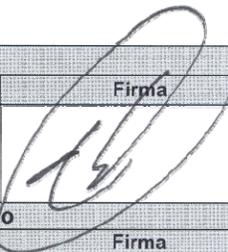
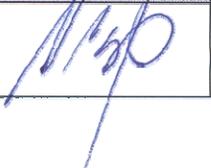


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL
(ATE-PRO-01)

Registro y Aprobación

Elaborado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Visto Bueno Dirección		
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha	Firma
<ul style="list-style-type: none"> • Alejandra Murga / Encargada de Atención al Ciudadano / DISERSA • Cristian Mayen / Coordinador de Servicios Generales / DISERSA • Angélica Palencia / Gestora de Desarrollo y Calidad / DIDEFI 	<ul style="list-style-type: none"> • Mariela Rodas / Subdirectora / 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	
		Aprobación Vicedespacho		
		Nombre/Puesto	Fecha	Firma
	Alfredo García / Viceministro Administrativo	1/8/2013		

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

Pág.	Secciones
2	A. Propósito y Alcance del procedimiento
2	B. Glosario
3	C. Descripción de actividades y responsables
3	C.1. Ingreso a las instalaciones de Planta Central Vía Peatonal
5	C.2. Ingreso a las Instalaciones de Planta Central Vía Vehicular
5	C.3. Ingreso a la Recepción de Despachos
6	C.4. Circulación de visitantes dentro de las Instalaciones del MINEDUC
6	C.5. Egreso de Visitantes
6	C.5.1 Egreso Peatonal
6	C.5.2 Egreso Vehicular
7	C.6. Recepción telefónica a través del Centro de Atención de Llamadas
7	C.6.1 Identificación de las necesidades del usuario

A. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento define los lineamientos y actividades para el proceso de Atención al Ciudadano de Planta Central; tomando en cuenta el ingreso peatonal o vehicular, identificación, registro y orientación del visitante dentro de las Instalaciones del Ministerio de Educación, así como la atención por medio de llamadas telefónicas; proporcionando cordialidad, rapidez y respeto en el Servicio.

B. GLOSARIO

1.- Agrado	Complacencia y gusto en el trato hacia los demás.
2.- Amabilidad	Cualidad que se aplica a la persona que se comporta con simpatía, educación y de modo agradable.
3.- Atención	Esfuerzo de una organización para satisfacer las expectativas de los clientes y producir su satisfacción.
4.- Centro de Atención de Llamadas	Es la unidad que se encarga de recibir y transmitir un amplio volumen de llamadas telefónicas.
5.- Cordialidad	Cualidad que se aplica a la persona que es gentil en el trato con los demás.
6.- Esmero	Sumo cuidado y atención que se pone en hacer las cosas.
7.- Respeto	Consideración del valor que posee una persona con sus actitudes, creencias y valores.
8.- Servicio	Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.
9.- Simpatía	Forma de ser y carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás.

**C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:****C.1 Ingreso a las Instalaciones de Planta Central Vía Peatonal**

El Ministerio de Educación (Planta Central) cuenta con una puerta para acceso y salida peatonal, dos puertas para acceso vehicular y una puerta de salida vehicular. Las mismas se abren a los usuarios a partir de las 9:00 horas hasta las 17:30 horas, en horario de lunes a viernes. Las puertas permanecen cerradas los días inhábiles (sábado, domingo y días festivos), por lo que estos días será permitido el acceso únicamente a empleados que hayan presentado la solicitud a la Dirección de Servicios Administrativos -DISERSA-, con la autorización del Director de la Dependencia, adjuntando listado y horario de permanencia en las instalaciones.

