

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL

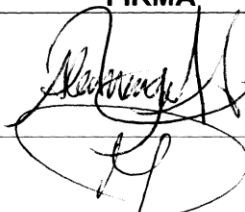
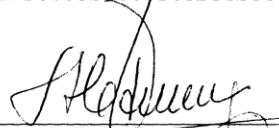
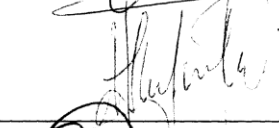
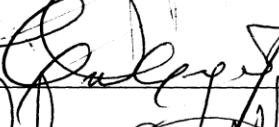
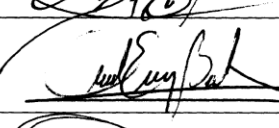
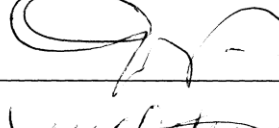
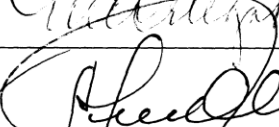
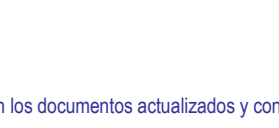
Del proceso: Atención al Ciudadano

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 DIEDUC Baja Verapaz	
	Licda. Mayra Linett Grant	Directora DIEDUC El Progreso	
	Lic. Carlos Coyoy T.	Director DIEDUC Quetzaltenango	
	Lic. Leonel Cuyún González	Director DIEDUC Sacatepequez	
	Lic. Aurelio Ramírez Flores	Director DIEDUC Retalhuleu	
	Lic. Ruben Lemus de Leon	Director DISERSA	
	Ing. Carlos Barillas N.	Director DIDEFI	
APROBADO	Lic. Arnoldo 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		
	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. Auténtica
 - E.4. Confrontación de documentos educativos
 - E.5. Numeración correlativa de Resoluciones y Providencias
 - E.6. Recepción de Documentos
 - E.7. Distribución, recolección y entrega de Documentos en Planta Central
- 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 y DIGEF
- ATE-ESP-12 Control de Registros
- ATE-GUI-02 Guía de Criterios para uso de WebSIAD

Especificaciones de los Servicios/producto

- ATE-ESP-01 Especificaciones para Confrontación de Documentos Educativos.
- ATE-ESP-02 Especificaciones para Auténtica.
- ATE-ESP-03 Especificaciones para Recepción y Entrega de Documentos a Dependencias del Ministerio de Educación
- ATE-ESP-04 Especificaciones para Registro de Traductor Jurado
- ATE-ESP-11 Especificación para Indicadores de Atención al Ciudadano
- ATE-ESP-12 Control de Registros.

Formularios

- ATE-FOR-01 Control Interno Documentos Entregados En Planta Central
- 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-09 Reporte para Distribución de Documentos (interno sistema)
- ATE-FOR-17 Registro de Visitantes
- ATE-FOR-18 Nota de Rechazo de Documentos para Entrega Interna
- ATE-FOR-19 Registro de Solicitantes Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado

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

- ATE-FOR-20 Autentica
- ATE-FOR-21 Autentica de Traductor Jurado .
- SAT-FOR-07 Encuesta de Satisfacción del Usuario de Atención al Público
- SAT-FOR-15 Encuesta Electrónica de Satisfacción del Usuario (Distribución y Entrega de Documentos Internos)

B. PROPÓSITO

El presente procedimiento define los pasos para realizar el proceso de Atención al Ciudadano de la Planta Central. En él se definen los requisitos que se solicitan, así como la documentación y personas que realizan las diversas actividades.

C. ALCANCE

Desde la solicitud del producto o servicio hasta su entrega (auténticas, documentos confrontados, constancia de registro para traductor jurado, documentos varios entregados a las dependencias).

