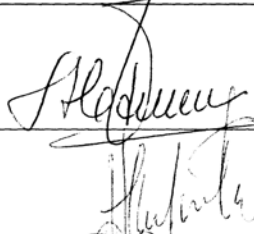
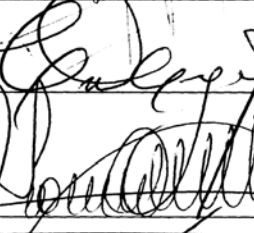
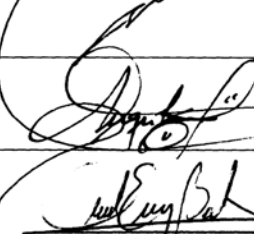
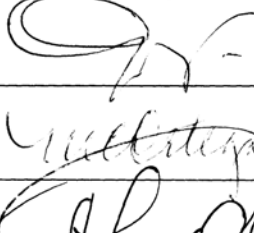
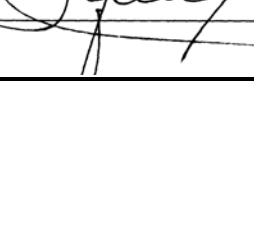
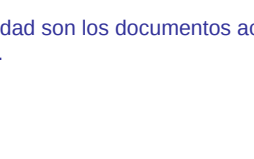


ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

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	

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

TABLA DE CONTENIDO

- A. Documentos relacionados
- B. Propósito
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Narrativa
 - E.1. Ingreso a las instalaciones
 - E.2. Cotejo de listado de visitantes y autorización de ingreso
 - E.3. Direccionamiento de Visitante
 - E.4. Registro de Traductor/a Jurado/a
 - E.5. Solicitud de Certificación de Auténtica
 - E.6. Numeración de Resoluciones y Providencias
 - E.7. Solicitud de Confrontación
 - E.8. Recepción de Documentos
 - E.9. Distribución de Documentos que ingresan en Recepción para destinatarios en Planta Central.
 - E.10. Documentos para entrega a Dependencias Externas
 - E.11. Documentos para entrega a Dependencias en Planta Central
 - E.12. Egreso de las instalaciones
- F. Propiedad del usuario
- G. Producto no conforme

A. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ATE-INT-01 Ingreso y Consulta de Documentos en Archivo General
- ATE-INT-02 Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación
- Control de Registros ESP-001-002
- Especificaciones de los Servicios/producto
 - ATE-ESP-01 Auténticas,
 - ATE-ESP-02 Documentos confrontados
 - ATE-ESP-03 Documentos varios entregados,
 - ATE-ESP-04 Registros de Traductores Jurados
- Formularios
 - ATE-FOR-01 Control de Calidad de los Servicios Prestados
 - ATE-FOR-02 Traslado de documentos internos
 - ATE-FOR-03 Documentos para entrega externa
 - 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

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

- ATE-FOR-06 Registro de documentos recibidos con SIAD
- ATE-FOR-07 Registro de etiquetas
- ATE-FOR-08 Registro y Control de Ingresos Varios como correspondencia
- ATE-FOR-09 Listado de distribución de documentos
- ATE-FOR-10 Registro y control de correspondencia (Recursos Humanos)

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

B. PROPÓSITO

El presente procedimiento describe las actividades para que un usuario, tanto interno como externo pueda ser atendido en el Ministerio de Educación, detalla los pasos que deben seguir los interesados para ingresar y salir de las instalaciones de este ministerio. También indica las actividades que deben seguir las dependencias y unidades público en general para la recepción y registro de documentos en el Sistema de Administración (WebSiad).

C. ALCANCE

Desde la solicitud del servicio hasta la entrega del producto / servicio, en el área de Atención al Ciudadano y área de Archivos.

