

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA MINISTERIO DE EDUCACIÓN	INSTRUCTIVO		
	Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación		
	Proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-INS-02	Versión: 07
			Página 1 de 1

A. NARRATIVA

A.1 Ingreso a las instalaciones y direccionamiento

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Verificar si el visitante tiene cita programada	Persona encargada de Atención al Público	Saluda amablemente a las personas que visitan las instalaciones de la Dirección Departamental, en el área peatonal y pregunta al usuario, a dónde se dirige, con quién y cuál es la gestión a realizar.
2. Solicitar Identificación y direccionar al visitante	Persona encargada de Atención al público	<p>Solicita documento de identificación del visitante como DPI, Cédula de Vecindad, Pasaporte, Licencia, Carnet de Estudiante, Carnet de IGSS o Certificación de nacimiento, en casos excepcionales y entrega gafete de visitante, y se anota en el Registro de visitantes (ATE-FOR-17 “Registro de Visitantes”)</p> <p>En caso de ser maestro(a) deberá presentar su cédula de Docente y no será necesario el registro en el ATE-FOR-17. Si no presenta tal documento, deberá presentar otro documento de identificación y si deberá anotarse en el formulario “Registro de Visitantes” ATE-FOR-17</p> <p>En caso sea un visitante y no tenga cita programada con alguna persona, porque viene exclusivamente a realizar una gestión personal y no posee documento de identificación, se procederá a anotar datos generales en el documento ATE-FOR-17, “Registro de Visitantes” y se le entregará gafete de VISITANTE.</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 apersono o bien envíe a alguien del Departamento a visitar y se responsabilice de la estancia del visitante en la Dirección Departamental.</p> <p>Cuando la visita sea por parte de un colaborador de otra Dirección Departamental o Dirección del Ministerio de Educación deberá portar su gafete institucional y en caso no lo porte deberá entregar su documento de identificación para su ingreso, y deberá anotarse en el formulario de “Registro de visitas” ATE-FOR-17</p> <p>En caso que se autorice el ingreso, se procede a direccionar al visitante para realizar la gestión.</p>

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.

	INSTRUCTIVO		
	Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación		
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-INS-02	Versión: 07
			Página 2 de 1

A.2 Recepción y Distribución de documentos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir documentos	Persona encargada de Atención al público	<p>Recibe la documentación y si la misma llena los requisitos (foliado, tenga destinatario específico y remitente -unidad y nombre de la persona-) 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 o 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 ATE-FOR-02 "Traslado de Documentos Cliente Interno".</p> <p>Si los documentos no están en orden, indica requisitos faltantes y devuelve.</p>
2. Verificar documentos en el WEBSIAD y Distribución	Persona encargada de Atención al público	<p>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.</p> <p>Se procede a operativizar el Sistema Integrado de Admón. de Documentos. (Ver ATE-GUI-02 "Guía de Criterios para uso del WebSiad.")</p> <p>Toma los documentos de reparto, luego de asignar la documentación, y procede a entregarlos donde corresponde previo a su registro en el formato ATE-FOR-02. "Traslado de Documentos Cliente Interno"</p>
3. Recibir registrar, controlar y distribuir ingresos varios	Persona encargada de Atención al público	<p>En caso de recibir artículos (no documentos) utilizará el ATE-FOR-08 "Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)" para evidenciar la recepción del mismo, estos serán entregados al destinatario al final de la tarde.</p>

A.3 Recibir, Trasladar y Realizar llamadas

Aplica para las áreas de Atención al Público que cuenten con una Planta telefónica.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir y trasladar Llamadas	Persona encargada de Atención al público	Recibe llamada de usuario y se traslada a la unidad solicitada.
2. Realizar llamadas de Unidades	Persona encargada de Atención al público	Realiza llamadas salientes cuando se lo solicitan las diferentes unidades de la Dirección Departamental.

B. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ATE-FOR-02 Traslado de Documentos Cliente Interno
- ATE-FOR-08 Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)
- SAT-FOR-12 Encuesta de Satisfacción del Usuario en las DDEDUC
- ATE-PRO-01 Atención al Ciudadano