|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 1 de 10 |

1. **REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

1. **GLOSARIO**

**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.- Biblioteca** Es la unidad donde se tiene un conjunto de libros ordenados para su consulta o lectura.

**4.- Cotejar** Confrontar un elemento con otro u otros; compararlos y teniéndolos a la vista.

**5.- Protocolo** Conjunto de normas y procedimientos útiles para la transmisión de datos conocido por el emisor y el receptor.

**6.- 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.

**7.- Reprografía** Reproducción de documentos por medios mecánicos (fotocopiadora, impresora, escáner, entre otros.)

**8.- WEBSIAD** Sistema que gestiona el control de todos los documentos que el Ministerio de Educación maneja a diario.

**9.- Usuarios Externos** Son aquellas Instituciones y/o personas que no pertenecen al Ministerio de Educación.

# 10.- Dependencias Externas

Son aquellas que pertenecen al Ministerio de Educación, pero físicamente no se encuentran en Planta Central.

# 11.- Dependencias Internas

Son aquellas que pertenecen al Ministerio de Educación y que su ubicación física es en Planta Central y Edificio Valsari.

# 12.- Catálogo

**electrónico**

Herramienta para la publicación de los servicios bibliográficos, con los que cuenta el área de Biblioteca en el Ministerio de Educación.

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 2 de 10 |

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:**
	1. **Gestión de Solicitudes del Ciudadano**
		1. **Registro de Traductor(a) Jurado(a)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Entregar Formato ATE-FOR-04** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Entrega al Traductor(a) Jurado(a) interesado, el formato ATE-FOR-04 “Registro de Firmas Autorizadas de Traductor(a) Jurado(a)”, para que lo llene con la información que se solicita en el mismo. |
|  |  | Recibe del Traductor(a) Jurado(a) el formulario ATE-FOR-04 “Registro de Firmas Autorizadas de Traductor(a) Jurado(a)”, debidamente lleno, con su firma y sello que contiene el número de Acuerdo Ministerial y número de registro, adjuntando copia del Acuerdo Ministerial en el que se le otorga el título de Traductor Jurado. |
| **2.****Recibir formulario y verificar información** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Verifica que se hayan colocado los datos solicitados. Además debe presentar los siguientes documentos:* Solicitud dirigida al Sr(a) Ministro(a) de Educación, solicitando fecha para someterse al examen correspondiente, para registrarse como Traductor(a) Jurado(a).
 |
|  |  | * **Nota 1**: Cada año el Traductor(a) Jurado(a) deberá presentarse para actualizar sus datos.
 |
| **3.****Ingresar datos** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Ingresa la información del formulario ATE-FOR-04 “Registro de Firmas Autorizadas de Traductor(a) Jurada(a)” en el Archivo de Excel “Registro de Traductores Jurados”, colocando el nombre del Traductor(a) Jurado(a), el número de registro y el idioma correspondiente. |
| **4.****Solicitar** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Solicita al Traductor(a) Jurado(a) anotarse en el formato ATE-FOR-19 “Registro de |
| **anotarse en formato** | Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado”. |

* + 1. **Auténtica de firma de Traductor(a) Jurado(a)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir documentación** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Recibe del usuario los documentos que han sido traducidos por el (la) Traductor (a) Jurado(a) y un timbre fiscal por valor de Q.10.00 por cada documento. |
| **2.****Ingresar datos e imprimir** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Ingresa datos en el formato ATE-FOR-21 “Auténtica de Traductor Jurado”, verifica que esté registrado en el Ministerio de Educación. Imprime, firma, coloca el timbre fiscal por valor de Q.10.00, sella y entrega al usuario. |
| **3.****Solicitar anotarse en formato** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Solicita al usuario anotarse en el formato ATE-FOR-19 “Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado”. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 3 de 10 |

