

Glendi Sucely Cano Vásquez

Manual de procedimientos para Sistematizar de forma digital las Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.

Asesora: M.A. Zonia Lucrecia Ortíz Montiel



FACULTAD DE HUMANIDADES

Departamento de Pedagogía

Guatemala, noviembre de 2019

Este informe fue presentado por la autora como trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- previo a obtener el grado de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.

Índice

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo I: Diagnóstico	1
Institución avaladora	1
1.1 Contexto	1
1.1.1 Ubicación Geográfica	1
1.1.2 Composición Social	1
1.1.3 Desarrollo Histórico	2
1.1.4 Situación económica	5
1.1.5 Vida política	6
1.1.6 Concepción filosófica	6
1.1.7 Competitividad	6
1.2 Análisis Institucional	6
1.2.1 Identidad institucional	6
1.2.2 Desarrollo histórico	8
1.2.3 Usuarios	9
1.2.4 Infraestructura	9
1.2.5 Proyección social	11
1.2.6 Finanzas	12
1.2.7 Política laboral	12
1.2.8 Administración	13
1.2.9 Ambiente Institucional	14
1.2.10 Otros aspectos	15
1.3 Lista de deficiencias, carencias identificadas	16
1.4 Problematización de las carencias y enunciado de hipótesis acción	17
1.5 Priorización del problema y su respectiva hipótesis acción	22
1.6 Análisis de viabilidad y factibilidad	23
Capítulo II: Fundamentación teórica	28
2.1 Elementos teóricos	28
2.2 Fundamentos legales	39
Capítulo III: Plan de acción o de la intervención	42
3.1 Título del proyecto	42
3.2 Problema seleccionado	42
3.3 Hipótesis – Acción	42
3.4 Ubicación geográfica de la intervención	42
3.5 Unidad ejecutora	42
3.6 Justificación de la intervención	42
3.7 Descripción de la intervención	43
3.8 Objetivos	43
3.9 Metas	44
3.10 Beneficiarios (directos e indirectos)	44

3.11 Actividades para el logro de objetivos	44
3.12 Cronograma	45
3.13 Técnicas metodológicas	47
3.14 Recursos	48
3.15 Presupuesto	49
3.16 Responsables	49
3.17 Formato de instrumentos de control o evaluación de la intervención	50
Capítulo IV: Ejecución y sistematización de la intervención	53
4.1 Descripción de las actividades realizadas	53
4.2 Productos, logros y evidencias	55
4.3 Sistematización de experiencia	98
4.3.1 Actores	101
4.3.2 Acciones	101
4.3.3 Resultados	101
4.3.4 Implicaciones	102
4.3.5 Lecciones aprendidas	102
Capítulo V: Evaluación del proceso	104
5.1 Del diagnóstico	104
5.2 De la fundamentación teórica	106
5.3 Del diseño del plan de intervención	108
5.4 De la ejecución y sistematización de la intervención	111
Capítulo VI: El Voluntariado	114
6.1 Plan de la acción realizada	114
6.2 Sistematización (descripción de la acción realizada)	123
6.3 Evidencias y comprobantes	124
Conclusiones	130
Recomendaciones	131
Bibliografías	132
Apéndice	133
Anexos	154

Índice de tablas

Tabla 1. Carencias.	16
Tabla 2. Carencias y problemas.	17
Tabla 3. Problemas e hipótesis-acción.	19
Tabla 4. Priorización.	22
Tabla 5. Problema elegido.	23
Tabla 6. Viabilidad.	23
Tabla 7. Estudio Técnico.	24
Tabla 8. Estudio de Mercado.	25
Tabla 9. Estudio Económico.	25
Tabla 10. Estudio Financiero.	26
Tabla 11. Características de la Admón. Moderna.	36
Tabla 12. Cronograma 2018.	45
Tabla 13. Cronograma 2019.	47
Tabla 14. Recursos.	48
Tabla 15. Presupuesto.	49
Tabla 16. Evaluación de la intervención.	50
Tabla 17. Cronograma doble.	51
Tabla 18. Descripción de actividades.	53
Tabla 19. Productos y logros.	55
Tabla 20. Evidencias.	96

Tabla 21. Lista de cotejo para evaluar Diagnóstico.	104
Tabla 22. Lista de cotejo para evaluar Fundamentación T.	106
Tabla 23. Lista de cotejo para evaluar Diseño de la intervención.	108
Tabla 24. Lista de cotejo para evaluar Ejecución.	111
Tabla 25. Lista de cotejo para evaluar Informe final.	112
Tabla 26. Lista de cotejo para evaluar Infraestructura.	141
Tabla 27. Lista de cotejo para evaluar Administración.	143
Tabla 28. Encuesta dirigida a asistente de la sección.	144
Tabla 29. Observación contextual.	145
Tabla 30. Observación institucional.	148

Resumen

El presente informe del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a una estudiante de la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presenta los esfuerzos por parte de la epesista para mejorar el servicio prestado a la comunidad educativa a través de la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.

La epesista capacitó a la jefa de la sección y a su asistente, así como a practicantes del nivel medio para que pudieran digitalizar resoluciones emitidas por la sección de acreditación y certificación, gracias a la capacitación dirigida a la jefa de la sección y a la creación de un manual de procedimientos para la digitalización el proyecto tendrá continuidad, llevándolo a cabo de la siguiente manera: Las resoluciones emitidas de 2,019 en adelante serán digitalizadas por la asistente o bien por la jefa de la sección, durante la ejecución del proyecto a cargo de la epesista, los practicantes del nivel medio con ayuda del manual lograron digitalizar las resoluciones emitidas por esta sección pertenecientes al lapso de 2,018 a 2,010.

Los futuros practicantes asignados a esta oficina serán capacitados por la jefa de la sección con ayuda del manual creado por la epesista, para que ellos puedan apoyar a la institución digitalizando las resoluciones emitidas en el lapso de 2,009 a 1,992. Y así lograr mejorar los procesos administrativos que realiza la institución como un ente representativo del ministerio de educación y ofrecer un mejor servicio a la comunidad educativa.

Palabras clave: Digitalización, resolución, manual, sistematización, educación.

Introducción

En el presente informe se detalla lo realizado durante el Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- correspondiente a la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, realizado en la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, específicamente en la sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la calidad, dicho ejercicio consistió en la elaboración de un manual para sistematizar de forma digital las resoluciones que emite esta sección, el ejercicio está conformado de diversas etapas fundamentales entre ellas:

Capítulo I.- Diagnóstico: es la etapa en la que a través de diversos instrumentos y metodologías (listas de cotejo, entrevistas, encuestas, etc.) se plantean varios problemas o carencias, dividiendo el diagnóstico en contextual e institucional para poder seleccionar el problema prioritario y buscar la manera más viable de solucionarlo.

Capítulo II.- Fundamentación Teórica: es la etapa del ejercicio en la que se busca un soporte ideológico que explica ideas relacionadas con el tema y así llevar a cabo el Plan de Acción.

Capítulo III.- Plan de Acción: se llevan a cabo las actividades previamente planificadas haciendo énfasis en que son las soluciones que mejor se acoplan al problema elegido.

Este -EPS- se llevó a cabo en la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, específicamente en la sección de Acreditación y Certificación, la cual pertenece al Departamento de Aseguramiento de la calidad.

Es así como nace este proyecto titulado: Manual de Procedimientos para Sistematizar de forma digital las Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte.

Capítulo IV.- Ejecución y sistematización de la intervención: dicho manual tiene como propósito fundamental mejorar los procesos administrativos que realiza la sección, mediante la digitalización de las resoluciones emitidas por la misma, facilitando la búsqueda de resoluciones de forma digital, y de esta forma disminuir la carga laboral y prestar un mejor servicio a la comunidad educativa.

Capítulo V.- Evaluación del proceso: el proyecto es supervisado y asesorado por un profesional asignado por la facultad de Humanidades, dicho profesional está anuente de todo lo relacionado al proyecto, aportando sugerencias y evaluando de forma constante cada etapa que conlleva la realización del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-.

Capítulo VI.- El voluntariado: la Facultad de Humanidades se siente comprometida con la comunidad guatemalteca y con nuestro país, es por ello que se implementó un voluntariado específicamente relacionado con el medio ambiente, en este caso el voluntariado se llevó a cabo a orillas del lago de Amatitlán, en donde se realizó reforestación.

Capítulo I

Diagnóstico

1.1 Contexto

1.1.1 Ubicación Geográfica

Localización: Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.
Avenida Simeón Cañas 3-37 zona 2, Guatemala, Guatemala.

Tamaño: edificio de 10 metros de ancho, 65 de largo, tres niveles.

Clima: templado

Suelo: el suelo dentro de la institución es variable, algunas oficinas tienen piso de granito, otras tienen de madera. En la oficina de la Sección de Acreditación y Certificación es de granito.

Recursos naturales: la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte, se encuentra rodeada de árboles y flores, pues se encuentra ubicada frente al Parque Jocotenango o también llamado Francisco Morazán. Los árboles y flores que se encuentran son:

❖ **Arboles:** níspero, pino, jacaranda, croto, eucalipto, narciso, camarón amarillo, papaya, banano.

❖ **Flores:** listón rojo, hortensias, jacarandas.

Vías de Comunicación: la principal vía de comunicación es la Avenida Simeón Cañas, que dirige al Centro Histórico de la ciudad, así mismo, a un costado se encuentra el inicio del periférico norte que colinda con la Calle Martí, que dirige a zonas 6,17 y 18.

1.1.2 Composición Social

Población y etnia: en el sector predomina la población ladina.

Instituciones Educativas: la mayoría de las instituciones educativas son privadas, entre ellas podemos mencionar las siguientes:

❖ Hogar Marina Guirola Leal, que atiende a niños y jóvenes huérfanos con capacidades diferentes.

❖ Sede de la Supervisión Educativa del sector zona 1.

- ❖ Universidad Mariano Gálvez.
- ❖ Academia de Dibujo y Pintura.
- ❖ Colegio San Sebastián.
- ❖ Liceo Bilingüe La Puerta.
- ❖ Colegio para sordos, Corazón y Señas.

Instituciones de Salud: en áreas aledañas se encuentran las siguientes instituciones de salud:

- ❖ Cuerpo de Bomberos Municipales.
- ❖ Farmacia Meykos.
- ❖ Instituto de Diabéticos, Los Alamos.
- ❖ Hospital Los Alamos.
- ❖ Sanatorio Lavid.
- ❖ Banco de Sangre Dr. Alvarez.
- ❖ Clínica de Hematología y Oncología.
- ❖ Centro Médico Morazán.

Vivienda: la mayoría de las viviendas son de uno o dos niveles de ladrillo y adobe, con motivo de conservar el estilo propio del hipódromo del norte. Sin embargo, se observa que también hay instituciones de block con terraza de concreto. Hay casas que han sido pintadas con grafiti.

Costumbres: a un costado de la departamental se encuentra el Hipódromo del Norte, el cual alberga la feria patronal en conmemoración de la Virgen de Asunción en un periodo aproximado de 12 días durante el mes de agosto.

1.1.3 Desarrollo Histórico

Primeros pobladores:

En el artículo “Cantón Jocotenango” (2004) se desarrolla la historia del lugar de la siguiente manera:

La ciudad de Guatemala a lo largo de la historia ha atravesado una serie de traslados de la capital por diversos motivos, el ultimo traslado fue realizado

a lo que hoy se le conoce como Nueva Guatemala de la Asunción, este hecho ocurrió el 1 de diciembre de 1775.

Es así como el 2 de enero de 1776 se reunió por primera vez el ayuntamiento en el asentamiento de la Ermita y se fundó la Nueva Guatemala de la Asunción, como cuarta y definitiva capital del Reino de Guatemala, una placa frente a la parroquia de la Santa Cruz, al inicio de la calzada José Milla y Vidaurre conmemora este hecho. El nombre de la nueva ciudad fue decretado por el Rey de España el 23 de enero de 1776, la cual hoy se conoce como Ciudad de Guatemala. Desde esta fecha empezaron a establecerse familias en los alrededores de la Calzada José Milla, Barrio Moderno, Ciudad Nueva.

El Parque de Jocotenango, más conocido como Plaza de Jocotenango, está situado en la Calle Real o 6ª Avenida y 3 y 4ª calles de la zona 2 de la Ciudad de Guatemala, y en el período de 1777 a 1879 constituyó el centro social y comercial del Pueblo de Indios de Jocotenango de Nuestra Señora de la Asunción. En este mismo sitio fueron construidos también el Templo de Nuestra Señora de la Asunción, inaugurado en 1804, una fuente estilo colonial y un lavadero público.

Durante este período, Guatemala, llevó a cabo su independencia de la corona española, que posibilitó su conversión a una nación autónoma y creó, en seguida, la Confederación centroamericana. Esta situación política no duró mucho tiempo, pues en 1847, a través del Decreto 15 del 21 de marzo emitido por el presidente Rafael Carrera, el Estado de Guatemala se transformó en República. Posteriormente, hacia el último tercio del siglo XIX, el país comenzó a experimentar una serie de transformaciones económicas, sociales y culturales, que derivaron en la ejecución de la Reforma Liberal de 1871 liderada por el General Justo Rufino Barrios y el General Miguel García Granados. A partir de este período, la ciudad se posiciona progresivamente como un núcleo urbano muy importante a nivel nacional y del istmo.

En ese contexto, entre los cambios más significativos que se producen en la ciudad está la creación de un espacio para efectuar carreras de caballos, por ser éste un deporte del agrado del señor Presidente Justo Rufino Barrios y porque era una afición tradicional del público que se reunía cada año para la celebración de la Feria de Jocotenango. De esa cuenta, se formó la Sociedad Hipódromo del Norte el 30 de agosto de 1881. Pero para poner en marcha estas acciones, hubo que realizar modificaciones radicales en el trazo urbano de esta parte de la ciudad que consistió en abrir un camino que condujera directamente de la plaza al Hipódromo. Para el caso, en septiembre de ese mismo año, se procedió a abrirlo, recibiendo el mismo, el nombre de Avenida del Hipódromo.

Estos factores, entre otros, fueron los que dieron paso a la demolición del conjunto arquitectónico antes mencionado, sobreviviendo únicamente la centenaria Ceiba. Después de estos hechos, alrededor de la plaza, durante más de tres décadas se constituyó en un polo social de la ciudad y en atractivo turístico.

La plaza, por otro lado, se transformó en un espacio baldío que de 1881 a 1899 era utilizado para la celebración de la tradicional Feria de Jocotenango en el mes de agosto. Luego, en el periodo de 1900 a 1919 se empleó, para conmemorar a la Juventud estudiosa del país por medio de las Fiestas Minervalias instituidas en la administración de Manuel Estrada Cabrera.

Lugares de orgullo local: Gracias a la exploración contextual se pudo observar que en el parque Jocotenango se encuentra un monumento dedicado a Francisco Morazán, quien fue presidente federal durante el periodo de 1829-1834 el monumento fue inaugurado el 03 de octubre de 1983.

1.1.4 Situación Económica

Medios de productividad: en las regiones aledañas existe la comercialización informal, sin embargo, también existen instituciones con empleos formales, entre ellas:

- ❖ Tribunal Supremo Electoral.
- ❖ Supervisión Educativa.
- ❖ Banco Agromercantil.
- ❖ Banco G&T continental.
- ❖ Fiscalía de sección liquidadora.

Comercialización: entre las principales fuentes de comercialización se encuentran las siguientes instituciones:

- ❖ Supermercado, La Torre.
- ❖ Supermercado, Econo-super.
- ❖ Banquetes Chapis.
- ❖ Café los Melaza.
- ❖ Panadería Pavallier.
- ❖ Carnicería.
- ❖ Dollar City.

Ubicación Socioeconómica de la Población: se observa que la mayoría de la población se encuentra en un estatus social óptimo, que va desde la clase media a la clase alta.

Medios de Comunicación: la mayoría de las personas utilizan teléfonos móviles, sin embargo, en los alrededores observan voceros que venden periódicos locales como Prensa Libre, Nuestro Diario.

Servicio de Transporte: los transportes más frecuentes son Transmetro y Transurbano, sin embargo, también existe bastante afluencia de vehículos como carros y motocicletas.

1.1.5 Vida Política

Participación cívica ciudadana: sobre la 6ta avenida y 3ra calle de la zona 1 se encuentra el Tribunal Supremo Electoral.

1.1.6 Concepción Filosófica

Prácticas generalizadas de espiritualidad: a los alrededores se pueden observar varias iglesias, las predominantes son católicas y evangélicas. Entre ellas se pueden encontrar:

- ❖ Parroquia Nuestra Señora de la Asunción.
- ❖ Parroquia Rectoral San Sebastián.
- ❖ Iglesia Evangélica, Gran Comisión.

1.1.7 Competitividad

Instituciones que se dedican a similares servicios: no existen instituciones que se dediquen a las mismas actividades, sin embargo, la Supervisión Educativa trabaja bajo la dirección de la Departamental de Educación.

1.2 Análisis Institucional

1.2.1 Identidad Institucional

Nombre: Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte, Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

Localización: Avenida Simeón Cañas 3-37 zona 2, Guatemala, Guatemala. Oficina 1-9

Visión: Según el portal del Ministerio de Educación. (2013-2019) la visión de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, es formar Ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta.

Misión: Conforme a lo expuesto en el portal del Ministerio de Educación. (2013-2019) la misión es ser una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y que está comprometida con una Guatemala mejor.

Objetivos:

Con base a lo expuesto en el portal del Ministerio de Educación. (2013-2019) se han extraído los siguientes objetivos que son fundamentales en la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.

- ❖ Dirigir las acciones de aseguramiento de la Calidad Educativa según la visión y misión del Ministerio de Educación.
- ❖ Planificar, dirigir y controlar las funciones y actividades a largo y corto plazo del Departamento de Aseguramiento de la Calidad Educativa.
- ❖ Garantizar la articulación del trabajo de las unidades a su cargo, a efecto de concretar los objetivos de la Dirección Departamental de Educación.
- ❖ Identificar, definir y ejecutar los factores asociados a la calidad educativa en coordinación con el sistema nacional de evaluación.
- ❖ Promover la identificación y análisis de las nuevas propuestas pedagógicas y metodológicas para el mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje en las modalidades de entrega escolarizada y extraescolar.
- ❖ Velar por la integración de esfuerzos de otros organismos para la consecución de la calidad educativa.
- ❖ Asegurarse que el personal a su cargo cuente con el equipo y sistemas necesarios, y que se mantenga en óptimas condiciones.
- ❖ Informar al personal a su cargo de las disposiciones emitidas por las autoridades ministeriales.
- ❖ Preparar informes periódicos sobre las distintas acciones de la unidad.

- ❖ Analizar, evaluar y presentar informes de resultados sobre el trabajo de las distintas unidades que conforman el departamento.

Principios: entre los principios que llevan a cabo los miembros de la sección se pueden percibir libertad, equidad y armonía.

Valores: cada miembro de la institución tiene diferentes valores, que los hacen diferentes a los demás, pero de forma conjunta los que más resaltan son respeto, tolerancia y solidaridad.

Organigrama: la sección de acreditación y certificación no cuenta con un organigrama establecido.

Servicios que presta: la sección de acreditación y certificación se encarga de administrar el registro de instituciones que prestan servicios educativos, revisa la documentación pertinente para asegurar la calidad educativa tanto de sus instalaciones, personal docente y administrativo que posee cada institución, a su vez trabaja la impresión de títulos y diplomas correspondientes al nivel medio y primario de todas las instituciones públicas y privadas de la región norte.

Vinculación con otras instituciones: el Ministerio de Educación, es quien dirige a la dirección departamental de educación Guatemala norte, y a la sección de acreditación y certificación, a su vez esta sección trabaja conjuntamente con las supervisiones educativas e instituciones oficiales y privadas del ámbito educativo.

1.2.2 Desarrollo Histórico

Gracias a lo expuesto en el portal del Ministerio de Educación. (2013-2019) se pudo extraer el desarrollo histórico, la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE- fue creada por Acuerdo Gubernativo No. 225-2008 de fecha 12 de septiembre de 2008, con el propósito de dar respuesta a una de las políticas educativas, entre las cuales se cita la de Calidad Educativa que el Ministerio de Educación ha trazado para período comprendido del 2008-2012.

DIGEACE es la dependencia del Ministerio que tiene la responsabilidad de acreditar y certificar oficialmente los procesos educativos institucionales e individuales para asegurar la calidad educativa.

1.2.3 Los usuarios

Procedencia: los visitantes son miembros de la comunidad educativa, (estudiantes, secretarías y directoras de centros educativos). La mayoría de los usuarios son provenientes del departamento de Guatemala, aunque se abocan personas de diversos municipios tales como: Guatemala, Chinautla, Palencia, Chuarrancho.

Estadísticas: la sección de acreditación y certificación se encarga de administrar el registro de instituciones públicas y privadas que prestan servicios educativos, cabe mencionar que las zonas que tiene bajo su cargo son 1,2,3,4,6,17,18 del municipio de Guatemala, sin embargo, también tiene bajo su control instituciones de otros municipios como: Chinautla, Palencia, Chuarrancho. La sección a su vez trabaja la impresión de títulos y diplomas correspondientes al nivel medio y primario de todas las instituciones públicas y privadas de la región norte.

Situación Socioeconómica: la situación económica de los usuarios se establece en la clase media.

Movilidad de los Usuarios: generalmente se movilizan en transporte público y algunos en automóvil.

1.2.4 Infraestructura

Locales para la administración: la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte se encuentra instituida en un edificio de dos niveles, todos los servicios que ofrece son referentes al ámbito administrativo. Existen salones amplios en donde funcionan las oficinas, es decir dentro de cada salón grande se ubican oficinas pequeñas.

Locales para la estancia y trabajo individual de la persona: cada trabajador cuenta con un pequeño cubículo para realizar sus funciones.

Las instalaciones para realizar las tareas institucionales: cada uno de los trabajadores tiene a su disposición dos mesas grandes, una silla giratoria, una computadora, dos o tres archivos, dependiendo la cantidad de papelería que cada uno maneje. Una estantería con cartapacios donde se guarda información necesaria. Sin embargo, el espacio es insuficiente para almacenar tanta documentación.

Áreas de descanso: el área destinada al descanso es el comedor, en el cual se encuentran sillas y mesas. Cada oficina tiene asignado un microondas para calentar sus alimentos.

Áreas de recreación: no hay áreas específicas para recreación.

Locales de uso especializado: no hay áreas de uso especializado.

Áreas para eventos generales: existe un área específica para eventos como cumpleaños, reuniones, actos protocolarios, entre otros.

El confort acústico: el sonido de la calle no se alcanza a escuchar dentro de la institución, únicamente se percibe el ruido en la lámina cuando la lluvia es muy fuerte. Sin embargo, esto no interrumpe ni desconcentra en el transcurso de las actividades.

El confort térmico: en el departamento se encierra un poco el calor, debido a que la oficina se encuentra al fondo del edificio, no hay suficiente ventilación natural. Sin embargo, hay tres ventiladores grandes que ayudan a minimizar la temperatura.

Espacios de carácter higiénico: existen dos locales de servicio sanitario, uno de caballeros y uno de damas. En cada espacio hay cinco retretes y tres lavamanos. Dentro del mismo espacio hay una pequeña pila para lavar trapeadores, trapos, entre otros. También hay un sanitario específico para visitantes. En los sanitarios hay jabón para manos, sin embargo, no hay papel higiénico. Cada uno debe de llevarlo.

Servicios Básicos: Según T. Vásquez (comunicación personal, 20 de julio de 2018) "En la institución hay energía eléctrica para uso general, (bombillas, computadoras, ventiladores, microondas). También hay internet, pero se

utiliza solo en ocasiones muy necesarias, el acceso internet es prácticamente restringido, pues no todas las computadoras cuentan con este servicio”.

Áreas de primeros auxilios: “para casos de emergencia se cuenta con un botiquín de primeros auxilios, el cual se encuentra en el área de recursos humanos, es para uso general”. (T. Vásquez, comunicación personal, 20 de julio de 2018)

Política de mantenimiento: la institución recibe mantenimiento constante, es decir, se limpia diariamente, las plantas son regadas con frecuencia, los sanitarios también son higienizados a diario.

Área disponible para ampliaciones: no hay áreas disponibles para ampliaciones, sin embargo, hay espacios que están mal utilizados.

Áreas de espera personal y vehicular: en la parte de afuera de la oficina hay un área de espera, con un total de diez sillas. El parqueo que se encuentra a un costado es pagado, tanto para visitantes como para trabajadores.

1.2.5 Proyección Social

Participación en eventos comunitarios: generalmente no se participa en eventos comunitarios.

Programas de apoyo a instituciones especiales: “la departamental de educación norte, al ser una institución estatal no se involucra demasiado en actividades de otra índole”. (T. Vásquez, comunicación personal, 20 de julio de 2018)

Trabajo de voluntariado: “la departamental en si no realiza trabajos de voluntariado, sin embargo, si recibe practicantes de nivel medio y universitario para obtener apoyo en diversas actividades”. (T. Vásquez, comunicación personal, 20 de julio de 2018)

Acciones de solidaridad con la comunidad: “en casos de emergencia nacional se realiza una colecta de insumos necesarios para personas afectadas.” (T. Vásquez, comunicación personal, 20 de julio de 2018)

Acciones de solidaridad con los usuarios: existen situaciones en las que los usuarios precisan de la obtención de algún documento. Por lo que por

medio de una carta se agilice aún más el trámite, puesto que existe demasiada demanda algunas veces tardan un poco los procesos debido a que no se cuenta con la cantidad necesaria de personal.

Cooperación con instituciones de Asistencia Social: no se realizan trabajos en conjunto con este tipo de instituciones.

Participación en acciones de beneficio social comunitario: la institución fue centro de acopio para víctimas de Volcán de Fuego.

Participación en la prevención y asistencia en emergencias: “la institución realiza un simulacro de temblor e incendio una vez al año”. (T. Vásquez, comunicación personal, 20 de julio de 2018)

Fomento Cultural: la institución es decorada mensualmente, de acuerdo a las efemérides correspondientes.

Participación Cívica Ciudadana con énfasis en derechos humanos: una vez al mes se realiza un acto cívico con las efemérides correspondientes al mes que les compete.

1.2.6 Finanzas

Fuentes de obtención de fondos económicos: “todos los fondos en insumos para trabajar son otorgados por el Estado de Guatemala”. (T. Vásquez, comunicación personal, 27 de julio de 2018)

Existencia de patrocinadores: Estado de Guatemala.

