

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN  
EDUCATIVA CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
REALIZADO EN LA UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN  
DE PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE  
EDUCACIÓN DE ALTA VERAPAZ

DIASNELLY MARÍA ADELINA CANTORAL AC

COBÁN, ALTA VERAPAZ, FEBRERO DE 2 016



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN  
EDUCATIVA CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
REALIZADO EN LA UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN  
DE PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE  
EDUCACIÓN DE ALTA VERAPAZ

DIASNELLY MARÍA ADELINA CANTORAL AC

COBÁN, ALTA VERAPAZ, FEBRERO DE 2 016



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN  
EDUCATIVA CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

TRABAJO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
REALIZADO EN LA UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN  
DE PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE  
EDUCACIÓN DE ALTA VERAPAZ

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR

DIASNELLY MARÍA ADELINA CANTORAL AC  
CARNÉ 200942290

COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA  
CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

COBÁN, ALTA VERAPAZ, FEBRERO DE 2 016



## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

### **CONSEJO DIRECTIVO**

PRESIDENTE	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA	Lcda. T. S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DE DOCENTES	Ing. Geol. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS	Lic. Admón. Fredy Fernando Lemus Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES	PEM César Oswaldo Bol Cú Br. Fredy Enrique Gereda Milián

### **COORDINADOR ACADÉMICO**

Lic. Zoot. Erwin Monterroso Trujillo

### **COORDINADOR DE LA CARRERA**

Lic. Hary Alexander Chub Moreira

### **COMISION DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN**

COORDINADOR :	Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes
SECRETARIO :	Lic. Gerardo López Tecú
VOCAL:	Lic. Juan Gabriel Cal Surám

### **REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO**

Lic. Juan Gabriel Cal Surám

### **REVISOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN**

Lic. Gerardo López Tecú

### **ASESOR**

Lcda. Patricia Lizeth de León Juárez





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE —CUNOR—  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 11 de julio de 2015  
Ref. 15/CTG-32-2015L.OMA

Señores:  
Comisión Trabajos de Graduación  
Carrera de Licenciatura En Pedagogía y Administración Educativa con Orientación  
en Medio Ambiente.  
CUNOR – USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, **DIASNELLY MARIA ADELINA CANTORAL AC. Con número de carné 200942290.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcda. Patricia Lizeth de León Juárez  
Asesora

c.c. archivo



Universidad de San Carlos de Guatemala



CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Apartado 55, Código Postal 16001  
Cobán, Alta Verapaz - Guatemala, C. A.  
Telefax: 9513645 - 9521064  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 22 de agosto de 2015

Ref. 15/CTG- 47-2015LPADMON

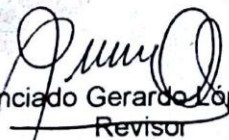
Señores:

Comisión Trabajos de Graduación  
Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación  
en Medio Ambiente  
CUNOR – USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictaminó aprobado el proceso de Revisor del Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente **DIASNELLY MARÍA ADELINA CANTORAL AC. Con número de carné 200942290.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licenciado Gerardo López Tecu  
Revisor

c.c. archivo



Universidad de San Carlos de Guatemala



CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Apartado 55, Código Postal 16001  
Cobán, Alta Verapaz - Guatemala, C. A.  
Telefax: 9513645 - 9521064  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 10 de octubre de 2015  
Ref. 15/CTG-58-2015LPADMON

Señores:  
Comisión Trabajos de Graduación  
Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa CUNOR –  
USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado, realizada en la Unidad de Reclutamiento y selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, **DIASNELLY MARÍA ADELINA CANTORAL AC. Con número de carné 200942290.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Juan Gabriel Cal Suram  
Revisor de Redacción y Estilo

c.c. archivo



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE —CUNOR—  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 06 de febrero de 2016  
Ref. 15/CTG01-2016LPADMON

Licenciado  
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
Director CUNOR —USAC—  
Cobán, Alta Verapaz

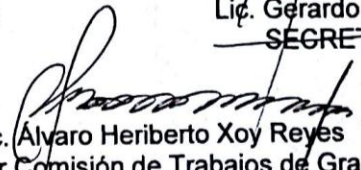
Respectable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente **DIASNELLY MARIA ADELINA CANTORAL AC. Carné No. 200942290.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

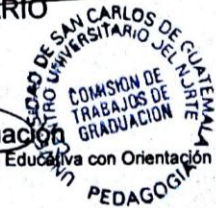
  
Lic. Juan Gabriel Cal Suram  
VOCAL

  
Lic. Gerardo López Tecu  
SECRETARIO

  
Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes  
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación

Carrera de Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente

c.c. Dirección, Archivo







## HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el trabajo de graduación denominado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente.



Diasnelly María Adelina Cantoral Ac

Carné número 200942290



## **RESPONSABILIDAD**

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma.”

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.



## DEDICATORIA A

Dios	Por darme la fortaleza y sabiduría necesaria para alcanzar esta meta.
Mis padres	Ya que con su estilo de vida me han motivado a alcanzar mis metas y autodesarrollo profesional.
Mis hermanos	Para motivarlos que sin importar las dificultades, con esfuerzo y dedicación se pueden alcanzar las metas propuestas.
Mi prometido	Por sus consejos y motivación constante.
Personal administrativo de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal	Por su apoyo durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado.



## **AGRADECIMIENTOS A**

Dios	Por otorgarme la vida y darme sabiduría permitiéndome alcanzar mis metas.
Mis padres	Por sus oraciones, cariño, paciencia, sabios consejos, ejemplo y por mostrarme que con dedicación y esfuerzo todo se puede lograr.
Mis hermanos	Por su apoyo y comprensión, instándoles a luchar hasta alcanzar sus metas.
Mi prometido	Por su cariño, apoyo incondicional y ser un ejemplo a seguir.
Mis docentes	Por su paciencia, esmero y sabias enseñanzas.
Personal administrativo de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal	Por abrirme las puertas y darme la oportunidad de fortalecer mis conocimientos como profesional.





## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	3

### **CAPITULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD**

1.1	Localización geográfica	5
1.2	Reseña histórica	5
1.3	Servicio que presta	8
1.4	Administración	9
	1.4.1 Planeamiento	9
	1.4.2 Organización	9
	1.4.3 Dirección	10
	1.4.4 Control	10
1.5	Situación socioeconómica	10
1.6	Recursos	11
	1.6.1 Recursos humanos	11
	1.6.2 Recursos materiales	12
	1.6.3 Recursos financieros	12
1.7	Filosofía	13
	1.7.1 Visión	13
	1.7.2 Misión	13
	1.7.3 Valores	14
1.8	Debilidades y fortalezas encontradas	14
	1.8.1 Debilidades	14
	1.8.2 Fortalezas	15
1.9	Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico	15
1.10	Análisis y priorización de problemas	16
1.11	Estimación de priorización de problemas	16

### **CAPITULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

2.1	Servicio	17
	2.1.1 Atención y servicio al usuario	17
	a.Recepción de boletos de ornato	17
	b.Suspensiones de IGSS	18
	c.Fotocopia y entrega de documentos oficiales	18
	d.Contratación de personal docente de nuevo ingreso	18
	e.Consultas sobre nuevos contratos de puestos docentes	19

2.1.2	Actualización de evaluaciones diagnósticas en el Sistema de Información de Recursos Humanos	19
2.1.3	Actualización de reasignaciones en el sistema e-SIRH	20
2.1.4	Organización de expedientes en físico del personal técnico administrativo y docentes contratados	21
2.1.5	Elaboración de base de datos	22
	a. Base de Técnicos de Servicio de Apoyo	22
	b. Base de expedientes en banco	23
	c. Base de contratos pendientes de pago para el mes de marzo de 2 014	23
	d. Base de expedientes con faltas al servicio Renglón 021 2 014	24
	e. Base de reporte de contratos 031 incluidos en nómina de pago para el mes de mayo 2 014	24
	f. Base de reporte de suspensiones IGSS	25
2.1.6	Manual de procesos administrativos	25
2.1.7	Revisión de expedientes de Técnicos de Servicio de Apoyo	27
2.1.8	Impresión de contratos 021	27
2.1.9	Revisión de expediente de compatibilidad	27
2.1.10	Reorganización de la oficina	28
2.1.11	Redacción de correspondencia y documentos oficiales	29
	a. Oficios	29
	b. Conocimientos	29
	c. Circulares	29
2.1.12	Reorganización de archivo documental del año 2 014	30
2.1.13	Actualización de código de expedientes en el sistema e-SIRH	30
2.1.14	Diapositivas “Solvencia Fiscal”	30
2.2	Docencia	31
2.2.1	Campaña cuidemos nuestro planeta	31
2.2.2	Trifoliales con el tema beneficio de la lactancia materna	31
2.2.3	Taller afinando tus destrezas	32
2.2.4	Socialización del manual de procesos administrativos	32

### **CAPITULO 3 PRESENTACIÓN, ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

3.1	Servicio	33
3.1.1	Atención y servicio al usuario	33
	a. Recepción de boletos de ornato	34
	b. Suspensiones de IGSS	34
	c. Fotocopia de documentos oficiales	34
	d. Contratación	35
	e. Consultas sobre nuevos contratos	35
3.1.2	Actualización de evaluaciones diagnósticas en el Sistema e-SIRH	35

3.1.3	Actualización de reasignaciones en el sistema e-SIRH	36
3.1.4	Organización de expedientes en físico del personal técnico administrativo y docentes contratados	37
3.1.5	Elaboración de base de datos	37
	a. Base de Técnicos de Servicio de Apoyo	37
	b. Base de expedientes en banco	38
	c. Base de contratos pendientes de pago para el mes de marzo de 2 014	39
	d. Base de expedientes con faltas al servicio Renglón 021 del año 2 014	39
	e. Base de reporte mensual de contratos 031 “Jornales”	40
	f. Base de reporte de suspensiones IGSS	40
3.1.6	Manual de procesos administrativos	41
3.1.7	Revisión de expedientes de Técnicos de Servicio de Apoyo	41
3.1.8	Impresión de contratos 021	42
3.1.9	Revisión de expediente de compatibilidad	42
3.1.10	Reorganización de la oficina	42
3.1.11	Redacción de correspondencia y documentos oficiales	42
3.1.12	Reorganización de archivo 2 014	43
3.1.13	Actualización de código de expedientes en el sistema e-SIRH	43
3.1.14	Diapositivas “Solvencia Fiscal”	43
3.2	Docencia	44
3.2.1	Campaña cuidemos nuestro planeta	44
3.2.2	Trifoliales con información sobre el beneficio de la lactancia materna	44
3.2.3	Taller afinando tus destrezas	44

## **CAPITULO 4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1	Título de la investigación	45
4.2	Introducción	45
4.3	Planteamiento del problema	46
4.4	Justificación	46
4.5	Objetivos	47
	4.5.1 General	47
	4.5.2 Específicos	47
4.6	Marco teórico	48
	4.6.1 Marco conceptual	48
	a. Teoría archivística	48
	b. Gestión documental	50
	c. Importancia del archivo	50
	d. Mobiliario necesario para el buen funcionamiento de un archivo	52
	e. Pasos para la gestión documental	52
	f. Sistema de ordenamiento	55

4.7	Marco referencial	55
	4.7.1 Informe No. DIDAI-A-1-2 009	55
4.8	Metodología	56
	4.8.1 Método	56
	4.8.2 Tipo de investigación	56
4.9	Categorías	57
	4.9.1 Definición conceptual de las categorías	57
	4.9.2 Definición operacional	57
4.10	Diseño de la investigación	58
4.11	Sujetos	58
	4.11.1 Universo	58
	4.11.2 Muestra	58
4.12	Instrumentos	59
4.13	Análisis de datos y resultados de la investigación	60
	4.13.1 Observación	60
	4.13.2 Entrevista	63
	4.13.3 Documentos	70
	<b>CONCLUSIONES</b>	75
	<b>RECOMENDACIONES</b>	77
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	79
	<b>ANEXOS</b>	81

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1	INDICADORES DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA	36
TABLA 2	CONTROL DE REASIGNACIONES	36
TABLA 3	CONTROL DE EXPEDIENTES	37
TABLA 4	PUESTOS DE TSA POR MUNICIPIO	38
TABLA 5	CANTIDAD DE EXPEDIENTES EN BANCO	39
TABLA 6	CODIFICACIÓN	60
TABLA 7	ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN	60
TABLA 8	SALARIO DE USUARIOS	84
TABLA 9	FORMATO DE OBSERVACIÓN	85
TABLA 10	FORMATO DE OBSERVACIÓN	86
TABLA 11	MATRIZ LÓGICA	90

## LISTA DE SIGLAS

MINEDUC	Ministerio de Educación
DIDEDUC	Dirección Departamental de Educación
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
RySP	Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal
ISO	Organización Internacional de Normalización
IVA-Paz	Impuesto al Valor Agregado para la Paz
SIAD	Sistema Interno de Administración de Documentos
e-SIRH	Sistema de Información de Recursos Humanos
DIGEEX	Dirección General de Educación Extraescolar
DIGEPSA	Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo
GIZ	Cooperación Técnica Alemana
SAT	Superintendencia de Administración Tributaria



## RESUMEN

El Ejercicio Profesional Supervisado se realizó en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, con el fin de brindar apoyo a la institución y ser un ente facilitador que plantee propuesta que contribuyan a mejorar las condiciones de la Unidad al momento de iniciar la Practica.

