

| | | | |
|--|--|-------------|---------------|
|  | INSTRUCTIVO | | |
| | Gestión de Atención al Ciudadano en DIREH | | |
| Proceso: Atención al Ciudadano | Código: ATE-INS-03 | Versión: 01 | Página 1 de 1 |

A. NARRATIVA

Nota 1: Este instructivo no es excluyente del procedimiento de Atención al Ciudadano.

Nota 2: Los colaboradores del Ministerio de Educación que presenten y porten el carné del MINEDUC, no necesitan entregar documento de identificación para ingresar a las instalaciones.

B1. Autorización de Ingreso e Ingreso de datos para registro interno:

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades. |
|--|------------------------------------|---|
| 1. Identificar | Asistente de Atención al Ciudadano | Pregunta al visitante que llegue al módulo de Atención al Ciudadano el motivo de su visita o la gestión que realizará en el edificio. |
| 2. Entregar Gafete de visitante | Asistente de Atención al Ciudadano | <p><i>Si procede el ingreso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Solicita al visitante documento de identificación (licencia de conducir, cédula de vecindad o documento de identificación). Entrega gafete de identificación. Ingresa los datos del visitante y la hora de ingreso a una base de datos para control interno. Este paso aplica para el 1er nivel y del 4to al 7mo →(pisos que pertenecen a la Dirección de Recursos Humanos). Si al solicitarle documento de identificación no posee alguno, se le solicitan los datos generales (No. de cédula, nombre completo y motivo de la visita). Entrega gafete de identificación e ingresa los datos del visitante a una base de datos para control interno. |
| 3. Brindar información | Asistente de Atención al Ciudadano | Si el visitante solicita información sobre expediente (nivel medio, primaria, preprimaria, administrativo, licencias), material, manifestar una queja, entregar documentación, correspondencia u otros, la asistente de atención al ciudadano los recibe, da indicaciones o direcciona a la unidad que corresponda. |
| 4. Direccionar | Asistente de Atención al Ciudadano | <i>Si no procede el ingreso:</i> Direccionar al visitante si se tiene conocimiento del lugar que él busca. |

Nota: Cuando el visitante no indica el motivo del ingreso a determinada unidad se realiza una consulta vía telefónica con el área encargada para aceptar el ingreso.

| | | | |
|--|--|-------------|---------------|
|  | INSTRUCTIVO | | |
| | Gestión de Atención al Ciudadano en DIREH | | |
| Proceso: Atención al Ciudadano | Código: ATE-INS-03 | Versión: 01 | Página 2 de 1 |

B2. Recepción de Documentos:

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades. |
|---|-------------------------------------|--|
| 1. Recibir y verificar | Asistente de Atención al Ciudadano | <p>Recibe la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de propuesta para plaza de Nivel medio. • Expedientes de propuestas de Nivel Primario y Pre-primario. • Expedientes de propuestas para plazas Administrativas. • Expedientes de Licencias. • Expedientes de Permutas. <p>B. Expedientes calificados por ONSEC.</p> <p>Revisa la correspondencia y verifica que tenga destinatario y remitente específico, así como tres copias para firmar y sellar de recibido.</p> |
| 2. Registrar papelería recibida | Asistente de Atención al ciudadano | <p>Registra en los sistemas que corresponda, toda la documentación recibida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • RRHH 011 → Para plazas de nivel medio. • ESIRH → Para plazas de nivel primario y pre-primario y administrativo. • Control de Expedientes: Sólo para administrativo. <p>Luego de ingresar los documentos al Sistema se le entrega al interesado 1 copia de recibido.</p> <p>Nota: Para los documentos que traen SIAD por lo general ya viene asignada a la unidad correspondiente, así que se recibe en ventanilla de Atención al Ciudadano, en donde se revisa que traiga los folios que indica el SIAD, ingresa al ATE-FOR-10 y lo envía a la unidad indicada.</p> <p><i>En el caso de los departamentos que llevan su propio control de SIAD:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Relaciones Laborales. • Contrataciones • Nóminas <p><i>Solamente se direcciona a la persona que trae el SIAD para que haga la entrega respectiva.</i></p> |
| 3. Ingresar Expedientes | Asistente de Atención al ciudadano. | <p>a. Nivel primaria/preprimaria</p> <p>Ingresar los expedientes de nivel primario y pre-primario de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar al sistema ESIRH • En el apartado de Reclutamiento y Selección • En el sub apartado de Primaria y Pre primaria • En la actividad Recepción de Expedientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ingresar número de conocimiento (esto abrirá una pantalla con toda la información de expedientes que se incluyen en el conocimiento). ○ Revisar datos del Sistema contra físicos |

