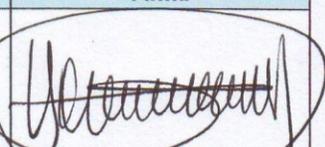
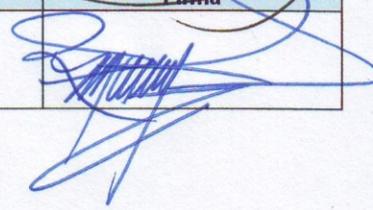


PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL
(ATE-PRO-01)

Registro y Aprobación

Elaborado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Visto Bueno Dirección		
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha	Firma
José Julio Socón Jefe del Departamento de Atención al Ciudadano Dirección de Servicios Administrativos DISERSA	Luz Mariela Rodas Coordinadora Regional DIDEFI	Lic. Ricardo Fernando Escobedo Director Dirección de Servicios Administrativos DISERSA	12-07-12	
		Aprobación Vicedespacho		
Maria Alejandra Murga Encargada de Atención al Ciudadano Dirección de Servicios Administrativos DISERSA	Juan José Rodríguez Gestor de Desarrollo y Calidad DIDEFI	Nombre/Puesto	Fecha	Firma
		Lic. Msc. Roberto Monroy Rivas Viceministro Administrativo	13/01/2012	

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

Pág.	Secciones
2	A. Propósito y Alcance del procedimiento
2	B. Definiciones
3	C. Descripción de actividades y responsables
3	C.1. Ingreso a las instalaciones
5	C.2. Registro de Traductor/a Jurado/a
5	C.3. Auténtica de firma de Documentos Educativos
6	C.4. Confrontación de Documentos Educativos
6	C.5. Recepción de Documentos
7	C.6. Distribución, recolección y entrega de Documentos en Planta Central
8	C.7. Denuncias Escritas
9	C.8. Recepción y manejo de consultas
9	D. Propiedad del usuario
10	E. Servicio No Conforme

A. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento define los pasos para realizar el proceso de Atención al Ciudadano de la Planta Central. En él se definen los requisitos que se solicitan, así como la documentación y personas que realizan las diversas actividades.

El alcance se da desde la solicitud del producto o servicio hasta su entrega (auténticas, documentos confrontados, constancia de registro para traductor jurado, documentos varios entregados a las dependencias).

B. GLOSARIO

1.- Archivo	Es la unidad que se encarga del resguardo, cuidado y manejo de documentos del Ministerio de Educación para su posterior recuperación y consulta.
2.- Cotejar	Confrontar un elemento con otro u otros; compararlos teniéndolos a la vista.
3.- Receptoría	Unidad que se encarga de la recepción y registro de documentos en el Sistema de Administración (WebSiad), y traslado a las dependencias correspondientes del edificio de la planta central del Ministerio de Educación.
4.- WEBSIAD	Sistema Interno de Administración de Documentos.

C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

C.1 Ingreso a las instalaciones:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir visitantes	Asistente de Atención al Público	<p>Saluda amablemente a las personas que visitan las instalaciones del Ministerio de Educación.</p> <p>En el área peatonal, pregunta al usuario si tiene cita, de ser afirmativa la respuesta, revisa el sistema de visitantes del Ministerio y coteja listado de visitantes autorizados si tiene una cita programada (sistema de control de visitas) o consulta telefónicamente a la unidad correspondiente solicitando autorización de entrada para el visitante. (El personal de seguridad en todo momento deberá revisar a las personas que ingresan luego del acercamiento con las Asistentes de Recepción de Atención al Ciudadano, según documento SER-INS-02, Instructivo de Logística).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es por el área vehicular, el visitante debe identificarse en garita de seguridad previa autorización de Servicios Generales a través de la Mesa de Ayuda. (Ver SER-INS-01). <p>En ambos casos deberán mencionar el motivo de su visita.</p>
2. Solicitar Identificación y direccionar al visitante	Asistente de Atención al Público	<p>En el área peatonal: solicita documento de identificación del visitante como DPI, Cédula de Vecindad, Licencia, Carnet de Estudiante o en casos excepcionales Certificación de nacimiento, y entrega gafete.</p> <p>Cuando un visitante no posea documento de identificación y tenga cita programada, la asistente procederá a comunicarse con la persona a la que busca el visitante para que se apersona o bien envíe a alguien de la Dirección a visitar y se responsabilice de la estancia del visitante en el Ministerio. El responsable (empleado) deberá entregar su gafete o documento de identificación para que le sea proporcionado gafete al visitante y permitirle el ingreso a las instalaciones.</p> <p>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, porque en este caso no conoce a nadie para que se haga cargo del visitante y deje un documento de identificación para entregar gafete de visitante.</p> <p>Notifica al interesado, si no se autoriza el ingreso y finaliza el proceso.</p> <p>En caso que se autorice el ingreso, requiere datos generales del visitante y los registra de forma física en el ATE-FOR-17, "Registro de Visitantes", posteriormente los ingresa al Sistema de Control de Visitas en el caso de la Planta Central.</p> <p><u>Todos los visitantes</u> deben de registrarse en el Formulario ATE-FOR-17 "Registro de Visitantes", aún sí el visitante ingresara acompañado de un empleado del Ministerio de Educación. No aplica los usuarios registrados en el sistema de control de visitas.</p> <p>Para el área vehicular, ver SER-INS-01, Instructivo de Logística.</p> <p>Indicaciones Generales:</p> <p>a) En caso de ser un empleado del Ministerio de Educación, será necesario portar</p>