Primero, se realizó el plan para determinar el diagnóstico institucional, el cual se ejecutó durante el primer mes del proceso del ejercicio profesional supervisado. En esta etapa se identificaron las fortalezas, entre ellas el recurso humano competente, capacitado y los recursos tecnológicos. Las debilidades priorizadas son: la escasa sistematización de los archivos de la unidad y el desconocimiento por parte de los usuarios, acerca de los procesos administrativos que se realizan y los servicios que se presta en esta.

Con base a la información obtenida en el diagnóstico, se planificó el proceso del ejercicio profesional supervisado. Que tuvo una duración de ejecución de siete meses. En esta etapa se planificó el proceso que incluyó las acciones que correspondían al ejercicio profesional supervisado, específicamente actividades de docencia, servicio e investigación.

Para contrarrestar la debilidad existente acerca del desconocimiento por parte de los usuarios, se elaboró y diseño un Manual de Procesos Administrativos. Fue distribuido a los Coordinadores Técnicos Administrativos y Supervisores Educativos, esta estrategia de enseñanza aprendizaje se realizó con el fin de orientar y concientizar al usuario sobre las acciones administrativas que realiza la Unidad.

A la vez se realizó un proceso de investigación, se priorizó el problema de la sistematización de documentos lo cual derivó el tema: Situación Actual de los Archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación. Con la investigación se evidenció el riesgo que existe del deterioro de los documentos o la pérdida parcial o total de los archivos. Ante esta situación se propone diseñar un sistema de gestión documental adecuado a las necesidades de la Dirección Departamental de Educación.



## **INTRODUCCIÓN**

Como parte del pensum de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con orientación en Medio Ambiente, está el desarrollar el Ejercicio Profesional Supervisado, el cual se realizó en el Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

Durante este proceso se realizaron actividades de docencia, servicio e investigación, para lo que fue necesario contar con el apoyo del personal técnico-administrativo de la Unidad. Los resultados son presentados en cuatro capítulos.

En el primer capítulo se detallan las características de la Unidad y se priorizan las necesidades. También las fortalezas que contribuyen a que los procesos se desarrollen de la mejor manera.

En el segundo capítulo se describen detalladamente cada una de las actividades y procesos administrativos que se realizaron durante el desarrollo del ejercicio profesional supervisado, como apoyo a la institución.

El capítulo tres tiene relación con el segundo, en éste se analiza los resultados obtenidos de cada actividad realizada, en relación a los objetivos planteados.

El capítulo cuatro describe el proceso realizado de la investigación, que se denomina Situación Actual de los Archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz. En la que se evidenció que los documentos corren riesgo de pérdida parcial o total, por el deterioro al que están y refleja la necesidad de establecer normas para el manejo y control de los archivos.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Generar propuestas en los procesos que realiza la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal a través del Ejercicio Profesional Supervisado, para beneficio de Dirección Departamental de Educación.

### **Específicos**

Describir los problemas administrativos a través de un proceso de investigación que permita plantear propuestas de solución.

Identificar las debilidades de los procesos administrativos de la Unidad de RySP a través de técnicas de observación para perfilar un proyecto institucional.

Apoyar en la ejecución de procesos administrativos a través de un servicio de calidad al usuario para beneficiarlo en sus gestiones administrativas.

Informar al Usuario en diferentes temas a través de recursos visuales que contribuyan a su desarrollo personal.



## **CAPITULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD**

### **1.1 Localización geográfica**

La Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, se ubica en la 1ª calle 5-19 zona 1 municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.

La ubicación geográfica de la institución permite un fácil acceso a esta. Se puede llegar a pie, por medio de transporte particular y a través de transporte urbano, toda vez las paradas de buses están aproximadamente a dos cuadras, lo que indica que se puede llegar caminando

Al estar ubicada sobre la calle principal de la ciudad existen diversas vías que permiten acceder a la institución se llega caminando, como ejemplo, si se parte del parque central La Paz, y se toma la primera calle, se continua sobre la misma hasta llegar a la Policía Nacional Civil y al continuar exactamente enfrente de la Biblioteca Municipal se ubica el edificio de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

### **1.2 Reseña histórica**

La demanda educativa en Alta Verapaz ha aumentado con el pasar de los años, el crecimiento poblacional y la necesidad de tener un nivel

académico cada vez más alto generó la necesidad de infraestructura y de personal docente para cubrir la demanda educativa, por ende era necesario descentralizar procesos administrativos que se realizaban en las oficinas del Ministerio de Educación en la ciudad Capital. Una forma de hacerlo fue a través de la Dirección Regional de Educación que daba cobertura a los departamentos de Alta y Baja Verapaz. La sede de la región funcionó, donde actualmente se ubican las instalaciones de la empresa Funerales Castañeda en la ciudad de Cobán.

Los docentes, directores, padres de familia y otras personas de la región de las verapaces que necesitaban realizar alguna gestión ante la instancia de la Dirección Regional, debían viajar hacia la ciudad de Cobán. La distancia geográfica y en algunos casos las carreteras en mal estado dificultaba y atrasaban los procesos administrativos.

Posteriormente el 21 de mayo de 1996 fue emitido el Acuerdo Ministerial Gubernativo No. 165-96, en el que se autoriza la creación de las Direcciones Departamentales de Educación. En Alta Verapaz, la primera sede de esa dependencia inicia funciones en una oficina del primer nivel del Palacio de Gobernación. Los recursos con los que contaban para trabajar eran máquinas de escribir, posteriormente se dotaron de computadoras.