|  | | INSTRUCTIVO Gestión de Atención al Ciudadano en DIREH | | |
|--|--|--|--------------------|--------------------------------|
| | | Proceso: Atención al Ciudadano | Código: ATE-INS-03 | Versión: 01 Página 3 de 1 |
| | | <p style="text-align: center;">○ De estar correcto, cambiar el estado en el Sistema con un cheque (√).</p> <p>Nota 1: Se revisa que los expedientes traigan propuesta firmada y sellada por el Director Departamental de Educación, si no se cumple con algún paso anteriormente descrito NO se reciben los expedientes.</p> <p>b. Nivel Medio</p> <p>Ingresar los expedientes nivel Medio de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ingresar al sistema RRHH 011 ● En el apartado Registro y Fecha del menú principal ● En el apartado Recepción (DTP): <ul style="list-style-type: none"> ○ Ingresar número o nombre del expediente ○ Revisar que la partida coincida con los expedientes físicos ○ Se busca en el apartado de fecha y se selecciona la fecha de la recepción ○ Guardar la fecha <p>Nota: Se revisa que los expedientes traigan propuesta firmada y sellada por el Director Departamental de Educación así como que los expedientes vengan foliados, si no se cumple con algún paso anteriormente descrito NO se reciben los expedientes.</p> <p>c. Administrativos</p> <p>Revisa que el expediente contenga toda la papelería requerida en el formato RHA-FOR-007.</p> <p>Ingresar los expedientes del nivel Administrativo de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;">En el sistema ESIRH</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ingresar al sistema ESIRH ● En el apartado Reclutamiento y Selección ● En el apartado Administrativo ● En el apartado Administrar Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> ○ Ingresar número de conocimiento ○ Se ingresa la fecha ○ Guardar la fecha <p style="text-align: center;">En el sistema de Control de Expedientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ingresar al sistema de control de expediente el nombre completo y el número de documento ● El sistema generará un correlativo ● Con este correlativo se da ingreso a los expedientes ● En el sistema aparecerá “Recibido por Atención al Ciudadano” ● Agregar el número de correlativo a la propuesta física <p>Nota: Si no se cumple con algún paso anteriormente descrito NO se reciben los expedientes.</p> | | |
| 4. Ingresar Permutas | Asistente de Atención al ciudadano | <p>Licencias y Permutas</p> <p>Para la recepción de estos expedientes se revisa contra conocimiento, no es necesario SIAD únicamente conocimiento u oficio.</p> | | |

| | | | |
|--|--|-------------|---------------|
|  | INSTRUCTIVO | | |
| | Gestión de Atención al Ciudadano en DIREH | | |
| Proceso: Atención al Ciudadano | Código: ATE-INS-03 | Versión: 01 | Página 4 de 1 |

| | | |
|---|------------------------------------|---|
| 5. Ingresar Documentos Calificados por ONSEC | Asistente de Atención al Ciudadano | <p>Documentos Calificados por ONSEC (Nivel Medio/Administrativos)</p> <p>Nivel medio: Se revisa contra conocimiento.</p> <p>Administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa al sistema de control de Expediente. • Se busca el expediente por número o por el nombre. • Una vez encontrado se cambia el estado (recibido por atención al ciudadano). |
|---|------------------------------------|---|

B3. Distribución Interna de Documentos:

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades. |
|---|-------------------------------------|--|
| 1. Entregar Documentos | Asistente de Atención al Ciudadano | Posterior a ingresar los documentos al sistema de RRHH 011 y al ESIRH, reparte los documentos con el formato ATE-FOR-10. Al entregar la papelería se solicita al asistente de la unidad que recibe, su firma de recibido, así como la misma en el conocimiento. |
| 2. Cambiar el estado en el Sistema | Asistente de Atención al Ciudadano | En el caso de expedientes administrativos se ingresan al sistema de Control de Expedientes y se cambia el estado en sistema a "ENVIADO A RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN". Se ingresan los datos del expediente que apliquen al ATE-FOR-10, y se le solicita al asistente de Reclutamiento y Selección que recibe, su firma de recibido, así como la misma en el conocimiento. |
| 3. Realizar recorridos | Asistente de Atención al Ciudadano | Realiza 2 recorridos de distribución de documentos al día acorde a los horarios establecidos por la jefatura. (si es necesario se realiza un recorrido más) Entrega los documentos y solicita por parte de quien recibe, la firma en el (ATE-FOR-10) así como en el conocimiento de distribución. Nota: Para la recepción deben incluir → Fecha, firma y hora. |
| 4. Crear Archivo de respaldo | Asistente de Atención al ciudadano. | Recibe el registro y el documento firmado, y luego lo archiva en el control correspondiente. |