Venta de bienes y servicios: no existe.

Política Salarial: “el salario es mensual, depende del renglón presupuestario, el puesto y el tiempo de servicio”. (T. Vásquez, comunicación personal, 27 de julio de 2018)

Cumplimiento con prestaciones de la ley: todas las prestaciones de la ley.

Presupuestos generales y específicos: todo el presupuesto es creado por el Gobierno de Guatemala.

1.2.7 Política Laboral

Procesos para contratar al personal: “para la contratación de personal hay convocatorias dirigidas a toda la población, en la convocatoria se especifica

el perfil del puesto, salario y horario. Esta información se hace llegar a través de internet, páginas de Facebook, MINEDUC, o la ONSEC". (T. Vásquez, comunicación personal, 27 de julio de 2018)

Perfiles para los puestos o cargos de la institución: "los perfiles son distintos, en cada vacante, se puede requerir desde educación primaria (en el caso de operativos), educación media (en el caso de personal técnico) y educación superior (en el caso de prestación de servicios profesionales)". (T. Vásquez, comunicación personal, 27 de julio de 2018).

Procesos de inducción de personal: dependiendo del cargo será inducido generalmente por la jefa de la sección de acreditación y certificación, ella realiza los procesos administrativos.

Procesos de capacitación continua del personal: el personal recibe capacitaciones constantes que son presenciales y en línea.

Mecanismos para el crecimiento profesional: "las personas son contratadas bajo la condición de cumplimiento de horarios, en este caso la institución labora de 9:00am a 17:30pm de lunes a viernes, las personas que estudian deberán hacerlo fines de semana o en jornada nocturna". (L. Reyes, comunicación personal, 24 de julio de 2018).

1.2.8 Administración

Todos los procesos administrativos son ejecutados principalmente por la Licda. Thelma Vásquez jefa de la sección de acreditación y certificación.

Mecanismos de comunicación y divulgación: diariamente la Licda. Vásquez se aboca a los técnicos y asistentes para consultar si tienen trabajo pendiente o para asignar actividades a cada uno.

Manuales de procedimientos: en el departamento tienen ejemplares del manual de procedimientos para elaboración de PEI, el cual fue proporcionado por el Ministerio de Educación.

Manuales de puestos y funciones: existen manuales específicos para los puestos y funciones pertinentes dentro del departamento.

Legislación concerniente a la institución: la legislación que se utiliza es la recopilación de Leyes y Reglamentos de la autora Jovita Gil Montepeque.

Las condiciones éticas: generalmente se basan en los valores morales y éticos, principalmente el respeto.

1.2.9 Ambiente institucional

Relaciones interpersonales: las relaciones entre el personal en ocasiones resultan ser un poco tensas debido al exceso de carga laboral.

Liderazgo: la jefa de la sección de Acreditación y Certificación es quien lidera las actividades a ejecutar.

Coherencia de mando: la licenciada Thelma Vásquez conoce el trabajo y las actividades de cada uno de los colaboradores, por lo que existe coherencia en la toma de decisiones y el liderazgo.

Toma de decisiones: la licenciada Thelma Vásquez toma las decisiones, planifica y ejecuta. Toma en cuenta la opinión de los técnicos y auxiliares, aunque siempre toma la decisión que más beneficie a la comunidad educativa y a la institución.

Estilo de dirección: los principios administrativos que se utilizan son: unidad de mando, autoridad y disciplina.

Claridad de disposiciones y procedimientos: las instrucciones son claras y precisas, no existe riesgo de ambigüedad.

Trabajo en equipo: si existe el trabajo en equipo, sin embargo, la demanda es grande y algunas veces el personal no se da abasto para realizar tantas actividades.

Compromiso: los colaboradores se comprometen con la institución, sin embargo, en algunas ocasiones existen factores como el desorden de documentos y papelería que perjudican las labores.

Satisfacción laboral: se observa que todos están satisfechos en el departamento, sin embargo, la carga laboral es excesiva lo que los ha llevado a enfermarse.

Posibilidades de desarrollo: existe posibilidad de crecimiento o de cambio de Dirección o Departamento, esto dependerá de sus aptitudes.

Motivación: no existe motivación.

Reconocimiento: no se reconocen las buenas acciones o el trabajo, porque generalmente hay que presionar a los colaboradores para que realicen las acciones que les corresponden.

Tratamiento de conflictos: los conflictos se resuelven de forma verbal, sin embargo, si el conflicto continúa se traslada a las autoridades correspondientes, que sería el área de Recursos Humanos o la Dirección.

Cooperación: todos cooperan, pero lo hacen bajo presión.

Cultura de diálogos: los conflictos se resuelven dialogando.

1.2.10 Otros aspectos

Aspectos Tecnológicos: en la oficina hay equipo suficiente para trabajar, entre ellos seis computadoras, 5 impresoras, 1 scanner.

Manejo del espacio físico: el espacio físico no es bien aprovechado, existe demasiada papelería, de la cual algún porcentaje se va a bodega. En la oficina se almacenan carpetas que contienen las resoluciones desde el año 1992 hasta la fecha, lo cual es perjudicial cuando un usuario necesita copia de alguna de ellas. Se tienen que movilizar todas las carpetas para encontrar el documento.

1.3 Listado de carencias

Tabla 1
Carencias

Carencias
No hay semáforo cerca del cruce, por lo que resulta peligroso
No está pintado el paso de cebra.
Falta seguridad, es un lugar con alto índice de delincuencia.
Falta orden en la papelería que maneja la institución.
No existe un control para la atención de usuarios.
Faltan sillas en buen estado para los usuarios.
No hay internet para todos los colaboradores.
No hay suficientes aparatos telefónicos.
Falta reubicar el espacio físico.
Falta sistematizar la información con un sistema que ocupe menos espacio.
No existe un proceso de localización de carpetas de forma rápida.
No hay orden en los documentos debido a que se movilizan con frecuencia.
Los archivos no están rotulados.
Falta orden en el material que maneja cada colaborador.
Las relaciones interpersonales no son propicias.
Falta analizar las funciones de cada puesto.

No se cuenta con papel higiénico en el sanitario.
Los colaboradores no se dan abasto por la cantidad de expedientes que ingresan de forma semanal.
No hay suficiente personal trabajando dentro del departamento.

Nota: Elaboración propia.

1.4 Problematicación

Tabla 2
Carencias y problemas

Carencias	Problematicación
No hay semáforo cerca del cruce, por lo que resulta peligroso	¿Cómo se puede tener un mejor control del tránsito vehicular en la zona?
Falta seguridad, es un lugar con alto índice de delincuencia.	¿Cómo se podría resolver la falta de seguridad en el sector?
Falta orden en la papelería que maneja la institución.	¿Cómo solucionar la falta de organización de los documentos?
No existe un control para la atención de usuarios.	¿Cómo se podría llevar un mejor control de usuarios?
Faltan sillas en buen estado para los usuarios.	¿Qué hacer para cubrir la necesidad de mobiliario que utiliza el usuario?
No hay internet para todos los colaboradores.	¿Cómo se puede gestionar para que todos los colaboradores tengan acceso a internet?
No hay suficientes aparatos telefónicos.	¿De qué manera se puede mejorar el control y atención telefónica?

Falta reubicar el espacio físico.	¿Cómo se podrían utilizar mejor los espacios dentro de la oficina?
Falta sistematizar la información con un sistema que ocupe menos espacio.	¿Cómo se puede comprimir la información y reducir el espacio?
No existe un proceso de localización de carpetas de forma rápida.	¿Cómo se puede reducir el tiempo de búsqueda de información en las carpetas?
No hay orden en los documentos debido a que se movilizan con frecuencia.	¿De qué manera se puede controlar el orden de las carpetas?
Los archivos no están rotulados.	¿Cómo motivar a los colaboradores para rotular sus archivos?
Falta orden en el material que maneja cada colaborador.	¿Cómo lograr que los colaboradores tengan un mejor orden de su material?
Las relaciones interpersonales no son propicias.	¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales?
Falta analizar las funciones de cada puesto.	¿Cómo disminuir la carga laboral?
No se cuenta con papel higiénico en el sanitario.	¿Qué hacer para mantener papel higiénico en los sanitarios?
Los colaboradores no se dan abasto por la cantidad de expedientes que ingresan de forma semanal.	¿Cómo lograr que los colaboradores trabajen a mayor velocidad?

No hay suficiente personal trabajando dentro del departamento.	¿Cómo solucionar la falta de personal dentro del departamento?
--	--

Nota: Elaboración propia.

Problematización / Hipótesis-Acción

Tabla 3

Problemas e Hipótesis-acción

Problematización	Hipótesis-Acción
¿Cómo se puede tener un mejor control del tránsito vehicular en la zona?	Si se solicita a la Municipalidad un control específicamente en la zona mejorará el tránsito vehicular.
¿Cómo se podría resolver la falta de seguridad en el sector?	Si se gestiona ante la PNC una solicitud para patrullar en la zona entonces mejoraría la seguridad.
¿Cómo solucionar la falta de organización de los documentos?	Si se realiza una charla referente a la importancia de la organización entonces los colaboradores podrían ser más organizados.
¿Cómo se podría llevar un mejor control de usuarios?	Si se le entrega una ficha enumerada a cada usuario conforme van llegando entonces se tendrá un mejor control y orden.
¿Qué hacer para cubrir la necesidad de mobiliario que utiliza el usuario?	Si se realiza una colecta dentro del departamento entonces se podrán comprar sillas.

¿Cómo se puede gestionar para que todos los colaboradores tengan acceso a internet?	Si se solicita ante el MINEDUC la asignación de un modem de internet para uso en caso necesario entonces los colaboradores tendrían acceso a internet.
¿De qué manera se puede mejorar el control y atención telefónica?	Si se realiza un horario específico para contestar llamadas entonces mejorará la atención telefónica.
¿Cómo se podrían utilizar mejor los espacios dentro de la oficina?	Si se depuran los documentos innecesarios entonces habrá más espacio en la oficina.
¿Cómo se puede comprimir la información y reducir el espacio?	Si se digitaliza la información entonces se reduce el espacio físico que ocupan los documentos.
¿Cómo se puede reducir el tiempo de búsqueda de información en las carpetas?	Si se digitaliza la información entonces será más rápida la búsqueda.
¿De qué manera se puede controlar el orden de las carpetas?	Si se depuran los documentos innecesarios entonces habrá más espacio en la oficina.
¿Cómo motivar a los colaboradores para rotular sus archivos?	Si se capacita a los colaboradores en cuanto a sus funciones entonces realizarán lo que les corresponde.
¿Cómo lograr que los colaboradores tengan un mejor orden de su material?	Si se les da a los colaboradores una charla sobre la importancia del orden entonces mejorará su entorno.

¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales?	Si se les da a los colaboradores una charla sobre la importancia de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral entonces mejorarán su forma de convivencia.
¿Cómo disminuir la carga laboral?	Si se propicia disminución en el tiempo de actividades que no son tan necesarias, entonces disminuirá la carga laboral.
¿Qué hacer para mantener papel higiénico en los sanitarios?	Si se hace una colecta mensual de papel higiénico entonces habrá papel en el sanitario.
¿Cómo lograr que los trabajadores trabajen a mayor velocidad?	Si se realiza una pausa en las actividades cada cierto tiempo entonces retomarán sus actividades más motivados.
¿Cómo solucionar la falta de personal dentro del departamento?	Si se solicita en el área de recursos humanos la habilitación de plazas para esta oficina entonces disminuirá la carga laboral.

Nota: Elaboración propia.

1.5 Priorización

Para priorizar el problema se le presentaron a la jefa del departamento de acreditación varias propuestas, y a votación se eligió la que traería mayor beneficio a la sección de acreditación y certificación.

Tabla 4

Priorización

Problema	Hipótesis-Acción
¿Cómo se podría llevar un mejor control de usuarios?	Si se le entrega una ficha enumerada a cada usuario conforme van llegando entonces se tendrá un mejor control y orden.
¿Cómo se puede reducir el tiempo de búsqueda de información en las carpetas?	Si se digitaliza la información entonces será más rápida la búsqueda.
¿Qué hacer para cubrir la necesidad de mobiliario que utiliza el usuario?	Si se realiza una colecta dentro del departamento entonces se podrán comprar sillas.
¿Cómo disminuir la carga laboral?	Si se propicia disminución en el tiempo de actividades que no son tan necesarias, entonces disminuirá la carga laboral.

Nota: Elaboración propia.

1.5.1 Hipótesis-acción elegida

Tabla 5

Problema elegido

Problema	Hipótesis-Acción
¿Cómo se puede reducir el tiempo de búsqueda de información en las carpetas?	Si se realiza un manual de procedimientos para digitalizar la información y se trabaja conforme a él, entonces mejorará la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

Nota: Elaboración propia.

1.6 Análisis de Viabilidad y factibilidad

Viabilidad

Tabla 6

Viabilidad

Indicador	Si	No
¿Se tiene autorización de la institución el permiso correspondiente para realizar el proyecto?	X	
¿Se cumplen los requisitos pertinentes para obtener permiso de la institución para ejecutar el proyecto?	X	
¿Existe algún impedimento para la realización del proyecto?		X

Nota: Elaboración propia.

Factibilidad

Tabla 7

Estudio Técnico

Estudio Técnico	Si	No
¿Se encuentra bien definida la ubicación para la realización del proyecto?	X	
¿Se tiene una noción exacta de la magnitud del proyecto?	X	
¿El tiempo estipulado para la ejecución del proyecto es el adecuado?	X	
¿Se tiene claridad de las actividades a realizar?	X	
¿Existe disponibilidad del recurso humano requerido para la realización del proyecto?	X	
¿Se cuenta con los recursos físicos y técnicos necesarios para la ejecución del proyecto?	X	
¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto?	X	
¿Se ha previsto la organización de los participantes en la ejecución del proyecto?	X	
¿Se tiene certeza jurídica del proyecto a realizar?	X	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 8*Estudio de mercado*

Estudio de mercado	Si	No
¿Están bien identificados los beneficiarios del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios están dispuestos a la ejecución y continuidad del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios identifican ventajas de la ejecución del proyecto?	X	

*Nota: Elaboración propia.***Tabla 9***Estudio económico*

Estudio económico	Si	No
¿Se tiene calculado el valor en plaza de todos los recursos requeridos para el proyecto?	X	
¿Será necesario el pago de servicios profesionales?		X
¿Es necesario contabilizar gastos administrativos?	X	

¿El presupuesto visualiza todos los gastos a realizar?	X	
¿En el presupuesto se contempla el renglón de imprevistos?	X	
¿Se ha definido el flujo de pagos con una periodicidad establecida?		X
¿Los pagos se harán con cheque?		X
¿Los gastos se harán en efectivo?	X	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 10

Estudio financiero

Estudio financiero	Si	No
¿Se tiene claridad de cómo obtener los fondos económicos para el proyecto?	X	
¿El proyecto se pagará con fondos de la institución?		X
¿Será necesario gestionar crédito?		X
¿Se obtendrán donaciones monetarias de otras instituciones?		X

¿Se obtendrán donaciones de personas particulares?		X
¿Se realizarán actividades de recaudación de fondos?		X

Nota: Elaboración propia.

Capítulo II

Fundamentación Teórica

2.1 Elementos teóricos

Sistematización: Según el artículo “Definición Sistematización” (2019) Se denomina sistematización al proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, con la finalidad de realizar una organización del material.

Digitalización: Alegsa (2019) menciona que digitalizar es la acción de convertir en digital la información analógica. En otras palabras, la información que antes era física ahora puede ser procesada en una computadora o dispositivo similar.

Existen diferentes formas de digitalizar información, generalmente depende del tipo de documento, por ejemplo, una fotografía suele digitalizarse empleando un escáner.

Resolución: En el artículo publicado por “Definición de” (2019) se establece que una resolución puede ser un decreto, una decisión o un fallo que emite determinada autoridad. De acuerdo a su fuente y a su alcance, las resoluciones pueden calificarse de diferentes formas.

Una resolución administrativa, es una orden que pronuncia el responsable de un servicio público. Se trata de una norma cuyo alcance está limitado al contexto del servicio en cuestión y cuyo cumplimiento es obligatorio. Los expertos señalan que las resoluciones administrativas son dictadas para que los servicios públicos cumplan con las funciones que son estipuladas a través de la legislación. Lo que hace la resolución administrativa es detallar, desarrollar o complementar lo fijado por la ley.

Administración: En cuanto a la percepción de Riquelme (2019) el inicio de lo que hoy se conoce como Administración Científica se ubica a final del siglo XIX, encabezada por Henry Fayol y Frederick Taylor. Ellos establecieron las bases de la administración con carácter científico, estableciendo los principios de la administración que todavía se utilizan en la actualidad, siendo estos:

División del trabajo

Según (Riquelme, 2019) Henry Fayol plantea que la organización debe ser dividida entre los individuos y departamentos. Esto se debe a que una división del trabajo conduce a la especialización, la especialización y la eficiencia aumenta, mejora la eficacia y la productividad y la rentabilidad de la organización.

Ejemplo: La empresa debe elegir para cada puesto de trabajo a los mejores en su especialidad, para ventas una persona con conocimientos previos y experiencia en manejo de público, en el proceso productivo personas expertas en su área, etc.

Autoridad y responsabilidad

(Riquelme, 2019) menciona que Henry Fayol expone que debe haber un equilibrio entre la autoridad (poder) y responsabilidad (funciones). La autoridad debe ser igual a la responsabilidad. Si la autoridad es más que la responsabilidad entonces es probable que un gerente pueda abusar de ella. Si la responsabilidad es más que autoridad entonces él puede sentirse frustrado.

Ejemplo: Cada departamento en la empresa tiene un gerente especializado además en el área, este se encarga de dirigir las actividades llevadas a cabo en el departamento y controlar el desempeño del personal subordinado a sus órdenes.

Disciplina

Disciplina significa el respeto a las normas y reglamentos de la organización. La disciplina puede ser autodisciplina, o puede ser forzada. La autodisciplina es la mejor disciplina. Sin embargo, si no hay autodisciplina, entonces la disciplina debe reforzarse mediante sanciones, multas, etc. Ninguna organización puede sobrevivir sin disciplina. Según lo apreciado según (Riquelme, 2019)

Ejemplo: Los cargos de gerente de cada departamento deben ser ocupados por personas capaces de liderar equipos de trabajo, se pueden además establecer

acuerdos equitativos para recompensar el rendimiento y sanciones para aquello que incurran en infracciones laborales.

Unidad de Mando

En cuando a la percepción de (Riquelme, 2019) dentro de los 14 Principios de Henry Fayol *un* subordinado (empleado) debe tener sólo un superior (jefe o gerente). Un subordinado debe recibir órdenes de un solo superior. En otras palabras, un subordinado debe informar a un solo superior. Según Fayol, si un subordinado recibe órdenes de más de un superior, entonces no habrá orden. Esto afectará a la disciplina, la eficiencia, la productividad y la rentabilidad de la organización.

Ejemplo: se entiende viendo el organigrama, donde se establece una cadena de mando de la organización que va desde el mando superior ejercido por el gerente general, presidente o como se le llame en la organización y se distribuye en los diferentes departamentos donde el gerente lleva el mando del área.

Unidad de Dirección

En cuanto a lo expuesto por (Riquelme, 2019) según los 14 Principios de Henry Fayol todas las actividades que tengan el mismo objetivo deben ser dirigidas por un gerente, y debe utilizar un plan y procedimientos establecidos. Esto se conoce como unidad de dirección.

Ejemplo: Todo lo relacionado al empleado, debe ser manejado por el departamento de recurso humano, el gerente de este departamento dirige y vigila todo lo relacionado a pagos, comisiones, vacaciones, cumplimiento de horario, amonestaciones, para ello existen parámetros y lineamientos en la empresa.

Subordinación de interés individual al interés general

Según (Riquelme, 2019) en una organización, hay dos tipos de interés. El interés individual de los empleados, y el interés general de la organización. El interés

individual se le debe dar menor importancia, mientras que el interés general debe tener mayor importancia. Si no, la organización colapsará.

Ejemplo: En una institución es menester que los colaboradores se sientan identificados con la institución, de esta manera los intereses dejarán de ser individuales para convertirse en generales.

Remuneración

(Riquelme, 2019) Menciona que la remuneración es el precio por los servicios recibidos. Si una organización quiere que los empleados sean eficientes y de mejor rendimiento, entonces debe tener una buena política de remuneración. Esta política debe dar la máxima satisfacción tanto para el empleador como para los empleados. Debe incluir tanto los incentivos financieros y no financieros.

Ejemplo: La remuneración debe ir acorde al cargo y la actividad desempeñada y tener en consideración la experiencia, el tiempo empleado, los conocimientos de la persona, entre otras.

Centralización

Con base a lo expuesto por (Riquelme, 2019) en la centralización, la autoridad se concentra sólo en pocas manos. Sin embargo, en la descentralización, la autoridad se distribuye a todos los niveles de gestión. Ninguna organización puede ser completamente centralizada o descentralizada. Si existe una centralización completa, entonces los subordinados no tienen autoridad (poder) para llevar a cabo su responsabilidad (deberes). Del mismo modo, si no hay descentralización completa, entonces el superior no tendrá autoridad para controlar la organización. Por lo tanto, debe haber un equilibrio entre la centralización y la descentralización.

Ejemplo: Se aplica un poco de las dos, para que el superior conserve la autoridad para controlar la organización y los subordinados tengan algo de autoridad para llevar sus deberes.

Jerarquía

Jerarquía es una línea de autoridad o cadena de mando. Según los 14 Principios de Henry Fayol la jerarquía une a todos los miembros (directivos y empleados) de arriba a abajo. Cada miembro debe saber quién es su superior. También debe saber quién es su subordinado. La jerarquía es necesaria para una buena comunicación y no debe romperse. Esto bajo la percepción de (Riquelme, 2019)

Ejemplo: Desde un inicio se le debe hacer saber a su colaborador quien es su jefe inmediato, esto motivará la comunicación y mejorará los intereses de forma general. Si se tiene claro quién es nuestro superior, no existirá ambigüedad en las acciones.

Orden

Debe haber un orden de cosas y personas en la organización. Para las cosas se llama Orden Material. Para las personas se llama Orden Social. Orden de materiales se refiere a un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Orden social se refiere a la selección de la persona adecuado en el lugar adecuado. Debe haber una disposición ordenada de los recursos, tales como hombres y mujeres, dinero, materiales, etc. Una desviación puede conducir a un mal uso y el desorden. Según (Riquelme, 2019)

Ejemplo: Si no hay un orden establecido de los materiales o del recurso humano de lo contrario la situación será caótica.

Equidad

(Riquelme, 2019) menciona que los gerentes deben utilizar la equidad en el trato con los empleados. La equidad es una combinación de bondad y justicia. Equidad crea lealtad y devoción en los empleados.

Ejemplo: Aunque la relación de los jefes y los colaboradores sea buena, es importante tomar en cuenta que hay que seguir una serie de normas, es decir, si

es necesario llamar la atención deberá hacerse, si es necesario felicitar, también debe hacerse. Todo en un momento adecuado.

Estabilidad del personal

Un empleado necesita tiempo para aprender su trabajo y llegar a ser eficiente. Según (Riquelme, 2019) por lo tanto, se le debe dar tiempo para ser eficiente. Cuando él llega a ser eficaz, debe ser permanente. En otras palabras, los empleados deben tener la seguridad laboral.

Ejemplo: No se debe cambiar al personal de cargo a cada rato, de esa forma nunca van a obtener la experiencia necesaria para realizar las labores con éxito.

Iniciativa

En cuanto a (Riquelme, 2019) expone que la administración debe fomentar la iniciativa. Es decir, se debe alentar a los empleados a hacer sus propios planes y la ejecución de estos planes en los procesos de la empresa. Esto traerá satisfacción a los empleados y a su vez el éxito de la organización.

Ejemplo: La directiva debe motivar a los empleados a hacer sus propios planes y pautar la ejecución de los mismos y contemplar que en algunos casos pueden cometerse errores.

Espíritu de equipo

Esprit de Corps significa «espíritu de equipo». Por lo tanto, la dirección debería crear la unidad, la cooperación y el espíritu de equipo entre los empleados. Deben evitar la división y la política de gobierno. Con base a lo expuesto por (Riquelme, 2019)

Ejemplo: Se motiva al trabajo en equipos para alcanzar logros comunes donde cada quien aporta un poco de su conocimiento y destreza.

En cuanto a la percepción de Ponce (2007) Taylor aseguraba que la administración es la ciencia que mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos pretende alcanzar el máximo beneficio y utilidad de los mismos, aplicando mediante un proceso ordenado y cronológico cada una de las siguientes etapas:

Planeación: es el establecimiento de la visión, misión y valores institucionales, generalmente cuantificados en el presupuesto y apoyado en la técnica conocida como FODA.

Dirección: es implementar las políticas del capital de trabajo, de dividendos y establecimiento de niveles de responsabilidad y autoridad.

Control: para ejercer control se necesita medir los resultados obtenidos en función de los objetivos planteados. Para ello hay que establecer indicadores de desempeño, rentabilidad y productividad.

Organización: trata de la definición del organigrama corporativo, establecimiento de roles, descripción de puestos, diseño de políticas y procedimientos.

Sin embargo, el autor Agustín Reyes Ponce, hace énfasis en otras características de la administración moderna, haciendo notar que cada elemento de la administración se divide en dos partes. A) Mecánica B) Dinámica. Para tener una mejor concepción se adjunta la siguiente tabla.

Tabla 11*Características de la Administración Moderna*

Fase	Elemento	Etapa
a. Mecánica	1. Previsión	Objetivos Investigaciones Alternativas
	2. Planeación	Políticas Procedimientos Programas Presupuesto y pronósticos Estrategias y tácticas
	3. Organización	Funciones Jerarquías Obligaciones
b. Dinámica	4. Integración	Selección Introducción Desarrollo
	5. Dirección	Autoridad Comunidad Delegación

		Supervisión
	6. Control	Su establecimiento Su operación Su evaluación

Nota: Elaboración propia, basado en Ponce, 2007

Gracias a esta clasificación surgen los manuales y guías que son elementales para una óptima administración.

Manuales: Según Brand (2018) un manual es un texto en el que se detallan diferentes procesos o pasos a seguir para alcanzar una meta o un objetivo. Los manuales se pueden clasificar de la siguiente forma:

De Organización

“Los manuales de organización son aquellos que se encargan de detallar de forma sistémica los procesos, procedimientos y gestión de las empresas. Es decir, se expone la jerarquía de la organización, detallando la estructura y los roles y actividades que se desarrollan en las diferentes áreas.