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

Del proceso: Atención al Ciudadano

Código: **ATE-PRO-01**

Versión: 12

Página 4 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>el gafete que lo identifica como tal, al momento de ingresar a las instalaciones. Los empleados del Ministerio de Educación que presenten el carné de la institución, no necesitan entregar documento de identificación para ingresar.</p> <p>b) Cuando una unidad o dependencia programa una reunión, deberá ingresar la información a la herramienta de ingreso de visitas (Mesa de Ayuda) donde las asistentes de atención al público recibirán automáticamente la información.</p> <p>c) Los ex empleados del Ministerio de Educación, se deberán identificar como visitantes, por lo tanto deben registrarse en el Formulario ATE-FOR-17 "Registro de Visitantes" y dejar documento de identificación como cualquier usuario.</p> <p>Observación: Está RESTRINGIDO el ingreso de vendedores de objetos de uso personal a las instalaciones del MINEDUC, no así a representantes de o vendedores de casas comerciales que proveen productos al MINEDUC institucionalmente.</p> <p>En caso de entregas de pedidos de productos/consumo de uso personal NO se autorizará el ingreso a entregarlo al interesado, el empleado deberá dirigirse a recepción para atenderlo.</p> <p>Las entregas de alimentos al colaborador en su puesto de trabajo, podrán realizarse únicamente contra entrega y en el siguiente horario:</p> <p style="text-align: center;">7:00 a 9:00 y de 12:00 a 14:00 horas únicamente.</p> <p>Fuera de este horario <u>el empleado deberá presentarse a la recepción</u> para recibir su pedido.</p> <p><u>NO está permitido</u> el préstamo del teléfono a vendedores que deseen comunicarse con el empleado para que llegue a Recepción.</p> <p>A partir de las 17:30 horas será responsabilidad del personal de Seguridad el ingreso a las instalaciones de los visitantes. (Verificar SER-INS-01 Instructivo de Logística).</p> <p>El personal de Seguridad llamará por teléfono a la oficina del empleado, quien solicitó la cena, para que se apersona a recoger su pedido.</p> <p>Los empleados que soliciten cena al proveedor comercial que fuere, deberán recoger su pedido en Recepción, a partir de las 17:30 horas.</p>

C.2. Registro de Traductor/a Jurado/a

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar y recibir sellos y firmas autorizadas	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	<p>Entrega al traductor interesado, formulario ATE-FOR-04 "Registro de Firmas Autorizadas de Traductor/a Jurado/a".</p> <p>Verifica y recibe del traductor interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ATE-FOR-04 "Registro de Firmas Autorizadas de Traductor(a) Jurado(a)" llenado y firmado • Copia del Acuerdo en el que se le otorga el título de Traductor Jurado. • Sello <p>Le proporciona copia del formulario lleno al usuario.</p>

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
2. Ingresar información	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Ingresar el nombre, número de registro y especifica el idioma correspondiente en la base de datos. Y llena el formulario ATE-FOR-21 "Auténtica de Traductor Jurado" y le entrega copia al usuario, dejando en el archivo copia de ambos documentos (ATE-FOR-04 Y ATE-FOR-21). Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-04 "Constancia de Registro de Traductor Jurado"
3. Entregar Boleta de Satisfacción	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Solicita al usuario anotarse en el ATE-FOR-19 "Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado", y le solicita llenar el SAT-FOR-07 "Encuesta de Satisfacción del Usuario de Atención al Público", el cual deberá ingresar al buzón correspondiente.

