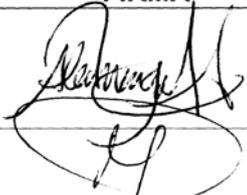
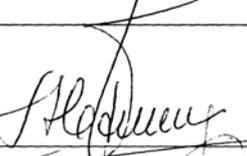
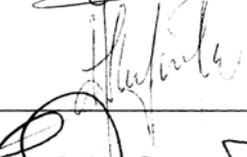
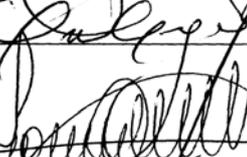
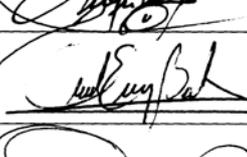
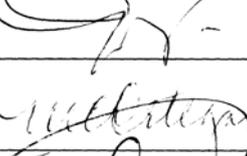
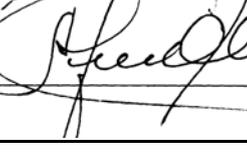
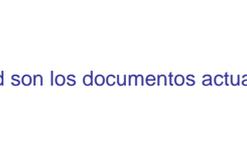


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	1 de 12

**ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRO-036**

	NOMBRE	PUESTO/CARGO	FIRMA
ELABORADO	Licda. Alejandra Murga	Encargada de Atención al Público	
REVISADO	Lic. José Julio Socón S.	Jefe de Atención al Ciudadano	
	Licda. Ana Concepción Escobar	Directora DIEDUC Baja Verapaz	
	Licda. Mayra Linett Grant	Directora DIEDUC El Progreso	
	Lic. Carlos Coyoy T.	Director DIEDUC Quetzaltenango	
	Lic. Leonel Cuyún González	Director DIEDUC Sacatepequez	
	Lic. Aurelio Ramírez Flores	Director DIEDUC Retalhuleu	
	Lic. Ruben Lemus de Leon	Director DISERSA	
	Ing. Carlos Barillas N.	Director DIDEFI	
APROBADO	Lic. Arnoldo Escobedo	Vice Ministro Administrativo	
	Licda. María Ester Ortega	Vice Ministra de Verificación y Monitoreo de la Calidad	
	Licda. Ana de Molina	Ministra de Educación	

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	2 de 12

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	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	3 de 12

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIOS DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación
24-11-2008	Narrativa	Se referencian las especificaciones del producto/ servicio.
28-01-2009	Definiciones	Archivo, cotejar, SIAD.
28-01-2009	Narrativa	Información relacionada con la solicitud de Certificaciones de auténticas, distribución de documentos. Cambios en los nombres de los incisos F4, F5, F6, F9, F10, F11. Se cambió los criterios de prioridad para la recepción de correspondencia solo se va a utilizar Prioridad Alta y Prioridad Normal

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	4 de 12

B. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento describe las actividades para que un usuario, tanto interno como externo pueda ser atendido en el Ministerio de Educación, detalla los pasos que deben seguir los interesados para ingresar y salir de las instalaciones de este ministerio. También indica las actividades que deben seguir las dependencias y unidades público en general para la recepción y registro de documentos en el Sistema de Administración (WebSiad).

C. ALCANCE

Desde la solicitud del servicio hasta la entrega del producto / servicio, en el área de Atención al Ciudadano.

Desde solicitud de recepción de correspondencia hasta la entrega, en DIGEF, DIREH, Direcciones Departamentales de Quetzaltenango, Retalhuleu, Sacatepéquez, El Progreso y Baja Verapaz

D. DEFINICIONES

- 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. SIAD:** Sistema Interno de Administración de Documentos.
- 5. DIDECO:** Dirección de Adquisiciones y Contrataciones.
- 6. DISERSA:** Dirección de Servicios Administrativos.
- 7. DIDEFI:** Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional.
- 8. DIDEDUC:** Dirección Departamental de Educación.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	5 de 12

E. REFERENCIAS

PRO-026 Atención a quejas, denuncias y solicitud de información
PRO-023 Servicios Generales

F. NARRATIVA

F.1. Ingreso a las instalaciones:

El visitante ingresa a las instalaciones del Ministerio de Educación, ya sea vía vehicular, o bien por el área peatonal. Si es por el área vehicular, el visitante debe identificarse en garita de seguridad. Si es, por el área peatonal dirigirse al área de atención al público e identificarse. En ambos casos deberán mencionar el motivo de su visita y se le entregará su respectivo gafete.