Desde solicitud de recepción de correspondencia hasta la entrega, en DIGEF, DIREH, Direcciones Departamentales de Quetzaltenango, Retalhuleu, Sacatepéquez, El Progreso y Baja Verapaz

D. DEFINICIONES

(Se listan los conceptos en orden alfabético de los términos no usuales que se empleen dentro del documento)

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.
DIDECO	Dirección de Adquisiciones y Contrataciones.
DIDEDUC	Dirección Departamental de Educación.
DIDEFI	Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional.
DISERSA	Dirección de Servicios Administrativos.
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.
SIAD	Sistema Interno de Administración de Documentos.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

E. NARRATIVA

E1. Ingreso a las instalaciones:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	El visitante	Ingresa a las instalaciones del Ministerio de Educación, ya sea vía vehicular, o bien por el área peatonal. Si es por el área vehicular, el visitante debe identificarse en garita de seguridad. Si es, por el área peatonal dirigirse al área de atención al público e identificarse. En ambos casos deberán mencionar el motivo de su visita y se le entregará su respectivo gafete.

E.2. Cotejo de listado de visitantes y autorización de ingreso.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Persona Asistente de Atención al Público	En el área peatonal, coteja listado de visitantes (herramienta de visitas) autorizados o consulta telefónicamente a la unidad correspondiente solicitando autorización de entrada para el visitante.
2.	Persona Asistente de Atención al Público	Si no se autoriza el ingreso, notifica al interesado y finaliza el proceso. En caso que se autorice el ingreso, requiere datos generales del visitante y los ingresa al sistema (si cuentan con él) o los registra de forma física.
3.	Persona Asistente de Atención al Público	Solicita documento de identificación del visitante y entrega gafete. Cuando un visitante no trae documento de identificación, la asistente (Planta Central) debe comunicarse con la dependencia a la que visitan y solicitar se presenten a recibir al usuario.
4.	Persona Asistente de Atención al Público	Si el visitante solicita una consulta, material, manifestar una queja, entregar documentación, correspondencia u otros, lo direcciona al Departamento de Atención al Ciudadano; ó a la unidad que corresponda según sea el caso.

Nota: En caso de ser un colaborador del Ministerio de Educación, será necesario portar el gafete que lo identifica como tal, al momento de ingresar a las instalaciones.

a) Los colaboradores del Ministerio de Educación que presenten su carné de la institución, no necesitan entregar documento de identificación para ingresar.

b) Cuando una unidad o dependencia programa una reunión, deberá ingresarla a la herramienta de ingreso de visitas donde se informarán automáticamente las asistentes de atención al público.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

E3. Direccionamiento del Visitante

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	El visitante	Solicita una consulta, material, manifestar una queja, entregar documentación, correspondencia u otros, la asistente de atención al público lo direcciona al Departamento de Atención al Ciudadano; ó a la unidad que corresponda según sea el caso.

E.4 Registro de Traductor/a Jurado/a (No aplica para DIREH y DIGEF)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	El Interesado	Deberá presentar su sello, llenar y firmar el ATE-FOR-04 Registro de Firmas Autorizadas de Traductor/a Jurado/a (formato que se proporciona al usuario) y dejar una copia del Acuerdo en el que se le otorga el título de Traductor Jurado.

E.5 Solicitud de Certificación de Auténtica (No aplica para DIREH y DIGEF)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Persona Asistente de Atención al Público	Si el usuario requiere certificación de auténtica, recibe y revisa los documentos, los cuales deben cumplir con los siguientes requisitos: título o diploma original, certificación de estudios original debidamente razonados por el Director Departamental y timbre fiscal de Q.10.00 por cada auténtica que se solicite.
2.	Persona Asistente de Atención al Público	Verifica que los datos de la Certificación de Auténtica estén correctos. De no ser así, devuelve a la Asistente de Certificaciones para que corrija datos. Si cumple, entrega aprobación a la Asistente de Certificaciones, evidenciando esta aprobación con su firma en el ATE-FOR-04. En caso de la ausencia del Encargado de Atención al Público, quien lo deberá revisar será el Jefe del Departamento de Atención al Ciudadano. Entrega el documento autenticado, firmado, sellado y coleccionado con timbre fiscal.