* + 1. **Auténtica de firma de documentos educativos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir documentos** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Recibe del usuario los siguientes documentos para su verificación:1. Título o Diploma original
2. Certificación de estudios original debidamente firmada y razonada por el Coordinador Técnico Administrativo o Supervisor Educativo y Director Departamental de Educación en donde realizaron sus estudios.
3. Un timbre fiscal de Q.10.00 por cada auténtica que solicite.
* **Nota 1:** Se autentican Títulos, Diplomas y Certificaciones de estudios del nivel primario, básico y diversificado de todos los Departamentos de Guatemala.
 |
| **2.****Verificar firmas** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Verifica las firmas de los funcionarios, si son firmas de documentos anteriores al año 2005 ingresa a la base de datos interna de Excel “Registro de Firmas de Funcionarios”.Para verificar firmas del año 2005 en adelante ingresa con su usuario al sistema de “Consulta Registros de Títulos y Diplomas”, el cual se encuentra en la dirección http//sistemas/consulta títulos. |
| **3.****Ingresar datos** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Ingresa datos en el formato ATE-FOR-20 “Auténtica de Firmas de Documentos Educativos”, verifica que la información sea correcta.* **Nota 1:** En caso de no encontrarse el (la) Asistente de Auténticas y Confrontaciones, podrá realizar esta actividad la Encargada de Atención al Público e Información o el (la) Subdirector(a) de DISERSA.
 |
| **4.****Imprimir, firmar y sellar** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Imprime el formulario ATE-FOR-20 “Auténtica de Firmas de Documentos Educativos” firma, sella y coloca el timbre fiscal por valor de Q.10.00 y entrega al usuario. |
| **5.****Solicitar anotarse en formato** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Solicita al usuario anotarse en el formato ATE-FOR-19 “Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado”. |

* + 1. **Confrontación de documentos educativos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir y verificar** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Recibe del usuario los documentos educativos originales con sus respectivas copias para confrontarlos. Verifica que sean copia del original.Verifica las firmas de los funcionarios, como se indica en la actividad número 2 del inciso anterior.* **Nota 1:** Los documentos que se confrontan son certificaciones de estudios, títulos de nivel diversificado y universitario para los servicios profesionales y técnicos, Subgrupo 18. Para otros renglones se direccionará al usuario a la Delegación de Recursos Humanos.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 4 de 10 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **2.****Sellar y firmar** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Coloca en las copias los siguientes sellos:* Copia fiel del original
* Ministerio de Educación
* Asistente de autenticas y confrontaciones

Y firma. |
| **3.****Entregar documento** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones | Entrega al usuario confrontados. | los | documentos | educativos | originales | y | los | documentos |
| **4.****Solicitar anotarse en formato** | Asistente de Auténticas y Confrontaciones| | Solicita al usuario anotarse en el formato ATE-FOR-19 “Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado”. |

* + 1. **Denuncias escritas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| 1.Recibir denuncia y verificar | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe la denuncia escrita y verifica que contenga todos los datos principales (remitente, destinatario y datos para notificar al interesado como: correo electrónico, dirección y/o número de teléfono), y asigna un número de caso preliminar a la Denuncia por medio del Sistema WEBSIAD. |
|  |  | * **Nota 1:** Realiza el mismo procedimiento en la recepción de sobres cerrados confidenciales, remitidos a las diferentes Dependencias en Planta Central.
 |
| 2.Entregar copia | Asistente de Recepción de Documentos | Entrega copia de la denuncia con firma y sello de recibido; anotando el número de caso y proporciona indicaciones pertinentes al interesado. |
| 3.Entregar documento | Asistente de recepción de Documentos | Entrega el documento a la Asistente de Análisis y Digitación para su registro en el Sistema WEBSIAD. |
| 4.Ingreso al sistema WEBSIAD | Asistente de Análisis y Digitación | Ingresa el documento al Sistema WEBSIAD colocando asunto, descripción, prioridad y tipo de documento, destinatario, entre otros y selecciona el número de caso preliminar del documento, donde automáticamente aparecen los datos del remitente. |
|  |  | Envía a la Dependencia correspondiente por medio del Mensajero Interno. |
|  |  | Cuando se presente el caso de denuncias en sobres cerrados confidenciales dirigidos |
| 5.Ingreso al sistema WEBSIAD | Asistente de Análisis y Digitación | a las diferentes Dependencias en Planta Central, se ingresa al Sistema WEBSIAD, en la opción que genera el sistema como sobres cerrados y confidenciales y se traslada al Mensajero Interno para que lo entregue a la oficina correspondiente, será el (la) |
|  |  | Asistente Administrativa de Dependencia la que atienda el caso. |
| 6. |  | Al identificar que es una denuncia, la ingresa al Sistema WEBSIAD, colocándole en el |
| Identificar e ingresar al sistema | Asistente Administrativa de Dependencia | catálogo de asuntos de ese sistema la clase de correspondencia “denuncia”, y asociaal número de caso preliminar asignado en Atención al Ciudadano y le da el trámite |
| WEBSIAD |  | correspondiente. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 5 de 10 |