C.3. Auténtica de firma de Documentos Educativos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar documentos y requisitos	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Recibe y revisa los documentos, si el usuario requiere de una auténtica, debe cumplir con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Título o diploma original, • Certificación de estudios original debidamente razonados por el Director Departamental de Educación Timbre fiscal de Q.10.00 por cada auténtica que solicite.
2. Realizar y revisar Auténtica	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Ingresar datos en el ATE-FOR-20 "Auténtica de firma de Documentos Educativos", revisa que los datos sean correctos e imprime el documento. Luego firma, coloca los timbres fiscales y el sello correspondiente en la Auténtica. En caso de no encontrarse la Asistente de Auténticas y Confrontaciones, podrá realizar esta actividad la Encargada de Atención al Público e Información o bien el Subdirector de DISERSA.
3. Entregar documento autenticado y boleta de satisfacción	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Entrega al usuario el documento autenticado, firmado, sellado y con el timbre fiscal. Solicita al usuario anotarse en el ATE-FOR-19 "Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado", y le solicita llenar el SAT-FOR-07 "Encuesta de Satisfacción del Usuario de Atención al Público", el cual deberá ingresar al buzón correspondiente. Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-02 "Especificación Auténtica de firma de Documentos Educativos".

C.4. Confrontación de documentos educativos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar y firmar documentos y requisitos	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Recibe los documentos educativos originales con sus respectivas copias para confrontarlos, verifica que los documentos sean copias fieles al original, los sella, utilizando los 3 sellos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Copia fiel del original • Ministerio de Educación • Del responsable (con firma) Si no cumplen los requisitos, devuelve al interesado para que lo complete. NOTA 1: Los únicos documentos educativos que se confrontan en el Departamento



ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		de Atención al Ciudadano, son los correspondientes a plazas bajo renglón 189 y 029, de lo contrario se direccionará al usuario a la Delegación de Recursos Humanos.
2. Entregar documento autenticado	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Si cumple procede a entregar el expediente al interesado. Solicita al usuario anotarse en el ATE-FOR-19 “Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado”. Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-01 “Especificación Documentos Educativos Confrontados”

C.5. Recepción de Documentos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar documentos	Asistente de recepción de documentos	Revisa la correspondencia y verifica que el expediente que entrega el usuario esté foliado, tenga destinatario y remitente específico, así como una copia para firmar y sellar de recibido.
2. Ingresar datos y generar número de caso	Asistente de recepción de documentos	<p>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, el cual es registrado en el ATE-FOR-07 “Registro de Etiquetas”. 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>Para usuario interno (Que pertenece al MINEDUC): Registra el número de SIAD en el ATE-FOR-06, “Registro de documentos recibidos con SIAD”.</p> <p>En caso existan ingresos varios como los que No son Correspondencia, éstos se registran en el ATE-FOR-08. “Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)” Entrega el documento al asistente de análisis y digitación para que proceda a completar registro en el SIAD.</p>
3. Recibir verificar y digitar documentos en el WEBSIAD	Asistente de Análisis y Digitación	<p>Recibe el documento, verifica que no tenga antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si tiene antecedentes, se ingresa en el sistema con el número de SIAD preexistente • Si no tiene antecedentes, se ingresa como nuevo expediente en el menú “Registro de Expedientes” <p>Ver ATE-GUI-02, “Guía de Criterios para uso del WEBSIAD”.</p> <p>Documentos Devueltos: Si hay documentos devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación éstos serán registrados en el ATE-FOR-05 “Registro de Documentos Devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación” por la Asistente de recepción de documentos. Para ser posteriormente entregados en la Dirección que remitió el documento.</p>