E.6 Numeración de Resoluciones y Providencias (No aplica para DIREH y DIGEF)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	El usuario	Si necesita numeración de providencias o resoluciones debe presentar el original y una copia para archivo, los documentos se numeran de forma inmediata según correlativo anual. Estas actividades se realizan solo en planta central del Ministerio de Educación. Ver especificaciones de estos servicio, para auténticas ATE-ESP-02, para traductor jurado ATE-ESP-07.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

E.7 Solicitud de Confrontación (No aplica para DIREH y DIGEF)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	La Asistente de Certificaciones	Recibe los documentos educativos con sus respectivas copias para confrontarlos, verifica que los documentos sean copias fieles al original. Si no cumplen, devuelve al interesado para que lo complete. Si cumple se procede a certificar el documento confrontado y aprobado, luego se entrega al interesado. Ver especificaciones de este servicio ATE-ESP-02 Documentos confrontados.

E.8 Recepción de Documentos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	El Interesado	Requiere entregar documentación, la Asistente de recepción de documentos, revisa la correspondencia y verifica que el expediente esté foliado, tenga destinatario y remitente específico, así como una copia para firmar y sellar de recibido.
2.	La Asistente de Análisis y Digitación	Se registra en el SIAD, se procede a elaborar, imprimir y colocar la etiqueta en el documento original y en la copia. Se entrega la copia al interesado y se le brinda instrucciones de seguimiento. Entrega el documento a la asistente de análisis y digitación para que proceda a ingresarlo al SIAD a excepción DIREH
3.	La Asistente de Análisis y Digitación	Si el documento ya posee número de SIAD este será registrado en el ATE-FOR-06 Documentos recibidos con SIAD. En caso existan ingresos varios como correspondencia estos se registran en el ATE-FOR-08. En caso de DIREH los documentos con SIAD son enviados directamente al Despacho de esta Dirección.
4.	La Asistente de Análisis y Digitación	Para llevar a cabo la búsqueda, debe elegir la forma de realizar la misma; de acuerdo a las siguientes entradas: a. Número de Entrada (SIAD): El número SIAD del expediente asignado por el sistema a la hora de su ingreso. b. Número de Documento: El número que traiga el documento (Ej. Fac.-021, UDI/323-2006, Oficio -234, etc.) c. Asunto d. Descripción e. Remitente f. Fecha del Documento: La fecha que físicamente trae el documento. g. Clase Correspondencia: oficio, providencia,

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		conocimiento, etc. h. Prioridad: Alta o Normal. i. Número de Caso: Número de etiqueta
5.	La Asistente de Análisis y Digitación	Ingresa y registra los mismos en el WEBSIAD, para lo cual elige la opción “Nuevo Expediente” en el menú “Registro de Expedientes”, localizada en la parte superior derecha de la pantalla (ver “Instructivo de Uso Sistema Web Interno de Administración de Documentos (WEBSIAD)”), ingresando los siguientes datos: a. Unidad Administrativa: Ésta no la podrá cambiar, pues es la unidad de la persona que ingresó al Sistema. b. Etapas de Registro: Que puede ser Ingreso, Ingreso y Asignación o Salida. c. Unidad de Procedencia: Es el usuario original, donde se generó el expediente. d. Procedencia: Cuando se elija esta opción se visualizará en el catálogo de los responsables de la unidad elegida. Se deberá elegir la misma unidad. e. Clase de correspondencia (Tipo de documento): Es el tipo de expediente que se recibe, ejemplo: oficios, providencias, invitaciones, etc. Al igual que los valores anteriores existe un catálogo para elegir este valor. f. Número de Documento: Es el número correlativo que cada unidad externa o interna maneja en sus documentos en forma física (no es el mismo número asignado por el SIAD). g. No. Folios: Valor numérico de la cantidad de folios (hojas) que trae un expediente. h. Asunto: Es un texto de tres o cuatro palabras que describe el contenido completo del expediente. i. Descripción: Explicación concisa y ordenada del contenido del documento. j. Fecha Documento: Es la fecha física del documento, que se encuentra en la parte superior derecha. k. Remitente: Es la persona que firma el expediente. Se escribe el nombre y de preferencia el puesto de la persona y su institución si es el caso, para agilizar la búsqueda.
6.	La Asistente de Análisis y Digitación	Si en la parte de la etapa de registro se coloca “Ingreso y Asignación”, aparecerá en la parte inferior de la pantalla (abajo del Remitente), para que se agreguen los datos de la unidad a la cual se asigna el expediente, así como también el marginado, la prioridad, la fecha de entrega y si tiene algún documento adjunto. Los datos a ingresar serán: a. Unidad del Usuario: Se refiere a la unidad a quien será asignado el expediente. b. Responsable Asignado: Persona a quien se le