Departamental

El manual departamental incide y profundiza en cómo han de realizarse las diferentes labores que se llevan a cabo en cada departamento. Es decir, es un tipo de manual que está dirigido a los empleados y que busca regular las tareas que debe realizar el personal en función a su puesto, para que quedé totalmente claro y se pueda asignar el trabajo a cada departamento de la forma más eficiente posible.

Es un manual que se emplea con la finalidad de que la asignación de tareas se realice de una forma mucho más ágil y eficiente.

De Política

El manual de política no es totalmente formal en cuanto a su contenido, y su objetivo es determinar la forma en la que se dirige y controla la empresa. Es decir, podemos entender el manual de política como aquel que regula la dirección de la organización.

De Finanzas

El manual de finanzas es aquel que se encarga de controlar los bienes pertenecientes a una empresa. Este manual suele corresponder al departamento de contabilidad, generalmente va dirigido al tesorero de la propia empresa.

De procedimientos

Este manual se encarga de listar los pasos que han de seguirse para poder realizar una actividad o emprender alguna idea dentro de la empresa de manera correcta o siguiendo el protocolo, ética o valores de la empresa.

De técnicas

Los manuales de técnicas son parecidos a los de procedimientos, solo que en este caso se encargan de detallar de forma meticulosa la forma en la que deben desempeñarse o realizarse las diferentes tareas de cada departamento. Es decir, es un compendio de técnicas para poder desarrollar tareas concretas de manera adecuada.

Manuales múltiples

Los manuales múltiples, como bien expone nombre se dedican a cuestiones de diversa índole. Algunas de estas cuestiones exponen las normas generales de la empresa de forma clara y concisa o, también, pueden explorar el sistema organizativo de la empresa.

De puesto

Los manuales de puesto son todos aquellos que explican de forma específica cuáles son las funciones y características que le corresponden a cada puesto de la empresa en concreto. Es otras palabras, es un manual que detalla las funciones, características y responsabilidades de un puesto de trabajo dentro de una empresa.

Manuales de bienvenida

El manual de bienvenida tiene la función de servir como pequeña introducción la historia de la empresa, desde sus inicios hasta la actualidad, exponiendo también la visión y valores pertenecientes a la propia organización.

Lo más normal, es que al trabajador se le otorgue junto con el manual de bienvenida la normativa interna que explica tanto los derechos como las obligaciones internas al puesto de trabajo en cuestión.

En resumen, los manuales de bienvenida enseñan la historia de la empresa con el objetivo de explicar los valores, la visión, la misión y el motivo por el cual la empresa se encuentra operando en el mercado, así como las formas en las que beneficia a la sociedad a la que pertenece.

De calidad

Los manuales de calidad establecen las bases establecidas por la empresa referentes a la calidad del sistema. En otras palabras, se establece la calidad mínima que deben tener los productos o servicios de la empresa y los procedimientos a seguir para lograr dicha calidad.

Estos manuales pueden hacer referencia a las actividades en general del sector o a las actividades de la organización.

2.2 Base legal

Constitución Política de la República De Guatemala

Artículo 28.- Derecho de petición. Los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley.

En materia administrativa el término para resolver las peticiones y notificar las resoluciones no podrá exceder de treinta días.

En materia fiscal, para impugnar resoluciones administrativas en los expedientes que se originen reparos o ajustes por cualquier tributo, no se exigirá al contribuyente el pago previo del impuesto o garantía alguna. Constitución Política de la República de Guatemala [Const.]. Art. 28. 1985 (Guatemala)

Ley de Educación Nacional

Artículo 13. Direcciones Generales. Las Direcciones Generales de Educación son dependencias técnico-administrativas con jurisdicción nacional y se encargan de coordinar y cumplir las políticas y directrices que genera la Dirección Superior y orientar la ejecución de los planes, programas y actividades del Sistema Educativo Nacional. Ley de Educación Nacional Decreto 12-91[Decreto.]. Art. 13. 1991 (Guatemala)

Artículo 33. Obligaciones del Estado.

Inciso m) Garantizar el funcionamiento de los centros educativos oficiales, privados y por cooperativa en beneficio del desarrollo educativo.

Inciso p) Atender y dar trámite a las peticiones que individual y colectivamente le hagan los sujetos que participen en el proceso educativo.

Ley de Educación Nacional Decreto 12-91 [Decreto.]. Art. 13. 1991 (Guatemala)

Ley de lo Contencioso Administrativo

Artículo 1. Derecho de Petición.

Las peticiones que se dirijan a funcionarios o empleados de la administración pública deberán ser resueltas y notificadas dentro del plazo de treinta días, contados a partir de la fecha en que haya concluido el procedimiento administrativo.

El órgano administrativo que reciba la petición, al darle trámite deberá señalar las diligencias que se realizarán para la formación del expediente. Al realizarse la última de ellas, las actuaciones estarán en estado de resolver para el efecto de lo ordenado en el párrafo precedente. Los órganos administrativos deberán elaborar y mantener un listado de requisitos que los particulares deberán cumplir en las solicitudes que les formulen.

Las peticiones que se planteen ante los órganos de la administración pública se harán ante la autoridad que tenga competencia para conocer y resolver. Cuando se hagan por escrito, la dependencia anotará día y hora de presentación. Ley de lo contencioso administrativo. Art. 1. 1996 (Guatemala)

Artículo 2. Principios. Los expedientes administrativos deberán impulsarse de oficio, se formalizarán por escrito, observándose el derecho de defensa y asegurando la celeridad, sencillez y eficacia del trámite. La actuación administrativa será gratuita. Ley de lo contencioso administrativo. Art. 2. 1996 (Guatemala)

Artículo 3. Forma. Las resoluciones administrativas serán emitidas por autoridad competente, con cita de las normas legales o reglamentarias en que se fundamenta. Es prohibido tomar como resolución los dictámenes que haya emitido un órgano de asesoría técnica o legal.

Las resoluciones serán notificadas a los interesados personalmente citándolos para el efecto; o por correo que certifique la recepción de la cédula de notificación. Para continuar el trámite deberá constar, fehacientemente, que el o los interesados fueron debidamente notificados con referencia expresa de lugar, forma, día y hora. Ley de lo contencioso administrativo. Art. 3. 1996 (Guatemala)

Capítulo III

Plan de acción o de la intervención

3.1 Título

Manual de procedimientos para sistematizar de forma digital las resoluciones emitidas por el departamento de acreditación y certificación de la dirección departamental de educación Guatemala norte para la facilitación de los procesos administrativos

3.2 Problema

¿Cómo se puede reducir el tiempo de búsqueda de información en las carpetas?

3.3 Hipótesis-acción

Si se realiza un manual de procedimientos para digitalizar la información y se trabaja conforme a él, entonces mejorará la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

3.4 Ubicación

Avenida Simeón Cañas 3-37 zona 2, Oficina 1-9 Guatemala, Guatemala. Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte, Sección de Acreditación y Certificación.

3.5 Unidad ejecutora

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades

Departamento de Pedagogía

3.6 Justificación

La digitalización de resoluciones emitidas por la sección de acreditación y certificación se realizará para agilizar la ejecución de los procesos administrativos

que lleva a cabo la sección de acreditación y certificación como un ente representativo del ministerio de educación, a su vez se pretende disminuir la carga laboral debido a la escasez de personal dentro de la sección, siendo este un proyecto viable y factible que beneficia directamente a la comunidad educativa debido a que se encontrarán con mayor facilidad las resoluciones que soliciten. Es por ello que para darle continuidad al proyecto se realizará un manual de procedimientos para digitalización.

3.7 Descripción de la intervención

El proyecto consiste en la selección, preparación y digitalización de resoluciones, este proyecto involucra diversos procesos en los cuales serán participes diferentes personas, jefa de la sección, asistente, practicantes del nivel medio, epeista. La epeista tendrá el papel fundamental de involucrar los procesos administrativos, mediante la planificación, organización, dirección y control de actividades para poder digitalizar y crear un manual de procedimientos.

3.8 Objetivos

General

- ❖ Mejorar el servicio de búsqueda de las resoluciones solicitadas por los usuarios.

Específicos

- ❖ Organizar la información de forma digital utilizando carpetas por año, tipo de tramite o institución.
- ❖ Establecer una base de datos que facilite la búsqueda de información.
- ❖ Disminuir el espacio físico que ocupan las carpetas que guardan las resoluciones.

3.9 Metas

- ❖ **Corto plazo:** se tiene planificado digitalizar 1,200 resoluciones emitidas por la sección de acreditación y certificación, que fueron autorizadas del año 2018 al 2015.
- ❖ **Mediano plazo:** debido a la aceptación del proyecto, año con año los practicantes del nivel medio que asistan a la institución con ayuda del manual de procedimientos digitalizarán de forma ascendente, es decir años 2014, 2013,2012. Etc. Hasta llegar al año 1992.
- ❖ **Largo plazo:** digitalizar todas las resoluciones, realizando este proceso de forma ascendente y llevar a bodega las carpetas con las resoluciones físicas, para aprovechar el espacio.

3-10 Beneficiarios

- ❖ Jefa de la sección
- ❖ Asistente
- ❖ Usuarios

3.10 Actividades

- ❖ Selección de documentos a digitalizar.
- ❖ Recopilación de insumos.
- ❖ Organización de la información.
- ❖ Presentación de plan a jefa de la sección.
- ❖ Capacitación dirigida a jefa de la sección y practicantes.
- ❖ Digitalización de resoluciones.
- ❖ Capacitación dirigida a asistente de la sección.
- ❖ Pruebas efectuadas por la jefa de la sección.
- ❖ Presentación del manual a la jefa de sección.
- ❖ Revisión del manual realizado por la jefa de la sección.
- ❖ Aprobación del manual.
- ❖ Presentación y entrega del manual físico y digital a la sección de acreditación y certificación.

3.12 Cronograma

Tabla 12

Cronograma 2,018

	Agosto			Septiembre				Octubre				
Actividad	13/17	20/24	27/31	3/7	10/14	17/21	24/28	1/5	8/12	15/19	22/26	30/31
Selección de documentos a digitalizar												
Recopilación de insumos												
Organización de la información												
Presentación de plan a jefa de la sección												

Capacitación dirigida a jefa de la sección y practicantes											
Digitalización de resoluciones											
Capacitación asistente de la sección											
Pruebas efectuadas por la jefa de la sección											

Nota: Elaboración propia.

Tabla 13

Cronograma 2,019

AÑO 2,019

	Enero	Febrero		Marzo
Actividad	21/25	11/15	18/22	25/29
Presentación del manual a la jefa de sección				
Revisión del manual realizado por jefa de la sección				
Aprobación del manual				
Presentación y entrega del manual físico y digital a la sección de acreditación y certificación				

Nota: Elaboración propia.

3.13 Técnicas metodológicas

- ❖ Listas de cotejo
- ❖ Encuestas
- ❖ Entrevistas
- ❖ Observación

3.14 Recursos

Tabla 14

Recursos

Talento Humano	Materiales
<ul style="list-style-type: none">▪ Jefa de la sección▪ Asistente de la sección▪ Epesista▪ Practicantes del nivel medio	<ul style="list-style-type: none">▪ Computadora▪ Escáner▪ Resoluciones▪ Engrapadora▪ Grapas▪ Sacagrapas▪ Carpetas▪ Memoria USB▪ Energía eléctrica▪ Hojas▪ Impresora

Nota: Elaboración propia.

3.15 Presupuesto

Tabla 15

Presupuesto

Cantidad	Insumo	Costo unitario	Costo total
200	Horas utilizadas en computadora	Q.5.00	Q.1,000.00
200	Horas de alquiler de escáner	Q.5.00	Q.1,000.00
2	Caja de grapas	Q.20.00	Q.40.00
2	Memoria USB	Q.60.00	Q.120.00
	Energía eléctrica	Q.400.00	Q.400.00
1000	Hojas	Q.0.10.00	Q.100.00
1	Impresora	Q.1,000.00	Q.1,000.00
1000	Impresiones	Q. 2.00	Q.2,000.00
12	Empastados	Q.15.00	Q.180.00
	Imprevistos	Q.160.00	Q.160.00
	TOTAL		Q.6,000.00

Nota: Elaboración propia.

3.16 Responsables

- ❖ Jefa de la sección
- ❖ Asistente
- ❖ Epesista

3.17 Formato de instrumentos de control o evaluación de la intervención

Tabla 16

Evaluación de la intervención

Indicador	Si	No
¿Se alcanzaron las metas propuestas?	X	
¿Los beneficiarios se encuentran conformes respecto al proceso de ejecución del proyecto?	X	
¿Las actividades se realizan con un orden lógico?	X	
¿El tiempo estipulado es el suficiente para ejecutar las actividades contempladas?	X	
¿Las técnicas metodológicas utilizadas responden asertivamente para la ejecución del proyecto?	X	
¿Se cuenta con los recursos necesarios durante cada actividad?	X	
¿El presupuesto es suficiente para la ejecución del proyecto?	X	
¿Se han presentado imprevistos?	X	
¿Las personas responsables de cada actividad las han ejecutado adecuadamente?	X	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 17

Cronograma doble

Actividad		T 1	T 2	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T1 0	T1 1	T1 2	T1 3	T1 4	T1 5
Diagnóstico institucional	P	■	■												
	E	■	■												
Aplicación de instrumentos	P			■	■										
	E			■	■										
Diagnóstico contextual	P	■	■	■											
	E		■	■	■										
Selección de documentos a digitalizar	P				■	■									
	E				■	■									
Recopilación de insumos	P					■									
	E					■									
Organización de la información	P						■								
	E						■								
Presentación de plan a jefa de la sección	P							■							
	E							■							
Capacitación dirigida a jefa de la sección	P								■						
	E								■						
Digitalización de resoluciones	P									■	■	■	■		
	E									■	■	■	■		
Elaboración de manual	P										■	■	■		
	E										■	■	■		

Capítulo IV
Ejecución y sistematización de la intervención

4.1 Descripción de las actividades realizadas

Tabla 18

Descripción de las actividades

No.	Actividad	Resultado
1.	Selección de documentos a digitalizar	La selección de documentación a digitalizar fue la base principal para saber que tanto material era el que estaba inmerso, es por ello que se seleccionó únicamente la documentación de los años 2018 al 2011, debido a que la cantidad de resoluciones era bastante.
2.	Recopilación de insumos	Para poder digitalizar se tenía que seleccionar: 1 computadora 1 escáner 1 escritorio El resultado fue optimo, por que evitó contratiempos.
3.	Organización de la información	Los leitz con la información poseían diversos tipos de resoluciones, (cambio de director, cambio de ubicación geográfica, incremento de cuotas, etc.) Es por ello que se organizó la información

		según sus características, año y establecimiento.
4.	Presentación de plan a jefa de la sección	El plan fue presentado a la jefa de la sección desde un inicio, pero se le dio un nuevo enfoque cuando llegaron los practicantes del nivel medio, esto debido a que se tomó la decisión de que año con año se va a tomar la auxiliatura de los jóvenes como un medio para poder digitalizar las resoluciones restantes.
5.	Capacitación dirigida a jefa de sección y practicantes del nivel medio	Se capacitó a la jefa de la sección para que ella pudiera capacitar a los practicantes y que conocieran el proyecto en sí, además de que ellos no tenían conocimiento del tipo de documentación que se iba a digitalizar.
6.	Digitalización de resoluciones	Como se mencionó anteriormente los practicantes del nivel medio tuvieron a su cargo la digitalización de resoluciones, gracias a que manejaban bien los insumos y se les capacitó referente a los documentos no hubo contratiempos.

7.	Capacitación dirigida asistente de la sección	Se capacitó a la jefa de la sección y a su asistente, debido a que ellas tendrán a su cargo la capacitación de los practicantes que lleguen de forma posterior.
8.	Pruebas efectuadas por jefa de la sección	Al momento de que la jefa de la sección realizó las pruebas de búsqueda e impresión de documentos digitalizados quedó satisfecha por el proyecto, debido a que le ahorrará tiempo y los usuarios no tendrán que esperar tanto tiempo.

Nota: Elaboración propia.

4.2 Productos, logros y evidencias

Tabla 19

Productos, logros y evidencias

Productos	Logros
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos para la digitalización de resoluciones emitidas por la sección de acreditación y certificación del departamento de aseguramiento de la calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte. ▪ Diez copias físicas del manual. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Participación de las autoridades institucionales. b. Compromiso institucional de implementar efectivamente el manual de procedimientos para darle continuidad al proyecto. c. Digitalización de más resoluciones de las esperadas.

<ul style="list-style-type: none">▪ Dos copias digitales del manual.▪ Tutorial digital para el uso del manual.	<p>d. El material audiovisual será de gran apoyo para comprender de mejor manera el uso del manual.</p>
---	---

Nota: Elaboración propia.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de umanidades

Manual de Procedimientos
Para sistematizar de forma digital las
resoluciones emitidas por la sección de
acreditación y certificación del
departamento de aseguramiento de la
calidad de la Dirección Departamental de
Educación, Guatemala Norte.

P.E.M. Glendí Sucely Cano Vásquez

Asesora: M.A. Zonia Lucrecia Ortíz Montiel

Guatemala, marzo de 2019

Se puede reproducir total o parcialmente, siempre y cuando se cite a la autora como fuente de origen y que no sea para usos comerciales.

Es indispensable mencionar que este manual debe ser revisado y actualizado cada año por las personas que lo tienen bajo su dirección.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN, GUATEMALA NORTE
DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
SECCIÓN DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Licenciada. Susana Gularte Estrada de Davis

Directora Departamental de Educación, Guatemala Norte

M.A. Ana Soyos

Jefa del Departamento de Aseguramiento de la Calidad

M.A. Thelma Ondina Vásquez Reyes

Jefa de la Sección de Acreditación y Certificación

Nancy Yol

Asistente de la Sección de Acreditación y Certificación

Equipo Técnico

Loyda Reyes

José Luis Gregorio

Luis Rodas

Guatemala, marzo, 2019

ÍNDICE

Presentación	i
Introducción	ii
1. <i>Objetivos del manual</i>	1
2. <i>Flujograma</i>	1
3. <i>Base legal</i>	2
4. <i>Descripción del procedimiento para la digitalización de documentos</i>	4
5. <i>Frecuencia de aplicación del procedimiento</i>	29
6. <i>Áreas que se involucran en el proceso</i>	29
7. <i>Recursos</i>	30
8. <i>Detalles del procedimiento</i>	30
9. <i>Glosario y siglas</i>	31
Anexos	32
Referencias	33

PRESENTACIÓN

La Universidad de San Carlos de Guatemala a través de sus distintas Facultades y Escuelas tienen el compromiso moral y social de ayudar a la comunidad guatemalteca en diversos aspectos. Es por ello esta casa de estudios implementó en sus múltiples carreras el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) que tiene como función proyectarse en varios sectores del país, tal es el caso del Departamento de Pedagogía de la Facultad de Humanidades, que tiene como misión preparar profesionales totalmente capacitados en diversas áreas y a su vez hacerlos participes del apoyo hacia la comunidad.

La carrera de Administración Educativa en su etapa final envía a los futuros profesionales a diversas instituciones estatales con la finalidad de realizar una proyección donde el estudiante sea capaz de desenvolverse en el área que le corresponde, es por ello que se busca una institución sin fines de lucro para que el estudiante conozca y experimente con la realidad nacional.

Las fases con las que cuenta el Ejercicio Profesional Supervisado de la Facultad de Humanidades se desglosan de la siguiente forma:

Diagnóstico: Es la etapa en la que a través de diversos instrumentos y metodologías (listas de cotejo, rúbricas, entrevistas, encuestas, FODA, etc.) se plantean varios problemas o carencias dentro de la institución y se busca la manera más viable de solucionarlos.

Plan de Acción: Al culminar la etapa de Diagnóstico se elige el problema que tenga soluciones viables, para ello se planifican diversas actividades que encaminen a una solución efectiva a través de estudios de mercado.

Ejecución: Se llevan a cabo las actividades previamente planificadas haciendo énfasis en que son las soluciones que mejor se acoplan al problema.

Es así como nace este manual titulado: "Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte". El cual fue elaborado por la estudiante Glendi Sucely Cano Vásquez, como proyecto de EPS en apoyo y beneficio a la administración de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito brindar una correcta y clara asesoría para la digitalización de resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.

Por lo que contiene de forma ordenada, secuencial y detallada los pasos a seguir para realizar cada actividad que implica el procedimiento de digitalización, se pueden visualizar diagramas de flujo e imágenes alusivas que ayudaran a ejecutar el proceso de forma eficaz.

1.

- Facilitar la digitalización de resoluciones que emite la DIEDUC sobre Centros Educativos Privados y Oficiales.
- Disminuir el tiempo de búsqueda de resoluciones solicitadas por los usuarios.
- Establecer un procedimiento sencillo para tener un control digital de las resoluciones emitidas.

2. *Flujograma*



Gil, A. (2013) *Proceso de Digitalización*. [Fotografía]. Recuperado de: <http://herramientasempresariales.com.mx/2013/04/%C2%BFque-es-la-digitalizacion-de-documentos/>

3. *Base Legal para la Elaboración del Manual de Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.*

3.1 Constitución Política de la República De Guatemala

Artículo 28.- Derecho de petición. Los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley.

En materia administrativa el término para resolver las peticiones y notificar las resoluciones no podrá exceder de treinta días.

En materia fiscal, para impugnar resoluciones administrativas en los expedientes que se originen reparos o ajustes por cualquier tributo, no se exigirá al contribuyente el pago previo del impuesto o garantía alguna.

Constitución Política de la República de Guatemala [Const.]. Art. 28. 1985 (Guatemala)

3.2 Ley de Educación Nacional

Artículo 13. Direcciones Generales. Las Direcciones Generales de Educación son dependencias técnico-administrativas con jurisdicción nacional y se encargan de coordinar y cumplir las políticas y directrices que genera la Dirección Superior y orientar la ejecución de los planes, programas y actividades del Sistema Educativo Nacional.

Ley de Educación Nacional Decreto 12-91 [Decreto.]. Art. 13. 1991 (Guatemala)

Artículo 33. Obligaciones del Estado.

Inciso m) Garantizar el funcionamiento de los centros educativos oficiales, privados y por cooperativa en beneficio del desarrollo educativo.

Inciso p) Atender y dar trámite a las peticiones que individual y colectivamente le hagan los sujetos que participen en el proceso educativo.

Ley de Educación Nacional Decreto 12-91 [Decreto.]. Art. 13. 1991 (Guatemala)

3.3 Ley de lo Contencioso Administrativo

Artículo 1. Derecho de Petición. Las peticiones que se dirijan a funcionarios o empleados de la administración pública deberán ser resueltas y notificadas dentro del plazo de treinta días, contados a partir de la fecha en que haya concluido el procedimiento administrativo.

El órgano administrativo que reciba la petición, al darle trámite deberá señalar las diligencias que se realizarán para la formación del expediente. Al realizarse la última de ellas, las actuaciones estarán en estado de resolver para el efecto de lo ordenado en el párrafo precedente. Los órganos administrativos deberán elaborar y mantener un listado de requisitos que los particulares deberán cumplir en las solicitudes que les formulen.

Las peticiones que se planteen ante los órganos de la administración pública se harán ante la autoridad que tenga competencia para conocer y resolver. Cuando se hagan por escrito, la dependencia anotará día y hora de presentación.

Ley de lo contencioso administrativo. Art. 1. 1996 (Guatemala)

Artículo 2. Principios. Los expedientes administrativos deberán impulsarse de oficio, se formalizarán por escrito, observándose el derecho de defensa y asegurando la celeridad, sencillez y eficacia del trámite. La actuación administrativa será gratuita.

Ley de lo contencioso administrativo. Art. 2. 1996 (Guatemala)

Artículo 3. Forma. Las resoluciones administrativas serán emitidas por autoridad competente, con cita de las normas legales o reglamentarias en que se fundamenta. Es prohibido tomar como resolución los dictámenes que haya emitido un órgano de asesoría técnica o legal.

Las resoluciones serán notificadas a los interesados personalmente citándolos para el efecto; o por correo que certifique la recepción de la cédula de notificación. Para continuar el trámite deberá constar, fehacientemente, que el o los interesados fueron debidamente notificados con referencia expresa de lugar, forma, día y hora.