F.2. Cotejo de listado de visitantes y autorización de ingreso.

La persona Asistente de Atención al Público en el área peatonal, coteja listado de visitantes (herramienta de visitas) autorizados o consulta telefónicamente a la unidad correspondiente solicitando autorización de entrada para el visitante.

Si no se autoriza el ingreso, notifica al interesado y finaliza el proceso. En caso que se autorice el ingreso, requiere datos generales del visitante y los ingresa al sistema (si cuentan con él) o los registra de forma física.

Solicita documento de identificación del visitante y entrega gafete. Cuando un visitante no trae documento de identificación, la asistente (Planta Central) debe comunicarse con la dependencia a la que visitan y solicitar se presenten a recibir al usuario.

Nota: En caso de ser un colaborador del Ministerio de Educación, será necesario portar el gafete que lo identifica como tal, al momento de ingresar a las instalaciones.

a) Los colaboradores del Ministerio de Educación que presenten su carné de la institución, no necesitan entregar documento de identificación para ingresar.

b) Cuando una unidad o dependencia programa una reunión, deberá ingresarla a la herramienta de ingreso de visitas donde se informarán automáticamente las asistentes de atención al público.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	6 de 12

F.3 Direccionamiento de Visitante

Si el visitante solicita una consulta, material, manifestar una queja, entregar documentación, correspondencia u otros, la asistente de atención al público lo direcciona al Departamento de Atención al Ciudadano; ó a la unidad que corresponda según sea el caso.

F.4. Registro de Traductor/a Jurado/a

El interesado deberá presentar su sello, llenar y firmar el FOR-036-010 Registro de Firmas Autorizadas de Traductor/a Jurado/a (formato que se proporciona al usuario) y dejar una copia del Acuerdo en el que se le otorga el título de Traductor Jurado.

F.5. Solicitud de Certificación de Auténtica

Si el usuario requiere certificación de auténtica, la Asistente recibe y revisa los documentos, los cuales deben cumplir con los siguientes requisitos: título o diploma original, certificación de estudios original debidamente razonados por el Director Departamental y timbre fiscal de Q.10.00 por cada auténtica que se solicite.

La persona encargada de Atención al Público verifica que los datos de la Certificación de Auténtica estén correctos. De no ser así, devuelve a la Asistente de Certificaciones para que corrija datos. Si cumple, entrega aprobación a la Asistente de Certificaciones, evidenciando esta aprobación con su firma en el FOR 036-001. En caso de la ausencia del Encargado de Atención al Público, quien lo deberá revisar será el Jefe del Departamento de Atención al Ciudadano.

Entrega el documento autenticado, firmado, sellado y coleado con timbre fiscal.

F.6. Numeración de Resoluciones y Providencias

Si necesita numeración de providencias o resoluciones debe presentar el original y una copia para archivo, los documentos se numeran de forma inmediata según correlativo anual.

Estas actividades se realizan solo en planta central del Ministerio de Educación. Ver especificaciones de estos servicio, para auténticas ESP-036-002, para traductor jurado ESP-036-007.

F.7. Solicitud de Confrontación

La Asistente de Certificaciones recibe los documentos educativos con sus respectivas copias para confrontarlos, verifica que los documentos sean copias fieles al original. Si no cumplen, devuelve al interesado para que lo complete. Si cumple se procede a certificar el documento confrontado y aprobado, luego se entrega al interesado. Ver especificaciones de este servicio ESP-036-004 Documentos confrontados.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	7 de 12

F.8 Recepción de Documentos

F.8.1 Si el interesado requiere entregar documentación, la Asistente de recepción de documentos, revisa la correspondencia y verifica que el expediente esté foliado, tenga destinatario y remitente específico, así como una copia para firmar y sellar de recibido.

F.8.2 Se registra en el SIAD, se procede a elaborar, imprimir y colocar la etiqueta en el documento original y en la copia. Se entrega la copia al interesado y se le brinda instrucciones de seguimiento. Entrega el documento a la asistente de análisis y digitación para que proceda a ingresarlo al SIAD.

Si el documento ya posee número de SIAD este será registrado en el FOR-036-012 Documentos recibidos con SIAD. En caso existan ingresos varios (no documentos) estos se registran en el FOR-036-016.

F.8.3 La Asistente de Análisis y Digitación recibe los documentos y/o expedientes y procede a verificar la existencia o no de número de SIAD para evitar duplicidad de información y actividades.

