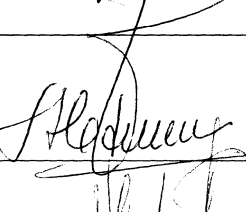
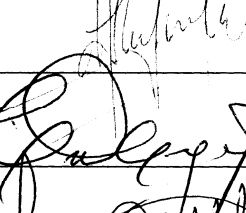
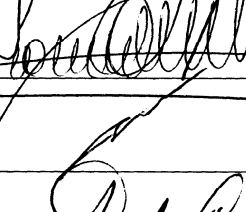
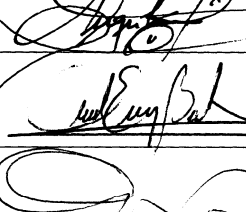
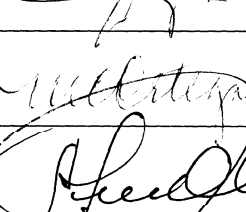
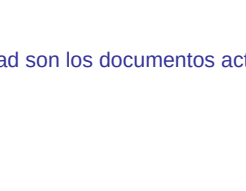


ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

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-INS-01 Ingreso y Consulta de Documentos en Archivo General
- ATE-INS-02 Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación
- ATE-ESP-12 Control de Registros

Especificaciones de los Servicios/producto

- ATE-ESP-01 Documentos confrontados
- ATE-ESP-02 Autenticas
- ATE-ESP-03 Documentos varios entregados a Dependencias
- ATE-ESP-04 Registros de Traductores Jurados

Formularios

- ATE-FOR-01 Encuesta de Satisfacción del Usuario
- ATE-FOR-02 Traslado de documentos Cliente Interno
- 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

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



Código:	ATE-PRO-01
Versión:	04
Página:	3 de 15

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

- ATE-FOR-07 Registro de etiquetas
- ATE-FOR-08 Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)
- ATE-FOR-10 Registro y Control de Correspondencia Dirección de Recursos Humanos

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código:	ATE-PRO-01
	Versión:	04
	Página:	4 de 15
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

E.1. Ingreso a las instalaciones:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Ingreso peatonal o vehicular	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
2. Revisión de listado de visitantes	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.
3. Notificación al interesado	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 registra de forma física en el ATE-FOR-017, posteriormente los ingresa al Sistema de Control de Visitas en el caso de la Planta Central.
4. Solicitud de Identificación	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 solicita se presenten a recibir al usuario.
5. Solicitud del visitante	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

E.3. Direccionamiento del Visitante

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
6. Direccionamiento a la Unidad	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
2. Presentación de sellos y firmas autorizadas	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
2. Revisión de documentos requisitos	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.
3. Verificación de datos	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-01. 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 coleado con timbre fiscal.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

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

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
2. Numeración de documentos	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-04.

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

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
2. Verificación de documentos	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-01 Documentos confrontados.

E.8 Recepción de Documentos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
2. Recibo y verificación de documentos	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.
3.Registro de SIAD	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
4.Verificación de SIAD dentro del sistema	La Asistente de Análisis y Digitación	Si el documento ya posee número de SIAD este será registrado en el ATE-FOR-06 Registro de documentos recibidos con SIAD. En caso existan ingresos varios como No 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.
5.Verificación del SIAD a través de datos descritos	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

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		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, conocimiento, etc. h. Prioridad: Alta o Normal. i. Número de Caso: Número de etiqueta
7. Ingreso en el WEBSIAD para nuevo documento	La Asistente de Análisis y Digitación	Ingresar y registrar 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.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
8.Datos requeridos para el registro de documentos	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: Unidad del Usuario: Se refiere a la unidad a quien será asignado el expediente. Responsable Asignado: Persona a quien se le asigna el expediente dentro de la unidad. Puede dejarse como la misma unidad. 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. Observaciones: Se refiere a alguna observación (en cuanto a la ampliación de información) en la asignación hecha. 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)”). Prioridad: Indica la importancia del documento, la cual puede ser: alta ó normal. Correspondencia de prioridad alta debe ser entregado en el transcurso de una hora, se clasifican como urgentes si trae plazo para su respuesta menor o igual de dos (2) días, sello de urgente, es de carácter jurídico legal de personal, de vice despacho o despacho. Correspondencia de prioridad normal que no es urgente ni trae plazo, son los que no tienen tiempo de entrega y no requiere respuesta inmediata su trámite es regular. Si el documento no indica el grado de prioridad se toma como prioridad normal. 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).

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		➤ <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.
9. Campos requeridos para modificar un expediente	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 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-06 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 a Dependencias.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

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 sí 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.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Elaboración y clasificación de SIAD	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 Registro de documentos recibidos con SIAD ATE-FOR-06 para firma de recibido por la asistente de la unidad que recibe. El Distribuidor de documentos entrega inmediatamente los documentos.
2. Impresión de listados con horarios específicos	Persona Asistente de Atención al Público	Imprime el Listado de distribución de Documentos que genera el WEBSIAD ATE-FOR-06, 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. Recibo de documentos con SIAD elaborado	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. Entrega de documentos con SIAD	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.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
5. Clasificación de las entregas diarias de documentos	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. Recibo y firma de formato establecido	Los encargados de unidades y dependencias	Reciben documentos y firman en el listado correspondiente a ATE-FOR-06 Registro de documentos recibidos con SIAD.
7. Recibo del registro firmado	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).

E.10 Documentos para entrega a Dependencias Externas

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Entrega de documentos para entregas externas a través de formulario	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 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.
2. Recibo de formularios y copias de documentos con firma de recibido	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, Traslado de Documentos Cliente Interno, mismo que será entregado a la asistente de recepción de documentos para su archivo.
3. Entrega de documentos para envío externo a través de empresa de correo	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.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA		Código:	ATE-PRO-01
		Versión:	04
		Página:	13 de 15
ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH			

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades

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. Distribución de documentos internos	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-03 Documentos varios entregados a Dependencias.

E.12 Egreso de las instalaciones

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
7. Entrega de gafete de visitante	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.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

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).

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.

ATENCIÓN AL CIUDADANO PLANTA CENTRAL, DIGEF Y DIREH

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.
---------------------------------	----------------------	--