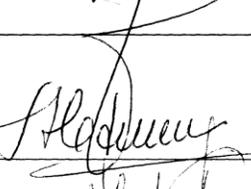
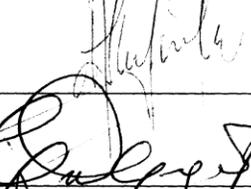
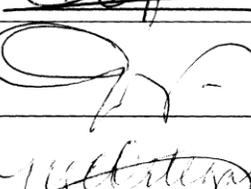
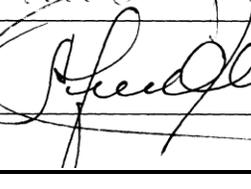
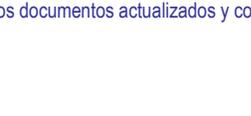


	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF		
Del proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-PRO-01	Versión: 08	Página 1 de 10

REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	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 DIDEDUC Baja Verapaz	
	Licda. Mayra Linett Grant	Directora DIDEDUC El Progreso	
	Lic. Carlos Coyoy T.	Director DIDEDUC Quetzaltenango	
	Lic. Leonel Cuyún González	Director DIDEDUC Sacatepequez	
	Lic. Aurelio Ramírez Flores	Director DIDEDUC Retalhuleu	
	Lic. Ruben Lemus de Leon	Director DISERSA	
	Ing. Carlos Barillas N.	Director DIDEFI	
APROBADO	Lic. Amoldo Escobedo	Vice Ministro Administrativo	
	Licda. María Ester Ortega	Vice Ministra de Verificación y Monitoreo de la Calidad	
	Licda. Ana de Molina	Ministra de Educación	

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF		
Del proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-PRO-01	Versión: 08	Página 2 de 10

TABLA DE CONTENIDO

- A. Documentos relacionados
- B. Propósito
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Narrativa
 - E.1. Ingreso a las Instalaciones
 - E.2. Registro de Traductor Jurado/a
 - E.3. Solicitud de Certificación de Auténtica y numeración correlativa de Resoluciones y Providencias (Aplica para Planta Central)
 - E.4. Recepción de Documentos
 - E.5. Distribución de documentos en Planta Central y DIGEF
- F. Propiedad del usuario (cuando aplique, de lo contrario no se coloca)
- G. Producto no conforme (cuando aplique, de lo contrario no se coloca)

A. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ATE-INS-01 Ingreso y Consulta de Documentos en Archivo General
- ATE-INS-02 Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación
- ATE-INS-03 Atención al Ciudadano DIREH
- ATE-ESP-12 Control de Registros

Especificaciones de los Servicios/producto

- ATE-ESP-01 Documentos Educativos Confrontados
- ATE-ESP-02 Auténticas
- ATE-ESP-03 Documentos varios entregados a Dependencias
- ATE-ESP-04 Constancia de Registro para Traductor Jurado
- ATE-ESP-11 Especificación para Indicadores de Atención al Ciudadano

Formularios

- SAT-FOR-07 Encuesta de Satisfacción del Usuario
- ATE-FOR-02 Traslado de documentos Cliente Interno
- ATE-FOR-03 Registro de Documentos para entrega a dependencias externas
- ATE-FOR-04 Registro de Firmas Autorizadas de Traductor (a) Jurado (a)
- ATE-FOR-05 Registro de Documentos Devueltos por Dependencias Externas al Ministerio de Educación
- ATE-FOR-06 Registro de Documentos recibidos con SIAD
- ATE-FOR-07 Registro de etiquetas
- ATE-FOR-08 Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)
- ATE-FOR-16 Solicitud copia de documentos varios fondo documental archivo
- ATE-FOR-17 Registro de Visitantes
- ATE-FOR-18 Nota de Rechazo de Documentos para Entrega Interna

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF		
Del proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-PRO-01	Versión: 08	Página 3 de 10

B. PROPÓSITO

El presente procedimiento define las actividades que deben seguir las Direcciones y Dependencias del Ministerio de Educación para la Atención a los ciudadanos externos, comunidad educativa y usuarios internos, registro de Traductor Jurado, solicitud de certificación de autenticas y numeración correlativa de resoluciones y providencias, recepción y distribución de documentos.

C. ALCANCE

Este procedimiento describe la atención al ciudadano, comunidad educativa y usuario interno, como la recepción y distribución de documentos en Planta Central y aplica a los siguientes lugares:

Dirección Departamental de Baja Verapaz
 Dirección Departamental de Quetzaltenango
 Dirección Departamental de Retalhuleu
 Dirección Departamental de El Progreso
 Dirección Departamental de Sacatepéquez
 Dirección General de Educación Física (DIGEF)
 Dirección de Recursos Humanos (DIREH)

Se define las actividades de registro de Traductor Jurado, solicitud de certificación de autenticas y numeración correlativa de resoluciones y providencias, recepción y distribución de documentos que se realiza en Planta Central, Dirección de Servicios Administrativos (DISERSA).