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.
WEBSIAD	Sistema Interno de Administración de Documentos.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL		
	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. Recibir 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 tiene una cita programada (sistema de control de visitas) o consulta telefónicamente a la unidad correspondiente solicitando autorización de entrada para el visitante. (El personal de seguridad en todo momento deberá revisar a las personas que ingresan luego del acercamiento con las Asistentes de Recepción de Atención al Ciudadano, según documento SER-INS-02, Instructivo de Logística). • 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. (Ver SER-INS-01). En ambos casos deberán mencionar el motivo de su visita.
2. Solicitar Identificación y direccionar al visitante	Asistente de Atención al Público	En el área peatonal: solicita documento de identificación del visitante como DPI, Cédula de Vecindad, Licencia, Carnet de Estudiante o en casos excepcionales Certificación de nacimiento, 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. En caso que el visitante no tenga cita programada con alguna persona, porque viene exclusivamente a realizar una gestión independiente y no posee documento de identificación, <u>NO SE LE PERMITE EL INGRESO</u>, porque 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. 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-17, "Registro de Visitantes", posteriormente los ingresa al Sistema de Control de Visitas en el caso de la Planta Central. <u>Todos los visitantes</u> deben registrarse en el Formulario ATE-FOR-17 "Registro de Visitantes", aún si el visitante ingresara acompañado de un empleado del Ministerio de Educación. No aplica los usuarios registrados en el sistema de control de visitas.

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL		
	Del proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-PRO-01	Versión: 08 Página 5 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Para el área vehicular, ver SER-INS-01, Instructivo de Logística. Indicaciones Generales: a) En caso de ser un empleado del Ministerio de Educación, será necesario portar el gafete que lo identifica como tal, al momento de ingresar a las instalaciones. Los empleados del Ministerio de Educación que presenten el carné de la institución, no necesitan entregar documento de identificación para ingresar. b) Cuando una unidad o dependencia programa una reunión, deberá ingresar la información a la herramienta de ingreso de visitas (Mesa de Ayuda) donde las asistentes de atención al público recibirán automáticamente la información. c) Los ex empleados del Ministerio de Educación, se deberán identificar como visitantes, por lo tanto deben registrarse en el Formulario ATE-FOR-17 “Registro de Visitantes” y dejar documento de identificación como cualquier usuario. Nota: Está RESTRINGIDO el ingreso de vendedores de objetos de uso personal a las instalaciones del MINEDUC, no así a representantes de o vendedores de casas comerciales que proveen productos al MINEDUC institucionalmente. En caso de entregas de pedidos de productos/consumo de uso personal NO se autorizará el ingreso a entregarlo al interesado, el empleado deberá dirigirse a recepción para atenderlo. Las entregas de alimentos al colaborador en su puesto de trabajo, podrán realizarse únicamente contra entrega y en el siguiente horario: 8:00 a 9:30 y de 12:00 a 14:00 horas únicamente. Fuera de este horario <u>el empleado deberá presentarse</u> a la recepción para recibir su pedido. <u>NO está permitido</u> el préstamo del teléfono a vendedores que deseen comunicarse con el empleado para que llegue a Recepción. A partir de las 17:30 horas será responsabilidad del personal de Seguridad el ingreso a las instalaciones de los visitantes. (Verificar SER-INS-01 Instructivo de Logística). El personal de Seguridad llamará por teléfono a la oficina del empleado, quien solicitó la cena, para que se apersona a recoger su pedido. 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		
	Del proceso: Atención al Ciudadano	Código: ATE-PRO-01	Versión: 08 Página 6 de 10

E.2. Registro de Traductor/a Jurado/a

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar y recibir sellos y firmas autorizadas	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Entrega al traductor interesado, formulario ATE-FOR-04 "Registro de Firmas Autorizadas de Traductor/a Jurado/a". Verifica y recibe del traductor interesado: • ATE-FOR-04 "Registro de Firmas Autorizadas de Traductor(a) Jurado(a)" llenado y firmado • Copia del Acuerdo en el que se le otorga el título de Traductor Jurado. • Sello Le proporciona copia del formulario lleno al usuario.
2. Ingresar información	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Ingresa el nombre, número de registro y especifica el idioma correspondiente en la base de datos. Y llena el formulario ATE-FOR-21 "Auténtica de Traductor Jurado" y le entrega copia al usuario, dejando en el archivo copia de ambos documentos (ATE-FOR-04 Y ATE-FOR-21). Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-04 "Especificaciones para Registro de Traductor Jurado"
3.. Entregar Boleta de Satisfacción	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Solicita al usuario anotarse en el ATE-FOR-19 "Registro de Solicitantes Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado", y le solicita llenar el SAT-FOR-07 "Encuesta de Satisfacción del Usuario de Atención al Público", el cual deberá ingresar al buzón correspondiente.