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		asigna el expediente dentro de la unidad. Puede dejarse como la misma unidad. c. Marginado a: Se refiere a la acción para la cual se enviará el expediente, sea asignación o reasignación. Se puede elegir el valor de un catálogo el cual se visualiza en la pantalla. d. Observaciones: Se refiere a alguna observación (en cuanto a la ampliación de información) en la asignación hecha. e. Fecha de Entrega: Se pide la fecha límite para que la unidad a quien se asigna responda o dé solución al expediente. Para esto deberá marcar el día en el ícono de calendario que se muestra en pantalla, (ver "Instructivo de Uso Sistema Web Interno de Administración de Documentos (WEBSIAD)") f. Prioridad: Indicar la importancia del documento, la cual puede ser: alta ó normal. La prioridad del documento es alta cuando el mismo así lo indica y/o tenga plazo inmediato de respuesta. Si el documento no indica el grado de prioridad se toma como prioridad normal. g. Con documento: Para indicar si tiene algún documento adjunto o no. Al marcar la casilla de "con documento", se visualizarán en la parte inferior de la pantalla las opciones siguientes: ➤ <u>Tipo de Documento:</u> Se refiere al tipo de documento adjunto, se podrá elegir entre un catálogo de opciones, ejemplo: oficio, providencia, etc. ➤ <u>Número de Documento:</u> Se refiere al número que trae físicamente el documento adjunto (cuando aplique). ➤ <u>Fecha del Documento:</u> Se refiere a la fecha que trae físicamente el documento adjunto. h. Documento con copia a: Al marcar esta casilla aparecerá también un catálogo de unidades para agregarlas y así reciban una copia de este expediente, a manera informativa, dichas unidades no deberán responder a esta copia. Al finalizar el ingreso de la información anteriormente detallada, procede a grabarla.
7.	La Asistente de Análisis y Digitación	Si desea modificar un expediente, esto se podrá llevar a cabo en los siguientes campos: a. Etapas de Registro: la que puede ser: Ingreso, Ingreso y Asignación o Salida. b. Unidad de Procedencia: Es el usuario original, donde se generó el expediente. c. Procedencia: Cuando se elija esta opción se

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		visualizará en el catálogo de procedencia los responsables de la unidad elegida, predeterminadamente se deberá poner a la misma unidad. d. Clase de Correspondencia (Tipo de Documento): Es el tipo de expediente que recibieron, ejemplo: oficios, providencias, invitaciones, etc. Al igual que en los otros valores se visualizará un catálogo de opciones de valor en la pantalla, (ver “Instructivo de Uso Sistema Web Interno de Administración de Documentos (WEB SIAD)”). e. Documentos Devueltos: Si hay documentos devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación estos serán registrados en el ATE-FOR-05 Documentos devueltos por dependencias externas al Ministerio de Educación. f. Elaboración de Etiquetas: Se realiza el control de la elaboración de etiquetas a través del ATE-FOR-07 Documentos recibidos con SIAD g. Para mayor información se encuentra disponible el manual del Usuario WEBSIAD ubicado en el Sistema WEBSIAD. Ver especificaciones de este servicio a través de ATE-ESP-03 Documentos varios entregados.