D. DEFINICIONES

Archivo	Es la unidad que se encarga del resguardo, cuidado y manejo de documentos del Ministerio de Educación para su posterior recuperación y consulta.
Cotejar	Confrontar un elemento con otro u otros; compararlos teniéndolos a la vista.
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.
SIAD	Sistema Interno de Administración de Documentos.

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF		
Del proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-PRO-01	Versión: 08	Página 4 de 10

E. NARRATIVA

E.1. Ingreso a las instalaciones:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Ingresar de forma peatonal o vehicular	El visitante	Ingresar a las instalaciones del Ministerio de Educación, por la vía vehicular o bien por el área peatonal. 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 o a través del formulario SER-FOR-08, Ingreso de Visitantes para eventos oficiales, de personal fines de semana, días festivos y asuetos. Si es por el área peatonal inicialmente las personas de seguridad en todo momento deberán revisar a las personas que ingresan previo al acercamiento con las Asistentes de Recepción de Atención al Ciudadano, según documento SER-INS-02, Instructivo de Logística. En ambos casos deberán mencionar el motivo de su visita y se le entregará su respectivo gafete.
2. Revisar listado de visitantes	Asistente de Atención al Público	Saluda amablemente a las personas que visitan las instalaciones del Ministerio de Educación, 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 tuviera una cita programada (herramienta de visitas) o consulta telefónicamente a la unidad correspondiente solicitando autorización de entrada para el visitante.
3. Solicitar identificación y direccionar al visitante	Asistente de Atención al Público	<p>Solicita documento de identificación del visitante como DPI, Cédula de Vecindad, Licencia, Carnet de Estudiante o Certificación de nacimiento, en casos excepcionales y entrega gafete. 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, por que viene exclusivamente a realizar una gestión independiente y no posee documento de identificación, NO SE LE PERMITE EL INGRESO, por que 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. En caso que se autorice el ingreso, requiere datos generales del visitante y los registra de forma física en el ATE-FOR-017, "Registro de Visitantes", posteriormente los ingresa al Sistema de Control de Visitas en el caso de la Planta Central.</p>
4. Registro del Visitante	El visitante	Todos los visitantes 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.


ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF

Del proceso: Atención al Ciudadano

Código: ATE-PRO-01

Versión: 08

Página 5 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
5. Notificar al interesado	Asistente de Atención al Público	<p>Nota 1: 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.</p> <p>a) Los colaboradores 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 donde se informarán automáticamente las asistentes de atención al público.</p> <p>c) Los ex empleados del Ministerio de Educación, se deberán identificar como visitantes, por lo tanto deben registrarse en el Formulario "Registro de Visitantes" y dejar documento de identificación como cualquier usuario.</p> <p>d) Esta RESTRINGIDO el ingreso de vendedores de objetos de uso personal a las instalaciones del MINEDUC, no así a representantes de casas comerciales que proveen de 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 colaborador 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;">8:00 a 9:30 y de 12:00 a 14:00 horas únicamente.</p> <p style="text-align: center;">Fuera de este horario el colaborador deberá presentarse a recepción a recibir su pedido.</p> <p>Sí el vendedor desea comunicarse con el empleado para que llegue a <u>Recepción NO está permitido el préstamo del teléfono.</u></p>
6. Recibir gafete de visitante	Asistente de Atención al Público	Recibe el gafete del visitante, busca el documento de identificación correspondiente, verifica datos personales y entrega documentos.
7. Entregas de Comida Rápida	Empleados	Los empleados que soliciten cena al proveedor comercial que fuere, deberán recoger su pedido en Recepción, a partir de las 17:30 horas.

PROCEDIMIENTO			
ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF			
Del proceso: Atención al Ciudadano		Código: ATE-PRO-01	Versión: 08
			Página 6 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
8. Ingreso de repartidores de comida rápida	Seguridad	A partir de las 17:30 horas será responsabilidad de Seguridad el ingreso a las instalaciones de los visitantes. (Verificar SER-INS-02 Instructivo de Logística). Seguridad llamará por teléfono a la oficina del empleado, quien solicitó la cena, para que se apersona a recoger su pedido.
9.Registro de repartidores / Visitantes	Repartidor / Visitantes	El repartidor o visitante que se presente después 17:30 horas deberá registrarse en el Formulario ATE-FOR-17 "Registro de Visitantes", el cual será entregado por Seguridad
10. Notificación de visitas	Asistente de Atención al Público	Trasladará el directorio de extensiones de las oficinas y ATE-FOR-17 "Registro de Visitantes" a Seguridad.