F.8.4 Para llevar a cabo la búsqueda, debe elegir la forma de realizar la misma; de acuerdo a las siguientes entradas:

- a. **Número de Entrada (SIAD):** El número SIAD del expediente asignado por el sistema a la hora de su ingreso.
- 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 que físicamente trae el documento.
- g. **Clase Correspondencia:** oficio, providencia, conocimiento, etc.
- h. **Prioridad:** Alta ò Normal.
- i. **Número de Caso:** Número de etiqueta

F.8.5 Si los documentos y/o expedientes no están registrados en el WEBSIAD, la asistente de análisis y digitación ingresa y registra los mismos en el WEBSIAD, 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.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	8 de 12

- d. **Procedencia:** Cuando se elija esta opción se visualizará en el catálogo de los responsables de la unidad elegida. Se deberá elegir 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:** Es un texto de tres o cuatro palabras que describe el contenido completo del expediente.
- i. **Descripción:** Explicación concisa y ordenada del contenido del documento.
- j. **Fecha Documento:** Es la fecha física del documento, que se encuentra en la parte superior derecha.
- k. **Remitente:** Es la persona 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.8.6 Si en la parte de la etapa de registro se coloca "Ingreso y Asignación", aparecerá en la parte inferior de la pantalla (abajo del Remitente), para que se agreguen 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 Usuario:** Se refiere a la unidad a quien será asignado el expediente.
- 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 alguna observación (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 ó 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.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	9 de 12

- **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.8.7 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.
- 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. **Documentos Devueltos:** Si hay documentos devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación estos serán registrados en el FOR-036-011 Documentos devueltos por dependencias externas al Ministerio de Educación.
- f. **Elaboración de Etiquetas:** Se realiza el control de la elaboración de etiquetas a través del FOR-036-015 Documentos recibidos con SIAD
- g. **Para mayor información** se encuentra disponible el manual del Usuario WEBSIAD ubicado en el Sistema WEBSIAD.

Nota: Para la recepción de documentos en la Dirección de Recursos Humanos referentes a propuestas (nombramientos) y permutas. Se ingresarán directamente a los sistemas SIJOBE (Pre-primario y primario) y BLUVISTA (Nivel medio). Todos los documentos son registrados por estos sistemas y se crea fecha de recepción.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	10 de 12

Ver especificaciones de este servicio a través de ESP-036-005 Documentos varios entregados.

F.9 Distribución de Documentos que ingresan en Recepción para destinatarios en Planta Central.

F.9.1 Luego de ingresar los documentos al SIAD, las asistentes colocan en la carretilla los mismos para que el Asistente de Distribución de Documentos tome los documentos y los reparta. En el caso de los documentos con prioridad alta se entregan directamente al asistente adjuntando una copia del SIAD o con el listado de Distribución de Documentos FOR-036-014 para firma de recibido por la asistente de la unidad que recibe. El Distribuidor de documentos entrega inmediatamente los documentos.

F.9.2 La persona encargada de Atención al Público imprime el Listado de distribución de Documentos que genera el WEBSIAD (FOR-036-014), en horarios específicos o según necesidad, para entregarlo al asistente de distribución de documentos. En ausencia de la persona Encargada de Atención al Público, una de las asistentes de análisis será delegada para imprimir dicho listado.

Si el documento trae SIAD ya realizado (de otra dependencia o Unidad externa del Ministerio), debe acompañarse de tres copias, una se le devuelve al usuario, otra acompaña al documento y la última es devuelta con el sello de la unidad que recibe el documento y se le archiva junto al listado de distribución de documentos. Cuando se trata de unidades internas a la Planta Central, sólo se reciben dos copias.

F.9.3 El asistente de distribución de documentos, entrega los documentos a las Asistentes de Unidades y Dependencias destinatarias (Despacho Superior, Vice despachos Administrativo, Técnico, de Verificación y Monitoreo de Calidad y Bilingüe Intercultural, Unidades de la Sede Central) durante los recorridos en el día.

F.9.4 Se realizan diariamente tres recorridos de distribución de documentos para ambos edificios en horarios alternos. En el edificio No. 2 los encargados de entregar y recibir documentos al asistente de distribución serán los asistentes de los frentes de atención de ambas alas por nivel, para que sean retirados durante los recorridos correspondientes y posteriormente distribuidos. En el Despacho superior, tendrá cuatro traslados de documentación, dos por la mañana y dos por la tarde.