Ley de lo contencioso administrativo. Art. 3. 1996 (Guatemala)

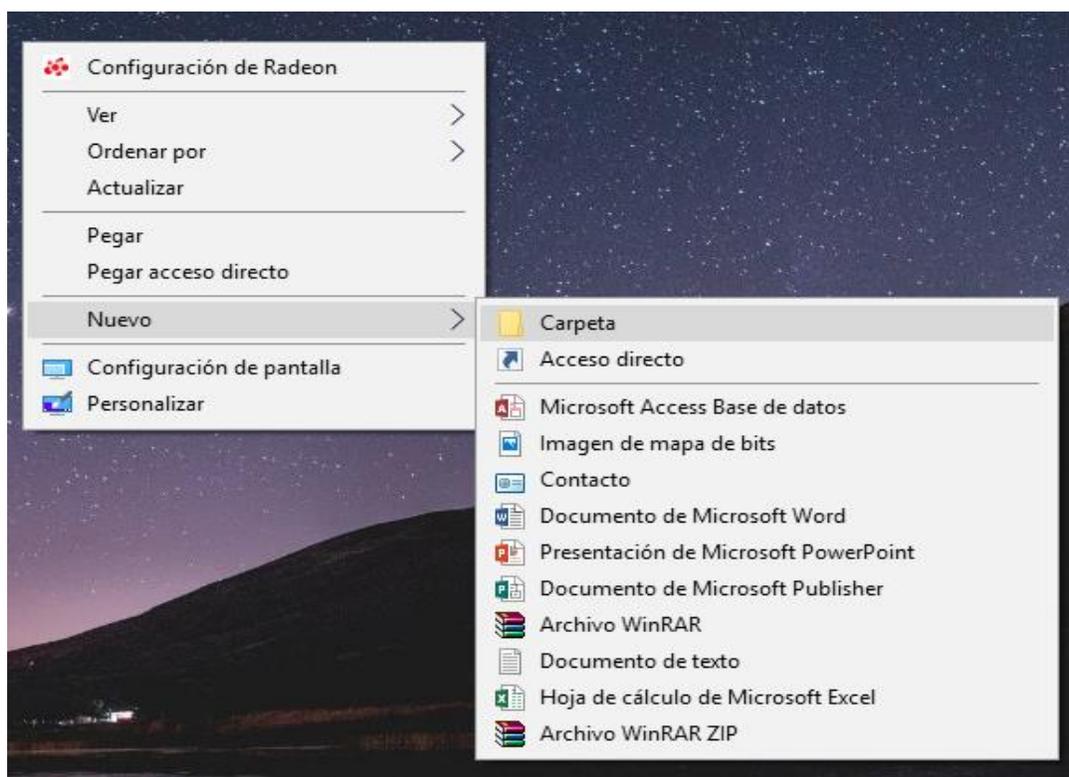


4. Descripción del procedimiento para la Digitalización de Documentos

4.1 Primer Paso: Creación de una Carpeta.

4.1.1 Colocarse en el escritorio de la computadora.

4.1.2 Pulsar clic derecho y seleccionar "nuevo" y dar clic en "carpeta".



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPS] [Fotografía]

4.1.3 Aparecerá en el escritorio una carpeta con el nombre "nueva carpeta".



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPSI][Fotografía]

4.2 Segundo Paso: Elegir el nombre que se le dará a la carpeta.

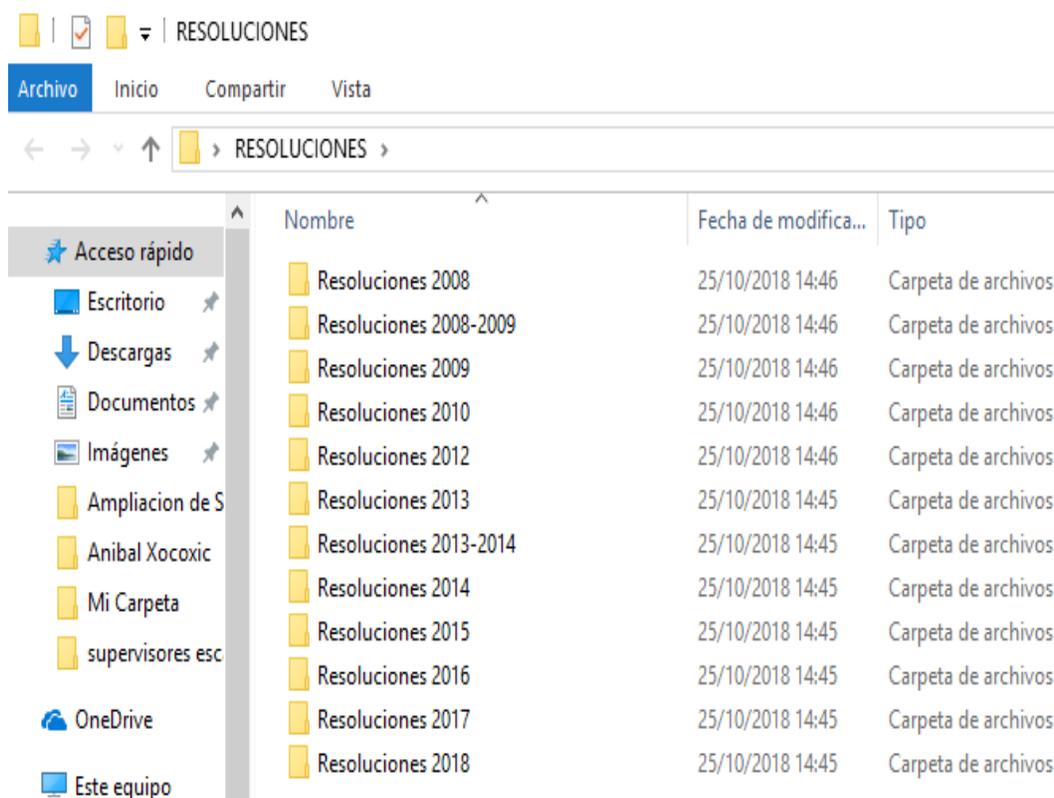
4.2.1 Cambiar el nombre de la carpeta por el nombre "RESOLUCIONES".



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPSI][Fotografía]

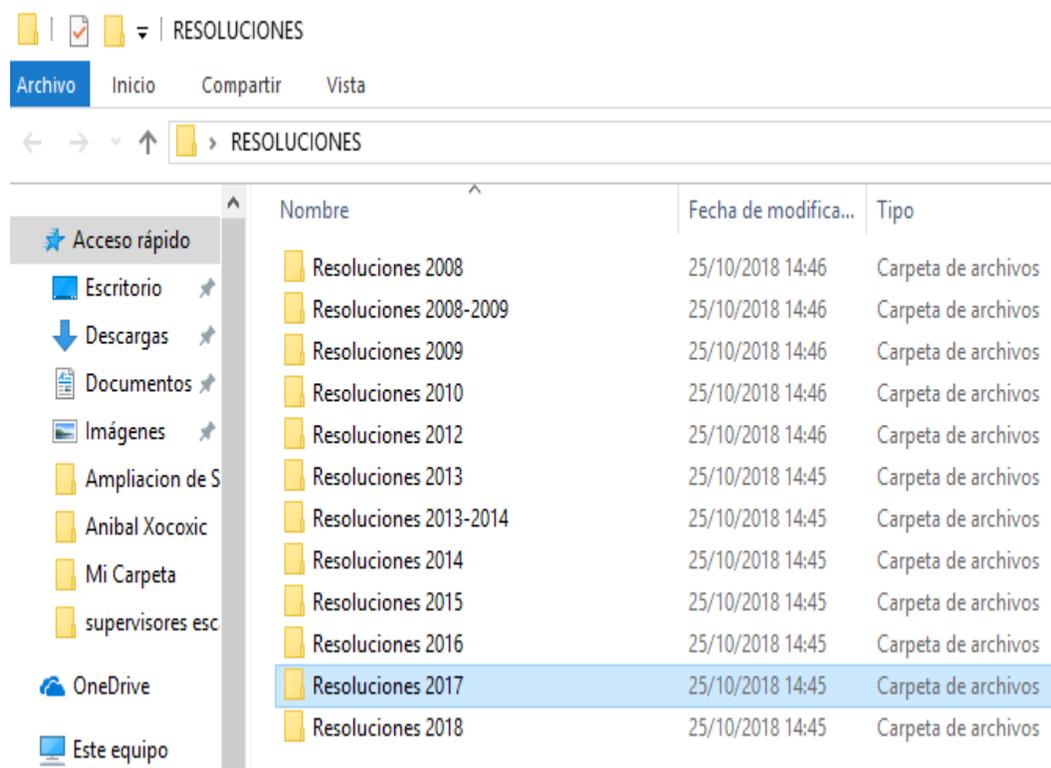
4.3 Tercer Paso: Creación de Carpetas por año.

4.3.1 Adentro de la carpeta "RESOLUCIONES" crear carpetas de resoluciones por año como se visualiza en la imagen.



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

4.3.2 Seleccionar la carpeta con el año en que se desea trabajar.

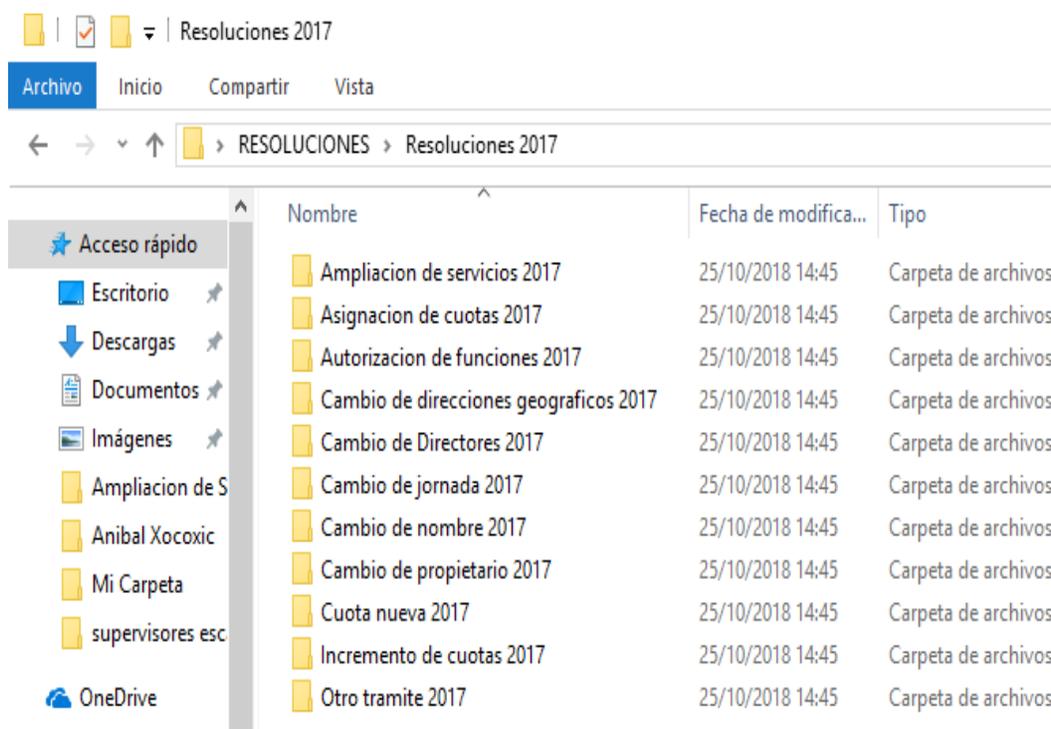


Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPS] [Fotografía]

4.4 Cuarto Paso: Creación de Subcarpetas.

4.4.1 Dentro de cada carpeta anual, crear varias carpetas con los nombres que se detallan a continuación:

- Ampliación de servicios.
- Asignación de cuotas.
- Autorización de funciones.
- Cambio de direcciones geográficas.
- Cambio de directores.
- Cambio de jornada.
- Cambio de nombre.
- Cambio de propietario.
- Cuota nueva.
- Incremento de cuotas.
- Otro trámite.



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

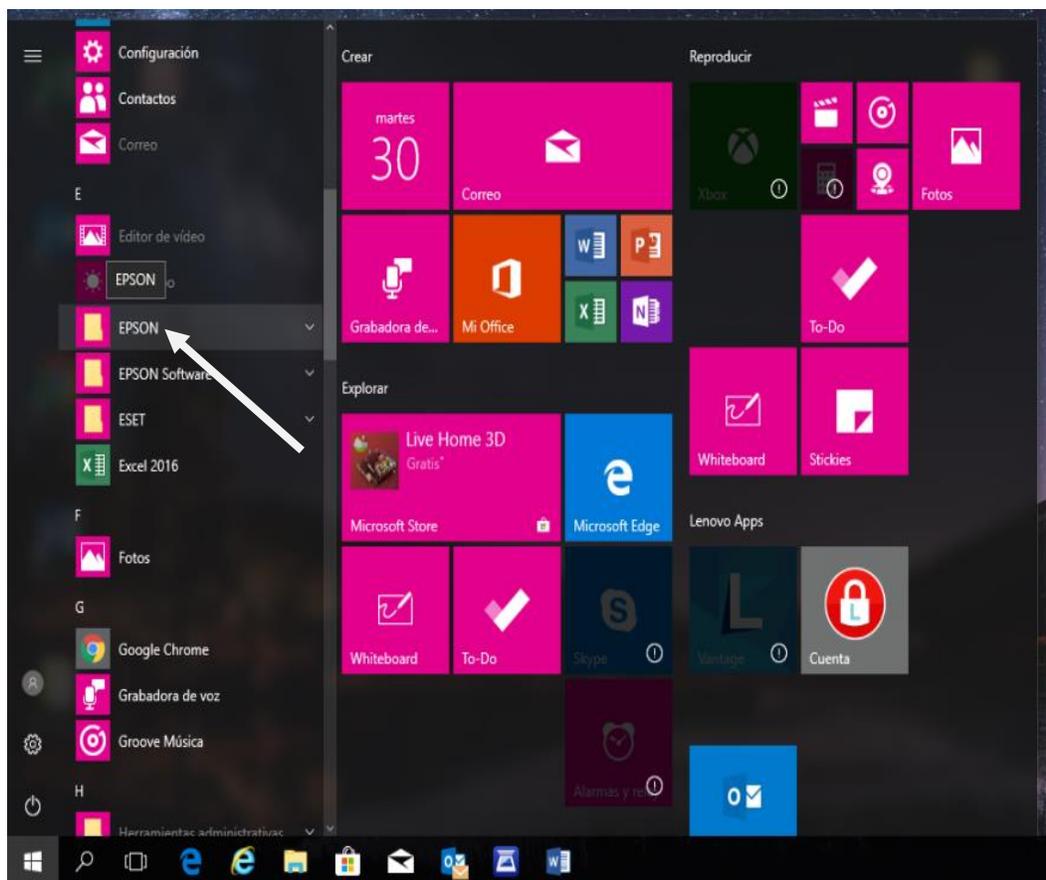
4.5 Quinto Paso: Búsqueda del Escáner.

4.5.1 Ubicarse en el escritorio de la pantalla y pulsar clic en el icono de "Inicio"



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPS][Fotografía]

4.5.2 Seleccionar la carpeta del escáner en este caso llamada "Epson".



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, IEPSE* [Fotografía]

4.6 Sexto Paso: Configuración de la Digitalización del documento.

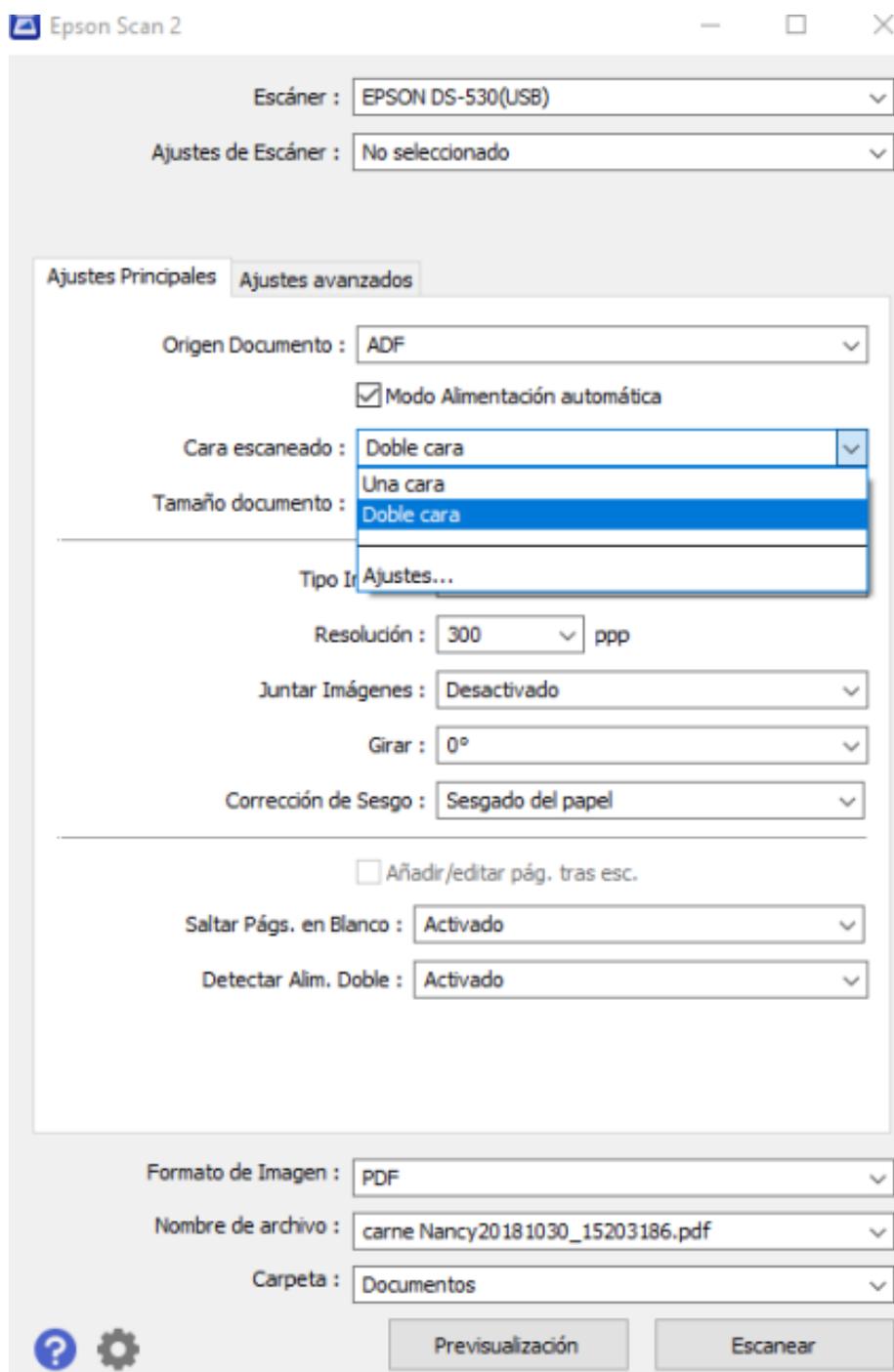
4.6.1 El ícono del escáner aparecerá en la barra de tareas.

4.6.2 Dar clic en el ícono.



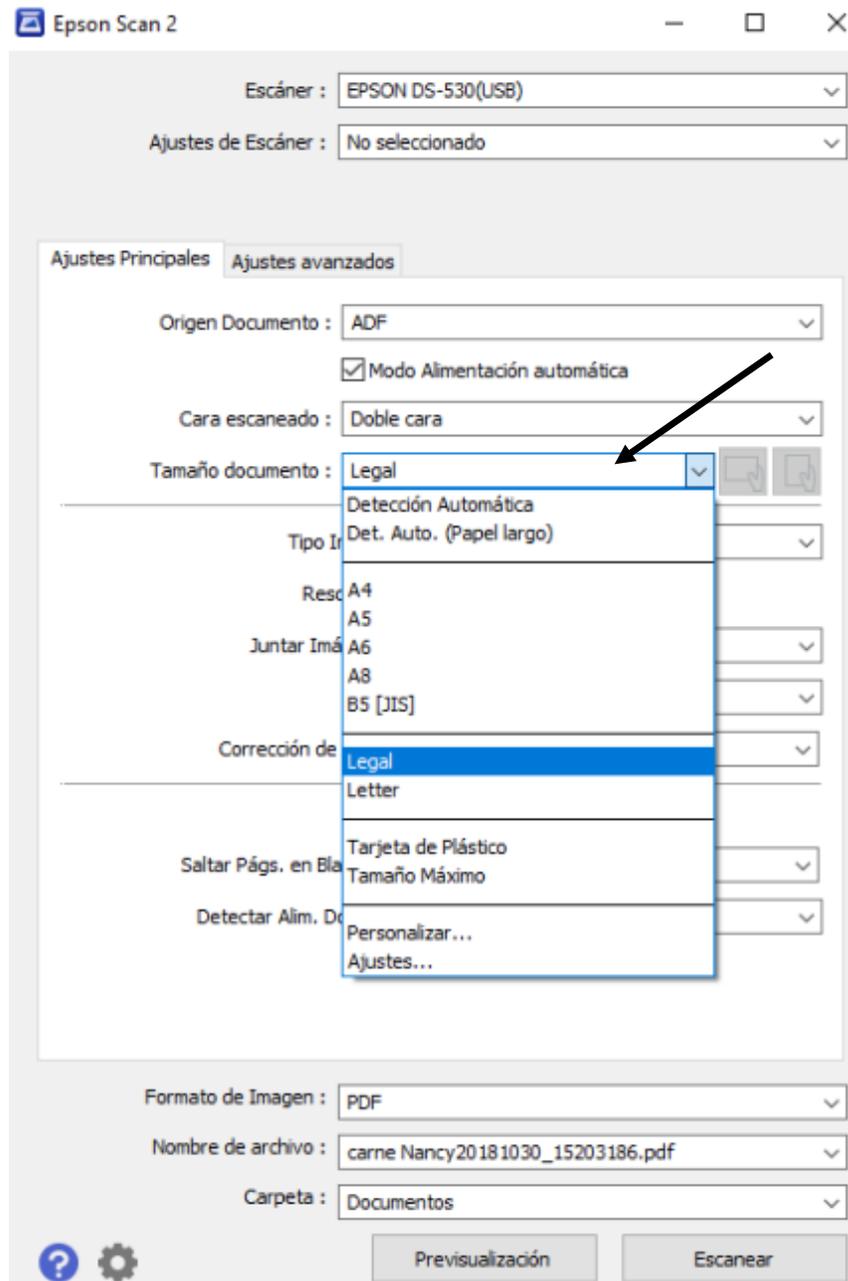
Caño G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

4.6.3 Desplegar "cara de escaneado" y seleccionar si el documento se va a escanear a una cara o dos.



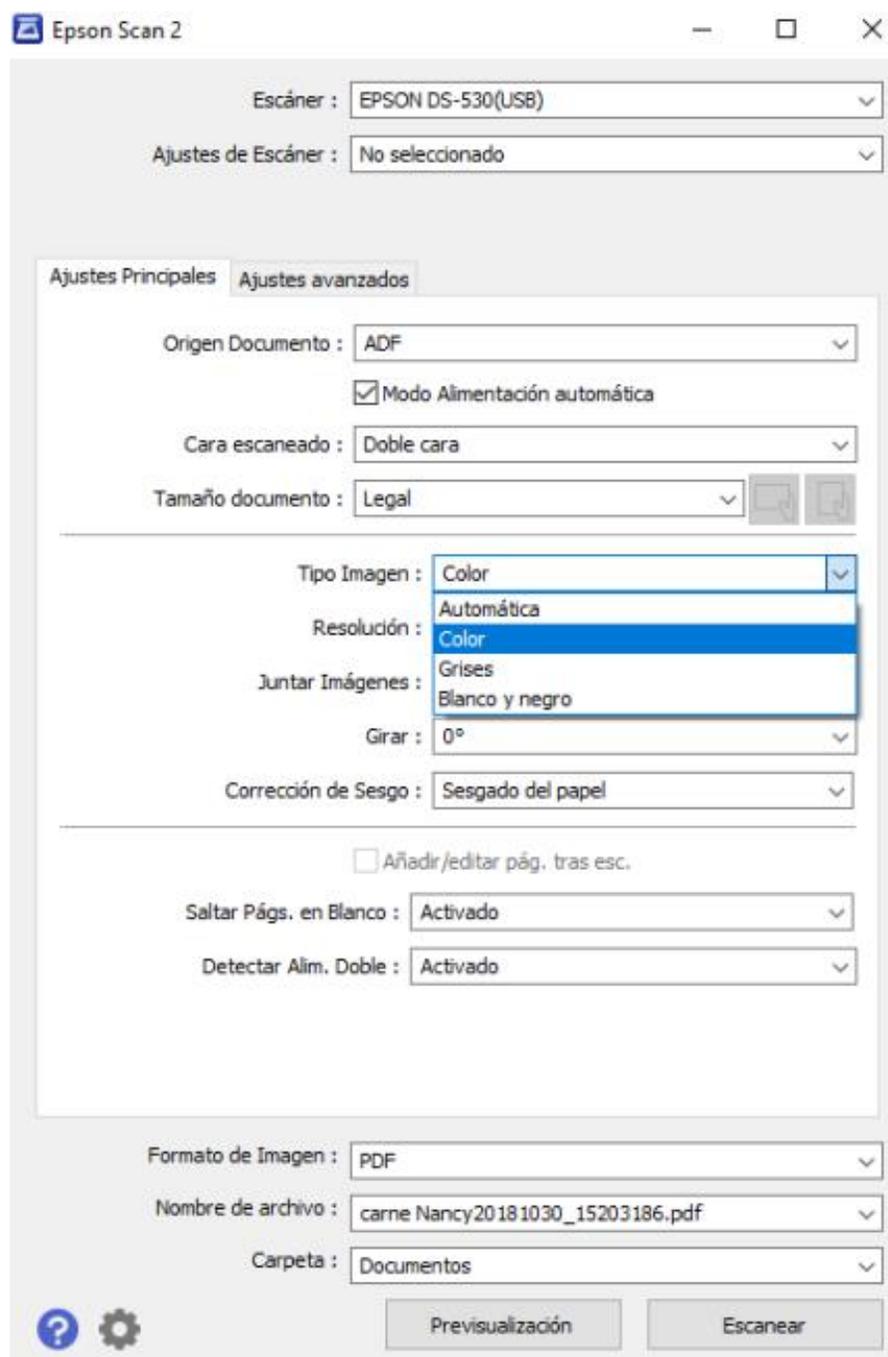
Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPS] [Fotografía]*

4.6.4 Desplegar en "tamaño de documento" y seleccionar el tamaño "legal".



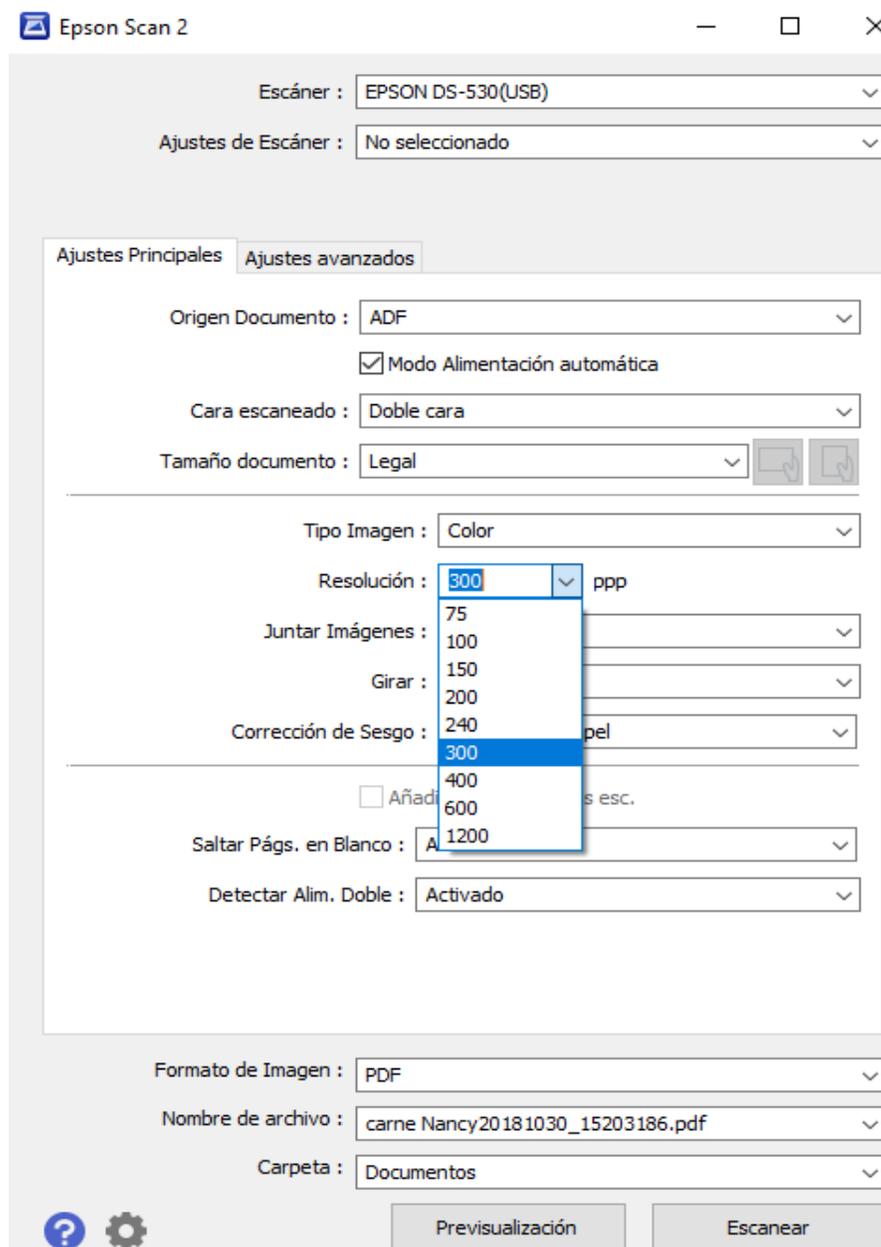
Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

- 4.6.5 Desplegar en "Tipo de imagen" para seleccionar si el documento será escaneado a color o en blanco y negro.