E.2 Registro de Traductor/a Jurado/a (Aplica para Planta Central)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Presentar sellos y firmas autorizadas	Traductor Interesado	Presenta su sello, llena y firma el ATE-FOR-04 Registro de Firmas Autorizadas de Traductor/a Jurado/a (formato que se le proporciona) y deja una copia del Acuerdo en el que se le otorga el título de Traductor Jurado.
2.Digitalizar información	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Digitaliza e ingresa el nombre, firma, número de registro y especifica el idioma correspondiente en la base de datos. Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-04 Constancia de Registro para Traductor/a Jurado/a

E.3 Solicitud de Certificación de Auténtica y numeración correlativa de Resoluciones y Providencias (Aplica para Planta Central)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar documentos y requisitos	Asistente de Atención al Público/ Asistente de Certificaciones	Recibe y revisa los documentos, si el usuario requiere certificación de auténtica, los que deben cumplir con los siguientes requisitos: título o diploma original, certificación de estudios original debidamente razonados por el Director Departamental de Educación y timbre fiscal de Q.10.00 por cada auténtica que se solicite. Si el servicio a solicitar es confrontación de documentos educativos, 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.
2. Verificar datos	Asistente de Atención al Público/ Asistente de Certificaciones	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, aprueba el documento. 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 con el timbre fiscal.

PROCEDIMIENTO			
ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF			
Del proceso: Atención al Ciudadano		Código: ATE-PRO-01	Versión: 08
			Página 7 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Si cumple se procede a certificar el documento confrontado y aprobado, luego se entrega al interesado. Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-01 Documentos confrontados
3. Numerar documentos	Usuario	Si necesita numeración de providencias o resoluciones debe presentar el documento original y una copia para archivo, los documentos se numeran de forma inmediata según correlativo anual. Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-02 Auténticas.

E.4 Recepción de Documentos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar documentos	Asistente de recepción	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 preliminarmente al SIAD	Asistente de recepción	Ingresar los documentos de manera preliminar en el SIAD en el módulo de recepción y proporciona un número de seguimiento, entrega la copia al (la) interesado(a) y le brinda instrucciones. Entrega el documento al (la) asistente de análisis y digitación para que proceda a completar registro en el SIAD.
3. Recibir documentos	Asistente de recepción	Registra el número de SIAD en el ATE-FOR-06, Registro de documentos recibidos con SIAD, si el documento es remitido por una Dependencia del Ministerio de Educación. Nota 2: En caso existan ingresos varios como los que No son Correspondencia, éstos se registran en el ATE-FOR-08.
4. Verificar en el SIAD antecedentes de documentos	Asistente de Análisis y Digitación	Antes de ingresar un documento de nuevo ingreso en el SIAD verifica y realiza una búsqueda en los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Número de entrada: número de SIAD asignado por el sistema. ○ Número documento: número correlativo que cada unidad maneja en sus documentos. ○ Asunto: tema del documento. ○ Descripción: Narración básica, clara y ordenada del documento. ○ Fecha del documento: fecha que trae el documento. ○ Clase correspondencia: oficio, conocimiento, providencia etc. ○ Prioridad: alta o normal.

PROCEDIMIENTO			
ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF			
Del proceso: Atención al Ciudadano		Código: ATE-PRO-01	Versión: 08
			Página 8 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
5. Ingresar en el WEBSIAD el nuevo documento	Asistente de Análisis y Digitación	Ingresar y registra los documentos 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 datos que se especifican en el ATE-GUI-02, Guía de Criterios para uso del WebSiad.
6. Asignar número de seguimiento	Asistente de Análisis y Digitación	<p>a. Documentos Devueltos: Si hay documentos devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación éstos serán registrados en el ATE-FOR-05 Documentos devueltos por dependencias externas al Ministerio de Educación.</p> <p>b. Seguimiento: Se realiza el control mediante la asignación de un número de seguimiento a través del ATE-FOR-07 Registro de Etiquetas.</p>

E.5 Distribución de Documentos en Planta Central y DIGEF

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Clasificar SIAD	Asistente de análisis y digitación	Coloca en el casillero los documentos, después de ingresarlos al WEBSIAD para que el Asistente de Distribución de Documentos los tome 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 Registro de documentos recibidos con SIAD ATE-FOR-06, Registro de Documentos Recibidos con SIAD, para firma de recibido por la asistente de la unidad que recibe. El Distribuidor de documentos entrega inmediatamente los documentos, según documento ATE-ESP-03, Especificaciones para Recepción y Entrega de Documentos a Dependencias del Ministerio de Educación.
2. Impimir listados	Asistente de Atención al Público	Imprime el Listado de distribución de Documentos que genera el WEBSIAD ATE-FOR-06, 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.
3. Entregar documentos con SIAD	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, según documento ATE-ESP-03, ATE-ESP-03, Especificaciones para Recepción y Entrega de Documentos a Dependencias del Ministerio de Educación. .
4. Clasificar las entregas diarias de documentos	Asistente de distribución de documentos	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 caso del Despacho Superior, se harán cuatro traslados

