

**Atención al Ciudadano en DIREH****A. REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

Documentado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Aprobación Jefe de Área	
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha
• Licda. Ada Jeannette Marroquin Juárez / Coordinadora Regional de Desarrollo y Calidad / DIDEFI Firma: 	• Licda. Flor de María Dubón Peña / Coordinadora del Departamento Administrativo Financiero / DIREH Firma:  • Lic. Julio Suruy / Director / DIDEFI Firma: 	Lic. Walter Arturo Cabrera Sosa / Director / DIREH Firma: 	17 ENE 2019

B. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:**B.1. Autorización de ingreso del visitante y registro de datos en control interno:**

El presente instructivo define los lineamientos y actividades para el procedimiento de Atención al Ciudadano en la DIREH, con cordialidad, rapidez y respeto; tomando en cuenta el ingreso y egreso del visitante peatonal, identificación, registro y orientación del visitante dentro de las instalaciones, así como la recepción, distribución de documentos internos y distribución a Dependencias externas a través de mensajería.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades.
1. Identificar el tipo de gestión a realizar	Asistente de Atención al Ciudadano	Pregunta al visitante el motivo de su visita o la gestión a realizar en la DIREH.
2. Entregar gafete de visitante	Asistente de Atención al Ciudadano	Si procede el ingreso, solicitar al visitante documento de identificación (Documento de Personal de Identificación -DPI- o Licencia de conducir), entrega gafete de identificación e ingresa los datos del visitante, hora y fecha de ingreso a la base de datos para control interno. Si no procede el ingreso, el visitante no indica el motivo para poder hacer la consulta vía telefónica con el área encargada para aceptar el ingreso y orientarlo para que realice la gestión correspondiente.

B.2. Recepción de documentos:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades.
1. Recibir y verificar documentos	Asistente de Atención al Ciudadano	Recibe la documentación siguiente: A. Expedientes calificados por ONSEC. B. Oficios C. SIAD D. Conocimientos E. Providencias Revisa la correspondencia y verifica que tenga destinatario y remitente específico, así como que contengan dos fotocopias, las cuales serán firmadas y selladas de recibido, una fotocopia se queda con el documento y una fotocopia de recibido que se devuelve al interesado.

**Atención al Ciudadano en DIREH**

		Nota: En todos los documentos recibidos de las Dependencias del Ministerio de Educación se debe verificar que tengan SIAD elaborado y se revisa que contenga los folios que indica el mismo.
2. Registrar papelería recibida	Asistente de Atención al ciudadano	Registra en los sistemas que corresponda, toda la documentación recibida, así como en la base de datos interna. Nota: Si el visitante es de otra institución se le indicará donde realizar la entrega de los documentos.

B.3. Distribución interna de documentos:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades.
1. Registrar documentos a entregar	Asistente de Atención al Ciudadano	Se registran los documentos recibidos por el mensajero a través de la Delegación de Recursos Humanos, utilizando el formulario ATE-FOR-02, "Recepción/Traslado de Documentos (Usuario Interno)" y se solicita a la persona que recibe los documentos proceda a firmar de recibido en la casilla correspondiente. Nota: En caso que por motivos ajenos, se encuentre una sola persona en Atención al Ciudadano, se les solicitará a las personas responsables de las unidades que esperan documentación, se presenten a recibir la misma en la Ventanilla de Atención al Ciudadano.
2. Realizar recorrido para entrega de documentos	Asistente de Atención al Ciudadano	Realiza dos recorridos para la entrega de documentos en el horario establecido por la Jefatura de ser necesario se realiza un recorrido adicional.
3. Crear archivo de respaldo	Asistente de Atención al Ciudadano	Archiva el formulario ATE-FOR-02 "Recepción/Traslado de Documentos (Usuario Interno)" en el control correspondiente.

B.4. Distribución de documentos por mensajería a Dependencias Externas (fuera de las instalaciones de la DIREH:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades.
1. Entregar documentos a Dependencias del MINEDUC	Subdirecciones y Departamentos de la DIREH	Cada Área de la DIREH que requiera el envío de documentos a otra dependencia, fuera de las instalaciones de la DIREH, debe entregarlos en la ventanilla de Atención al Ciudadano (aplica únicamente dentro del perímetro de la Ciudad de Guatemala, Mixco y Villa Nueva). La documentación que se envía a otros lugares se debe identificar con la dirección completa en la primera hoja (En el caso del Ministerio Público, Contraloría General de Cuentas y la Procuraduría General de la Nación y se deben foliar los documentos a enviar).



Atención al Ciudadano en DIREH

2. Registrar documentos	Encargada de Atención al Ciudadano	Recibe los documentos y los registra en el formulario ATE-FOR-03 "Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas" y en la base de datos de control interno. Entrega al mensajero de la DIREH.
3. Entregar documentos a destinatarios	Mensajero de la DIREH	Entrega los documentos detallados en el formulario ATE-FOR-03 "Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas" a los destinatarios y solicita las copias de los documentos firmadas y selladas por las Dependencias.
4. Regresar registros de entrega	Mensajero de la DIREH	Luego de haber entregado los documentos, retorna los registros de entrega de los documentos y sus respectivas copias firmadas y selladas a la Encargada de Atención al Ciudadano.
5. Recolectar documentos	Mensajero de la DIREH	Pasa a la Delegación de Recursos Humanos a recolectar toda la documentación dirigida para la DIREH, para luego entregarla a la Encargada de Atención del Ciudadano.
6. Recibir y registrar documentos	Encargada de Atención al ciudadano	Recibe y registra la documentación enviada por la Delegación de Recursos Humanos, elabora un conocimiento dirigido a la Delegación de Recursos Humanos, donde se hace constar la entrega de las copias con firmas y sellos de recibido para distribuirlas en las áreas respectivas de Planta Central.
7. Resguardar y notificar documentos a las DIEDUC	Asistente Atención al Ciudadano	En el caso de las Direcciones Departamentales de Educación DIEDUC, se reciben los documentos enviados por las diferentes áreas de la DIREH, se resguarda en los archivos destinados para posteriormente notificar vía correo electrónico, de acuerdo al listado actualizado de las Direcciones Departamentales de Educación que se cuenta con documentos que les pertenece (se recomienda como contacto directo al Coordinador de Recursos Humanos con copia al Director Departamental de Educación y su Asistente, siendo 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/Representante DIEDUC	Asistente de Atención al Ciudadano	Entrega los documentos a cada delegado o representante de la DIEDUC, después de haber completado el formulario ATE-FOR-03 "Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas".
9. Firmar de recibido	Delegado/Representante de la DIEDUC	Después de haber recibido la documentación respectiva, 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 a las áreas las diligencias de entrega de documentos	Encargada de Atención al Ciudadano	Posterior a la entrega de la documentación a los Delegados Departamentales, se notifica a cada área sobre las copias firmadas de recibido de sus respectivas diligencias 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 formulario ATE-FOR-03, sino se llena lo respectivo para el registro de documentos para entregas a Dependencias Externas.

**B.5. Egreso de las instalaciones:**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades.
1. Entregar documento personal de identificación	Asistente de Atención al Ciudadano	Recibe el gafete, busca el Documento de Identificación Personal -DPI- o Licencia de Conducir otorgado, verifica datos del visitante, registra la hora de la salida en la base de datos y lo devuelve.

C. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ATE-FOR-02 Traslado de Documentos Cliente Interno.
- ATE-FOR-03 Registro de papelería externa (departamentales).