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, IEPSI*[Fotografía]

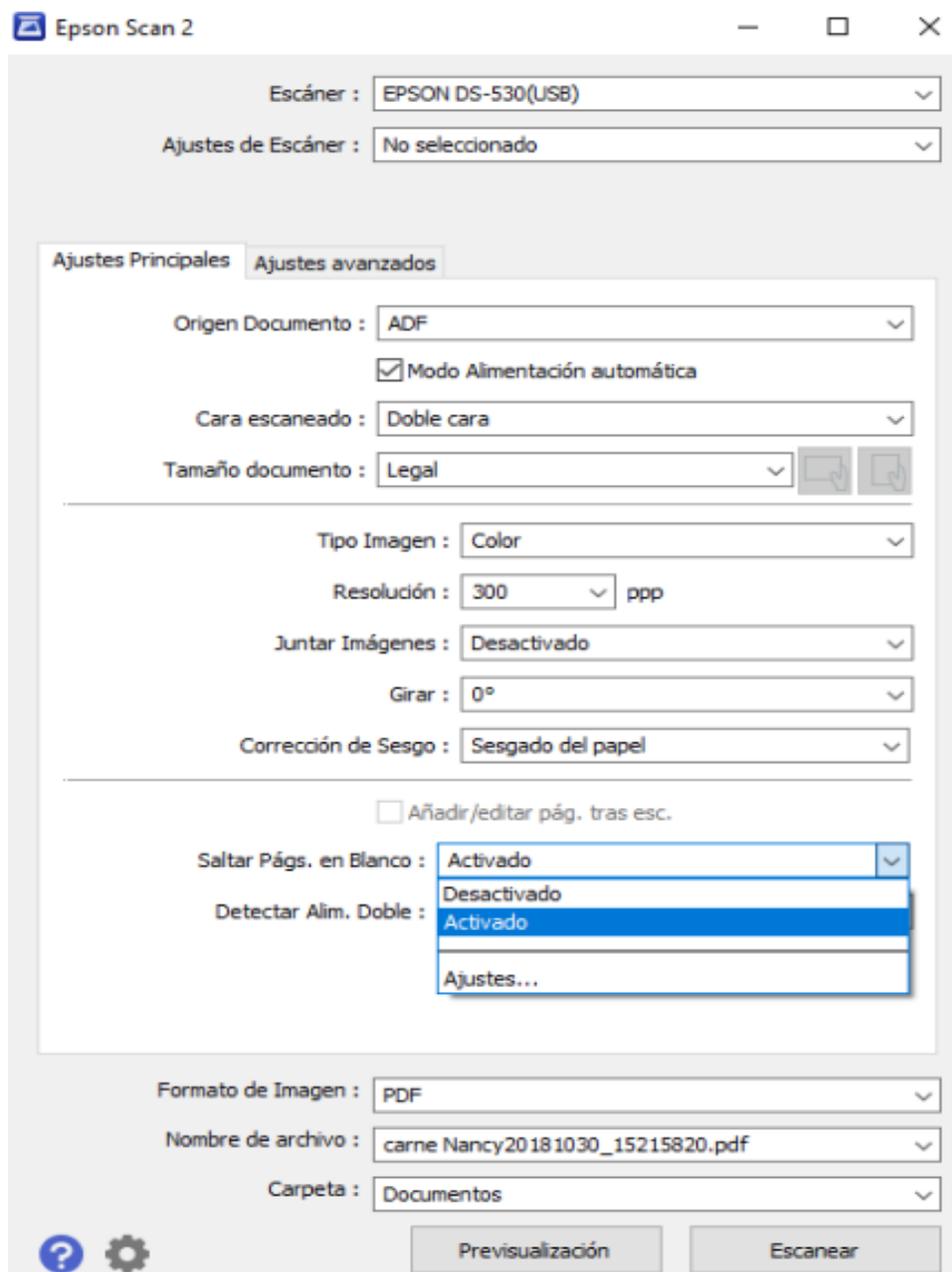
- 4.6.6 Desplegar la opción "Resolución" En la cual se selecciona la calidad de la imagen. Nota: La velocidad del escaneo dependerá de la calidad que se haya seleccionado. Es recomendable utilizar la opción "300" para escanear de forma rápida y de buena calidad.



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPS]* [Fotografía]

4.6.7 Dar clic en la opción "Saltar Pág. En Blanco" para evitar que en el documento digitalizado queden espacios vacíos.

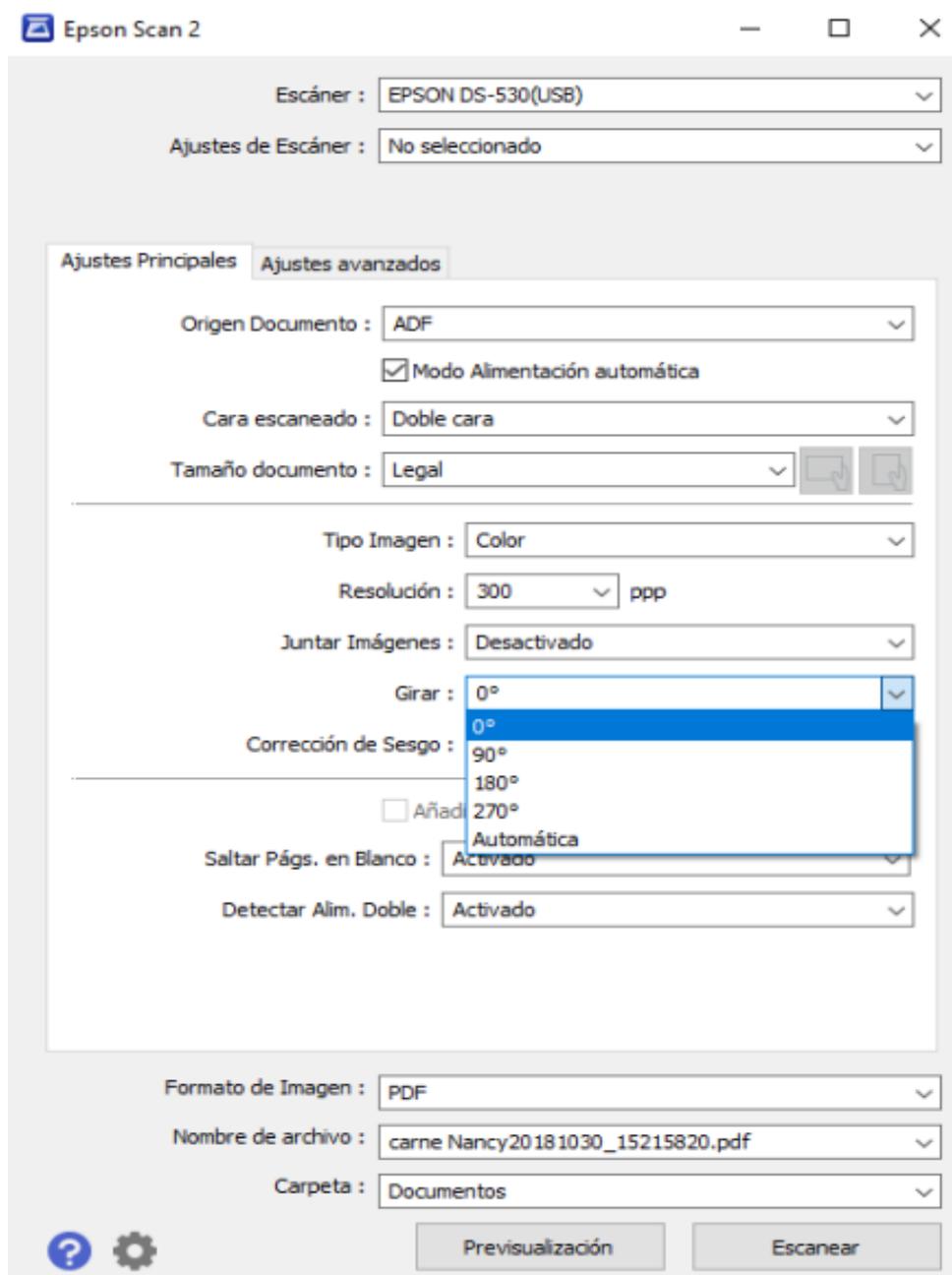
4.6.8 Seleccionar la opción "Activado".



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

4.6.9 Desplegar la opción "Girar" para elegir la posición en la que deseamos que el documento digitalizado aparezca en pantalla.

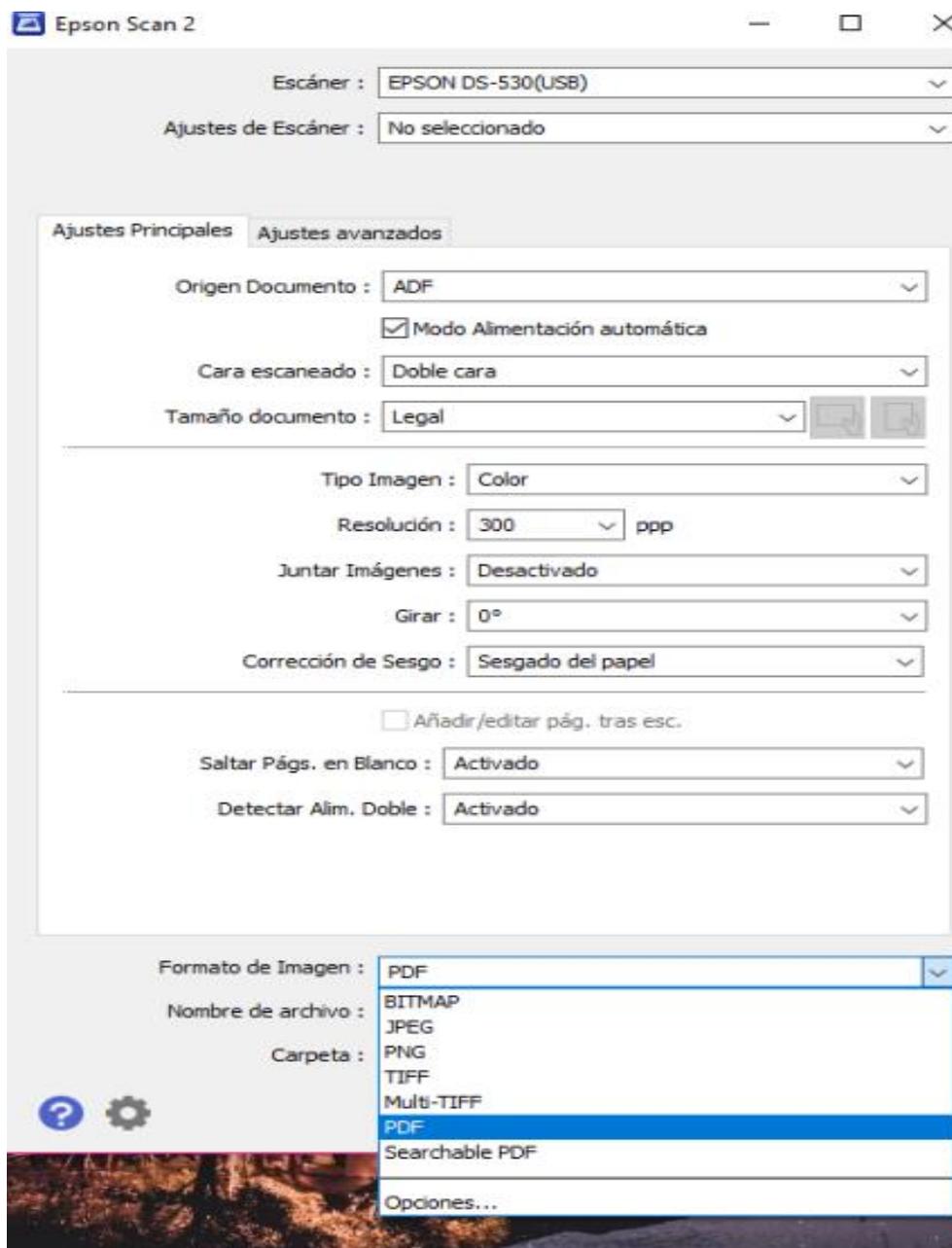
Nota: En el caso de las "Resoluciones" es recomendable seleccionar la opción "0" para evitar que el documento se desalinee.



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

4.6.10 Dar clic en la opción "Formato de Imagen".

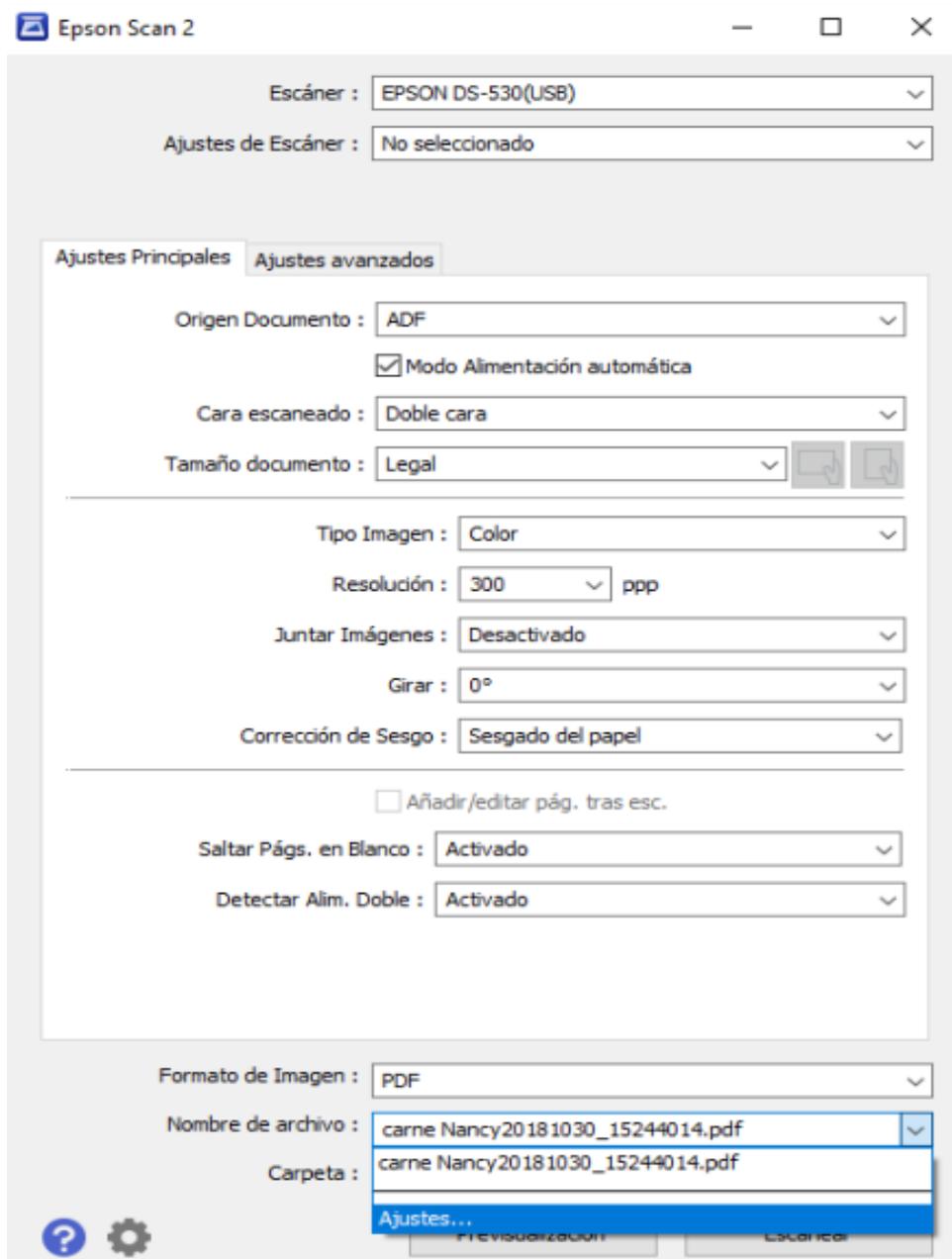
Nota: Seleccionar la opción "PDF" para evitar que el documento se escanee desordenado.



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

4.6.11 Desplegar la opción "Nombre del Archivo".

4.6.12 Dar clic en "Ajustes" para poder cambiarlo.



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

4.7 Séptimo Paso: Digitalización del Documento.

4.7.1 Aparecerá una nueva ventana para poder colocar un nombre al documento que se va a escanear.

- Es recomendable colocar las iniciales del tipo de establecimiento al que pertenece la Resolución a digitalizar, ejemplo:
- EOP Escuela Oficial de Parvulos
- EOUM Escuela Oficial Urbana Mixta
- INEB Instituto Nacional de Educación Básica
- CE Centro Educativo
- También colocar el nombre de la Institución, si el nombre del establecimiento es demasiado largo, resumirlo.
- Ejemplo: EOP N4 FAUSTINO SARMIENTO

Ajustes de nombre de archivo X

Previsualización nombre de archivo :
carne Nancy2018 1030_15244662.pdf

Nombre de archivo

Prefijo :

Añadir fecha

Añadir horas, minutos y segundos

Usar contador de archivos

Número de Caracteres : ▼

Número de Inicio : ▲ ▼

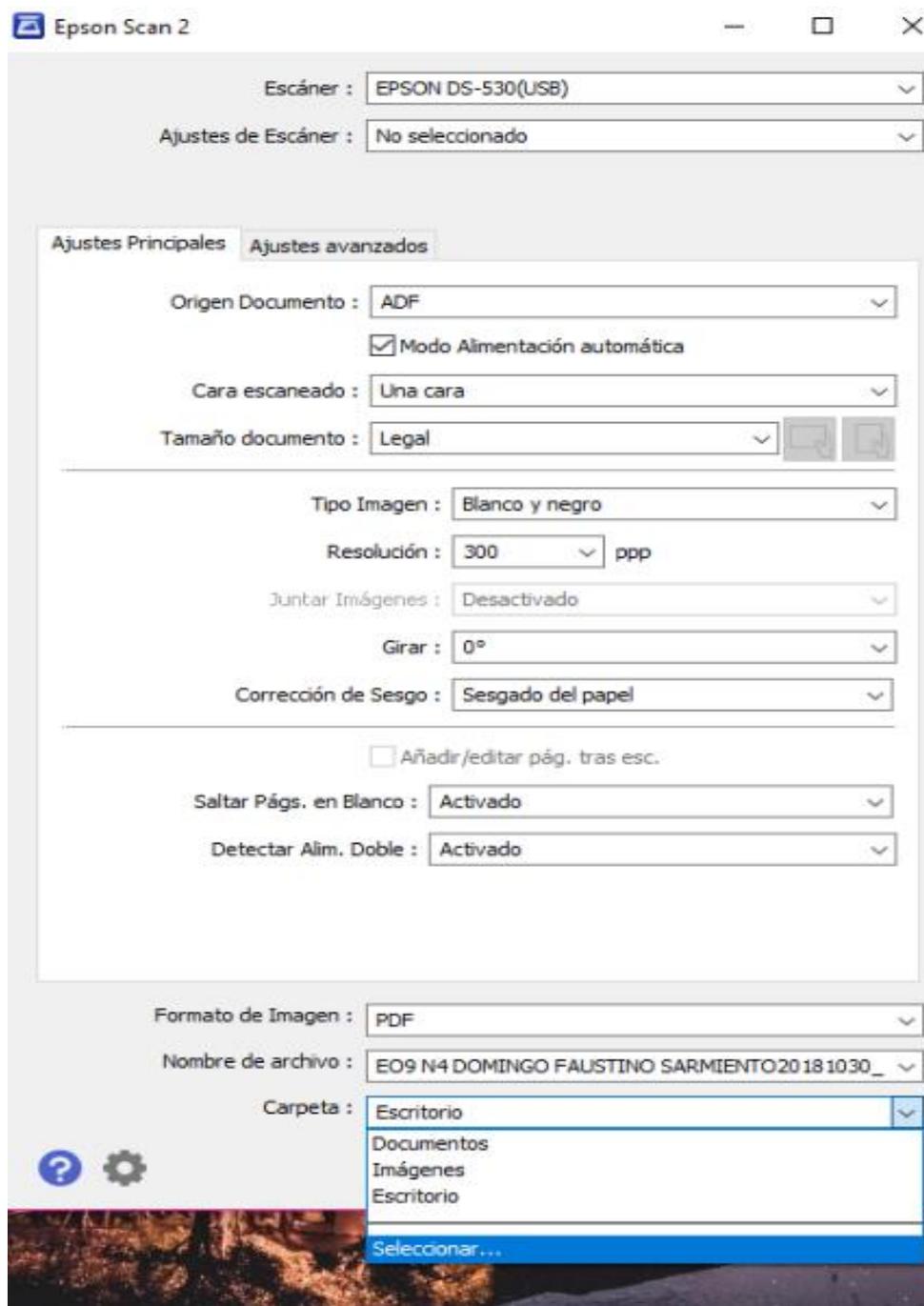
No actualizar el número de inicio

Sobrescribir los archivos con el mismo nombre



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPS]* [Fotografía]

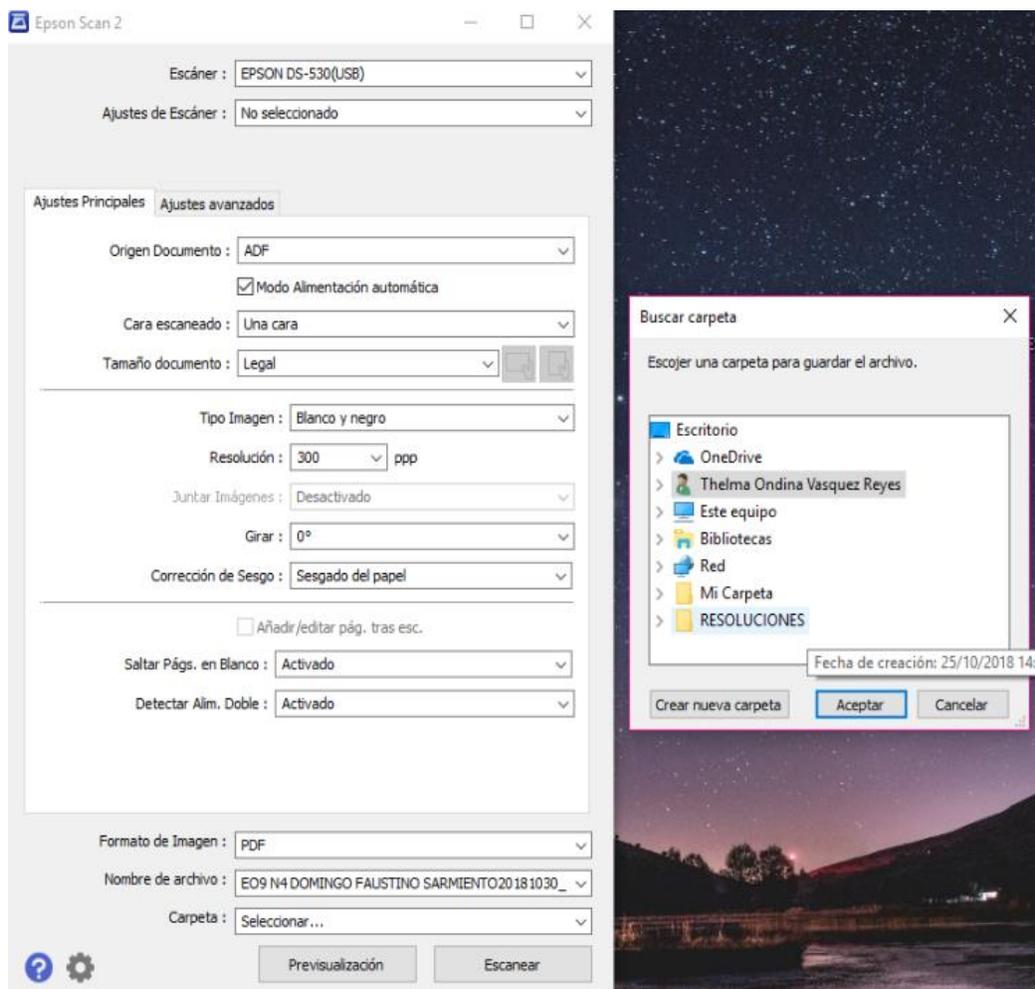
- 4.7.2 Dar clic en la opción "Carpeta" para poder elegir en que carpeta se guardará el documento digitalizado.
- 4.7.3 Dar clic en "Seleccionar".