Con el paso del tiempo la cartera de servicios fue aumentada, por lo que para el año 1999 fueron creadas partidas presupuestarias para dotar del recurso humano según la plantilla autorizada en ese entonces. Personal que fue distribuido en cuatro áreas: Técnica-Pedagógica, Administrativa, Departamento de Programas de Apoyo y la Dirección de Educación Bilingüe. Lo anterior ocasionó el traslado de la sede de las oficinas al segundo nivel del mismo lugar.

Para supervisar los diferentes establecimientos educativos del Departamento, se crearon los puestos de Coordinadores Técnicos Pedagógicos, que actualmente son los Coordinadores Técnicos Administrativos. (A la fecha todavía hay cuatro puestos de coordinadores técnicos pedagógicos).

Para el año 2 005, se trasladó al edificio donde actualmente funciona, el Programa de Apoyo al Sector Educativo (PROASE) y la Unión Europea cedió al Ministerio de Educación después de finalizado su proyecto, específicamente para uso de la Dirección Departamental de Educación.

En el año 2 009 la administración de la institución se reestructuró quedando de la siguiente manera: Subdirección Técnica Pedagógica (queda inmersa la Educación Bilingüe), Subdirección Administrativa Financiera, y Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad. Actualmente cada subdirección cuenta con sus departamentos, secciones y unidades, lo que incrementó el número de personal administrativo y técnico, lo anterior hizo necesario ampliar las instalaciones al ocupar un edificio anexos.

Actualmente varios procesos administrativos se han descentralizado, lo que permite que los docentes realicen sus gestiones a nivel local, evitando con ello que personal docente y directores de los centros educativos requieran trasladarse hasta las oficinas centrales del Ministerio de Educación en la ciudad Capital.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [Mirna Lorena Maas Xoy] entrevistado por el autor, [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala] Grabación en CD [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala]

### 1.3 Servicio que presta

La Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal tiene a su cargo las funciones administrativas de contratación de personal docente y administrativo. Abarca los niveles de educación preprimaria, primaria, media en sus ciclos básico y diversificado, así como los Programas de la Dirección General de Educación Extraescolar (DIGEEX), Telesecundaria y Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo (DIGEPSA), que comprende al persona que se desempeña como Técnicos de Servicios de Apoyo y Técnicos de Gratuidad.

El proceso de contratación se realiza cada año en una época determinada por el nivel central, por lo regular en el mes de diciembre o enero. Se realizan más de dos mil contrataciones de personal docente; sin embargo, cuando hay necesidad de docentes en determinados establecimientos educativos, se gestiona contratos ante la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación para cubrir la demanda educativa.

El horario de oficina es de ocho horas diarias, en el cual se brinda atención a partir de las 08:00 hasta las 16:30 horas a personal interno y externo que labora para el Ministerio de Educación (MINEDUC) como lo son docentes, directores, supervisores y público en general.

Para la ejecución de los procesos, el MINEDUC, cuenta con manuales de procedimientos en los que se describen los diferentes procesos que se deben implementar. Sin embargo, a los usuarios se les traslada la información a través de circulares.

Se han dado casos en que los maestros e incluso directores se avocan a la oficina para consultar acerca de procesos que se realizan en otras



Unidades. Es decir, no tienen conocimiento de los procesos que realizan las diferentes oficinas de la Dirección Departamental de Educación.

## **1.4 Administración**

### **1.4.1 Planeamiento**

Anualmente la Unidad debe realizar el proceso de contratación correspondiente al personal contratado bajo los renglones presupuestarios 021, 022 y 031 con el objetivo de cubrir la demanda educativa en el Departamento. Para ello se planifica de acuerdo a las necesidades existentes.

### **1.4.2 Organización**

La Dirección Departamental de Educación es una dependencia departamental descentralizada que se deriva del Ministerio de Educación de Guatemala. Por su estructura organizacional, es clasificada como Dirección Departamental de Educación Tipo C.

El Director Departamental de Educación es la máxima autoridad, en línea directa de mando están las tres subdirecciones. En este caso se enfoca la Subdirección Administrativa Financiera, que tiene bajo su mando al Departamento de Recursos Humanos. La Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal depende jerárquicamente del Departamento de Recursos Humanos. En Anexos se presenta una extracción del organigrama de la Dirección Departamental de Educación. Se especifica la jerarquía interna de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal.

### **1.4.3 Dirección**

El Manual de Funciones que se aplica actualmente en las Direcciones Departamentales de Educación está aprobado por el Acuerdo Ministerial No. 1565-2011 de fecha 31 de mayo de 2011. En el manual se detallan las funciones de cada puesto existente, independientemente del Tipo al que corresponda la dependencia. El caso de la Dirección Departamental de Alta Verapaz, corresponde al Tipo C por la estructura organizacional con la que cuenta, que viene siendo parecida a la de Ministerio de Educación.

### **1.4.4 Control**

Para el control de los procesos que realiza la Unidad, se cuenta con libros administrativos, entre ellos el libro de actas, libro de conocimiento y libro de registro de expedientes.

## **1.5 Situación socioeconómica**

Los principales usuarios de la Unidad lo comprende principalmente personal contratado bajo los renglones presupuestario 021, 022 y 031. Entre ellos, personal docente, administrativo y operativo. Devengan un salario de acuerdo al puesto asignado según contrato firmado. Ver en anexo 2 la tabla de salario para personal contratado.

En el caso del personal del Renglón 031, denominado “Jornales”, a través del cual se contrata personal operativo específicamente, respaldado según el Acuerdo Gubernativo Número 537-2013 de fecha 26 de diciembre, que establece para las Actividades no Agrícolas como salario mínimo mensual de Q. 2,280.3, más una Bonificación Incentivo de Q.250.00 lo que hace un total de Q. 2,530.34 mensualmente.

El salario devengado por el personal docente que labora bajo el renglón 021 y 022 están por encima del salario mínimo por los aumentos que se ha dado en los últimos años; sin embargo, el Instituto Nacional de Estadística indica que para el mes de Julio del presente año el valor de la Canasta Básica Alimentaria es de Q101.30 por día, haciendo un total de Q. 3,039.00 al mes de Julio.

Al analizar los datos anteriores se deduce que la situación económica del personal docente es precaria, si se toma en cuenta que la canasta básica de los hogares demanda que se cubran otras necesidades como servicios generales, educacionales y de salud. En el caso del personal operativo es aún más crítico.

En algunos casos hay docentes que trabajan doble jornada duplicando sus ingresos salariales; sin embargo, no todos tienen la oportunidad de mejorar sus condiciones económicas.