Nota Aclaratoria: Cualquier documento que se anexe al expediente es considerado como adjunto. Por ejemplo: un currículum que viene aparte del expediente, se coloca como anexo o adjunto, no necesita foliarse. Si viene incluido dentro del expediente, no se considera adjunto, sino parte del mismo, por lo que si debe ser foliado.

Nota: Para la recepción de documentos en la Dirección de Recursos Humanos referentes a propuestas (nombramientos) y permutas. Se ingresarán directamente a los sistemas eSIRH (Pre-primario y primario) y RRHH011 (Nivel medio). Todos los documentos son registrados por estos sistemas y se crea fecha de recepción.

Todos los documentos que se entreguen a DIREH deberán llevar tres copias, en caso contrario no se recibirá sus documentos y solicitud.

E.9 Distribución de Documentos que ingresan en Recepción para destinatarios en Planta Central y DIGEF.

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de Calidad son los documentos actualizados y controlados. Está prohibido cualquier tipo de reproducción.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	las asistentes de análisis y digitación	Luego de ingresar los documentos al SIAD, colocan en la carretilla los mismos para que el Asistente de Distribución de Documentos tome los documentos y los reparta. En el caso de los documentos con prioridad alta se entregan directamente al asistente adjuntando una copia del SIAD o con el listado de Distribución de Documentos ATE-FOR-09 para firma de recibido por la asistente de la unidad que recibe. El Distribuidor de documentos entrega inmediatamente los documentos.
2.	Persona Asistente de Atención al Público	Imprime el Listado de distribución de Documentos que genera el WEBSIAD ATE-FOR-09, en horarios específicos o según necesidad, para entregarlo al asistente de distribución de documentos. En ausencia de la persona Encargada de Atención al Público, una de las asistentes de análisis será delegada para imprimir dicho listado.
3.	Persona Asistente de Atención al Público	Si el documento trae SIAD ya realizado (de otra dependencia o Unidad externa del Ministerio), debe acompañarse de tres copias, una se le devuelve al usuario, otra acompaña al documento y la última es devuelta con el sello de la unidad que recibe el documento y se le archiva junto al listado de distribución de documentos. Cuando se trata de unidades internas a la Planta Central, sólo se reciben dos copias.
4.	El asistente de distribución de documentos	Entrega los documentos a las Asistentes de Unidades y Dependencias destinatarias (Despacho Superior, Vice Despachos Administrativo, Técnico, de Verificación y Monitoreo de Calidad y Bilingüe Intercultural, Unidades de la Sede Central) durante los recorridos en el día.
5.	El asistente de distribución de documentos	Se realizan diariamente tres recorridos de distribución de documentos para ambos edificios en horarios alternos. En el edificio No. 2 los encargados de entregar y recibir documentos al asistente de distribución serán los asistentes de los frentes de atención de ambas alas por nivel, para que sean retirados durante los recorridos correspondientes y posteriormente distribuidos. En el Despacho superior, tendrá cuatro traslados de documentación, dos por la mañana y dos por la tarde.
6.	Los encargados de unidades y dependencias	Reciben documentos y firman en el listado correspondiente a ATE-FOR-09 Lista de distribución de documentos como constancia de recibido o en la hoja de SIAD si fuera el caso.
7.	El asistente de distribución de documentos	Recibe el registro firmado, y entrega a la asistente de análisis y digitación, quien lo archiva e informa al Encargado de Atención al Público.

Nota: Para la Dirección de Recursos Humanos, se utiliza el ATE-FOR-10 Registro y Control de Correspondencia (incluyendo permutas y propuestas).