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPSI][Fotografía]

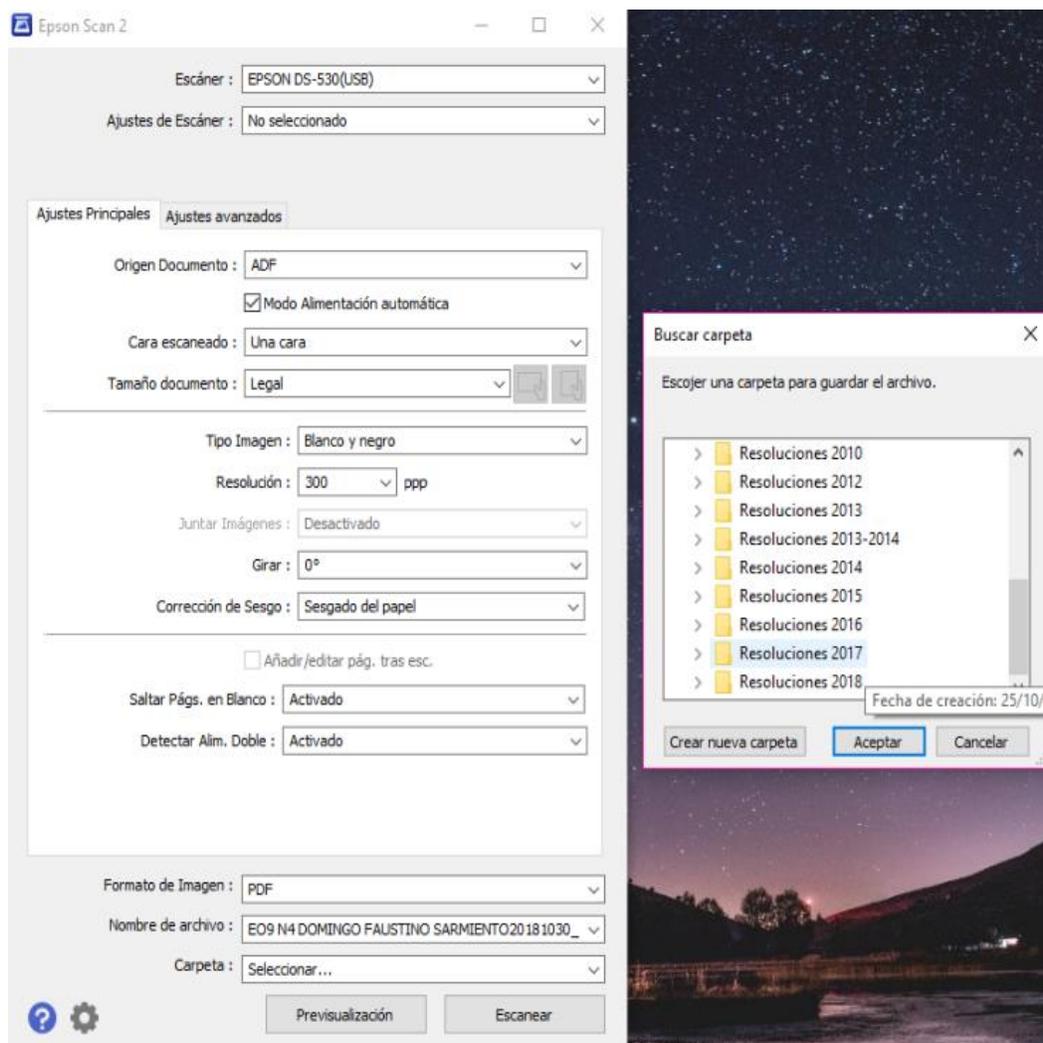
4.7.4 Se desplegará una nueva ventana en donde se puede buscar la carpeta donde se desea guardar el documento.

4.7.5 Dar clic en la carpeta "RESOLUCIONES".



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

4.7.6 Al dar clic en la carpeta "RESOLUCIONES" se desplegará otra carpeta que a su vez contiene las carpetas que fueron creadas por cada año.

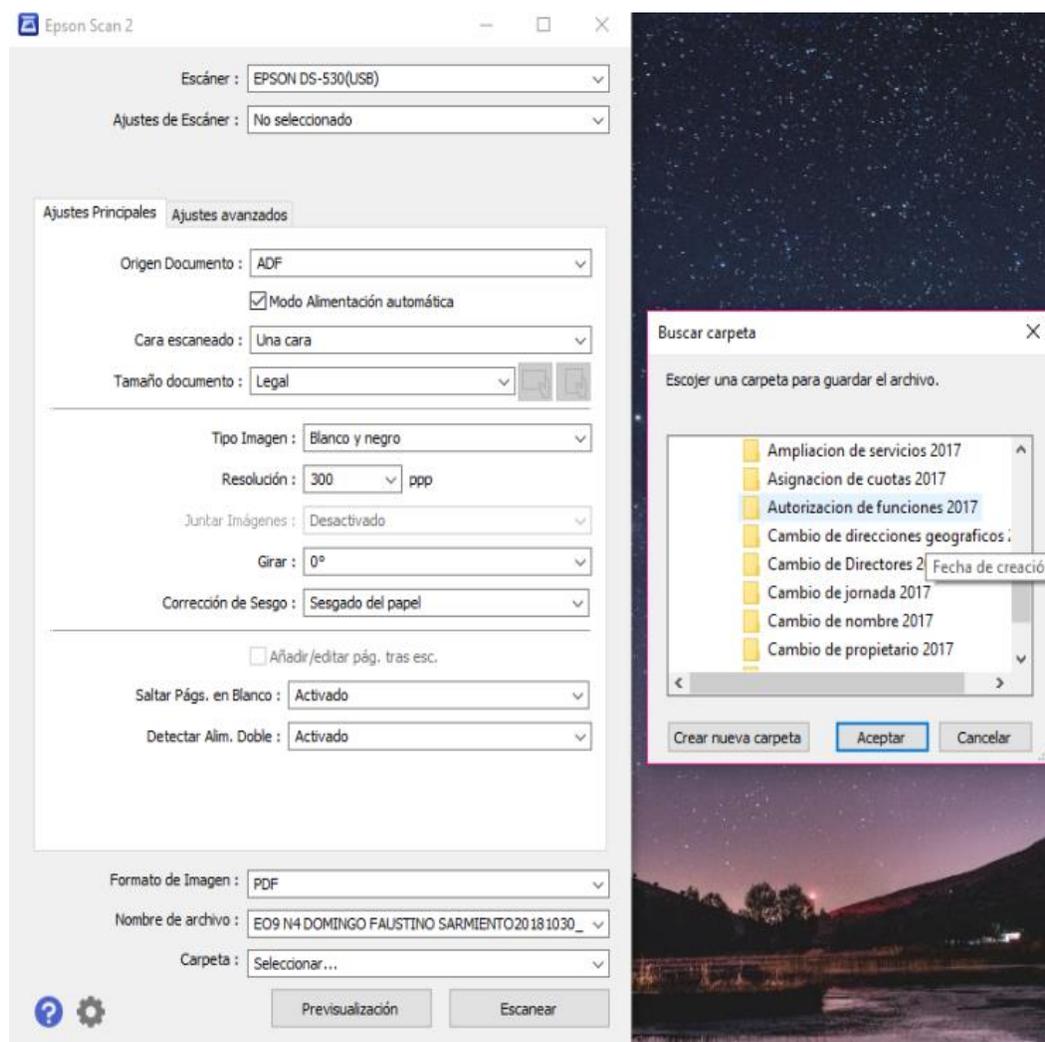


Caño G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

4.7.7 Dar clic en la carpeta del año al que corresponde el documento digitalizado.

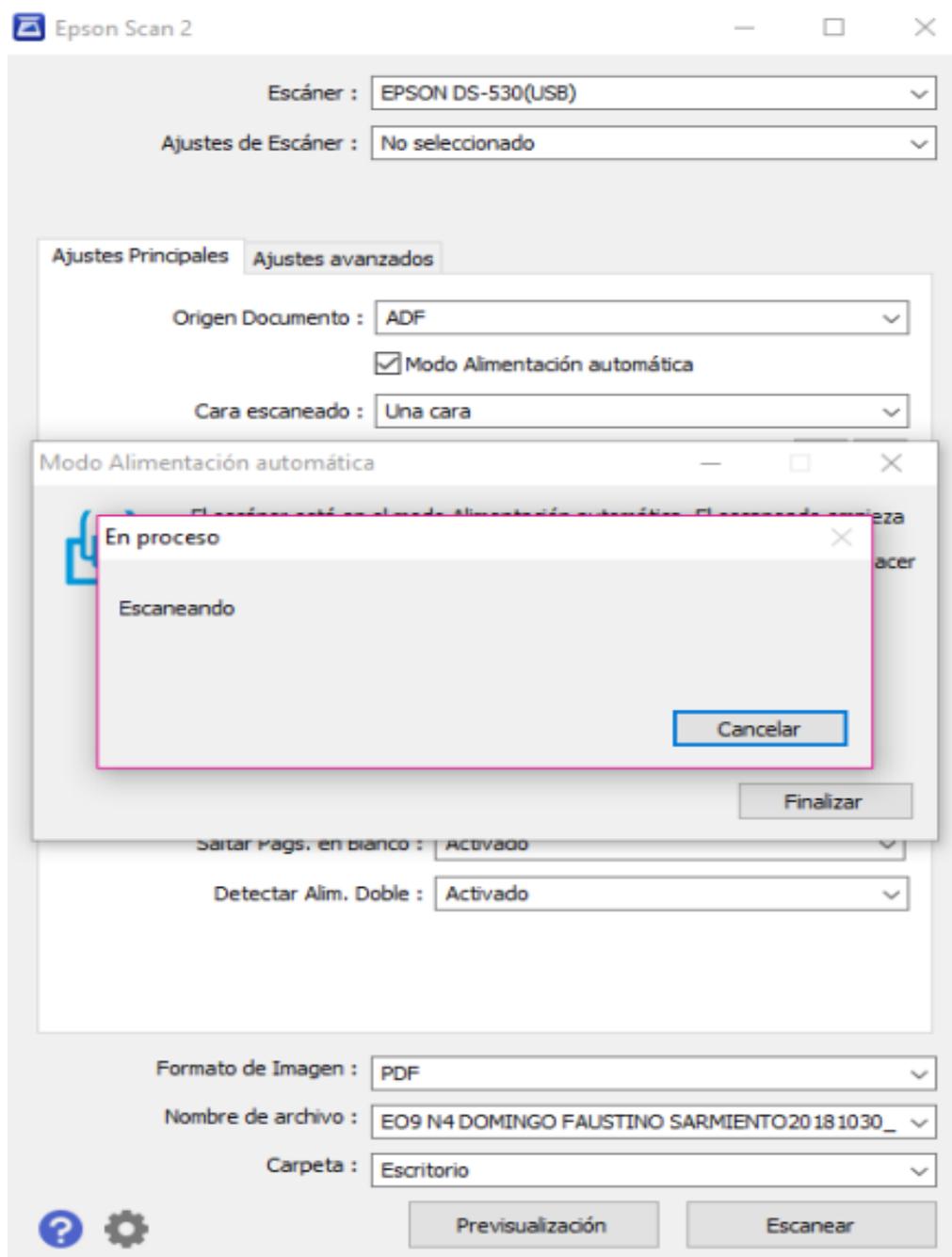
4.7.8 Dar clic en la carpeta correspondiente al tipo de Resolución emitida.

4.7.9 Dar clic en "Aceptar"



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI][Fotografía]*

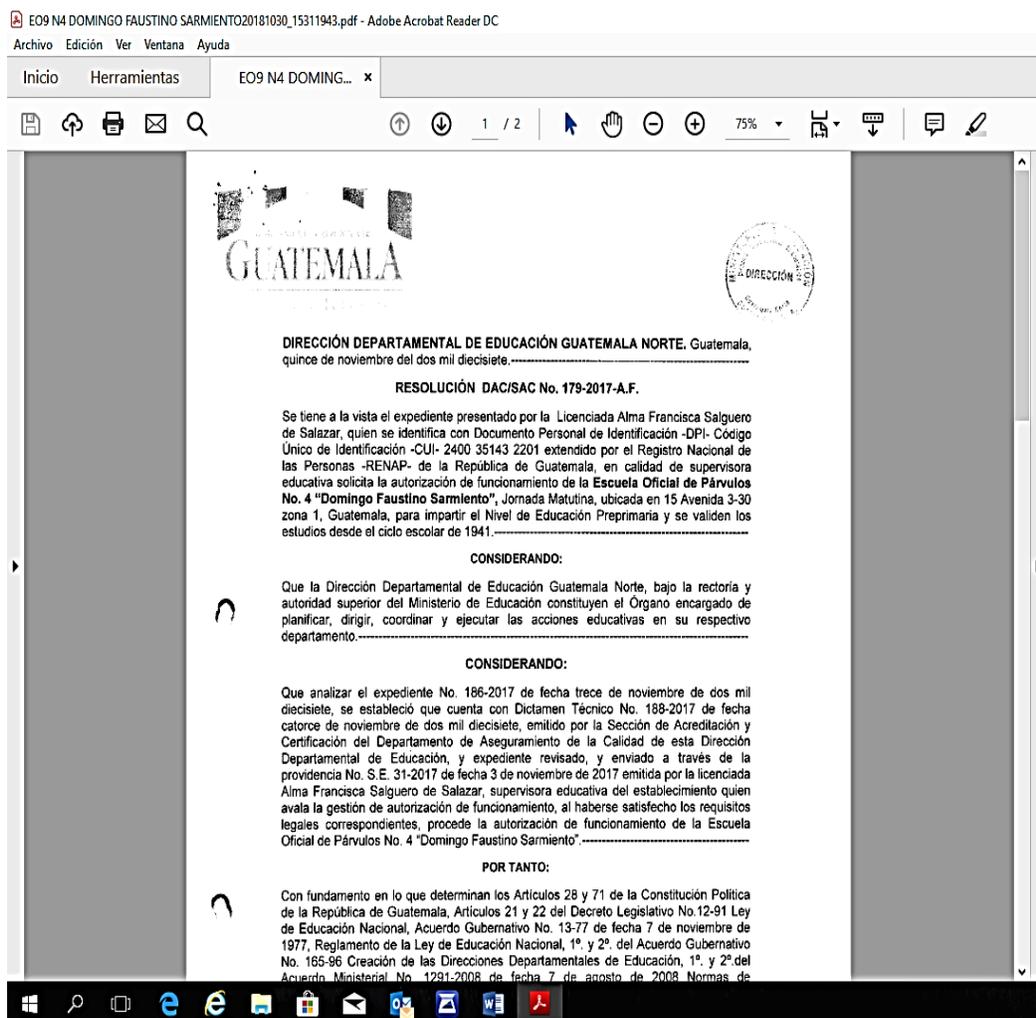
4.7.10 En este momento el documento empezará a ser digitalizado.



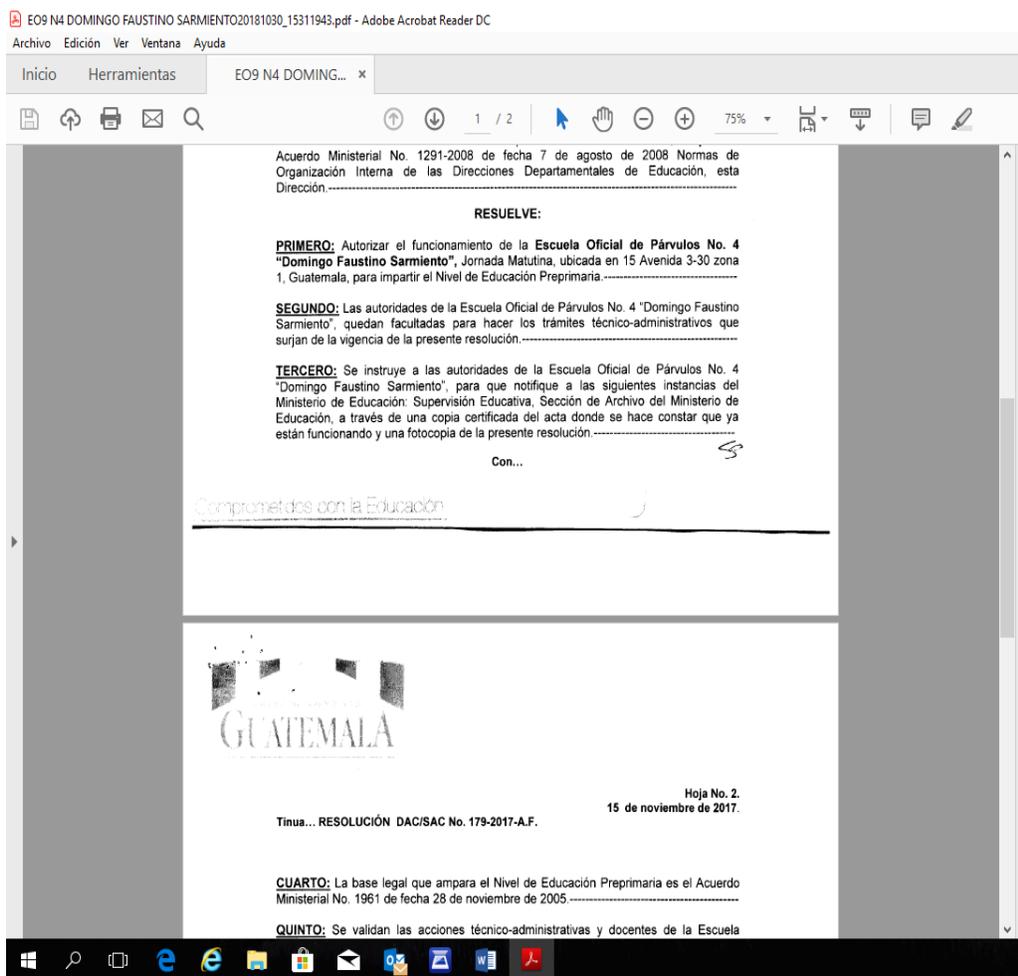
Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, IEPS* [Fotografía]

4.8 Octavo Paso: Visualización del Documento.

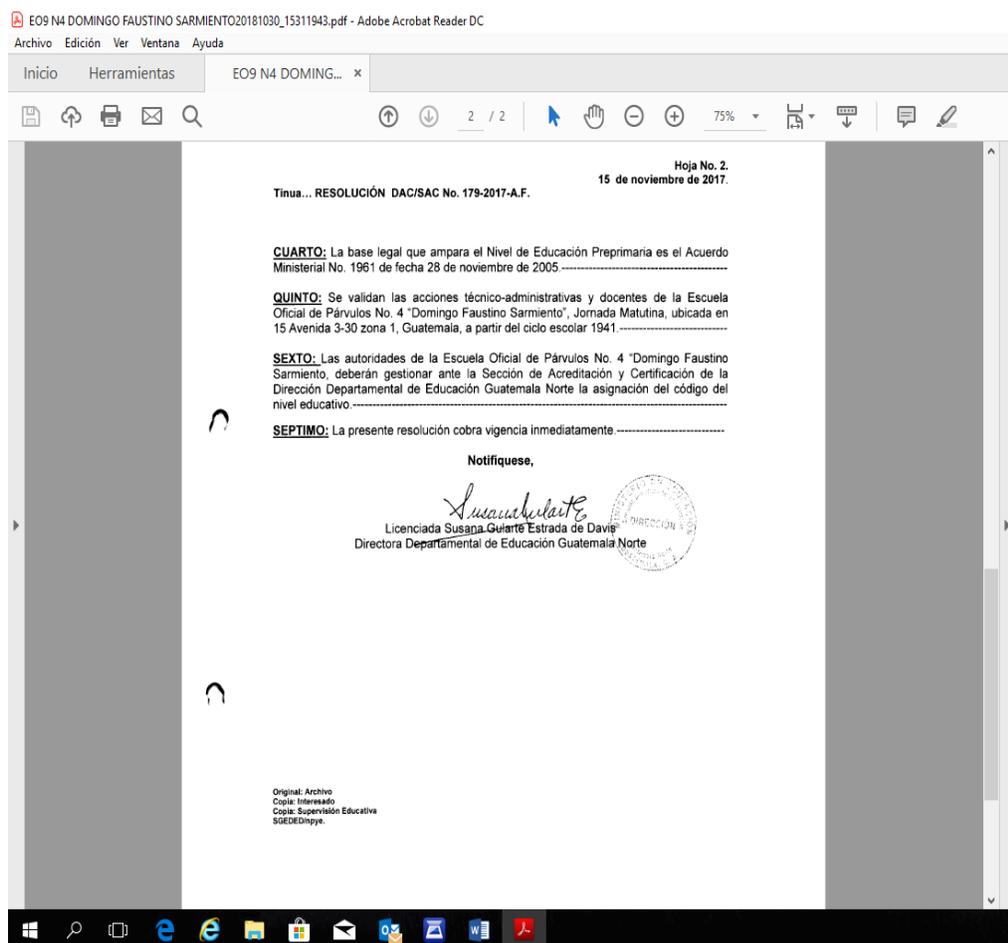
4.8.1 El documento se encontrará digitalizado y guardado en la carpeta seleccionada previamente, estará listo para visualizarse, imprimirse o consultarse.



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPSI][Fotografía]



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPSI][Fotografía]



Cano G. (2018) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPS][Fotografía]

5. *Frecuencia de aplicación del procedimiento*

El procedimiento tendrá dos facetas para su uso:

5.1 Las resoluciones emitidas a partir de 2019 serán digitalizadas por la Asistente encargada de la Sección de Acreditación y Certificación según se vayan autorizando.

5.2 Las resoluciones emitidas del 2018-1996 serán digitalizadas por practicantes del nivel de educación media de la carrera de Bachillerato en Computación, dichos practicantes serán previamente capacitados por la jefa de la Sección de Acreditación y Certificación. Cabe mencionar, que los practicantes llegan en el mes de septiembre de cada año, los practicantes pertenecen a diversas instituciones y son asignados (as) a las oficinas por el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.



6. *Áreas que se involucran en el proceso*

- 6.1 Usuarios pertenecientes a la comunidad educativa (directores, maestros, auxiliares)
- 6.2 Asistente de la Sección de Acreditación y Certificación de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte
- 6.3 Jefe/a de la Sección de Acreditación y Certificación de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte

7. Recursos

- 7.1 Escáner
- 7.2 USB
- 7.3 Resoluciones
- 7.4 Computadora
- 7.5 Jefa de la Sección
- 7.6 Asistente
- 7.7 Practicantes



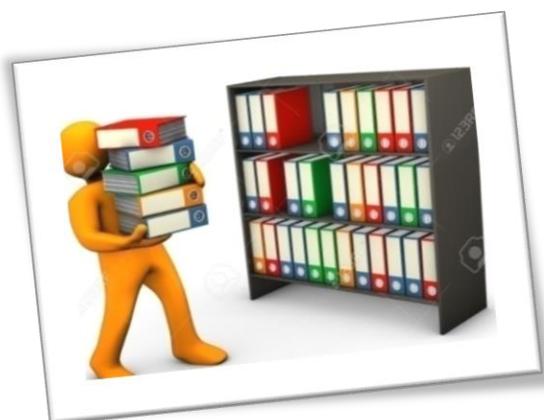
8. Detalles del procedimiento

No.	Actividad	Responsable
1	Capacitación "Uso de Escáner" dirigida a los practicantes del nivel de educación media	Jefa de la Sección de Acreditación y Certificación de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte
2	Capacitación "Escaneo de Resoluciones según características indicadas" dirigida a los practicantes del nivel de educación media	Jefa de la Sección de Acreditación y Certificación de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte
3	Elección de Resoluciones a digitalizar	Jefa de la Sección de Acreditación y Certificación de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte
4	Control de actividades	Jefa de la Sección de Acreditación y Certificación de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte

Cano G. (2019) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte*, [EPSI][Tabla]

9. Glosario y Siglas

- **Centro Educativo:** Establecimiento que ejecuta los procesos de educación escolar.
- **Centro Educativo Oficial:** Establecimiento educativo administrado y financiado por el Estado.
- **Centro Educativo Privado:** Establecimiento educativo que se encuentra a cargo de la iniciativa privada ofreciendo servicios educativos.
- **Certificación:** Procedimiento mediante el cual se avala el grado de cumplimiento establecido
- **DIDEDUC:** Dirección Departamental de Educación
- **Digitalización:** Proceso tecnológico que permite mediante la aplicación de técnicas de escáner, convertir en imagen digital la información contenida en un papel.
- **Escáner:** Es un elemento tecnológico que permite convertir un documento físico, a digital.
- **Resolución:** Solución o respuesta que se le da a un problema, dificultad o algún otro suceso. 2. Decreto, decisión o fallo de una autoridad gubernamental o administrativa.



ANEXOS



Entrega del Manual, por la estudiante Glendi Sucely Cano Vásquez para su respectiva revisión, a la Licda. Thelma Ondina Vásquez Reyes, previo a ser autorizado.

Cano G. (2019) *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, [EPSI] [Fotografía]*

REFERENCIAS

Cano, G. (2018). *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección General de Educación, Guatemala Norte.*(EPS) Guatemala.

Constitución Política de la República de Guatemala. (1985). Guatemala.

Gil, A. (2013). *Proceso de Digitalización.* Obtenido de Herramientas Empresariales.

Ley de Educación Nacional. (1991). Guatemala.

Ley de lo Contencioso Administrativo. (1996). Guatemala.

Evidencias

Tabla 20

Evidencias

	
<p>Fotografía: Glendi Cano, 2018. Capacitación a practicantes.</p>	<p>Fotografía: Glendi Cano, 2018. Capacitación a jefa de la sección y asistente.</p>
	
<p>Fotografía: Glendi Cano, 2018. Entrega de resoluciones digitalizadas.</p>	<p>Fotografía: Glendi Cano, 2018. Entrega del manual de procedimientos para revisión previa.</p>



Fotografía: Glendi Cano, 2018.
Presentación de manual de procedimientos.



Fotografía: Glendi Cano, 2018.
Entrega de ejemplares de manual de procedimientos.

Nota: Elaboración propia.

4.3 Sistematización

El día 29 de junio del año 2018 me presenté alrededor de las diez de la mañana ante la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte, específicamente al área de Recursos Humanos para solicitar el permiso pertinente para realizar en esta institución el -EPS- Ejercicio Profesional Supervisado.

La señorita Mercy Aguirre encargada del área de recursos humanos revisó la carta de solicitud para solicitar el permiso oficial a la M.A. Susana Gularte Estrada de Davis, Directora Departamental de Educación, permiso que fue concedido de forma inmediata, por lo cual me informaron que el día 9 de julio podía iniciar con el -EPS- dentro de la institución.