## **1.6 Recursos**

### **1.6.1 Recursos humanos**

La Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal tiene asignados tres puestos administrativos bajo el renglón presupuestario 011 “Personal Permanente”.

Para su funcionamiento la Unidad tiene tres puestos asignados: Jefe de Unidad, Asistente y Analista. Cada uno tiene descritas sus actividades y perfil del puesto en el Manual de Funciones de las Direcciones Departamentales de Educación.

### **1.6.2 Recursos materiales**

La Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal está dotada de útiles de oficina del rubro de funcionamiento del presupuesto asignado para la Dirección Departamental de Educación.

Adicional a esto cuenta con mobiliario y equipo, que está bajo la responsabilidad del personal administrativo, a través de tarjetas de responsabilidad. Entre ellos cuatro escritorios de oficina, un mueble grande de madera, dos archivos de metal horizontal y un archivo de metal vertical.

Sin embargo, éstos no son suficientes para el almacenaje de los expediente y archivos de la Unidad, por tal razón se hace necesario guardar documentos en cajas de cartón. Que posteriormente son enviadas a la bodega de la Dirección, donde corren riesgo de deterioro, pérdida parcial o total.

### **1.6.3 Recursos financieros**

La Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz cuenta con la Sub Dirección de Administración Financiera, la cual tiene como función principal realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos utilizados para el cumplimiento de las metas de la institución.

Para cubrir los gastos de mantenimiento de edificio y programas de apoyo de los centros educativos recibe únicamente fondos del Presupuesto del Ministerio de Educación de dos rubros el primero del rubro 11 de ingresos corrientes y rubro 21 de ingresos tributarios del Impuesto al Valor Agregado para la Paz (IVA-Paz).

La Subdirección de Administración Financiera maneja un presupuesto anual para la Dirección Departamental que es distribuido para presupuesto de funcionamiento, en el que se costean los servicios básicos de energía eléctrica, agua potable, teléfono, combustibles, viáticos, toner de impresoras, papelería y útiles.

## **1.7 Filosofía**

La visión y misión de la institución define en una frase su razón de ser y la forma en que contribuye y beneficia a la sociedad. Identifica a la institución y en muchas ocasiones es la carta de presentación.

### **1.7.1 Visión**

La visión de la Dirección Departamental de Educación describe los procesos a través de los cuales pretende mejorar las condiciones de demanda educativa.

“La Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz es un ente que, con los postulados de la Reforma Educativa, rige un sistema educativo departamental orientado a contribuir con la educación y formación integral de la población para consolidar una sociedad equitativa, participativa y respetuosa de las diferencias socioculturales y étnicas”<sup>2</sup>.

### **1.7.2 Misión**

La misión de la Dirección Departamental de Educación establece los parámetros que se pretende alcanzar. Sin embargo las necesidades y demandas de la población incrementan considerablemente.

---

<sup>2</sup>Ibíd.

“Ofrecer un servicio educativo a la población, a través de la puesta en práctica de procesos técnicos, administrativos, operativos y pedagógicos, identificados con la realidad sociolingüística de la región, basándose en las políticas y estrategias educativas nacionales, buscando la atención de las necesidades y demandas de la población”.<sup>3</sup>

### **1.7.3 Valores**

La Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal evidencia el fomento y práctica de valores que contribuye en el cumplimiento y logro de los procesos administrativos.

Diariamente se refleja el compromiso y motivación por parte del personal en el cumplimiento de sus funciones. La equidad es un valor que se practica diariamente en la atención a los usuarios.

## **1.8 Debilidades y fortalezas encontradas**

### **1.8.1 Debilidades**

Entre la debilidad se observaron claramente dos situaciones. La primera es la escasa sistematización de los archivos de la Unidad, inicialmente no se cuenta con los recursos necesarios de infraestructura y mobiliario adecuados para su preservación, aunado a eso se refleja la falta de normas de control y manejo de los documentos.

Otra situación es el desconocimiento por parte de los usuarios, de los procesos que se realizan y brinda la Unidad de

---

<sup>3</sup>Dirección General de Fortalecimiento a la Comunidad. [http://www. MINEDUC.gob.Gt/](http://www.MINEDUC.gob.Gt/) DIGEFOCE/ (13 de marzo de 2 014).

Reclutamiento y Selección de Personal. Esto repercute en el atraso o dificulta el desarrollo de los procesos, lo que perjudica especialmente al trabajador interesado en la gestión.

### **1.8.2 Fortalezas**

Entre las fortalezas encontradas, se identificó el recurso humano, se cuenta con el personal competente y motivado. Lo que tiene como resultado un mejor desempeño laboral.

También se tiene a la mano los recursos tecnológicos para la ejecución de los procesos, sin embargo, no siempre se cuenta con los insumos para el mantenimiento de los recursos lo cual ocasiona atrasos en algunos procesos administrativos.

La filosofía del Ministerio de Educación, la misión, visión, objetivos y políticas, van orientadas a mejorar los servicios educativos que se brindan en el país, sin embargo estos no se han alcanzado en alto porcentaje. Aún hace falta reducir la brecha en cuanto a calidad educativa.

## **1.9 Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico**

Para la recolección de información se aplicaron dos instrumentos de observación y una entrevista. Estos instrumentos pueden observarse en anexos.

El primer instrumento de observación fue diseñado para recoger información sobre los principios de administración aplicados, el segundo para establecer los recursos materiales con los que cuenta la Unidad y la entrevista para recopilar información necesaria para la reconstrucción de la historia de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

### **1.10 Análisis y priorización de problemas**

De las debilidades descritas en el numeral anterior se realiza énfasis en la sistematización de los archivos, es necesario considerar que los archivos son valiosos para la institución y que deben estar debidamente organizados.

Se debe conocer las normas para su adecuada sistematización, así también contar con el mobiliario y espacios físicos adecuados para resguardar los documentos de la Unidad.

### **1.11 Estimación de priorización de problemas**

Para la estimación de priorización de problemas se aplicó la matriz lógica de Vester. Ver anexos.

Se priorizaron cuatro debilidades, la primera es la situación actual de los archivos en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal, la segunda es la falta de control para el acceso a los documentos, la tercera es la inadecuada infraestructura y mobiliario para el resguardo de los archivos y por último el desconocimiento del personal sobre las normas que regulan una adecuada sistematización de los archivos.

