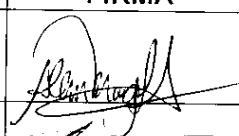
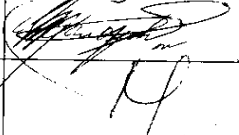
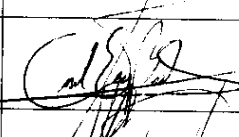
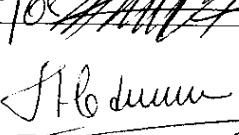
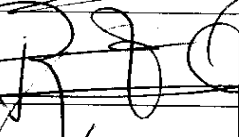
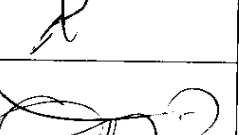
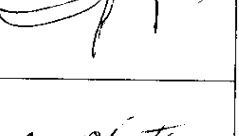
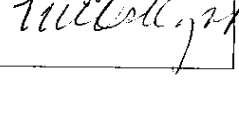
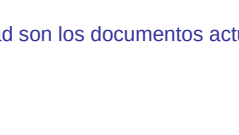


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-036-002
	Versión	01
Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación	Fecha de Emisión	03/02/2009
	Página	1 de 8

**GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EN LAS DIRECCIONES DEPARTAMENTALES DE EDUCACIÓN
INT-036-002**

	NOMBRE	PUESTO/CARGO	FIRMA
ELABORADO	Licda. Alejandra Murga	Encargada de Atención al Público	
	Licda Mayra Marroquín	Encargada de Centro de Documentación	
REVISADO	Lic. José Julio Socón S.	Jefe de Atención al Ciudadano	
	Ing. Carlos Barillas N.	Director DIDEFI	
	Licda. Mayra Grant W.	Directora DIDEDUC El Progreso	
	Lic. Leonel Cuyún G	Director DIDEDUC Sacatepequez	
	Lic. Ana Concepción Escobar	Directora DIDEDUC Baja Verapaz	
	Lic. Rafael Alvarado L.	Director DIDEDUC Quetzaltenango	
	Lic. Aurelio Ramírez F.	Director DIDEDUC Retalhuleu	
APROBADO	Lic. Héctor A. Escobedo	Vice Ministro Administrativo	
	Licda. María Ester Ortega	Vice Ministra de Verificación y Monitoreo de la Calidad	

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-036-002
	Versión	01
Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación	Fecha de Emisión	03/02/2009
	Página	2 de 8

TABLA DE CONTENIDO

- A. Modificaciones sin cambio de versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Narrativa
- G. Instructivos
- H. Anexos

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-036-002
	Versión	01
Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación	Fecha de Emisión	03/02/2009
	Página	3 de 8

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIOS DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-036-002
	Versión	01
Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación	Fecha de Emisión	03/02/2009
	Página	4 de 8

B. INTRODUCCIÓN

Este procedimiento refleja los pasos a seguir por un usuario tanto interno como externo, en las Direcciones Departamentales de Educación. Sus solicitudes deben ser gestionadas en Atención al Público para que se les brinde la información necesaria y se les direcciona hacia donde corresponda.

C. ALCANCE

Todas las Direcciones Departamentales de Educación que se encuentren dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

D. DEFINICIONES

1. **Atención al Público:** Área específica en donde los visitantes de las Direcciones Departamentales son recibidos, atendidos y direccionados.
2. **WEBSIAD:** Sistema Interno de Administración de Documentos.
3. **Oficio:** Documento oficial por medio del cual se comunica interna o externamente un asunto específico.
4. **Expediente:** Conjunto de antecedentes y documentos relativos a un asunto.
5. **Providencia:** Documento que contiene una observación o un requerimiento para realizar, gestionar o trasladar un asunto que se tramita en la misma dependencia.

E. REFERENCIAS

PRO-036 Atención al Ciudadano

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-036-002
	Versión	01
Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación	Fecha de Emisión	03/02/2009
	Página	5 de 8

F. NARRATIVA

F.1. INGRESO A LAS INSTALACIONES

F.1.1 El visitante ingresa 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.
La persona Encargada de Atención al Público le solicita su documento de identificación y anotarse en el registro de asistencia que corresponde a la Dirección Departamental; 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.

F.2 Direccionamiento de Visitante

F.2.1. Si 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.

F.2.2. 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.

F.2.3. 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 FOR-036-007 Registro de Documentos Internos.

F.2.4. La 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.

F.2.5. Para llevar a cabo la búsqueda de antecedentes, debe seleccionar las opciones de búsqueda siguientes:

- a. **Número de Entrada (SIAD):** El número SIAD del expediente asignado por el sistema a la hora de su ingreso.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-036-002
	Versión	01
Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación	Fecha de Emisión	03/02/2009
	Página	6 de 8

- b. **Número de Documento:** El número que traiga el documento (Ej. Fac.-021, UDI/323-2006, Oficio -234, etc.)
- c. **Asunto**
- d. **Descripción**
- e. **Remitente**
- f. **Fecha del Documento:** La fecha impresa que trae el documento.
- g. **Clase Correspondencia:** oficio, providencia, conocimiento, etc.
- h. **Prioridad:** Alta o normal.

F.2.6. 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:

- a. **Unidad Administrativa:** Ésta no la podrá cambiar, pues es la unidad de la persona que ingresó al Sistema.
- b. **Etapas de Registro:** Que puede ser Ingreso, Ingreso y Asignación o Salida.
- c. **Unidad de Procedencia:** Es el usuario original, donde se generó el expediente.
- 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.
- 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.
- 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).
- g. **No. Folios:** Valor numérico de la cantidad de folios (hojas) que trae un expediente.
- h. **Asunto:** Tema de que se trata el documento
- i. **Descripción:** Explicación concisa y ordenada del contenido del documento.
- j. **Fecha Documento:** Es la fecha impresa (a máquina, manuscrita, en tinta, sellada, entre otras) original del documento.
- 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.

F.2.7. 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:

- a. **Unidad del Cliente:** Se refiere a la unidad a quien será asignado el expediente.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-036-002
	Versión	01
Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación	Fecha de Emisión	03/02/2009
	Página	7 de 8

- 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:** Indicar la importancia del documento, la cual puede ser: alta o normal. La prioridad del documento es alta cuando el mismo así lo indica y/o tenga plazo inmediato de respuesta. 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:
 - Tipo de Documento: Se refiere al tipo de documento adjunto, se podrá elegir entre un catálogo de opciones, ejemplo: oficio, providencia, etc.
 - Número de Documento: Se refiere al número que trae físicamente el documento adjunto (cuando aplique).
 - Fecha del Documento: Se refiere a la fecha que trae físicamente el documento adjunto.
- 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.

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.

F.2.8. Si desea modificar un expediente, esto se podrá llevar a cabo en los siguientes campos:

- 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.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-036-002
	Versión	01
Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación	Fecha de Emisión	03/02/2009
	Página	8 de 8

- 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.

F.3. Distribución de documentos:

Luego de asignar la documentación, la encargada de atención al público toma los documentos de reparto y procede a entregarlos donde corresponde previo a su registro en el formato FOR-036-007.

F.4. Recepción, registro, control y distribución de ingresos varios:

En caso de recibir artículos (no documentos) se utilizará el FOR-036-016 Registro y Control de Ingresos Varios (no correspondencia) para evidenciar la recepción del mismo, estos serán entregados al destinatario al final de la tarde.

G. INSTRUCTIVOS

No aplica

H. ANEXOS

FOR-036-007 Registro de Documentos Internos
FOR-036-016 Registro y Control de Ingresos Varios (no correspondencia)