El mismo día me asignaron a la oficina 1-9 en la cual se ubica la sección de acreditación y certificación del departamento de aseguramiento de la calidad, me presentaron con la M.A. Thelma Ondina Vásquez Reyes, jefa de la sección.

Una semana después inicié a realizar mi etapa de diagnóstico, por lo cual llegaba todos los días en jornada vespertina, en este periodo también fungí el papel de auxiliar debido a la escasez de personal dentro de la oficina y la carga laboral con la que cada uno cuenta.

Este período de auxiliatura me ayudó a darme cuenta que los colaboradores no se daban abasto para cubrir todo el trabajo que tenían bajo su dirección, la sección de acreditación y certificación se encarga de varios procesos administrativos como ente perteneciente al Ministerio de Educación, entre estas actividades se encuentran: impresión de títulos y diplomas, verificación de documentación para apertura de centros educativos, cambio de nombre, ubicación geográfica, incremento de cuotas, cambio de directores, cambio de jornada, ampliación de servicios, entre otras.

La M.A. Thelma Vásquez cuenta con una auxiliar, la señorita Nancy Yol, que se encarga de redactar las resoluciones emitidas por esta sección, dichas resoluciones buscan favorecer a los usuarios que previamente hayan solicitado alguno de los tramites, la licenciada Thelma Vásquez revisa la documentación, y

verifica las resoluciones, así como revisa documentos pertenecientes a establecimientos clausurados que solicitan impresión o reposición de títulos o diplomas.

Para la labor de impresión de títulos o diplomas se cuenta con tres colaboradores, cabe mencionar que esta sección se encarga de imprimir los títulos o diplomas de toda la región norte, lo cual anualmente asciende a la suma de alrededor de 25,000 títulos de graduandos, y alrededor de 5,000 de años anteriores o de centros educativos clausurados.

La documentación de cada estudiante y centro educativo deber ser revisada y cotejada por estas tres personas, sin embargo, es tanto el trabajo que no pueden avanzar demasiado.

La afluencia de usuarios es grande, solicitando copia de resoluciones emitidas por esta sección, cabe mencionar que la documentación perteneciente a estas resoluciones abarca desde el año 1992 hasta la fecha, por eso es que resulta un tanto complicado buscar las resoluciones que se encuentran clasificadas en cartapacios de cada año y según el trámite.

Como se ha mencionado con anterioridad el personal dentro de esta sección es escaso, por lo que en la realización del diagnóstico se priorizó el problema de la búsqueda de resoluciones, por lo que se decidió juntamente con la M.A. Thelma Vásquez digitalizar las resoluciones emitidas.

Es por ello que se realizó un análisis sobre el tiempo, recursos a utilizar para digitalizar estos documentos, llegando a la conclusión de capacitar a los practicantes del nivel medio que año con año son asignados a esta sección, por lo que elaboré un manual de procedimientos para digitalizar las resoluciones, también se capacitó a la M.A. Thelma Vásquez para que en años posteriores capacite a los practicantes que tenga bajo su dirección.

De esta forma se lograron digitalizar las resoluciones emitidas que van del año 2018 al 2011 para que los practicantes que vengan cada año puedan continuar

desde el 2011 al 2006 y de esta forma llegar hasta las resoluciones emitidas en el año 1992.

El producto de este proyecto beneficiará tanto a las personas pertenecientes a la sección de acreditación y certificación, debido a la facilidad de búsqueda por medio digital, como también el ahorro de espacio físico, pues los cartapacios con las resoluciones ya digitalizadas serán enviadas a bodega, la comunidad educativa se verá beneficiada debido a que los tramites se realizarán de forma más rápida.

La digitalización estuvo a cargo de los practicantes del nivel medio, bajo la dirección de mi persona, motivo por el cual fueron previamente capacitados, las resoluciones se dejaron guardadas en tres de las cinco computadoras que hay dentro de la sección, así como en una memoria USB para guardar posteriormente.

A su vez el manual de procedimientos fue entregado de forma física (10 ejemplares) y de forma digital (2 copias). Así como se otorgó un video tutorial para el uso del manual y digitalización de resoluciones

La elaboración de este proyecto me ha dejado una serie de enseñanzas, en la convivencia con las personas de la sección de acreditación y certificación, porque la mayoría de veces no se percibe el trabajo que realizan los empleados públicos, y realmente la carga laboral que tienen es bastante, provocando enfermedades por estrés, mala alimentación por la falta de tiempo y la escasez de personal que tiene que ser cubierta de una u otra forma, me deja una gran satisfacción personal el haber aportado un beneficio a la comunidad educativa.

Como vivencia profesional he puesto en práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante mi formación académica, lo que le da sentido a la carrera de Administración Educativa es que existen muchísimos procesos que poner en práctica para el funcionamiento adecuado del gremio educativo en nuestro país.

4.3.1 Actores

- Epesista, PEM. Glendi Sucely Cano Vásquez
- M.A. Thelma Ondina Vásquez Reyes, Jefa de la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.
- Nancy Yol, Asistente de la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.
- Practicantes del nivel medio, pertenecientes a la institución educativa “Villa de los Niños”.

4.3.2 Acciones

Las acciones realizadas durante el proyecto se han descrito a lo largo del presente informe, se hace énfasis en que las acciones ejecutadas están encaminadas al área administrativa, por lo que se mencionan las siguientes: planificar, organizar, gestionar lo necesario en diversos ámbitos que van desde lo financiero hasta el recurso humano.

4.3.3 Resultados

- Redacción de un manual de procedimientos para sistematizar de forma digital las resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.
- Disminución de la carga laboral.
- Reducción del espacio físico ocupado por las carpetas con resoluciones.

4.3.4 Implicaciones

- Se logró implementar el uso de dispositivos tecnológicos existentes en la sección, que no eran aprovechados por falta de conocimiento.
- Se logró disminuir la carga laboral por lo que el tiempo será mejor aprovechado en la realización de otras actividades.

4.3.5 Lecciones aprendidas

La elaboración de este proyecto me ha dejado una serie de enseñanzas, en la convivencia con las personas de la sección de acreditación y certificación, porque la mayoría de veces no se percibe el trabajo que realizan los empleados públicos, y realmente la carga laboral que tienen es bastante, provocando enfermedades por estrés, mala alimentación por la falta de tiempo y la escasez de personal que tiene que ser cubierta de una u otra forma, me deja una gran satisfacción personal el haber aportado un beneficio a la comunidad educativa.

➤ **En lo académico**

Lo vivido durante este período dejó grandes aprendizajes, debido a que adquirí nuevos conocimientos, muchas veces se tiene la teoría, pero es distinto poner en práctica.

➤ **En lo social**

Al convivir con las personas que trabajan en esta institución reforcé el valor de la empatía, debido a que muchas veces se tiene la idea de que en las instituciones públicas los trámites ocupan mucho tiempo, sin embargo, al notar que existe falta de personal, afluencia de usuarios de forma exorbitante uno se vuelve más comprensivo, porque estas personas están realizando su trabajo de la mejor manera posible y muchas veces con pocos recursos. Y me deja una gran satisfacción haber podido ayudar a los colaboradores de la sección y a la comunidad educativa a que los procesos sean más eficaces.

➤ **En lo económico**

No siempre se requiere de grandes cantidades de dinero para poder realizar un proyecto, se pueden utilizar los recursos con los que se cuenta y gestionar para poder obtener algo.

➤ **En lo político**

Las leyes educativas hacen énfasis en la función de las instituciones tales como MINEDUC, departamentales, supervisiones, centros educativos, en

el caso de la sección de acreditación y certificación tenía que tener fundamento legal para poder emitir las resoluciones.

➤ **En lo profesional**

Como vivencia profesional he puesto en práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante mi formación académica, lo que le da sentido a la carrera de Administración Educativa es que existen muchísimos procesos que poner en práctica para el funcionamiento adecuado del gremio educativo en nuestro país.

Capítulo V

Evaluación del proceso

5.1 Evaluación del Diagnóstico



Ejercicio Profesional Supervisado
Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Lista de cotejo para evaluar la ejecución y sistematización de la intervención.

Indicaciones: Según su criterio, marque con una “X” (SI o NO) en la columna correspondiente a cada uno de los indicadores.

Tabla 21

Lista de cotejo para evaluar el Diagnóstico

Aspecto	Si	No	Comentario
¿Los objetivos del plan fueron pertinentes?	X		
¿Las actividades programadas para realizar el diagnóstico fueron suficientes?	X		
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico?	X		
¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	X		

¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?		X	
¿Se obtuvo colaboración de personas de la institución para la realización del diagnóstico?	X		
¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	X		
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución?	X		
¿Se tiene la descripción del Estado y la funcionalidad de la institución?	X		
¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades de la institución?	X		
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias, debilidades?	X		
¿Fue adecuada la priorización del problema a intervenir?	X		
¿La hipótesis acción es pertinente al problema a intervenir?	X		
¿Se presentó un listado de las fuentes consultadas?	X		

Nota: Elaboración propia.

Vo. Bo. _____

M.A. Zonia Lucrecia Ortíz Montiel

Asesora

5.2 Evaluación de Fundamentación Teórica



Ejercicio Profesional Supervisado

Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Lista de cotejo para evaluar la ejecución y sistematización de la intervención.

Indicaciones: Según su criterio, marque con una “X” (SI o NO) en la columna correspondiente a cada uno de los indicadores.

Tabla 22

Lista de cotejo para evaluar Fundamentación Teórica

Aspecto	Si	No	Comentario
¿La teoría presentada corresponde al tema contenido en la hipótesis acción?	X		
¿El contenido presentado es suficiente para tener claridad respecto al tema?	X		
¿Las fuentes consultadas son suficientes para caracterizar el tema?	X		
¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específico?	X		

¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente?	X		
¿Se evidencia aporte del epesista en el desarrollo de la teoría presentada?	X		

Nota: Elaboración propia.

Vo. Bo. _____

M.A. Zonia Lucrecia Ortíz Montiel

5.3 Evaluación del Diseño del plan de intervención



Ejercicio Profesional Supervisado
Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Lista de cotejo para evaluar la ejecución y sistematización de la intervención.

Indicaciones: Según su criterio, marque con una “X” (SI o NO) en la columna correspondiente a cada uno de los indicadores.

Tabla 23

Lista de cotejo para evaluar el diseño del plan de intervención

Aspecto	Si	No	Comentario
¿Es completa la identificación institucional del epesista?	X		
¿El problema es el priorizado en el diagnóstico?	X		
¿La hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?	X		
¿La ubicación de la intervención es precisa?	X		
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	X		

¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		
¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetos específicos?	X		
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X		
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado a su realización?	X		
¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	X		
¿El presupuesto abarca los costos de intervención?	X		
¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	X		

¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del presupuesto?	X		
---	---	--	--

Nota: Elaboración propia.

Vo. Bo. _____

M.A. Zonia Lucrecia Ortíz Montiel

Asesora

5.4 Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención



Ejercicio Profesional Supervisado
Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Lista de cotejo para evaluar la ejecución y sistematización de la intervención.

Indicaciones: Según su criterio, marque con una “X” (SI o NO) en la columna correspondiente a cada uno de los indicadores.

Tabla 24

Lista de cotejo para evaluar Ejecución y Sistematización

Aspecto	Si	No	Comentario
¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el EPS?	X		
¿Los datos surgen de la realidad vivida?	X		
¿Se valoriza la intervención ejecutada?	X		
¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	X		

Nota: Elaboración propia.

Vo. Bo. _____

M.A. Zonia Lucrecia Ortíz Montiel

Asesora

5.5 Evaluación final del EPS con base al informe final



Ejercicio Profesional Supervisado
Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Lista de cotejo para evaluar la ejecución y sistematización de la intervención.

Indicaciones: Según su criterio, marque con una “X” (SI o NO) en la columna correspondiente a cada uno de los indicadores.

Tabla 25

Lista de cotejo para evaluar informe final

Aspecto	Si	No	Comentario
¿Se evaluó cada una de las fases del eps?	X		
¿La portada y los preliminares son los indicados para el informe del eps?	X		
¿Se siguieron las indicaciones en cuanto a tipo de letra e interlineado?	X		
¿Se presenta correctamente el resumen?	X		
¿Cada capítulo está debidamente desarrollado?	X		

¿En los apéndices aparecen los instrumentos de investigación utilizados?	X		
¿En los apéndices aparecen los instrumentos de evaluación aplicados?	X		
¿En el caso de citas, se aplicó un solo sistema?	X		
¿El informe está desarrollado según las indicaciones dadas?	X		
¿Las referencias de las fuentes están dadas con los datos correspondientes?	X		

Nota: Elaboración propia.

Vo. Bo. _____
M.A. Zonia Lucrecia Ortíz Montiel
Asesora

Capítulo VI

El voluntariado

6.1 Plan de la acción realizada

En la actualidad, es importante el cuidado del Medio Ambiente para conservar las áreas verdes de Guatemala, debido al constante deterioro que los mismos seres humanos causan a diario al talar árboles, al tirar basura en los manantiales y a la caza ilegal de los animales, todo esto afecta al Ecosistema. Por lo cual es necesario la participación en programas de reforestación en áreas que estén en total abandono y hayan sido deforestadas por personas sin conciencia ecológica, además impulsar una campaña en los diversos sectores de la comunidad guatemalteca desde los centros educativos, así como a los pobladores, esto con el fin de contribuir para dar un equilibrio al ecosistema y proteger las fuentes hídricas, en especial al Lago de Amatitlán, que está siendo víctima de sustancias tóxicas que provoca una muerte lenta, afectando a varias comunidades que se abastecían de este recurso potable.

La comunidad humanista de la Universidad de San Carlos de Guatemala tiene como fin primordial participar en la reforestación, juntamente con la Municipalidad de Villa Nueva y otras entidades en la plantación de 600 árboles en diversos sectores de la localidad que se encuentran deforestados. Esto promueve a una concientización entre los pobladores para proteger las áreas verdes, y ayudar a mejorar el equilibrio en el ambiente siendo un medio para la protección de los recursos potables que abastecen a los habitantes. Dentro de este proyecto es necesario recalcar la importancia de la cooperación de diferentes sectores para lograr un mayor impacto desde la niñez.

El informe de reforestación contiene los Objetivos tanto general como específicos para evidenciar el porqué del voluntariado, la justificación que contiene la razón de las actividades realizadas, la georreferencia evidencia el área en que se trabajó así mismo el tipo de árbol plantado, la cantidad por voluntario y la fecha de siembra. Además, un cronograma que permite identificar las actividades realizadas para llevar a cabo la reforestación, se incluye las limitaciones y logros

que se tuvieron en esta actividad, las conclusiones a las que se llegaron como grupo, las recomendaciones que el grupo expresa al haber participado, la evidencia fotográfica de los integrantes del grupo en la plantación y al final la carta de convenio de sostenibilidad que evidencia el compromiso de la Municipalidad para el cuidado de los árboles.

Para finalizar es necesario que cada ciudadano tenga la iniciativa de participar en actividades de reforestación en la comunidad, para tener un ambiente saludable y erradicar las sustancias tóxicas que acechan a las generaciones presentes y futuras. A la vez evitar contribuir al calentamiento global al que actualmente está expuesto el planeta Tierra, creando serios daños en las comunidades.

Objetivo General

- Contribuir con la reforestación de Paseo del Lago Sector B3 Villa Nueva.

Objetivos Específicos

- Concientizar a los niños y adolescentes de algunos Centros Educativos de Villa Nueva, sobre la importancia del cuidado del Medio Ambiente por medio de la reforestación.
- Plantar un total de 7,800 árboles en el área denominada -Paseo del Lago Sector B3- Villa Nueva, Guatemala (600 por cada alumno epesista).
- Gestionar y comprometer a la Municipalidad de Villa Nueva, para el cuidado de los árboles plantados, otorgando una carta de sostenibilidad al grupo de epesistas.

Justificación

La deforestación es un problema que daña de forma severa al Medio Ambiente, y a la vez es causada por el ser humano al talar árboles sin control, provocando un deterioro en el ecosistema, constantemente.

Además, la comunidad humanista tiene la finalidad de cooperar por medio de un voluntariado a cargo de los estudiantes epesistas y la Municipalidad de Villa Nueva por lo cual la reforestación amerita realizarse para contribuir a la conservación de los recursos naturales y promover conciencia en los pobladores del cuidado de los árboles ya que son fuente de oxígeno para los seres humanos y contribuyen a que no se sequen los manantiales, dando un equilibrio ecológico, que los bosques juegan un papel fundamental para la vida del planeta y del medio ambiente, son el patrimonio natural más importante pero también el más amenazado y depredado por la mano del ser humano a pensar de los esfuerzos que se está haciendo por sembrarlos, nosotros los epesistas estamos participando en este voluntariado para no quedarnos con los brazos cruzados, es momento de valorar lo que tenemos y empezar a luchar por sembrarlos, sobre todo aquí en nuestro país, donde antes no se pensaba que se podía realizar esta tarea, ahora tenemos la oportunidad de brindar un aporte a nuestro Medio Ambiente e ir fomentando en los estudiantes el deseo del cuidado a nuestro medio ambiente y la reforestación en las áreas que más lo necesitan en nuestro país.

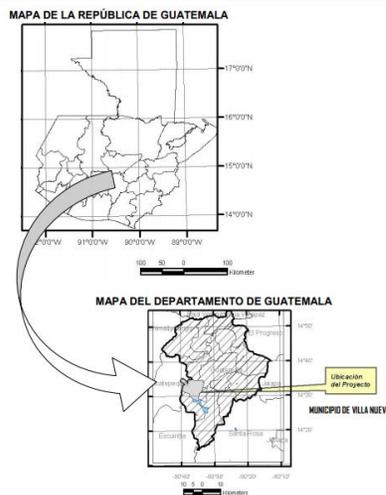


Figura 2. Mapa de Villa Nueva en Google Maps.
<https://www.google.com.gt/maps/place/Villa+N>

Georreferencia (Ficha Técnica del Terreno).

El lugar está ubicado a casi 23 kilómetros de la ciudad de Guatemala, se puede llegar por la Calzada Aguilar Batres, con dirección a Villa Nueva después se busca el camino para el Mayan Golf, y en el redondel se toma la salida a la derecha y la señalización te llevará a la entrada. Se pueden utilizar vías alternas y la VAS es una nueva opción vial, alterna a las vías públicas existentes, que busca contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de quienes residen, trabajan o se movilizan en la zona sur del Departamento de Guatemala.

Villa Nueva es una ciudad de Guatemala, circunscrito dentro del departamento de Guatemala, en el área metropolitana y a la vez, una de las ciudades más pobladas del país.

La ciudad está localizada en un valle en el área sur central del país, desde el km 7 carretera internacional al Pacífico CA-9 (37 calle de la zona 12 de Villa Nueva) hasta el km 25.2 carretera internacional al Pacífico CA-9.

Colinda al norte con los municipios de Mixco y Guatemala; al este con San Miguel Petapa, al sur con el municipio de Amatitlán; al oeste con los municipios de Magdalena Milpas Altas, Santa Lucía Milpas Altas y San Lucas Sacatepéquez. Villa Nueva es la sede y cabecera de la mancomunidad "Gran Ciudad del Sur". La ciudad tiene una extensión territorial de 114 kilómetros cuadrados de área en total, de la que una parte se encuentra dentro de la cuenca del lago de Amatitlán.

La altitud que se registra en el parque central del municipio es de 1330.24 metros sobre el nivel del mar.

El clima en el municipio de Villa Nueva es considerado templado, alcanzando durante todo el año, temperaturas máximas de 28°C y mínimas de 10°C.

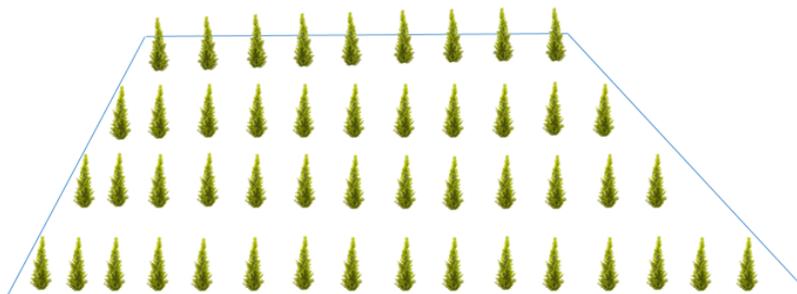
Dentro de este territorio se encuentra el Lugar denominado Paseo del Lago, área asignada para la realización del Proyecto de Reforestación (ubicado en la cuenca del Lago de Amatitlán).



Figura 5. Mapa de Villa Nueva en Google Maps. <https://www.google.com.gt/maps/place/Villa+Nueva>

El Lugar denominado sector B3 se encuentra a trescientos metros después de donde se encuentra la entrada al lugar, durante todo el sendero del lugar se puede observar el Lago de Amatitlán y el volcán de Pacaya, con dirección al parque Las Ninfas.

Croquis de la Plantación



Arboles colocados en línea rectangular.

Figura 6. Mapa de Villa Nueva en Google Maps. <https://www.google.com.gt/maps/place/Villa+Nueva>

Área ampliada: muestra la ubicación de la plantación de árboles, a tres metros de distancia (horizontal) y dos metros (vertical) entre cada planta. La técnica empleada para la siembra fue el diseño en línea rectangular con priorización en curvas de nivel por la geografía del terreno.



Figura 7. Josué Ariel Pirir L. (epesista)

Tipo de árbol: Ciprés

El ciprés es un árbol muy antiguo y pertenece a la familia de las cupresáceas. Su nombre científico es *Cupressus* y se cree es originario de Asia Menor. Es un árbol con gran historia y también se le conoce como símbolo de la inmortalidad, mientras que otras veces se relaciona con la muerte.



Figura 8.
<https://www.google.com.gt/se>

Entre sus características morfológicas destacan que puede alcanzar los 20 metros de altura. Su tallo es recto, muy fuerte y la corteza es de color gris. Las hojas son pequeñas y de color verde oscuro, en cuanto a sus frutos estos tienen forma de piña, constan de una textura escamosa de color gris. Estos sirven de alimentos para animales como las ardillas.

Asimismo, tiene flores tanto femeninas como masculinas. Puede vivir en cualquier tipo de suelo, excepto los salinos y yesosos. También resiste las altas temperaturas y las sequías, aunque es sensible frente a las heladas. Cabe

destacar, que el ciprés puede vivir más de un siglo, de aquí viene su vinculación con la inmortalidad.

Asimismo, tiene flores tanto femeninas como masculinas. Puede vivir en cualquier tipo de suelo, excepto los salinos y yesosos. También resiste las altas temperaturas y las sequías, aunque es sensible frente a las heladas. Cabe destacar, que el ciprés puede vivir más de un siglo, de aquí viene su vinculación con la inmortalidad.

Cantidad de árboles sembrados

Los árboles para plantar por cada estudiante fueron seiscientos (600) cada uno. Por lo que en el área asignada se plantaron 7,800 árboles de ciprés.

Fecha de siembra

Martes 5 de junio 2018

Cronograma

Actividad	MAYO				JUNIO						JULIO
	Semana 4				Semana 1	semana 2		Semana 3		Semana 1	
	Día				Día	Día		Día		Día	
	20	22	24	25	5	10	13	20	21	22	11
Fase 1.											
Inducción para la siembra de árboles											
Reconocimiento del lugar											
Presentación a la municipalidad											
Gestión Ministerio de la Defensa Nac.											
Capacitación a EORM La Loma											
Fase 2											
Plantación de árboles											

6.2 Sistematización

La Universidad de San Carlos de Guatemala, como entidad autónoma que busca el beneficio de la población guatemalteca ha implementado el programa de Reforestación en sus diversas escuelas y facultades, en este caso el departamento de Pedagogía de la Universidad de la Facultad de Humanidades como requisito previo a optar un grado de licenciatura establece como parte del Ejercicio Profesional Supervisado, la reforestación de diversos sitios en Guatemala. Para ello se solicita que cada estudiante plante trescientos árboles.

Es por ello que se realizaron grupos para ejecutar el voluntariado, al inicio sonó un poco difícil puesto que no teníamos ningún tipo de conocimiento sobre plantas, tierra, herramientas y demás, además no contábamos con el recurso económico necesario para comprar esa cantidad de árboles, por ello se buscaron donadores, la municipalidad de Villa Nueva, al verse comprometida con el medio ambiente nos donó los trescientos arboles a cada uno.

Cada uno de los miembros del grupo mandamos a imprimir nuestras etiquetas para colocarlas a cada árbol, el inconveniente era que el área que nos asignaron para sembrar era un área bastante inclinada, por lo que teníamos dificultad para sembrar.

Es por ello que decidimos solicitar ayuda al Ejército de Guatemala, dejamos una carta en el Ministerio de la Defensa y nos asignaron a un grupo de soldados que nos ayudaron con la siembra.

6.3 Evidencias y comprobantes



USAC
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala 20 de agosto de 2018

A quien Interese

Presente

Me dirijo a usted, en espera de que sus proyectos, marchen acorde a sus planificaciones.

Desde el 2009 la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se ha constituido en un equipo de trabajo juntamente con epesistas de esta facultad para recuperar la cobertura boscosa de Guatemala Proyecto del cual derivan, además de la reforestación y monitoreo jornadas de educación ambiental, erradicación de basureros, revitalización de áreas verdes y recreativas, entre otros; promoviendo la participación de las familias, centros educativos, agrupaciones de la sociedad civil.

Por esta razón, se notifica que la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- **Glendi Sucely Cano Vásquez**, con número de carnet **201310948**, participó en la reforestación en el Paseo Del Lago Amatitlán, Villa Nueva municipio del departamento de Guatemala municipio del departamento de Guatemala, el 05, 09, 10 de junio en los diferentes puntos de reforestación oficial, con la plantación de 600 árboles.

Agradeciendo su atención, me suscribo de usted.


Licda. Dafne Rodríguez.
Comisión Medio Ambiente


Vo.Bo. Lic. Santos de Jesús Dávila,
Director Departamento de Extensión

Educación Superior, Incluyente y Proyectiva
Edificio S-4 - ciudad universitaria zona 12
Teléfonos: 24188602 24188610-20
2418 8000 ext. 85302 Fax: 85320



Fotografía: Silvana Marie Rosil G.