Para la valoración de la relación que existe entre las debilidades se aplicó una escala de 0 a 3. El 0 se daba cuando no había ninguna relación entre las debilidades o problemas. El 1 cuando la relación era baja, el 2 para evidenciar la mediana relación y finalmente el 3 para la alta relación.

Al realizar la valoración se evidenció que el problema es la situación actual de los archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal y las dimensiones conocimiento, acceso, almacenamiento y resguardo.



## **CAPITULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

#### **2.1 Servicio**

##### **2.1.1 Atención y servicio al usuario**

Se entiende como “el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado”<sup>4</sup>. En el capítulo anterior se describen los servicios que presta la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal y se establece al personal docente, directores y Coordinadores Técnicos Administrativos como los principales usuarios.

Aproximadamente en un promedio de tres a cinco veces al día se acercaban a la Unidad, para ser atendidos en los siguientes procesos:

##### **a. Recepción de boletos de ornato**

A través de una circular, la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal solicito a todo el personal contratado bajo el renglón presupuestario 021 que presentaran una copia del Boleto de Ornato, cumpliendo con lo que establece la ley.

Durante el mes de febrero y marzo, en cumplimiento a lo

---

<sup>4</sup> Atención y Servicio al Cliente. <http://www.rivassanti.net/curso-ventas/servicio-al-cliente.php>. (04 de noviembre de 2 014).

solicitado por la Unidad, se recibieron, registraron y verificaron los reportes de los boletos de ornato del personal presentados por el personal de los diferentes Distritos Educativos de Alta Verapaz.

**b. Suspensiones de IGSS**

Se brindó orientación y apoyo al personal contratado bajo el renglón presupuestario 021 en el proceso de suspensión por maternidad, enfermedad y accidente emitida por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).

**c. Fotocopia y entrega de documentos oficiales**

Constantemente los usuarios se acercaban a solicitar a la Unidad copia de documentos oficiales como: contratos de trabajo, Acuerdos Ministeriales diversos y otros documentos de correspondencia oficial que requerían.

Lo que implicó la búsqueda y entrega de los documentos solicitados al usuario para ser reproducido y finalmente se archivan donde corresponde.

**d. Contratación de personal docente de nuevo ingreso**

Se orientó al personal de contrato de nuevo ingreso sobre la preparación de expedientes durante el proceso de contratación, conforme lineamientos del Ministerio de Educación, con el objetivo de minimizar errores en la fase de la entrega de la documentación a nivel central para evitar el rechazo del mismo, lo cual implica atrasos en la aprobación del contrato y posteriormente en el pago.

**e. Consultas sobre nuevos contratos de puestos docentes**

Se brindó atención a usuarios que se acercaban a la Unidad, a consultar sobre el proceso para ingresar expediente al banco de datos de recursos humanos y optar a puestos docentes bajo los renglones presupuestarios 021 y 022. Extendiéndoles los lineamientos que el Ministerio de Educación ha girado al respecto.

**2.1.2 Actualización de evaluaciones diagnósticas en el Sistema de Información de Recursos Humanos**

Este proceso fue de suma importancia, toda vez conllevó la actualización del resultado obtenido y la verificación de la vigencia de la Evaluación Diagnóstica de la totalidad de los docentes que laboran bajo contrato del Renglón 021 en los niveles de primaria y preprimaria respectivamente.

Se aclara que para los casos del nivel Medio, no es requisito contar con esa evaluación, siendo primordial su vigencia en el nivel primario y preprimario, ya que es información indispensable para que el docente sea contratado en el siguiente ciclo escolar. Por lo cual, durante ese proceso fue necesario contar con la base de datos digital del personal, así como obtener el permiso de acceso al Sistema de Información de Recursos Humanos (e-SIRH) establecido por el Ministerio de Educación.

Agregando que este Sistema es específico para administrar y realizar diferentes procesos operativos que implican acciones del personal que labora para esa dependencia en sus diferentes renglones presupuestarios. Es importante aclarar que los permisos de acceso a este son restringidos según los roles que se les

autoriza a cada trabajador conforme las funciones y servicios que se atienden y brindan; para el caso de la Unidad el personal tiene acceso a los procesos de los Renglones 021 y 022, específicamente.

### **2.1.3 Actualización de reasignaciones en el sistema e-SIRH**

Al contratar a personal, se ingresa al sistema el expediente del docente y la información del establecimiento a la que se asigna el contrato.

La importancia de esta actualización radica en el hecho de que la ubicación de los puestos docentes es auditado por la Contraloría General de Cuentas, y por lo tanto la ubicación física y real de los docentes debe coincidir con la asignada en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos e-SIRH.

Y debido a que la demanda educativa es cambiante, los Coordinadores Técnicos Administrativo y Supervisores Educativos asignan al personal con fin de suplir la demanda en los establecimientos, y eso implica que movilizan al personal 021 según necesidades. Situaciones que no siempre son reportadas a la Unidad, resultando esto en un desfase de información.

Al realizar la actualización según los reportes de cada Distrito, el sistema genera una constancia de reasignación, la que se le entrega al docente.

Este proceso se realiza hasta culminar con la información enviada por los Distritos Educativos.

#### **2.1.4 Organización de expedientes en físico del personal técnico administrativo y docentes contratados**

Para el proceso de contratación, cada año se solicita el expediente del personal según normativa legal, documentos que posteriormente son almacenados en la bodega general de la dependencia, la cual no es un lugar que llena las características adecuadas para archivar documentos. Los expedientes se colocan en ese espacio, debido a no tener espacio suficiente en la oficina para archivarlos.

Por esta razón se organizó los expedientes en orden alfabético y por nivel.

Primero se realizó una base, en la que se clasificaron por nivel y en orden alfabéticamente.

Seguidamente se procedió a ordenar los expedientes según la base realizada previamente. Posteriormente se procedió a rotular las pestañas de los folders con un número asignado a cada expediente.

Finalmente se archivaron los expedientes en un archivo de metal horizontal y en un archivo de metal vertical.

Por la cantidad de expediente, este proceso se realizó aproximadamente durante cuatro semanas.

Esto facilitó el acceso a los documentos del expediente, toda vez se necesita un documento para determinado proceso, primero se busca el nombre del docente en la base digital para verificar el

número asignado y seguidamente se busca en los archivos. Esta acción tarda aproximadamente un minuto en ser realizada.

### **2.1.5 Elaboración de base de datos**

Una base de datos es “una entidad en la cual se pueden almacenar datos de manera estructurada”<sup>5</sup>. En la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal se maneja diversa información por los diferentes procesos que se realizan o bien, cuando es requerida por el Ministerio de Educación.

