

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

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, o documento de identificación). Entrega gafete de identificación. Ingresos 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 DPI, 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.

 Ministerio de Educación Guatemala	INSTRUCTIVO		
	Gestión de Atención al Ciudadano en DIREH		
Proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-INS-03	Versión: 01	Página 2 de 5

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. <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>Ingresa 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 ○ De estar correcto, cambiar el estado en el Sistema con un cheque (√). <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>

INSTRUCTIVO		Gestión de Atención al Ciudadano en DIREH	
Proceso: Atención al Ciudadano		Código: ATE-INS-03	Versión: 01
Página 3 de 5			
		<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 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>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>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>	
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). 	

	INSTRUCTIVO		
	Gestión de Atención al Ciudadano en DIREH		
Proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-INS-03	Versión: 01	Página 4 de 5

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. 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.
3. 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 papelería	Encargada de Atención al Ciudadano	Recibe los documentos, registra los mismos en el ATE-FOR-03 para entregarlos al mensajero de la DIREH.
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.

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

Direcciones Departamentales de Educación		
7. Resguardar la papelería en los casilleros	Asistente Atención al Ciudadano	En el caso de las DIDEDUC, 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 DIDEDUC 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 DIDEDUC, 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.**

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 DIDEDUC