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

E.10 Documentos para entrega a Dependencias Externas

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Las asistentes de distribución de documentos	Si las Dependencias de la Planta Central necesitan enviar correspondencia a dependencias externas de la planta central (dentro del perímetro de la ciudad), deberán entregarla al asistente de distribución de documentos; quien lo recibirá y entregará a la asistente de recepción de documentos, que a finalizar la tarde lo trasladará a el Departamento de Servicios Generales acompañado del ATE-FOR-03, para que sea entregado al mensajero.
2.	Mensajero de Servicios Generales	Posterior a distribuir los documentos, debe devolver el registro de entrega de los documentos a la Asistente de recepción de documentos y las copias de los documentos con firma de recibido. Estas copias serán entregadas al asistente de distribución de documentos, para entregarlas a las unidades remitentes, quienes firmarán de recibido el ATE-FOR-02, mismo que será entregado a la asistente de recepción de documentos para su archivo.
3.	Dependencia responsable del envío	Si el destinatario de la documentación se encuentra fuera de la Planta Central y del perímetro de la ciudad capital, deberá entregar los documentos junto con el formulario del correo al Asistente de distribución de documentos, quien lo trasladará a la asistente de recepción de documentos para que sea entregado a la empresa de correo correspondiente.

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

E.11 Documentos para entrega a Dependencias en Planta Central

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	La Asistente de distribución de documentos	Si las Dependencias de la Planta Central entregan documentos al Asistente de distribución de documentos para que estas sean entregadas a otras dependencias dentro de la planta central, estos documentos serán entregados dentro de los horarios establecidos de entrega de documentos. Ver especificaciones de este servicio a través de ATE-ESP-05 Documentos varios entregados.

E.12 Egreso de las instalaciones

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
-----------	-------------	--------------------------------

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	El visitante	Después de terminar su gestión, deberá regresar a recepción para entregar al asistente de atención al público el gafete de visitante. El Asistente, recibe el gafete, busca el documento de identificación correspondiente, verifica datos del visitante y entrega. Al recibir de vuelta su documento de identificación, se retira de las instalaciones.

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, diplomas se identificarán, verificarán, protegerán y salvaguardarán, para evitar que se pierdan o deterioren de la siguiente forma: se guardarán en un folder, en el archivo de la Asistente de Auténticas y Confrontaciones. Este caso únicamente si el usuario desea dejar sus documentos y regresa por ellos, de lo contrario los documentos se devuelven de inmediato al usuario.

Dicho que los documentos que son de la propiedad del usuario se devuelven de inmediato al usuario no existe el riesgo que se pierda, deteriore o que de algún otro modo; considere inadecuado para su uso, ya que el responsable de revisar los documentos y devolverlos en el momento al usuario es Asistente de Auténticas y Confrontaciones.

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, por ejemplo:

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Certificaciones sin sello o firma
- Auténticas sin sello o firma
- Títulos Confrontados sin sello o firma
- Documento confrontado sin sello o firma en todas las hojas
- Queja escrita sin resolver
- Documento enviados fuera de tiempo
- Copia de documento incompletos
- Certificaciones con error en el nombre del usuario.
- Auténticas con error en el nombre del usuario.

G.1 El producto no conforme para este servicio son los siguientes:

- Que no esté disponible la información que solicita el usuario en atención al público.
- Documentos entregados incompletos (falta de sello, firma, hoja, nombre incorrecto, errores, entre otros).
- Pérdida de documentos solicitados o documentos entregados para distribución (acuerdos, contratos, correspondencia, expedientes educativos y otros).

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Identificación	Ejecutor del proceso	Se identifica el producto que no cumple con todos los requisitos establecidos por el cliente o el SGC para evitar su uso o entrega no intencional de la siguiente forma: revisando y corroborando la información antes de entregar al usuario. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.
2. Control	Ejecutor del proceso	Se registra la naturaleza de las no conformidades en el formulario MEJ-FOR-03.
3. Toma de Acciones	Ejecutor del proceso	Se toman acciones para tratar el producto no conforme incluyendo las concesiones y se registran en el formulario MEJ-FOR-03.
3. Verificación	Ejecutor del proceso	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y se registra en el formulario MEJ-FOR-03.
4. Acciones post-entrega	Ejecutor del proceso	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se tomarán las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la conformidad y se registra en el formulario MEJ-FOR-03.