* 1. **Recepción de Correspondencia de Usuarios externos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir****correspondencia** | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe la documentación de usuarios externos y verifica lo siguiente:* Que esté foliada (número en cada hoja, inicia última hoja, esquina superior derecha, de no tener folios digitalmente, se solicita al usuario realizarlo con lapicero).
* Que contenga remitente específico.
* Identificación de destinatario que labore en el Ministerio de Educación.
* Que contenga los adjuntos indicados.
* Así como una copia del documento para firmar de recibido.
 |
| **2.****Registrar****correspondencia** | Asistente de Recepción de Documentos | Registra el documento en Sistema WEBSIAD “Recepción de Documentos -Etiquetas”, ingresa en el formato ATE-FOR-07 “Registro de Etiquetas” y anota en la copia de recibido del usuario, el número de caso con el cual es identificado su documento y traslada a la Asistente de Análisis y Digitación, para su revisión e ingreso. |
|  |  | Revisa la documentación y clasifica la misma en Prioridad Alta o Prioridad Normal. |
| **3.****Revisar y Clasificar correspondencia** | Asistente de Análisis y Digitación de Documentos | **Prioridad Alta:** Es la documentación urgente que indica plazo de respuesta menor o igual a dos (2) días, o bien lleva sello de urgente. Debe ser entregado en el transcurso de una hora. |
|  |  | **Prioridad Normal:** Es la documentación que no indica grado de urgente, ni trae plazo inmediato de respuesta por lo que se considera como prioridad normal. Este documento debe ser entregado en un tiempo máximo a seis (6) horas. |
|  |  | Ingresa la correspondencia al Sistema WEBSIAD conforme al ATE-GUI-02 “Guía de Criterios para uso del WEBSIAD” y asigna el registro correspondiente. |
| **4.****Ingresar al Sistema** | Asistente de Análisis y Digitación de Documentos | Verifica que el documento no haya sido ingresado con anterioridad y que cuente con un número de SIAD asignado, de no tener, lo ingresa como nuevo al SIAD. Posteriormente se le coloca sello de SIAD, número y firma. |
|  |  | Luego, imprime un reporte de los documentos que se ingresan al SIAD y lo traslada al Mensajero Interno. |
| **5.****Distribuir****correspondencia** | Mensajero Interno | Distribuye la documentación a las Dependencias correspondientes, y las mismas firman de recibido el reporte de SIAD, colocando la fecha. |
| **6.** | Asistente de |  |
| **Recibir y Resguardar** | Análisis y Digitación de | Recibe el reporte de, firmado de recibido y posteriormente procede a resguardarlo. |
| **SIAD** | Documentos |  |

* 1. **Recepción de Ingresos Varios (No Correspondencia)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir****documentación** | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe los ingresos varios (no correspondencia), para las diferentes Dependencias del Ministerio de Educación, estas pueden ser: revistas, libros, obsequios, fotografías, agendas, afiches, CD’S, DVD’S, entre otros.Registra la información en el formato ATE-FOR-08 “Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)”.Traslada al Mensajero Interno, la correspondencia más una copia del formato ATE- FOR-08 “Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)”. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 6 de 10 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **2.****Entregar documentación** | Mensajero Interno | Entrega documentación a Dependencia correspondiente, quien firma de recibido el formato ATE-FOR-08 “Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)”. Y entrega a la Asistente de Recepción de Documentos. |
| **3.****Recibir formulario** | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe el formulario ATE-FOR-08 “Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)”, para su resguardo. |