PROCEDIMIENTO			
ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF			
Del proceso: Atención al Ciudadano		Código: ATE-PRO-01	Versión: 08
			Página 9 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		de documentación, dos por la mañana y dos por la tarde, según documento ATE-ESP-03, Especificaciones para Recepción y Entrega de Documentos a Dependencias del Ministerio de Educación.
5. Recibir y firmar formato establecido	Usuario de unidades y dependencias	Reciben documentos y firman en el listado correspondiente a ATE-FOR-06 Registro de documentos recibidos con SIAD.
6. Recibir el registro firmado	Asistente de distribución de documentos	Recibe el registro firmado, y entrega a la asistente de análisis y digitación, quien lo archiva e informa al (la) Encargado(a) de Atención al Público.
7. Entregar documentos para entregas externas a través de formulario	Asistentes de distribución de documentos	Recibe la correspondencia que las dependencias de la Planta Central necesitan enviar a dependencias externas (dentro del perímetro de la ciudad), lo entrega a la asistente de recepción de documentos, quien al finalizar la tarde lo trasladará al Departamento de Servicios Generales acompañado del ATE-FOR-03, Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas para que sea entregado al mensajero.
8. Recibir formularios y copias de documentos con firma de recibido	Mensajero de Servicios Generales	Devuelve el registro de entrega de los documentos a la Asistente de recepción de documentos y las copias de los documentos con firma de recibido, posterior a distribuir los documentos. Estas copias serán entregadas al asistente de distribución de documentos, para entregarlas a las unidades remitentes, quienes firmarán de recibido el ATE-FOR-02, Traslado de Documentos Cliente Interno, mismo que será entregado a la asistente de recepción de documentos para su archivo.
9. Entregar documentos para envío externo a través de empresa de correo	Dependencia responsable del envío	Debe entregar los documentos, junto con el formulario del correo, al (la) 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, en el caso de que el destinatario de la documentación se encuentre fuera de la Planta Central y del perímetro de la ciudad capital. Ver especificaciones de este servicio a través de ATE-ESP-03.
10. Distribuir documentos internos	Asistente de distribución de documentos	Los documentos que las Dependencias de la Planta Central entreguen documentos al (la) Asistente de distribución de documentos para que sean entregados a otras dependencias dentro de la Planta Central, serán entregados dentro de los horarios establecidos de entrega de documentos. Ver especificaciones de este servicio a través de ATE-ESP-03, Documentos varios entregados a Dependencias.

F. PROPIEDAD DEL USUARIO

Cuando el solicitante del servicio o producto proporcione bienes o documentos que son de su propiedad, por ejemplo: título, constancia de estudios o diplomas, se identificarán, verificarán, protegerán y salvaguardarán, para evitar que se pierdan o deterioren, de la siguiente forma: se guardarán en un folder, en el archivo de la Asistente de Auténticas y Confrontaciones. Este caso únicamente si el usuario desea dejar sus documentos y regresar por ellos, de lo contrario los documentos se devuelven de inmediato al usuario.

PROCEDIMIENTO			
ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL Y DIGEF			
Del proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-PRO-01	Versión: 08	Página 10 de 10

Dicho que los documentos que son propiedad del usuario se devuelven de inmediato no existe el riesgo que se pierda, deteriore o que de algún otro modo, se considere inadecuado su uso, ya que el responsable de revisar los documentos y devolverlos en el momento, al usuario, es la Asistente de Auténticas y Confrontaciones.

G. PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

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.

G.1 Los productos no conformes para este servicio son los siguientes:

- Que no esté disponible la información que solicita el usuario en atención al público, siempre y cuando se le haya ofrecido en un tiempo específico, y no se cumpla con él.
- Documentos entregados incompletos (falta de sello, firma, hoja, nombre incorrecto, errores, entre otros).
- Pérdida de documentos solicitados o documentos entregados para distribución (acuerdos, contratos, correspondencia, expedientes educativos y otros).

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, de la siguiente forma: revisando y corroborando la información antes de entregar al usuario. En el caso de un servicio no conforme, se impide su uso, no continuando el servicio.
2.Registrar	Ejecutor del proceso	Registra la naturaleza de las no conformidades en el formulario MEJ-FOR-03.
3.Tomar Acciones	Ejecutor del proceso	Toma 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 someterlo a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y la registra en el formulario MEJ-FOR-03.
5.Acciones post-entrega	Ejecutor del proceso	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la conformidad y las registra en el formulario MEJ-FOR-03.