Se apoyó a la Unidad en la elaboración de bases de datos en el Programa de Microsoft Excel, que contribuyeron para los procesos de la Unidad.

#### **a. Base de Técnicos de Servicio de Apoyo**

Se elaboró una base del personal contratado bajo el Renglón Presupuestario 021 con el puesto de Técnicos de Servicio de Apoyo. No son asignados a un establecimiento en específico, están sujetos a las disposiciones de la Unidad de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa de la Dirección Departamental de Educación, para apoyo del programa de Gratuidad.

Información que sustento la base es la siguiente: nombre del trabajador, municipio donde labora y distritos escolares que apoya.

---

<sup>5</sup>¿Qué es una Base de Datos? <http://es.kioskea.net/contents/66-introduccion-bases-de-datos>. (07 de noviembre de 2 014)

El objetivo de base de datos, fue reportar al Despacho de la Dirección Departamental de Educación, sobre el municipio y distrito escolar donde fue asignado el trabajador.

Esta información se obtuvo de acuerdo al reporte enviado de la Unidad de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa.

**b. Base de expedientes en banco**

Se realizó una base de datos de los expedientes en banco, con el objetivo de facilitar su búsqueda.

Los expedientes se encontraban en una caja de cartón, clasificados en bolsas, según el nivel al que aplica.

La información que se consideró para esta base fue: nombre de interesado, nivel al que aplica, profesión, estudios universitarios, número de celular y dirección.

Se rotularon los expedientes con el nombre del postulante y un número de referencia. Al ingresar los expedientes a la base se consignó el número del expediente. Esto facilitó su búsqueda y acceso a los documentos.

**c. Base de contratos pendientes de pago para el mes de marzo de 2 014**

Se elaboró una base datos de los docentes que no habían recibido pago hasta el mes de marzo. En la base de consigno la información del docente y las razones de la inclusión en nómina de pago.

El Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Educación solicitó un reporte con las justificaciones respectivas del personal bajo contrato que a esa fecha se encontraba pendiente de percibir el pago respectivo.

Los expedientes fueron revisados de forma inmediata, con el fin de trasladar la información al Ministerio de Educación, para acelerar los pagos.

**d. Base de expedientes con faltas al servicio Renglón 021 2 014**

Algunos distritos escolares reportaron personal con faltas al servicio, se les solicitó los expedientes y documentos necesarios que justificaran las faltas al servicio.

Al tener la información que respaldara las faltas, se elaboró una base con la información personal del trabajador, puesto y contrato.

La base se presentó al Jefe de Unidad para su análisis y decisión del proceso a seguir.

**e. Base de reporte de contratos 031 incluidos en nómina de pago para el mes de mayo 2 014**

El Ministerio de Educación solicitó un reporte del personal contratado bajo el renglón presupuestario 031 que estaba incluido en nómina, así como de los puestos disponibles según el presupuesto asignado para el departamento de Alta Verapaz.

Los requerimientos del Ministerio de Educación también hacían indicaciones de la forma correcta para enviar el reporte.



Se elaboró la base con la información requerida de la disponibilidad de puestos de conserjería y guardianía.

**f. Base de reporte de suspensiones IGSS**

Los trabajadores del estado tienen todas las prestaciones de ley, incluida el servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que suspende labores por casos de Enfermedad, Maternidad y Accidente.

En el transcurso del año, personal docente y administrativo reportaron haber sido suspendidos por el IGSS, por lo que se realizó el proceso acorde al motivo de suspensión.

El Ministerio de Educación solicitó realizar movimientos de personal, por cada suspensión, por esa razón se realizó la base de dato, incluyendo la siguiente información: datos personales del docente, datos de la suspensión.

La información se clasificó de forma mensual y de acuerdo al motivo que origina la suspensión: maternidad, enfermedad y accidente.

**2.1.6 Manual de procesos administrativos**

Con el objetivo de orientar a Coordinadores Técnicos Administrativos, Directores y personal docente acerca de los procesos administrativos que se realizan en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal.

Para realizar este manual fue necesario contar con recursos tecnológicos, entre ellos computadora, programa para elaboración

de diagramas de flujo, cañonera e impresora. Estos recursos están accesibles en la Unidad.

También fueron necesarios e indispensables las circulares y manuales emitidos por el Ministerio de Educación para hacer el consolidado de los procesos, toda vez estos documentos forman parte de las fuentes bibliográficas consultadas.

Primero se realizó la revisión de la fuente bibliográfica. En este caso circulares y manuales.

Se procedió a consolidar la información de cada proceso y diseñar los diagramas de flujo para las diferentes actividades priorizadas y seleccionadas. Posteriormente se socializó con el personal que labora en la Unidad la versión preliminar del Manual de Procesos Administrativos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal y diagramas de flujos, actividad durante la cual se hicieron las correcciones pertinentes a cada una de las acciones de personal, de las cuales se priorizaron los siguientes procesos contratación, pago, suspensión y rescisiones de renglón presupuestario 021, 022 y 031.

Segundo, se inició con la elaboración de diagramas de flujo, este proceso se prolongó aproximadamente tres semanas debido a la complejidad de los procesos. El manual fue autorizado por el Director Departamental de Educación.

Se realizaron gestiones para el financiamiento de la reproducción del Manual. Finalmente se envió a imprenta para reproducir treinta y cuatro ejemplares. Los cuales se entregaron a Coordinadores Técnicos Administrativos y Supervisores Educativos

de los Distritos del departamento de Alta Verapaz. Ver manual en anexos.

### **2.1.7 Revisión de expedientes de Técnicos de Servicio de Apoyo**

Se revisaron expedientes de postulantes al puesto de Técnicos de servicio de Apoyo bajo el renglón presupuestario 021. Se cotejaron los expedientes de acuerdo a los perfiles del puesto emitidos por el Ministerio de Educación.

Se elaboró un informe de la situación individual de cada expediente que se reporta a la responsable de la Unidad para lo que corresponde.

### **2.1.8 Impresión de contratos 021**

Posterior a generar contratos nuevos, se apoyó con la impresión de los mismos, según el proceso e indicaciones del Ministerio de Educación que se establecen en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

Seguidamente se informó y oriento a los interesados acerca del proceso a seguir para la firma del contrato, que es la objetivo principal de esa acción

Finalmente se procedió a la firma y archivo del contrato.