* 1. **Recolección y Distribución de Correspondencia (Interna y Externa)**
		1. **Mensajería interna recibida de Direcciones Departamentales de Educación DIDEDUC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir****correspondencia** | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe la Documentación que es remitida por las Direcciones Departamentales de Educación, misma que debe ser entregada con SIAD, para trasladar internamente; por lo que registra la correspondencia en ATE-FOR-06 “Registro de Documentos recibidos con SIAD” y traslada al Mensajero interno. |
| **2.****Trasladar****correspondencia** | Mensajero Interno | Firma el formato ATE-FOR-06 “Registro de Documentos recibidos con SIAD” y traslada a Unidad Correspondiente, quien firma una copia del SIAD impreso con anterioridad.* **Nota 1:** La entrega de la documentación en todas las Dependencias internas se realizará tres veces en la jornada laboral; para el Despacho Superior y Vice Despachos cuatro veces al día (2 en la mañana y 2 en la tarde).
 |
| **3.****Recibir y resguardar formulario** | Asistente de Análisis y Digitación | Recibe la copia del SIAD firmado por la Dependencia correspondiente y firma el formato ATE-FOR-06 “Registro de Documentos recibidos con SIAD” y procede a su resguardo. |

* + 1. **Mensajería interna de Dependencias de Planta Central y Edificio Valsari**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir****correspondencia** | Mensajero Interno | Recibe la Documentación que es remitida por las Dependencias de Planta Central y del Edificio Valsari, misma que debe ser entregada internamente, por lo que el Mensajero Interno registra la correspondencia en el formato ATE-FOR-02 “Traslado de Documentos Usuario Interno”. |
| **2.****Entregar****correspondencia** | Mensajero Interno | Entrega la documentación a la Dependencia correspondiente y la misma deberá firmar el formato ATE-FOR-02 “Traslado de Documentos Usuario Interno”, para constancia que recibió el documento.* **Nota 1:** La entrega de la documentación en todas las Dependencias Internas se realizará tres veces en la jornada laboral y para el Despacho Superior y Vice despachos cuatro veces al día (2 en la mañana y 2 en la tarde).
 |
| **3.****Devolver copia** | Mensajero Interno | Devuelve a la Dependencia Interna correspondiente, la copia de recibido del documento. |
| **4.****Recibir y resguardar formulario** | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe y resguarda el formato ATE-FOR-02 “Traslado de Documentos Usuario Interno” |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 7 de 10 |

* + 1. **Mensajería a Instituciones del Estado o Privadas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir****correspondencia** | Mensajero Interno | Recibe de las diferentes Dependencias Internas la documentación para entregar a otras Instituciones del Estado o Privadas y firma de recibido un registro interno de cada Dependencia. Entrega al (la) asistente de Recepción de Documentos.* **Nota 1:** La Dependencia Interna que proporcione documentación después de las 17:00 horas, su requerimiento se entregará en el siguiente envío. Se excluye la correspondencia que sea de Prioridad Alta.
 |
| **2.****Registrar en formulario** | Asistente de Recepción de Documentos | Registra en el formato ATE-FOR-03 “Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas” y entrega al Mensajero Externo al finalizar la tarde, la documentación y el formulario anteriormente citado. |
| **3.****Entregar****correspondencia** | Mensajero Externo | Al día siguiente entrega la documentación a cada Dependencia externa al Ministerio de Educación, solicita la firma de recibido para constancia, además deberá solicitar firma y sello en el formato ATE-FOR-03 “Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas”. |
| **4.****Recibir y Verificar copias de recibido** | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe el formato ATE-FOR-03 “Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas” y verifica que las copias de recibido estén completas, para hacer entrega al Mensajero Interno. |
| **5.****Recibir y entregar documentación** | Mensajero Interno | Recibe y entrega la documentación firmada de recibido por las Dependencias externas, a la Dependencia Interna correspondiente. |