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

Del proceso: Atención al Ciudadano

Código: ATE-PRO-01

Versión: 12

Página 7 de 10

C.6. Distribución, recolección y entrega de Documentos en Planta Central

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Clasificar SIAD	Asistente de análisis y digitación	<p>Coloca en el casillero los documentos con prioridad normal, después de ingresarlos al WEBSIAD para que el Mensajero Interno los tome y los reparta.</p> <p>En el caso de los documentos con prioridad alta se entregan directamente al Mensajero Interno adjuntando una copia del SIAD o con el ATE-FOR-06 "Registro de documentos recibidos con SIAD" (para documentos internos). Para los documentos de origen externo se usará el ATE-FOR-09 "Reporte para Distribución de Documentos" para firma de la unidad que recibe. Ver ATE-ESP-03 "Especificación Documentos Recibidos y Entregados a Dependencias"</p> <p>NOTA 2: La catalogación de la prioridad se define como: Correspondencia con Prioridad Alta: Es la documentación urgente que indica plazo de respuesta menor o igual a dos (2) días, o bien lleva sello de urgente. Debe ser entregado en el transcurso de una hora. Correspondencia con Prioridad Normal: Es la documentación que no indica grado de urgente, ni trae plazo inmediato de respuesta por lo que se considera como prioridad normal.</p>
2. Entregar y recibir documentos con SIAD	Mensajero Interno	<p>Entrega los documentos con el ATE-FOR-09, a las Asistentes de Unidades y Dependencias de la Planta Central (Edificio 1 y 2, Valsari y DIGEEX) en tres recorridos de distribución de documentos en horarios alternos. Así mismo recibe los documentos que las Asistentes de las Direcciones tuvieran para entregar a otras Dependencias internas y a dependencias externas (dentro del perímetro de la ciudad), entrega los documentos y formularios ATE-FOR-09 a la asistente de recepción de documentos.</p> <p>En el caso del Despacho Superior, se harán cuatro traslados de documentación, dos por la mañana y dos por la tarde, según documento ATE-ESP-03, "Especificación Documentos Recibidos y Entregados a Dependencias"</p>
3. Recibir y archivar registros firmados	Mensajero Interno	Recibe el registro firmado y sellado por parte del usuario y entrega a la asistente de análisis y digitación, quien lo archiva.
4. Entregar documentos al Asistente de distribución de documentos	Asistente de recepción de documentos	Entrega al Mensajero Externo los documentos recibidos para entrega a Dependencias externas acompañado del ATE-FOR-03, "Registro de Documentos para entrega a Dependencias Externas", al finalizar la tarde.
5. Entrega de documentos a Dependencias externas	Mensajero Externo	Entrega los documentos recolectados del día anterior a las dependencias externas del Ministerio de Educación, solicitando sello y firma en el ATE-FOR-03. Posteriormente entrega las copias de los documentos entregados a la Asistente de recepción de documentos.
6. Recibir formularios y copias de documentos con firma de recibido	Asistente de recepción de documentos	<p>Recibe del Mensajero Externo el ATE-FOR-03 "Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas" y las copias de los documentos con firma de recibido.</p> <p>Luego entrega las copias al Mensajero Interno para que sean entregadas.</p>

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

Del proceso: Atención al Ciudadano

Código: **ATE-PRO-01**

Versión: 12

Página 8 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
7. Entregar copias	Asistente de análisis y digitación	Recibe las copias para que respectivamente entregue a las unidades remitentes, quienes firmarán de recibido el ATE-FOR-01 "Control Interno Documentos Entregados en Planta Central"
8. Archivar formulario	Asistente de análisis y digitación	Recibe los ATE-FOR-01 Control Interno Documentos Entregados en Planta Central en original y procede a archivarlos.
9. Recolectar documentos para envío externo a través de empresa de correo	Mensajero Interno	Recolecta los documentos, junto con el formulario del correo (<u>que se encuentra en la página de SGC, dentro del Proceso de Atención al Ciudadano</u>), quien lo trasladará a la Asistente de recepción de documentos para que sea trasladado a la empresa de correo correspondiente, en el caso de que el destinatario de la documentación se encuentre fuera de la Planta Central y del perímetro de la ciudad capital.
10. Calificación del Servicio:	Encargada de Atención al Ciudadano e Información	<p>Para calificar el servicio de Distribución y Entrega de documentos envía en los primeros dos (2) días hábiles del mes el formulario SAT-FOR-15 "Encuesta Electrónica de Satisfacción del Usuario (Distribución y Entrega de Documentos Internos)", a los correos de las asistentes de las Dependencias de la planta central, para que califiquen el servicio proporcionado (en la boleta deberá anotar la unidad a la que se le brindo el servicio).</p> <p>Una vez calificado, las asistentes deberán devolver por la misma vía (correo electrónico) la boleta a la Encargada de Atención al Ciudadano para su ingreso y medición en el formato establecido.</p>