Nota: Los Agentes de Seguridad, al prestar sus servicios al Ministerio de Educación, adquieren las funciones operativas descritas en el presente y deberán regirse a la planificación e instrucciones giradas por la Dirección de Servicios Administrativos -DISERSA-.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades												
1. Dar bienvenida e inspeccionar al usuario	Agente de seguridad	Da la bienvenida con amabilidad al usuario que ingresa a las instalaciones del Ministerio de Educación, en Planta Central, realiza con cuidado la revisión de accesorios portados por el visitante y solicita con cortesía al usuario que pase por el arco detector de metales.												
2. Recibir Visitantes	Asistente de Atención al Público	<p>Recibe cordialmente al usuario y pregunta si posee cita programada, de ser afirmativa la respuesta, revisa que la misma haya sido ingresada y autorizada en el "Sistema de Registro de visitantes" del Ministerio.</p> <p>Si la cita no fue registrada, consulta telefónicamente a la Unidad correspondiente, para confirmar la misma y recibir la autorización de ingreso de la persona. En caso no tuviere cita programada, procede a preguntarle en forma agradable, el nombre de la Oficina a la cual se dirige y el trámite que realizará. Consulta telefónicamente a la unidad correspondiente, solicitando autorización de entrada para el visitante.</p> <p>Solicita cordialmente al usuario que se registre en el formulario ATE-FOR-17 "Registro de Visitantes", y posteriormente registra el ingreso en el Sistema de Control de Visitas/Mesa de Ayuda.</p> <p>Todos los visitantes deben registrarse en el Formulario ATE-FOR-17 "Registro de Visitantes", aún sí el visitante ingresara acompañado de un empleado del Ministerio de Educación.</p> <p>➤ Nota 1: En caso que el visitante no tenga cita programada con alguna persona, porque viene exclusivamente a realizar una gestión independiente y no posee documento de identificación, NO SE LE PERMITIRÁ EL INGRESO.</p>												
3. Solicitar Identificación y direccionar al visitante	Asistente de Atención al Público	<p>Solicita amablemente documento de identificación del visitante (DPI, Cédula de Vecindad, Licencia de Conducir, Cédula Docente o Carné de Estudiante) y entrega de manera cordial, el gafete de color según la Dependencia que visite, siendo los que se detallan a continuación:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Gafete Color Rojo:</td> <td>Despacho Superior</td> </tr> <tr> <td>Gafete Color Naranja:</td> <td>Vice Despacho Administrativo</td> </tr> <tr> <td>Gafete Color Fucsia:</td> <td>Vice Despacho Técnico</td> </tr> <tr> <td>Gafete Color Verde claro:</td> <td>Vice Despacho Bilingüe e Intercultural</td> </tr> <tr> <td>Gafete Color Azul:</td> <td>Vice Despacho de Diseño y Calidad Educativa</td> </tr> <tr> <td>Gafete Color Verde oscuro:</td> <td>Edificio 1</td> </tr> </tbody> </table>	Gafete Color Rojo:	Despacho Superior	Gafete Color Naranja:	Vice Despacho Administrativo	Gafete Color Fucsia:	Vice Despacho Técnico	Gafete Color Verde claro:	Vice Despacho Bilingüe e Intercultural	Gafete Color Azul:	Vice Despacho de Diseño y Calidad Educativa	Gafete Color Verde oscuro:	Edificio 1
Gafete Color Rojo:	Despacho Superior													
Gafete Color Naranja:	Vice Despacho Administrativo													
Gafete Color Fucsia:	Vice Despacho Técnico													
Gafete Color Verde claro:	Vice Despacho Bilingüe e Intercultural													
Gafete Color Azul:	Vice Despacho de Diseño y Calidad Educativa													
Gafete Color Verde oscuro:	Edificio 1													



ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades		
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Gafete Color Amarillo:</td> <td>Edificio 2 y Delegación de Recursos Humanos, Departamento de Atención al Ciudadano, Unidad de Transportes y Área de la Campana.</td> </tr> </table> <p>Se le debe indicar amablemente al visitante que debe portar el gafete en un lugar visible y durante el tiempo que permanezca en las instalaciones del MINEDUC.</p> <p>Cuando un visitante no posea documento de identificación y tenga cita programada, el (la) Asistente procederá a comunicarse con la persona a la que busca el visitante para que se apersono o bien envíe a alguien de la Dirección y se responsabilice de la estancia del visitante en el Ministerio. El responsable (empleado del MINEDUC) deberá entregar su gafete o documento de identificación para que le sea proporcionado gafete al visitante dependiendo de la Dependencia y permitirle el ingreso a las instalaciones.</p> <p>Indicaciones Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En caso de ser un empleado del Ministerio de Educación (Planta Central, Dirección de Recursos Humanos DIREH, Dirección General de Educación Física DIGEF, Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa DIGEDUCA, Dirección General de Monitoreo y Verificación de la Calidad DIGEMOCA, Dirección General de Educación Extraescolar DIGEEX, Direcciones en el Edificio Valsari y de las Direcciones Departamentales de Educación), será necesario portar el gafete visiblemente que lo identifica como tal, al momento de ingresar a las instalaciones, por lo que no es necesario entregar documento de identificación para ingresar. En el caso que el empleado no porte su gafete, deberá registrarse y presentar documento de identificación. b) Toda Unidad o Dependencia que programe una reunión, deberá ingresar la información a la herramienta de ingreso de visitas (Mesa de Ayuda). c) Después de las 17:30 horas queda prohibido el ingreso de visitas laborales, personales o familiares a empleados de la Planta Central; excepto previa solicitud con el visto bueno del Director de su Dependencia y de la autorización correspondiente de la Dirección de Servicios Administrativos -DISERSA-, por medio de oficio. <p>➤ Nota 1: Está PROHIBIDO el ingreso de vendedores de bienes o servicios a las oficinas de los empleados del MINEDUC, no así a representantes de casas comerciales que proveen productos al MINEDUC de manera Institucional quienes se deberán identificar como tales para dirigirlos a DIDECO o DISERSA; asimismo a Unidades de Adquisiciones y Financieras de Direcciones Desconcentradas en Planta Central, según corresponda.</p> <p>La entrega de alimentos al empleado del MINEDUC en su puesto de trabajo, podrá realizarse únicamente de 12:00 a 14:00 horas.</p> <p>Fuera de este horario el empleado deberá presentarse a la recepción para recibir su pedido, (alimentos, medicamentos y otros servicios).</p>	Gafete Color Amarillo:	Edificio 2 y Delegación de Recursos Humanos, Departamento de Atención al Ciudadano, Unidad de Transportes y Área de la Campana.
Gafete Color Amarillo:	Edificio 2 y Delegación de Recursos Humanos, Departamento de Atención al Ciudadano, Unidad de Transportes y Área de la Campana.			



ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

C.2 Ingreso a las Instalaciones de Planta Central Vía Vehicular

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir Visitantes	Agente de Seguridad	<p>Recibe cordialmente al visitante y le pregunta si tiene cita, de ser afirmativa la respuesta, revisa en los reportes entregados por el Departamento de Servicios Generales y coteja listado de visitantes autorizados a través del Sistema de Control de Visitas/Mesa de Ayuda y disponibilidad de parqueos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nota 1: Las Unidades deben ingresar la Solicitud de Ingreso Vehicular al Sistema de Mesa de Ayuda y debe esperar la confirmación para el ingreso por parte de la Dirección de Servicios Administrativos, quien enviará correo electrónico. Además el piloto del vehículo deberá portar la Licencia de Conducir y los acompañantes documento de identificación correspondiente. ➤ Nota 2: Debe tomar en consideración la cantidad de parqueos asignados para visitantes.
2. Autorizar Ingreso	Agente de Seguridad	<p>Si el usuario está registrado en el sistema de visitas se autoriza el ingreso.</p> <p>Si no hay disponibilidad de parqueo, se indica amablemente al usuario que puede usar un parqueo privado ajeno al MINEDUC y entrar por la vía peatonal.</p>
3. Solicitar Identificación y direccionar al visitante	Agente de Seguridad	<p>Solicita con amabilidad, Licencia de Conducir, como único documento de identificación para ingreso del piloto y los acompañantes del piloto; deben entregar también un documento de identificación (DPI, Cédula de Vecindad, Cédula Docente, Licencia de Conducir o Carné de Estudiante), para entrega de gafete de visitante de color, según dependencia que visite; tal como lo indica la literal C.1, actividad 3.</p> <p>Además indica cordialmente al visitante que el gafete debe portarlo en un lugar visible y durante el tiempo que permanezca en las instalaciones del MINEDUC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nota 1: Se Prohíbe el ingreso buses y camiones de transporte pesado.

C.3 Ingreso a la Recepción de Despachos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir visitantes	Asistente de Recepción a Despachos	<p>Recibe amablemente al visitante y pregunta si tiene cita programada con alguna de las autoridades, de ser afirmativa la respuesta, revisa el sistema de Registro de visitantes del Ministerio, coteja listado de visitantes autorizados (Sistema de control de visitas) y consulta telefónicamente al Despacho Superior o Vice Despachos para autorización de entrada del visitante.</p> <p>Se le indica cordialmente al visitante que debe portar todo el tiempo de la diligencia el gafete en un lugar visible.</p>
2. Confirmar ingreso de visitantes	Asistente de Recepción a Despachos	<p>Confirma el ingreso del visitante y solicita agradablemente al Servidor delegado del Despacho Superior o Vice Despachos según corresponda, que se apersona a dar el acompañamiento a la persona.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nota 1: Los visitantes podrán tener acceso únicamente donde se confirmó el ingreso ya sea al Despacho Superior o Vice Despachos, si necesita ingresar a otra Dependencia, el (la) Asistente del lugar donde se encuentra, deberá anunciarlo por medio de llamada telefónica.



ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nota 2: TODO el personal del Ministerio de Educación, deberá indicar en la Recepción de Despachos, la Dependencia a la que se dirige; por lo que los (las) Asistentes de Recepción a Despachos permitirán el ingreso ÚNICAMENTE al personal que fue anunciado.

C.4 Circulación de visitantes dentro de las Instalaciones del MINEDUC

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Supervisar visitantes	Agentes de Seguridad	<p>Supervisa con atención y esmero, e identifica alguna anomalía presentada por los visitantes dentro de las instalaciones, como: traslado de bienes, objetos, mobiliario, otros; con el objetivo de cuidar la seguridad institucional.</p> <p>Derivado de lo anterior están colocados tres registros de seguridad con un arco detector de metales, siendo filtros de ingreso a las instalaciones. Dichos registros de seguridad están ubicados en la entrada del edificio 1, en la entrada del edificio 2 y el pasillo principal del edificio 1.</p>
2. Confirmar Ingreso a los Edificios	Agentes de Seguridad	<p>Confirma en el registro de Seguridad que el visitante posea el gafete de color y que el mismo coincida con la oficina indicada, llevando el control de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nota 1: En caso el visitante no posea el gafete del color correspondiente, no podrá ingresar al área indicada.

C.5 Egreso de Visitantes

C.5.1 Egreso Peatonal

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir gafete	Asistente de Atención al Público	<p>Recibe gafete de visitante y entrega amablemente el documento de identificación.</p> <p>Despide cordialmente al visitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nota 1: En la recepción peatonal, el (la) Asistente de Atención al Público, será responsable de recibir los gafetes de visitantes y devolver las identificaciones hasta las 17:30 horas, posteriormente deberá entregar por medio de conocimiento al agente de seguridad, los gafetes pendientes de devolver al usuario; ya que ellos serán los responsables de la entrega de las identificaciones después de esta hora.
2. Revisar al visitante	Agente de Seguridad	<p>Revisa con cuidado y respeto al visitante antes de dar egreso de las instalaciones del Ministerio de Educación, Planta Central.</p>

C.5.2 Egreso Vehicular

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Solicitar gafete	Agentes de Seguridad	<p>Solicita amablemente al usuario el gafete de visitante y entrega documento de identificación.</p>

Nota: En el caso que el visitante extravíe el gafete deberá ser direccionado al Departamento de Atención al Ciudadano, donde se suscribirá un conocimiento de responsabilidad, para que sea entregado su documento de identificación.



C.6 Recepción telefónica a través del Centro de Atención de Llamadas

C.6.1 Identificación de las necesidades del Usuario

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Responder Llamadas telefónicas	Asistente de Recepción Telefónica	<p>Responde con rapidez y amabilidad la llamada telefónica, identificándose con su nombre y el de la institución, además pregunta con simpatía en qué puede ayudarle para identificar la necesidad del usuario, esta puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traslado de llamada a Unidad o personal del Ministerio de Educación. • Llamadas para las Direcciones Departamentales de Educación. • Llamadas para realizar diferentes consultas. • Llamadas para expresar una queja.
2. Ingresar en sistema y trasladar llamada	Asistente de Recepción Telefónica	<p>Ingresar al sistema de Mesa de Ayuda, en el link de directorio para consultar el número de extensión y el nombre de la persona a quien se le trasladará la llamada.</p> <p>Si se identifica que la llamada es para las Direcciones Departamentales de Educación o Direcciones del Ministerio de Educación, fuera de Planta Central, se le proporciona con agrado el número de teléfono para que el usuario se comunique directamente.</p> <p>Si la llamada es para resolver una consulta, el (la) Asistente de Recepción Telefónica se encargará con esmero de resolverla, en caso sea una consulta más específica se traslada a la Unidad donde corresponda.</p> <p>Si se identifica que la llamada es para expresar una queja, se traslada la llamada a la Unidad de Quejas para que el (la) Asistente de Atención a Quejas / Encargado (a) de Recepción Telefónica y Atención a Quejas, se encargue de atender cordialmente al usuario.</p>
3. Verificar atención de llamadas	Encargado (a) de Recepción Telefónica y Atención a Quejas	<p>Verifica diariamente que los (as) Asistentes de Recepción Telefónica cumplan con el protocolo establecido para la atención de llamadas telefónicas.</p>