* + 1. **Mensajería por el servicio de Correo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir****correspondencia** | Mensajero Interno | Recibe de las diferentes Dependencias Internas la documentación para entregar a Instituciones del Estado o Privadas por medio de la empresa de Correo. Cada Dependencia deberá completar el “Formulario del Correo (documento de origen externo)” que se encuentra en la Página del Sistema de Gestión de Calidad (Original y copia). |
| **2.****Recibir y Registrar en Control Interno** | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe la documentación y lo registra en un control interno, para verificar la documentación que es entregada al Mensajero de la empresa de Correo diariamente, dicho registro se envía semanalmente a la Oficina de la empresa de Correo para su debido control. |
|  |  | El Mensajero de la empresa de Correo deberá firmar una copia de recibido del formulario, y el mismo será entregado al Asistente de Recepción de Documentos. |
| **3.****Trasladar copia de recibido** | Mensajero Interno | Traslada copia de recibido a las Dependencias y registra en el formato ATE-FOR-02 “Traslado de Documentos Usuario Interno”, posteriormente resguarda el formulario. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 8 de 10 |

* + 1. **Devolución de Correspondencia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir devolución** | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe del mensajero del correo, la correspondencia devuelta por las Dependencias Externas y registra en el formato ATE-FOR-05 “Registro de Documentos Devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación”. Posteriormente traslada al Mensajero Interno la devolución correspondiente y el formulario anteriormente citado. |
| **2.****Entregar****correspondencia** | Mensajero Interno | Entrega la correspondencia devuelta a la Dependencia interna, misma que deberá firmar de recibido, además del formato ATE-FOR-05 “Registro de Documentos Devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación”, este lo devuelve a la Asistente de Recepción de Documentos. |
| **3.****Recibir y resguardar formulario** | Asistente de Recepción de Documentos | Recibe el formulario ATE-FOR-05 “Registro de Documentos Devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación”, debidamente firmado y sellado por la Dependencia correspondiente, para su resguardo. |

* 1. **Actualización de directorio telefónico**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Solicitar** | Encargado (a) de Recepción Telefónica y Atención a Quejas | Solicita los primeros cinco (5) días de cada trimestre por medio de Circular, a los Directores y Jefes de las dependencias del Ministerio de Educación, la actualización |
| **actualización de****información** | de datos de los empleados en el directorio del sitio web:<http://Sistemas/MesaDeAyuda/Admin/> |
| **2.****Actualizar datos** | Enlace de Directorio | Actualiza el directorio de su dependencia, en el sitio indicado en la actividad anterior. |
| **3.** | Encargado (a) | Se comunica vía telefónica con el Enlace de cada Dependencia o Dirección |
| **Llamar y Verificar****actualización** | de Recepción Telefónica yAtención a | Departamental de Educación, para confirmar la actualización de los datos en el sitioweb [http://Sistemas/MesaDeAyuda/Admin/,](http://Sistemas/MesaDeAyuda/Admin/) además para conocer si se realizó cambio de |
|  | Quejas | Enlace o solicitar la asignación de una persona que realice esta función. |
| **4.****Actualizar datos de Enlaces** | Encargado (a) de Recepción Telefónica y Atención a Quejas | Actualiza los datos de los Enlaces del Directorio, en el archivo de Excel “Base de datos de los Enlaces del Directorio”, el cual contiene nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, número de extensión y observaciones.* **Nota 1:** Los Enlaces de Directorio deben tener usuario asignado, dicha solicitud se realiza por medio del formulario DES-FOR-05 “Formulario de Usuarios de Sistema de Información (Base de Datos), ubicado en la Página del Sistema de Gestión de Calidad, proceso de Desarrollo y Soporte Tecnológico.
 |