B4. Distribución de Documentos a Dependencias Externas:

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades. |
|------------------------------------|--------------------------|--|
| 1. Enviar papelería | Unidades de la DIREH | Cada unidad de la DIREH que necesite enviar un documento a una Dependencia Externa deberá entregarlo a la ventanilla de Atención al Ciudadano (Sólo aplica dentro del perímetro de la ciudad capital). |
| 2. Registrar | Encargada de Atención al | Recibe los documentos, registra los mismos en el ATE-FOR-03 para entregarlos al mensajero de la DIREH. |

| | | | |
|--|--|-------------|---------------|
|  | INSTRUCTIVO | | |
| | Gestión de Atención al Ciudadano en DIREH | | |
| Proceso: Atención al Ciudadano | Código: ATE-INS-03 | Versión: 01 | Página 5 de 1 |

| papelería | Ciudadano | |
|---|------------------------------------|--|
| 3. Entregar papelería | Mensajero | Reparte los documentos detallados en el ATE-FOR-03 a sus destinatarios. |
| 4. Regresar registros de entrega | Mensajero | Después de haber completado las entregas de los documentos regresa los registros de entrega de los documentos y sus respectivas copias (firmadas y selladas por las dependencias que las recibieron), a la Encargada de Atención al Ciudadano. |
| 5. Recoger la papelería | Mensajero | Pasa a la Delegación de Recursos Humanos a recoger toda la papelería dirigida a la DIREH para posteriormente entregarla a la Encargada de Atención del Ciudadano. |
| 6. Recibir y registrar papelería | Encargada de Atención al ciudadano | Recibe y registra la documentación enviada por la Delegación de la zona 10 entregando copias de recibido al mensajero. Luego de recibir la documentación, envía a cada unidad a donde corresponde la documentación. |
| 7. Resguardar la papelería en los casilleros | Asistente Atención al Ciudadano | Direcciones Departamentales de Educación En el caso de las DIDEUC, recibe y resguarda los documentos enviados por las diferentes unidades de la DIREH, en los casilleros departamentales, para posteriormente notificar vía correo electrónico, de acuerdo al listado actualizado de las direcciones, a cada DIDEUC que se cuenta con papelería que les pertenece. (Se recomienda como contacto directo al Coordinador de Recursos Humanos con copia al Director Departamental de Educación y su asistente; será necesario que periódicamente se corrobore si la información es la vigente con la intención de que la comunicación sea fluida y oportuna). |
| 8. Entregar papelería a delegado | Asistente de Atención al ciudadano | Entrega los documentos a cada delegado o representante de la DIDEUC, después de haber completado el ATE-FOR-03. |
| 9. Firmar de recibido | Delegado | Después de haber recibido la papelería asignada, devuelve el registro de entrega de los documentos a la Asistente/Encargada de atención al ciudadano y sus respectivas copias (con nombre, firma y fecha de los delegados que recibieron). |
| 10. Notificar | Encargada de Atención al ciudadano | Posterior a la entrega de la documentación, a los delegados departamentales, se notifica a cada unidad que las copias firmadas de recibido de sus respectivas diligencias están en la ventanilla de atención al ciudadano, para su entrega. |

Nota: En caso de documentos que se entreguen a Direcciones Departamentales de Educación, **el campo de nombre y firma de quien recibe no aplica en el ATE-FOR-03; Registro de Documentos para Entregas a Dependencias Externas.**



Gestión de Atención al Ciudadano en DIREH

B5. Egreso de las instalaciones:

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades. |
|-----------------------------------|------------------------------------|---|
| 1. Entregar documento personal | Asistente de Atención al Ciudadano | Recibe el gafete, busca el documento de identificación correspondiente; verifica datos del visitante, registra la hora de la salida en la base de datos y lo entrega. |

C. 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 DIEDUC