*Fotografía: Shierley Hernández.
Árboles con etiquetas listos para la siembra.*



*Fotografía: L. Hernández
Equipo de pesistas (durante las jornadas de reforestación.)*

Carta de Sostenibilidad

Guatemala, 10 de junio de 2018

Señor
Haroldo de León
Municipalidad
Villa Nueva, Guatemala.

Respetable Señor de León:

De manera atenta agradecemos el apoyo brindado a los estudiantes de la Facultad de Humanidades, Universidad San Carlos de Guatemala, Plan Diario, Jornada Vespertina de la Sede Central, en la Reforestación de Árboles 2018.

Por medio de la presente hacemos constar la entrega de nuestras 300 etiquetas restantes en la siembra de árboles en el área asignada PASEO DEL LAGO 3B, para que la municipalidad realice la siembra de los otros 300 árboles los cuales serán sembrados en lugares de difícil acceso. El grupo está integrado por 13 epesistas siendo un total a entregar de 3,900 etiquetas, siendo los estudiantes:

Nombres y apellidos	Carné
1. Haydee Magdalena Canastuj Mejía	9615179
2. Jessica Fabiola Contreras Penados	200814768
3. Karen Jannette Escobar Herrera	200814077
4. Magdalena Isabel Tzun Acabal	201018668
5. Martita Arleth Reyes	201320052
6. Laura Lucia Leb del Cid	201320564
7. Madeley Morales Vivar	201219511
8. Silvana Marie Rosil Gonzalez	201017910
9. Shierley Judith Hernández Cruz	201311624
10. Glendí Sucely Cano Vásquez	201310948
11. Marta Alicia Ochoa Jimenez	9114424
12. Lesvia Johana Fuentes Canel	200911838
13. Josue Ariel Pirir Locon	201018268

Agradecemos su apoyo y colaboración, respetuosamente.



Haydee Magdalena Canastuj Mejía
Estudiante Enlace



051
052
053



Facultad de Humanidades

Guatemala 24 de mayo de 2018

General de Brigada Luis Miguel Ralda Moreno
Ministro
Ministerio de la Defensa Nacional
Guatemala, Guatemala
Presente.

Estimado Ministro:

Atentamente le saludamos, deseándole éxito en todas sus actividades, después de nuestro breve saludo le comentamos que somos un grupo de trece epesistas de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que con el objetivo de participar en la solución de problemas medioambientales a nivel nacional, realizamos un Voluntariado de Reforestación. Para el cual hemos contado con ayuda de la Municipalidad de Villanueva, Comisión de Medio Ambiente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, entre otras. Dicha reforestación se llevará a cabo los días 5, 9 y 10 de junio en el lugar Paseo Del Lago, Carretera CA-9, Amatitlán.

Para lo cual apelamos a su servicio comunitario, solicitando nos pueda proporcionar un grupo de personas como apoyo en la actividad, debido a que la cantidad de arboles es aproximadamente de 3,000; a su vez el área que nos compete reforestar es un área inclinada y somos mayoritariamente mujeres, por lo cual requerimos de recurso humano que pueda apoyarnos en limpieza del área y/o preparación de la tierra, para posteriormente plantar.

Sabemos que el Ejército de Guatemala mantiene proyección social y ciudadana. Agradeciendo su colaboración y apoyo, estaremos a la espera de su pronta respuesta.

Deferentemente,

PEM. Glendi Sucely Cano Vásquez

Epesista enlace

Contacto: 4178-3233

glendi.canova@gmail.com

Dirección General
Administrativa del MDA
RECIBIDO
24 MAY 2018
1403

Guatemala 25 de mayo de 2018
Lugar día mes año

Señores
Facultad de Humanidades
Dirección de Extensión Universitaria
Comisión de Medio Ambiente y Atención Permanente FAHUSAC
Universidad de San Carlos de Guatemala

Señores Facultad de Humanidades:

Deseándole éxitos en sus labores ante la facultad universitaria que lidera me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que el día 25 del mes de mayo del año 2018 los representantes del grupo enlistados e identificados posteriormente, se hicieron presentes para realizar la **ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN AMBIENTAL** con duración de minutos, a 10 hombres y 12 mujeres, siendo el total de 22 (cantidad en números) de alumnos del Cuarto grado del nivel primario de la institución educativa que represento que es:

Nombre del establecimiento Escuela de la Colonia los Planes

Dirección Sav. Colonia los planes zona 5 de Villa Nueva

Nombre de Responsable Evelin Ortiz

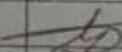
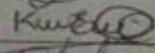
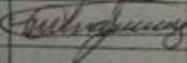
Cargo Maestra

Medio de ubicación (número de teléfono y/o correo electrónico)

liseth 313131@hotmail.com

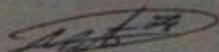
Actividad que es parte del proyecto de Reforestación del Voluntariado de EPS de la Facultad de Humanidades.

Los representantes del grupo se identifican con los datos

No.	Nombre completo	No. Carné	Correo electrónico	Teléfono	Firma
1	<u>Hanylee Magdalena Carrasquillo Mejía</u>	<u>91615179</u>	<u>solis_mayla@gmail.com</u>	<u>55030201</u>	
2	<u>Karen Janette Escobar Herrera</u>	<u>200814077</u>	<u>karen8224@hotmail.com</u>	<u>47505200</u>	
3	<u>Marta Alicia Ochoa Jimenez</u>	<u>9114424</u>	<u>alicia-ojo@hotmail.com</u>	<u>54120937</u>	
4					

Atentamente,

Firma



Nombre Mónica Barrantes

Cargo Directora





Municipalidad de Villa Nueva

CARTA DE CONVENIO DE SOSTENIBILIDAD

La Municipalidad de Villa Nueva, se compromete a través de la presente a darle sostenibilidad y seguimiento al proyecto de reforestación, que contempla 90,000 árboles sembrados en las áreas identificadas y asignadas, realizado en el período de la Jornada de Reforestación FAHUSAC y Municipalidad de Villa Nueva durante el mes de junio 2,018, con la colaboración y gestión de 300 epesistas de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según el listado de datos. Respetando los ecosistemas naturales y la calidad del medio ambiente de los terrenos municipales, comunales identificados en el Municipio de Villa Nueva y áreas aledañas reforestados.-----

EXTIENDO, SELLO Y FIRMO LA PRESENTE, EN EL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA, DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, A LOS NUEVE DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL 2,018. -----


Aroldo de León

Encargado de Áreas Verdes y Oficina Forestal
Dirección de Servicios Públicos
Municipalidad de Villa nueva



Conclusiones

1. El proyecto de -EPS- mejoró la eficiencia en cuanto al tiempo de búsqueda de resoluciones.
2. La información quedó clasificada en carpetas correspondientes al año y tipo de trámite.
3. Se instituyó una base de datos para facilitar búsqueda de documentos.
4. Se aprovecha de mejor manera el espacio físico donde se colocan las carpetas y archivos.

Recomendaciones

1. Se recomienda mantener actualizada la base de datos, es decir, cada resolución debe digitalizarse según vaya siendo emitida.
2. Clasificar las resoluciones según su año y tipo.
3. Actualizar el manual de ser necesario (cuando se cambie de escáner o de computadora).
4. Guardar las resoluciones emitidas en diversos dispositivos para evitar su pérdida.

Bibliografía

- Brand, P. (2018) Revisa Educativa. *Tipos de Manuales*. Recuperado de: <https://www.tiposde.com/manuales.html>
- Cano, G. (2018). *Manual de Procedimientos para la Digitalización de Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección General de Educación, Guatemala Norte*. Guatemala..
- Constitución Política de la República de Guatemala. (1985). Guatemala.
- Definiciones de. (2019) Recuperado de: <https://definicion.mx/sistematizacion/>
- Gil, A. (2013). *Proceso de Digitalización*. Obtenido de Herramientas Empresariales.
- Ley de Educación Nacional. (1991). Guatemala.
- Ley de lo Contencioso Administrativo. (1996). Guatemala.
- Municipalidad de Guatemala. (s.f.). Cultura. *Parque Jocotenango, zona 2*. Guatemala. Recuperado el 20 de junio de junio de 2019, de <http://cultura.muniguate.com/index.php/section-table/41-cantonjocotenango/133-parquejocotenango1>
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Limusa
- Riquelme, M. (2019). *Los 14 principios de Henry Fayol*. Recuperado de <https://www.webyempresas.com>
- Direcciones Departamentales (25 de julio, 2018) Ministerio de Educación. Recuperado de: www.mineduc.gob.gt/GuatemalaNorte/. (2013). Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte. Guatemala, Guatemala, Guatemala.

Apéndices

Apéndice A

Plan del Diagnóstico

- a. Identificación:** Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Departamento de Pedagogía, Sede Central, Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, 201310948, Glendi Sucely Cano Vásquez.
- b. Título:** Plan del Diagnóstico de “Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte”
- c. Ubicación Física:** Oficina 1-9, Avenida Simeón Cañas 3-37 zona 2, Guatemala, Guatemala.
- d. Objetivos:**
General: Conocer la problemática que enfrenta la institución en el ámbito administrativo
Específicos:
- Identificar las dificultades en el funcionamiento de la institución.
 - Enumerar las deficiencias o carencias de la institución tanto en infraestructura y administración.
- e. Justificación:** El Diagnóstico se realiza para conocer la situación en la que labora y funciona la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte; en el ámbito administrativo. Así como su relación con las supervisiones e instituciones educativas aledañas, a su vez identificar las problemáticas que presentan ante ella los miembros de la comunidad educativa y las deficiencias dentro del contexto.
- f. Actividades:** Elaborar y aplicar instrumentos tales como entrevistas, encuestas, rubricas y listas de cotejo, para obtener información referente a la institución, personal administrativo y operativo. A su vez mediante guía de observación, se obtendrán datos del área y desenvolvimiento de la comunidad educativa para encontrar carencias y deficiencias dentro de la institución y el contexto. Redacción de información en interpretación de datos.

g. Tiempo: Del 09 al 27 de julio de 2018

h. Cronograma:

Actividad	09-jul	10-jul	11-jul	12-jul	13-jul	16-jul	17-jul	18-jul	19-jul	20-jul	23-jul	24-jul	25-jul	26-jul	27-jul
Presentación de solicitud para EPS	■														
Entrevista en Recursos Humanos															
Entrevista con jefe asignado		■													
Observación de la institución			■	■											
Observación del contexto					■	■	■								
Entrevista a personal operativo							■								
Entrevista a personal administrativo								■	■						
Encuesta a directores de centros educativos										■	■				
Encuesta a supervisores												■	■		
Elaboración detallada de diagnóstico															■

i. Técnicas e Instrumentos: Observación, Listas de Cotejo, Encuestas, Entrevistas.

j. Recursos: Humanos: Jefa de la sección, asistente, personal técnico, epesista.
Materiales: Hojas, lapiceros, lápices, computadora, fotocopidora, engrapadora.

k. Responsables: Epesista.

Apéndice B



Ejercicio Profesional Supervisado
Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Encuesta dirigida a la jefa de la sección de acreditación y certificación

M.A. Thelma O. Vásquez

Objetivo: Determinar posibles deficiencias dentro de la Sección de Acreditación y Certificación.

Instrucciones: Subraye la respuesta que considere prudente según su criterio, amplíe su respuesta de ser necesario

1. ¿El ambiente laboral, dentro del departamento es óptimo para trabajar?

SI

NO

¿Por qué?:

2. ¿La relación entre los/las técnicos/as y el personal administrativo es óptima?

SI

NO

¿Por qué?:

3. ¿Considera oportuno que se realicen: capacitaciones para mejorar las relaciones interpersonales dentro del departamento?

SI

NO

¿Por qué?:

4. ¿Recibe el personal capacitaciones con frecuencia?

SI

NO

¿Por qué?:

5. ¿Considera que el procedimiento de atención a la comunidad educativa se realiza de forma ordenada?

SI

NO

¿Por qué?:

6. ¿Cree usted que la carga laboral dentro de la institución es excesiva?

SI

NO

¿Por qué?:

7. ¿Considera usted que dentro del departamento hace falta recurso humano para realizar el trabajo de forma más rápida?

SI

NO

¿Por qué?:

8. ¿La pintura del departamento se encuentra en buen estado?

SI

NO

¿Por qué?:

9. ¿Cuentan con un punto estratégico para evacuar en casos de emergencia?

SI

NO

¿Por qué?:

10. ¿El área destinada a los usuarios para el tiempo de espera se encuentra en debidas condiciones?

SI

NO

¿Por qué?:

11. ¿Considera usted que el equipo mobiliario con el que cuenta el departamento es el necesario?

SI

NO

¿Por qué?:

Apéndice C



Ejercicio Profesional Supervisado Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Entrevista dirigida a jefa de la sección de acreditación y certificación

Objetivo: Conocer las debilidades de infraestructura y administración dentro de la institución.

1. ¿Cuál es el lapso para que pasa una persona en la sala de espera para ser atendida?
2. ¿Cuál es la organización para el período de almuerzo, para evitar dejar de atender a ciertas horas?
3. ¿Con respecto a infraestructura, cuales considera usted que son las áreas más afectadas, es decir, las que necesitan mejorar?
4. ¿Qué tipo de insumos materiales considera usted vitales para la institución, y de los cuales se carece?
5. ¿Cuenta el departamento con un botiquín de primeros auxilios?
6. ¿Cuenta la institución con un plan de evacuación en caso de emergencia?
7. ¿Posee la institución con un manual de procedimientos y funciones para cada área?

Apéndice D



Ejercicio Profesional Supervisado
Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Lista de cotejo (infraestructura)

Tabla 26

Lista de cotejo para evaluar infraestructura

Aspecto	Si	No
¿La pintura se encuentra en buen estado?	X	
¿La sala de espera cuenta con el equipo adecuado?		X
¿Poseen la cantidad de archivos necesaria?		X
¿El mobiliario (archivos, vitrinas, estanterías) se encuentran en buen estado?	X	
¿Las sillas se encuentran en buen estado?		X
¿Las mesas se encuentran en buen estado?	X	
¿Las computadoras están actualizadas?		X
¿Posee cada uno de los trabajadores una computadora?	X	
¿Existen teléfonos fijos dentro del departamento?	X	
¿Hay fotocopiadora dentro del departamento?	X	
¿Hay impresora dentro del departamento?	X	
¿La oficina tiene puerta en buen estado?	X	
¿La iluminación del departamento es adecuada?	X	

¿La ventilación del departamento es óptima?	X	
¿Hay ventiladores dentro del departamento?	X	
¿Existe algún área específica para almorzar o refaccionar?	X	
¿El departamento cuenta con cartelera informativa?		X

Nota: Elaboración propia.

Apéndice E



Ejercicio Profesional Supervisado
Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Lista de cotejo (administración)

Tabla 27

Lista de cotejo para evaluar la administración

Aspecto	Sí	No
¿Existe recurso humano suficiente para atender a las personas y resolver casos?		X
¿La atención brindada a los usuarios se realiza en un tiempo prudente?		X
¿Existe orden para atender a los usuarios?		X
¿El material que utilizan los técnicos se encuentra en orden?		X
¿El material que utiliza la jefa y asistente se encuentra en orden?	X	
¿Las actividades se realizan de forma eficiente?		X
¿Las actividades se realizan de forma eficaz?	X	
¿La cantidad de expedientes que se revisan al día es la adecuada?		X
¿La demanda de casos es grande?		X
¿La toma de decisiones se hace a la brevedad posible?	X	
¿El trabajo se realiza en equipo?	X	
¿Los trabajadores cumplen con sus metas diarias dentro del trabajo?		X

Nota: Elaboración propia.

Apéndice F



Ejercicio Profesional Supervisado
Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Encuesta dirigida a usuarios que asisten a la sección de acreditación y certificación

Objetivo: Conocer las debilidades y fortalezas que posee la institución en cuanto a administración.

Razón de su visita: _____

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considere correcta, amplíe si es necesario.

Tabla 28

Encuesta dirigida a asistente de la sección

No.	Aspecto	SI	NO	Observaciones
1.	¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?			
2.	¿El tiempo de espera para la entrega de su resolución es prudente?			
3.	¿Considera que el tiempo de búsqueda de la resolución que usted solicita es óptimo?			

Nota: Elaboración propia.

Apéndice G



Ejercicio Profesional Supervisado Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Observación contextual

Objetivo: Conocer todos los aspectos posibles que se relacionen con el funcionamiento de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte (Sección de Acreditación y Certificación).

Tabla 29

Observación contextual

Contexto	Aspecto	Observación/Descripción
Ubicación Geográfica	Localización	
	Tamaño	
	Clima	
	Suelo	
	Principales accidentes geográficos	

	Recursos naturales	
	Vías de comunicación	
Composición Social	Instituciones educativas	
	Instituciones de salud	
	Vivienda	
	Costumbres	
Desarrollo Histórico	Primeros pobladores	
	Lugares de orgullo local	
Situación Económica	Lugares de orgullo local	
	Medios de productividad	
	Comercialización	

	Fuentes laborales	
	Ubicación socioeconómica	
	Medios de comunicación	
	Medios de transporte	
Vida política	Agrupaciones políticas	
	Gobierno local	
Concepción Filosófica	Valores	
Competitividad	Instituciones que prestan servicios	
	Similares	

Nota: Elaboración propia.

Apéndice H



Ejercicio Profesional Supervisado
Epesista: Glendi Sucely Cano Vásquez
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Observación institucional

Objetivo: Conocer todos los aspectos posibles que se relacionen con el funcionamiento de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte (Departamento de Acreditación y Certificación).

Tabla 30

Observación institucional

Institucional	Aspecto	Observación/Descripción
	Nombre	
	Localización	
	Visión	
	Misión	

Identidad institucional	Objetivos	
	Principios	
	Valores	
	Organigrama	
	Servicios que presta	
	Relación con instituciones afines	
Desarrollo Histórico	Desarrollo histórico	
Los usuarios	Procedencia	
	Estadísticas	
	Situación socioeconómica	
	Movilidad de los usuarios	

Infraestructura	Locales para la administración	
	Locales para la estancia y trabajo individual del personal	
	Instalaciones para realizar tareas institucionales	
	Áreas de descanso	
Infraestructura	Áreas de recreación	
	Locales de uso especializado	
	Áreas para eventos	
	Confort acústico	
	Confort térmico	
	Confort visual	
	Espacios de carácter higiénico	
	Servicios básicos	

	Área de primeros auxilios	
	Política de mantenimiento	
	Área disponible para ampliaciones	
	Áreas de espera personal y vehicular	
Proyección social	Participación en eventos comunitarios	
	Programas de apoyo a instituciones especiales	
	Trabajo de voluntariado	
	Acciones de solidaridad con la comunidad	
	Acciones de solidaridad con los usuarios y sus familias	
	Cooperación con instituciones de asistencia social	
	Participación en acciones de beneficio social comunitario	
	Participación en la prevención y asistencia en emergencias	

	Fomento cultural	
	Participación cívica ciudadana	
Finanzas	Fuentes de obtención de fondos económicos	
Finanzas	Existencia de patrocinadores	
	Venta de bienes y servicios	
	Política salarial	
	Cumplimiento con prestaciones de ley	
	Previsión de imprevistos	
	Presupuestos	
Política laboral	Procesos para contratar personal	
	Perfil para los puestos o cargos de la institución	
	Procesos de capacitación continua del personal	

	Mecanismos para el crecimiento profesional	
Administración	Mecanismos de comunicación y divulgación	
	Manuales de procedimientos	
	Manuales de puestos y funciones	
	Legislación concerniente a la institución	
	Condiciones éticas	
Ambiente institucional	Relaciones interpersonales	
	Liderazgo	
	Coherencia de mando	
	Toma de decisiones	
	Trabajo en equipo	

	Satisfacción laboral	
	Posibilidades de desarrollo	
	Motivación	
	Tratamiento de conflictos	
	Cultura de diálogo	
Otros aspectos	Otros aspectos	
	Aspectos tecnológicos	
	Manejo del espacio físico	

Nota: Elaboración propia.

Anexos



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala, 02 de julio de 2018

Licenciada
Susana Gulate Estrada de Davis, Directora
Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte
Presente

Estimada Licenciada:

Atentamente le saludo y a la vez le informo que la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de participar en la solución de los problemas educativos a nivel nacional, realiza el Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa.

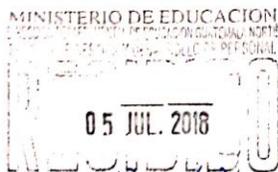
Por lo anterior, solicito autorice el Ejercicio Profesional Supervisado a la estudiante Glendi Sucely Cano Vásquez, CUI 2636644300101, Registro Académico 201310948. En la institución que dirige.

El asesor – supervisor asignado realizará visitas, durante el desarrollo de las fases del proyecto a realizar.

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Santos De Jesus Dávila Aguilar,
Director Departamento de Extensión



Hoy a las 13 hrs. 45 M.
Por: *[Signature]*



Educación Superior, Incluyente y Proyectiva
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12
Teléfonos: 2418 8601 24188602 24188620
2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85320





Oficio-SGYDP No.0261-2018
MCRM/rmgr

Guatemala, 05 de julio, 2018

Licenciado
Santos de Jesús Dávila Aguilar
Director Departamento de Extensión
Facultad de Humanidades
Universidad de San Carlos de Guatemala

Reciba un cordial saludo de la Sección de Gestión y Desarrollo de Personal del Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte, deseándole éxitos en cada una de las labores asignadas.

Me dirijo a usted, en atención a la solicitud, relacionada con la realización del **Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- de Glendi Sucely Cano Vásquez, Registro Académico No.201310948** estudiante de la carrera de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa**.

Me permito informarle que ésta dependencia **autoriza** la realización del **Ejercicio Profesional Supervisado**, en la **Sección de Acreditación y Certificación**, con la **Licenciada Thelma Ondina Vásquez**.

El horario en que deberá presentarse es, lunes, martes, jueves y viernes de 14 a 17:00 horas, iniciando el día 09 de julio de 2018 al 30 de octubre de 2018, o hasta que complete las 200 horas requeridas.

Finalmente por favor previo a retirarse de nuestra Institución solicite el marcaje correspondiente y verifique haber cumplido con el tiempo estipulado.

Sin otro particular me suscribo de usted,

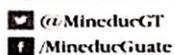
Cordialmente,

Licenciada Miriam Carolina Reyes Morales
Jefe de Sección de Gestión y Desarrollo de Personal
Departamento de Recursos Humanos
Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte



c.c archivo

Comprometidos con la Educ



www.mineduc.gob.gt

Dirección Departamental de Educación Guatemala
Avenida Simeón Cañas 3-37 zona 2 Tel.22067



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO –EPS–
ASESORA: M.A. ZONIA LUCRECIA ORTIZ MONTIEL

REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVIDADES

Glendi Sucely Cano Vásquez
Nombre Completo

201310948
Carné

Dirección General de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte
Nombre del Establecimiento donde realiza su –EPS–

Instrucciones: Esta evaluación debe ser llenada por la profesional Licda. Thelma Vásquez Reyes quien autorizó a la Profesora Glendi Sucely Cano Vásquez realizar el proyecto de –EPS– dentro del Departamento de Acreditación y Certificación de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.

Todos los aspectos deben ser ponderados en un rango de uno a diez puntos (01-10). De no haber trabajado o cumplido con algún aspecto no deberá ponderarse.

No.	Aspecto	Ponderación
1.	Demuestra interés por conocer los procesos de la institución	10
2.	Observa la infraestructura, ambiente laboral, realización de actividades	10
3.	Promueve soluciones ante posibles problemáticas	10
4.	Utiliza un lenguaje técnico acorde al grado académico	10
5.	Identifica las carencias de la institución de forma asertiva	10
6.	Muestra responsabilidad en las tareas planificadas	10
7.	Utiliza diversos instrumentos para recabar información (cuestionarios, entrevistas, listas de cotejo, etc.)	10
8.	Sugiere mejoras viables para el funcionamiento de la institución	10

Instrucciones: Esta evaluación debe ser llenada por la profesional Licda. Thelma Vásquez Reyes quien autorizó a la Profesora Glendi Sucely Cano Vásquez realizar el proyecto de –EPS- dentro del Departamento de Acreditación y Certificación de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.

A continuación se le presentan una serie de aspectos con base al proyecto realizado por la epesista, marque con una "X" SI cumple o NO con los criterios establecidos.

No.	Aspecto	Si	No
1.	Detecta una serie de problemáticas dentro de la institución	X	
2.	Enfatiza la solución al problema con mayor grado de necesidad	X	
3.	Presenta una solución a los problemas detectados	X	
4.	Discute las soluciones con el/la jefe/a inmediato para realizar un proyecto viable	X	
5.	Ejecuta las acciones planificadas para la elaboración del proyecto de forma eficiente	X	
6.	Las personas que serán beneficiadas con el proyecto muestran conformidad con ejecución del mismo	X	

Observaciones:

Para mí es una excelente profesional, muy proactiva fue de mucho apoyo dentro de la sección su proyecto es de valiosa ayuda, ya que nos facilita la búsqueda de Resoluciones y dar un mejor servicio al usuario, con muy buenos resultados.


 Licda. Thelma O. Vásquez Reyes
 Jefa del Departamento de Acreditación y Certificación


 PEM. Glendi Sucely Cano Vásquez
 Estudiante epesista




 M.A. Zonia Lucrecia Ortiz
 Asesora



Guatemala, 29 marzo de 2019

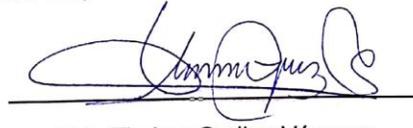
Licenciada
Zonia Lucrecia Ortiz Montiel, Asesora
Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades
Presente

Estimada Licenciada:

Por medio de la presente se hace constar que recibí completa y satisfactoriamente en la sección de acreditación y certificación del departamento de aseguramiento de la calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte **por parte de la PEM. Glendi Sucely Cano Vásquez** los siguientes bienes:

- Diez (10) copias del Manual de procedimientos para Sistematizar de forma digital las Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.
- Un (01) CD con los documentos digitalizados hasta el momento.
- Una (01) memoria USB con los documentos digitalizados hasta el momento.
- Un (01) CD que contiene un video tutorial de como utilizar el Manual de procedimientos para Sistematizar de forma digital las Resoluciones emitidas por la Sección de Acreditación y Certificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Dirección Departamental de Educación, Guatemala Norte.

Sin mas que agregar me despido atentamente.



M.A. Thelma Ondina Vásquez

Jefa de la Sección de Acreditación y Certificación