* 1. **Biblioteca**
		1. **Préstamo de material bibliográfico en Sala**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir usuario** | Asistente de Biblioteca | Recibe al usuario en el área de circulación y préstamo de material bibliográfico, realiza una pequeña entrevista para indagar sobre el tema que el usuario está buscando. |
| **2.****Localizar material bibliográfico** | Asistente de Biblioteca | Localiza el material bibliográfico solicitado (libros, folletos, documentos, material audiovisual, material de referencia como enciclopedias, diccionarios, anuarios, atlas, informes), y entrega al usuario para su consulta dentro de la sala. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 9 de 10 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **3.****Solicitar anotarse en formulario** | Asistente de Biblioteca | Le indica al usuario que se anote en el formulario ATE-FOR-22 “Control de Asistencia de Usuarios de la Biblioteca”. |

* + 1. **Préstamo de material bibliográfico para salir a reproducirlo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Entregar boleta de préstamo** | Asistente de Biblioteca | Entrega al usuario el formulario ATE-FOR-23 “Boleta de Préstamo de Material Bibliográfico”, para que la llene con los datos que se solicitan. |
| **2.****Solicitar documento de identificación** | Asistente de Biblioteca | Solicita al usuario dejar gafete, que le proporcionaron al momento de ingresar en el área de Atención al Público del MINEDUC. |
| **3.****Entregar pase de salida** | Asistente de Biblioteca | Entrega al usuario “Pase para salir a fotocopiar”. |

* + 1. **Reprografía (reproducción de material bibliográfico)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Atender solicitud de reprografía** | Asistente de Biblioteca | Atiende solicitud del usuario, si así lo requiere, para la reproducción del material bibliográfico o impresión.* **Nota 1**: La cantidad de fotocopias es restringida, por lo que dependerá del material a reproducir y disponibilidad de recursos.
 |
| **2.****Anotar en control de reproducción** | Asistente de Biblioteca | Anota en el formulario ATE-FOR-24 “Control de Reproducción de Material” la fecha, el nombre del usuario, la dependencia, así como la cantidad de fotocopias e impresiones. |

* + 1. **Servicios de internet, equipo de cómputo, solicitudes por medio de correo electrónico o Teléfono**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Atender** | Asistente de | Atiende solicitud del usuario para el uso de internet y/o equipo de cómputo |
| **solicitudes de servicios** | Biblioteca | (programas de office). |
| **2.****Solicitar** | Asistente de | Le indica al usuario que se anote en el formulario ATE-FOR-22 “Control de Asistencia |
| **anotarse en formulario** | Biblioteca | de Usuarios de la Biblioteca” y asigna el equipo de cómputo correspondiente. |
| **3.****Habilitar equipo** | Asistente de Biblioteca | Ingresa password al equipo de cómputo que le asignó al usuario. |
|  |  | Atiende las solicitudes efectuadas por el usuario para consulta de material bibliográfico, por medio de las siguientes formas: |
| **4.****Atender solicitudes de catálogo electrónico** | Asistente de Biblioteca | * Telefónicamente
* Vía electrónica, es decir que el usuario ha consultado previamente el catálogo electrónico que se encuentra en la Página del Ministerio de Educación <http://www.mineduc.gob.gt/PORTAL/contenido/menu_lateral/biblioteca_mined> uc/index.html
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: **ATE-INS-04** | Versión: 1 | Página 10 de 10 |

1. **PROPIEDAD DEL USUARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.****Recibir bienes o documentos en resguardo** | Encargado(a) de Atención al Público e Información | Recibe los bienes o documentos que son de propiedad del solicitante del servicio por ejemplo: título, constancia de estudios o diplomas. Se identificarán, verificarán, protegerán y salvaguardarán, para evitar que se pierdan o deterioren. |
| **2.****Resguardar bienes** | Encargado(a) de Atención al Público e Información | Se guardarán en un fólder debidamente identificado como “propiedad del usuario”, en el archivo con llave que corresponde al área del Frente de Atención del Departamento de Atención al Ciudadano.Este caso únicamente si el usuario desea dejar sus documentos y regresar por ellos (en casos especiales), de lo contrario los documentos se devuelven de inmediato al usuario. |