F.9.5 Los encargados de unidades y dependencias reciben documentos y firman en el listado correspondiente a FOR-036-0014 Lista de distribución de documentos como constancia de recibido o en la hoja de SIAD si fuera el caso.

F.9.6 El asistente de distribución de documentos, recibe el registro firmado, y entrega a la asistente de análisis y digitación, quien lo archiva e informa al Encargado de Atención al Público.

Nota: Para la Dirección de Recursos Humanos, se utiliza el FOR-036-009 Registro y Control de Correspondencia. Para la distribución de permutas y propuestas.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	11 de 12

F.10. Documentos para entrega a Dependencias Externas

F.10.1. Si las Dependencias de la Planta Central necesitan enviar correspondencia a dependencias externas de la planta central (dentro del perímetro de la ciudad), deberán entregarla al asistente de distribución de documentos; quien lo recibirá y entregará a la asistente de recepción de documentos, que a finalizar la tarde lo trasladará a el Departamento de Servicios Generales acompañado del FOR-036-008, para que sea entregado al mensajero.

El mensajero de Servicios Generales, posterior a distribuir los documentos, debe devolver el registro de entrega de los documentos a la Asistente de recepción de documentos y las copias de los documentos con firma de recibido. Estas copias serán entregadas al asistente de distribución de documentos, para entregarlas a las unidades remitentes, quienes firmarán de recibido el FOR-036-007, mismo que será entregado a la asistente de recepción de documentos para su archivo.

F.10.2. Si el destinatario de la documentación se encuentra fuera de la Planta Central y del perímetro de la ciudad capital, la Dependencia responsable del envío deberá entregar los documentos junto con el formulario del correo al Asistente de distribución de documentos, quien lo trasladará a la asistente de recepción de documentos para que sea entregado a la empresa de correo correspondiente.

F.11. Documentos para entrega a Dependencias en Planta Central

Si las Dependencias de la Planta Central entregan documentos al Asistente de distribución de documentos para que estas sean entregadas a otras dependencias dentro de la planta central, estos documentos serán entregados dentro de los horarios establecidos de entrega de documentos.

Ver especificaciones de este servicio a través de ESP-036-005 Documentos varios entregados.

F.11. Egreso de las instalaciones:

El visitante después de terminar su gestión, deberá regresar a recepción para entregar al asistente de atención al público el gafete de visitante. El Asistente, recibe el gafete, busca el documento de identificación correspondiente, verifica datos del visitante y entrega.

El visitante al recibir de vuelta su documento de identificación, se retira de las instalaciones.

Nota: En el caso de que la persona tenga la necesidad de sacar equipo (de cómputo, mobiliario), cajas, etc. de las instalaciones del Ministerio de Educación, deberá llenar el FOR-036-013 "Pase de entrada y salida" deben generar dos copias, una de ellas se entrega al Departamento de Servicios Generales (DISERSA) y la otra copia la debe conservar el usuario o solicitante. El interesado debe mostrar la copia al personal de seguridad como pase de salida o entrada sin tener que dejar ninguna copia con dicho personal.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-036
	Versión	02
Atención al Ciudadano	Fecha de Emisión	17/10/2008
	Página	12 de 12

G. INSTRUCTIVOS

INT-036-001 Ingreso y Consulta de Documentos en Archivo General
INT-036-002 Gestión de la Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales

H. ANEXOS

Anexo 1: Control de Registros ESP-001-002
Especificaciones de los Servicios/producto
ESP-036-002 Auténticas,
ESP-036-004 Documentos confrontados
ESP-036-005 Documentos varios entregados,
ESP-036-007 Registros de Traductores Jurados Formularios

FOR-036-001 Control de Calidad de los Servicios Prestados
FOR-036-007 Traslado de documentos internos
FOR-036-008 Documentos para entrega externa
FOR-036-009 Registro y control de correspondencia (Recursos Humanos)
FOR-036-010 Registro de firmas autorizadas de traductor (a) Jurado (a)
FOR-036-011 Registro de documentos devueltos por dependencias externas al Ministerio de Educación
FOR-036-012 Registro de documentos recibidos con SIAD
FOR-036-013 Pase de entrada y salida
FOR-036-014 Listado de distribución de documentos
FOR-036-015 Registro de etiquetas
FOR-036-016 Registro y Control de Ingresos Varios