E.3. Auténtica

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar documentos y requisitos	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Recibe y revisa los documentos, si el usuario requiere de una auténtica, debe cumplir con los siguientes requisitos: • Título o diploma original, • Certificación de estudios original debidamente razonados por el Director Departamental de Educación • Timbre fiscal de Q.10.00 por cada auténtica que solicite.
2. Realizar y revisar Auténtica	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Ingresa datos en el ATE-FOR-20 "Auténtica", revisa que los datos sean correctos e imprime el documento. Luego firma, coloca los timbres fiscales y el sello correspondiente en la Auténtica.
NOTA		En caso de no encontrarse la Asistente de Auténticas y Confrontaciones, podrá realizar esta actividad la Encargada de Atención al Público e Información o bien el Subdirector de DISERSA.
3.. Entregar documento autenticado y boleta de satisfacción	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Entrega al usuario el documento autenticado, firmado, sellado y con el timbre fiscal. Solicita al usuario anotarse en el ATE-FOR-19 "Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado", y le solicita llenar el SAT-FOR-07 "Encuesta de Satisfacción del Usuario de Atención al Público", el cual deberá ingresar al buzón correspondiente. Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-02 "Especificaciones para Auténtica".

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

E.4. Confrontación de documentos educativos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar y firmar documentos y requisitos	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Recibe los documentos educativos originales con sus respectivas copias para confrontarlos, verifica que los documentos sean copias fieles al original, los sella, utilizando los 3 sellos siguientes: • Copia fiel del original • Ministerio de Educación • Del responsable (con firma) Si no cumplen los requisitos, devuelve al interesado para que lo complete.
2. Entregar documento autenticado	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Si cumple procede a entregar el expediente al interesado. Solicita al usuario anotarse en el ATE-FOR-19 “Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado”. Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-01 “Especificaciones para Confrontación de Documentos Educativos”

E.5. Numeración correlativa de Resoluciones y Providencias

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Numerar providencias y resoluciones	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Si los usuarios internos del MINEDUC solicitan numeración de providencias o resoluciones debe recibir el documento original y una copia para archivo. Los documentos se numeran de forma inmediata según correlativo anual.

E.6. Recepción de Documentos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Revisar documentos	Asistente de recepción de documentos	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 datos y generar número de caso	Asistente de recepción de documentos	Para usuario externo (Que no pertenece al MINEDUC): Ingresar los datos en el módulo de recepción dentro del Sistema WEBSIAD generando un número de caso preliminar, el cual es registrado en el ATE-FOR-07 “Registro de Etiquetas”. Este número se le proporciona al usuario y se le devuelve la copia sellada y firmada de recibido, además se le brinda indicaciones para el seguimiento del expediente. Para usuario interno (Que pertenece al MINEDUC): Registra el número de SIAD en el ATE-FOR-06, “Registro de documentos recibidos con SIAD”.

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

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
NOTA 1		En caso existan ingresos varios como los que No son Correspondencia, éstos se registran en el ATE-FOR-08. “Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)”
		Entrega el documento al asistente de análisis y digitación para que proceda a completar registro en el SIAD.
3. Recibir verificar y digitar documentos en el WEBSIAD	Asistente de Análisis y Digitación	Recibe el documento, verifica que no tenga antecedentes: • Si tiene antecedentes, se ingresa en el sistema con el número de SIAD preexistente • Si no tiene antecedentes, se ingresa como nuevo expediente en el menú “Registro de Expedientes” Ver ATE-GUI-02, “Guía de Criterios para uso del WEBSIAD”.
NOTA 2		Documentos Devueltos: Si hay documentos devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación éstos serán registrados en el ATE-FOR-05 “Registro de Documentos Devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación” por la Asistente de recepción de documentos. Para ser posteriormente entregados en la Dirección que remitió el documento.