C.7. Denuncias Escritas

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir denuncia	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe la denuncia escrita
2. Verificar datos	Asistente de Recepción de Documentos	Verifica que contenga todos los datos principales (remitente, destinatario, correo electrónico o dirección), ingresa los datos básicos al programa de etiquetas. Entrega copia con No. de caso preliminar y proporciona indicaciones pertinentes al interesado.
3. Colocar en Casillero	Asistente de Recepción de Documentos	<p>Coloca la denuncia en el casillero correspondiente para continuar el procedimiento de entrega de documentos. Si la denuncia va dirigida a la Dirección de Asuntos Jurídicos se direcciona a esta área e inicia el ASU-PRO-01 o a la Dirección de Auditoría Interna.</p> <p>NOTA 3: Cuando se presente el caso de sobres cerrados confidenciales que ingresan directamente en el Despacho, será la Asistente Administrativo del despacho la que atienda el caso: Al identificar que es una denuncia les abre SIAD, colocándole en el catálogo de asuntos de ese sistema la clase de correspondencia "denuncia", y asocian al Número de caso preliminar asignado en Atención al Ciudadano. Luego es entregado al Asistente de distribución de documentos para que se envíe a donde corresponda, según su reasignación.</p>

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL**C.8. Recepción y manejo de consultas**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Proporcionar Información	El centro de atención de llamadas	Brinda información a la consulta si la conoce y registra en el sistema el tipo de consulta para ir alimentando y definiendo tipología y la solución. Cuando no conoce la información, se comunica telefónicamente a la unidad correspondiente para contactar al responsable del proceso que pueda atender al cliente o usuario directamente y traslada la llamada. Caso contrario, traslada a Atención al Ciudadano para resolver la consulta.
2. Ubicar Información	Asisten de recepción telefónicas, análisis y digitación y quejas	Si se trata de una consulta presencial. Deberá ubicar la información para solventarle al cliente o usuario lo antes posible; en caso no se pudiera obtener rápidamente la misma, tendrá entre sus tareas darle seguimiento al caso. Si se trata de información técnica que el (la) Asistente de Servicio al Cliente desconoce, deberá pasar directamente con el responsable a la unidad indicada.
3. Proporcionar Información	Asistente de Análisis y Digitación	Es la encargada de brindar información respecto a consultas del seguimiento de un caso SIAD.

D. PROPIEDAD DEL USUARIO

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir bienes o documentos en resguardo	Encargada de Atención al Ciudadano e Información	Recibe los bienes o documentos que son de propiedad del solicitante del servicio por ejemplo: título, constancia de estudios o diplomas. Se identificarán, verificarán, protegerán y salvaguardarán, para evitar que se pierdan o deterioren.
2. Resguardar bienes	Encargada de Atención al Ciudadano e Información	Se guardarán en un folder debidamente identificado como "propiedad del usuario", en el archivo con llave que corresponde al área del Frente de Atención del Departamento de Atención al Ciudadano. Este caso únicamente si el usuario desea dejar sus documentos y regresar por ellos (en casos especiales), de lo contrario los documentos se devuelven de inmediato al usuario.

E. SERVICIO NO CONFORME –SNC-

Cuando un producto o servicio no cumple con algún requisito establecido por el usuario o por el Sistema de Gestión de la Calidad se considera no conforme.

Los productos no conformes para este servicio son los siguientes:

- Cuando se le haya ofrecido un servicio al usuario en un tiempo específico, y no se cumpla con él.
- Documentos entregados incompletos (por falta de sello, firma, nombre incorrecto, errores en el documento).
- Pérdida de documentos solicitados o documentos entregados para distribución (acuerdos, contratos, correspondencia, expedientes educativos y otros).



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

Del proceso: Atención al Ciudadano

Código: **ATE-PRO-01**

Versión: 12

Página 10 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Identificar producto	Ejecutor del proceso	Identifica el producto que no cumple con todos los requisitos establecidos por el usuario o el SGC para evitar su uso o entrega no intencional.
2. Registrar	Ejecutor del proceso	Se llevará un fólder con todos los casos, y al tener más de cinco en el mes, se procederá a registrar en el MEJ-FOR-03.
3. Tomar Acciones	Ejecutor del proceso	En el caso de un servicio no conforme, se impide su uso, eliminando el producto y se toman las acciones para tratar el producto no conforme incluyendo las concesiones y se registran en el formulario MEJ-FOR-03.
4. Verificar	Ejecutor del proceso	Cuando se corrige un producto no conforme, debe realizarse una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y también deberán registrarse en el formulario MEJ-FOR-03.
5. Acciones post-entrega	Ejecutor del proceso	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega, toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales las registra en el formulario MEJ-FOR-03.