E.7. Distribución, recolección y entrega de Documentos en Planta Central

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Clasificar SIAD	Asistente de análisis y digitación	Coloca en el casillero los documentos con prioridad normal, 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 de distribución de documentos adjuntando una copia del SIAD o con el ATE-FOR-06 “Registro de documentos recibidos con SIAD” (para documentos internos). Para los documentos de origen externo se usará el ATE-FOR-09 “Reporte para Distribución de Documentos” para firma de la unidad que recibe. Ver ATE-ESP-03 “Especificaciones para Recepción y Entrega de Documentos a Dependencias del Ministerio de Educación”
2. Entregar y recibir documentos con SIAD	Asistente de análisis y digitación	Entrega los documentos a las Asistentes de Unidades y Dependencias destinatarias en tres recorridos de distribución de documentos para ambos edificios en horarios alternos. Así mismo recibe los documentos que las Asistentes de las Direcciones tuvieran para entregar a otras Dependencias internas y 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. En el caso del Despacho Superior, se harán cuatro traslados 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”.

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

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
NOTA 3		En el caso de que el documento entregado por el Mensajero a las unidades internas sea rechazado por no cumplir los requisitos establecidos, se deberá llenar el ATE-FOR-18 “Nota de Rechazo de documentos para entrega interna” y será devuelto a la unidad destinataria para que proceda a realizar los ajustes necesarios e iniciar de nuevo el proceso.
4. Recibir el registro firmado	Asistente de distribución de documentos	Recibe el registro firmado por parte del usuario, y entrega a la asistente de análisis y digitación, quien lo archiva e informa al (la) Encargado(a) de Atención al Público.
5. Recibir formularios y copias de documentos con firma de recibido	Asistente de recepción de documentos	Recibe del mensajero del Departamento de Servicios Generales el ATE-FOR-03 “Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas” y las copias de los documentos con firma de recibido. Luego entrega las copias al asistente de distribución de documentos.
6. Entregar copias	Asistente de análisis y digitación	Recibe las copias para que respectivamente entregue a las unidades remitentes, quienes firmarán de recibido el ATE-FOR-01 Control Interno Documentos Entregados En Planta Central
7. Archivar formulario	Asistente de análisis y digitación	Recibe los ATE-FOR-01 Control Interno Documentos Entregados En Planta Central en original y procede a archivarlos.
8.. Recolectar documentos para envío externo a través de empresa de correo	Asistente de distribución de documentos	Recolecta los documentos, junto con el formulario del correo (<u>que se encuentra en la página de SGC, dentro del Proceso de Atención al Ciudadano</u>), quien lo trasladará a la Asistente de recepción de documentos para que sea trasladado 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.
11. Calificación del Servicio:	Encargada de Atención al Ciudadano e Información	Para calificar el servicio de Distribución y Entrega de documentos envía en los primeros dos (2) días hábiles del mes el formulario SAT-FOR-15 “Encuesta Electrónica de Satisfacción del Usuario (Distribución y Entrega de Documentos Internos”, a los correos de las asistentes de las Dependencias de la planta central, para que califiquen el servicio proporcionado (en la boleta deberá anotar la unidad a la que se le brindo el servicio). Una vez calificado, las asistentes deberán devolver por la misma vía (correo electrónico) la boleta a la Encargada de Atención al Ciudadano para su ingreso y medición en el formato establecido.

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

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 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.

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:

- Cuando se le haya ofrecido un servicio al usuario en un tiempo específico, y no se cumpla con él.
- Documentos entregados incompletos (por falta de sello, firma, nombre incorrecto, errores en el documento).
- 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.
2. Registrar	Ejecutor del proceso	Se llevará un folder con todos los casos, y al tener más de cinco en el mes, se procederá a registrar en el MEJ-FOR-03.
3. Tomar Acciones	Ejecutor del proceso	En el caso de un servicio no conforme, se impide su uso, eliminando el producto y se toman las 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 realizarse una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y también deberán registrarse en el formulario MEJ-FOR-03.
5. Acciones post-entrega	Ejecutor del proceso	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega, toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales las registra en el formulario MEJ-FOR-03.