### **2.1.9 Revisión de expediente de compatibilidad**

Este proceso se realiza para determinar si existe compatibilidad y cumplimiento de horario en el desempeño de sus funciones docente para aquel personal que además ocupar un puesto bajo el renglón presupuestario 011, se desempeña en una jornada distinta en otro puesto como docente ya sea 021 o 022 toda vez ha tenido

la oportunidad de ser contratado para prestar servicios docente en una jornada diferente.

Debido a que la Ley de Servicio Civil y el Ministerio de Educación han establecido lineamientos para que personal docente labore en jornadas distintas, toda vez la naturaleza del puesto lo permita y exista el criterio de compatibilidad respaldado por documentos que remiten los jefes inmediatos, donde se determina que existe o no existe esta. Este proceso es auditado por la Contraloría General de Cuentas, razón de ser en la cual radica su importancia.

La compatibilidad se define según ley, toda vez se comprueba y verifica que el tiempo que requiere un docente para trasladarse de un establecimiento a otro es menor a los treinta minutos. Es decir, realizar una evaluación de la distancia en kilómetros, tiempo estimado de transporte y jornada en que funcionan los centros educativos objetos de estudio.

Posteriormente se procedió a la revisión de los expedientes, para realizar el análisis de compatibilidad. Para ello fue necesario contar con los documentos que conforman los expedientes, indicaciones del Ministerio de Educación y recursos tecnológicos como computadora e impresora.

#### **2.1.10 Reorganización de la oficina**

Se reorganizo el espacio físico de la oficina, primero se clasificó el archivo, se priorizo los documentos de mayor valor administrativo y el resto se resguardo en cajas de cartón y fueron almacenadas en la bodega de la Dirección Departamental de Educación.

Seguidamente se readecuo la ubicación de los archivos, muebles y escritorios con el fin de aprovechar mejor el espacio físico.

### **2.1.11 Redacción de correspondencia y documentos oficiales**

El apoyo en redacción de correspondencia fue continuo en el transcurso del año según las necesidades en la unidad. Los documentos que se redactaron con más frecuencia son:

#### **a. Oficios**

Los oficios, se realizan con el fin de transmitir información importante de una dependencia a otra. En este caso se elaboraron oficios en diferentes ocasiones, según el orden del correlativo de la Unidad.

#### **b. Conocimientos**

Los conocimientos se redactaron como respaldo de la entrega de documentos y otros de una unidad a otra.

#### **c. Circulares**

Estas estaban dirigidas especialmente a los Distritos Escolares. A través de las circulares se envía información a un grupo de personas. En este caso las circules que se redactaron fue para informar a los Coordinadores Técnicos Administrativos y Supervisores Educativos sobre normativas y lineamientos legales.

Las circulares redactadas fueron revisadas, autorizadas, firmada y selladas por la Jefe de Unidad.

### **2.1.12 Reorganización de archivo documental del año 2 014**

Se rotularon carpetas para la organización del archivo documental para el presente año. Para lo cual se procedió a la clasificación de los documentos por asunto y fecha, para su archivo respectivo.

También se agregaron separadores dentro de las carpetas, lo que permitió clasificar mejor los documentos con el objetivo de facilitar su búsqueda al momento de requerirse alguna información.

Al ingresar y egresar correspondencia de la Unidad, se colaboró al archivarlos documentos después de realizado su trámite.

### **2.1.13 Actualización de código de expedientes en el sistema e-SIRH**

Toda persona interesada en optar a un puesto en el Ministerio de Educación ingresa su expediente a Banco y el cual es ingresado al libro de registro asignándole un código de expediente.

El código asignado en el libro de registro también debe ser registrado en el sistema e-SIRH, ya que este es necesario al momento que la persona es contratada.

De los contratos nuevos, se apoyó a la Unidad, al realizar la actualización del código de expediente en el sistema.

### **2.1.14 Diapositivas “Solvencia Fiscal”**

El Ministerio de Educación estableció como requisito de contratación que todo trabajador debe presentar la solvencia fiscal emitida por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT). Al recibir esta indicación, se procedió a informar a los Coordinadores

Técnicos Administrativos y Supervisores Educativos para que a través de ellos se solicite la Solvencia Fiscal a todo trabajador.

Por esta razón se diseñó una presentación en diapositivas. Se utilizó como fuente bibliográfica la circular enviada por el Ministerio de Educación.

## **2.2 Docencia**

En la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal, debido a las funciones que se realizan, no fue posible la realización directa de docencia, sin embargo, se aplicaron estrategia con el fin de contribuir a capacitar al personal contratado en tema de interés.

### **2.2.1 Campaña cuidemos nuestro planeta**

Debido a la inexistencia de tiempo para convocar al personal no se realizó una capacitación formal, sin embargo, se diseñó calcomanías con el mensaje “Cuidemos Nuestro Planeta”.

Estas se colocaron en puntos estratégicos del edificio de la Dirección Departamental de Educación. También se le hizo entrega al personal que se presentó a la oficina para que fuere pegado en escuela u otros puntos estratégicos. Esto con el objetivo de concientizar acerca de la necesidad del cuidado y mejoramiento del medio ambiente. Ver anexos.

### **2.2.2 Trifoliales con el tema beneficio de la lactancia materna**

Se observó que de la mayoría de la suspensiones de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se daban por motivo de maternidad, por ello se distribuyeron trifoliales a las docentes con el objetivo de orientar acerca del beneficio de la lactancia materna.

La donación estos trifoliales se obtuvo a través de la gestión realizada ante el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

### **2.2.3 Taller afinando tus destrezas**

Se apoyó en la organización y montaje del taller Afinando tus Destrezas.

Para la cual se presentó al Despacho de la Dirección Departamental de Educación la planificación del también. Posteriormente de aprobada la planificación se realizó la gestión financiera para contar con material y alimentación, ante la sede de la Cooperación Alemana (GIZ), que apoya actividades del Ministerio de Educación como parte de los convenios establecidos.

Este taller es la continuación de un programa internacional de superación personal. Los participantes a este taller involucro personal docente, supervisores educativos y Coordinadores Técnico de los distritos escolares del Departamento.

Durante el desarrollo de la actividad fueron necesarios los listados de asistencia, material didáctico, cámara fotográfica, sillas, mesas, alimentación y recurso humano.

### **2.2.4 Socialización del manual de procesos administrativos**

Se hizo entrega a los Coordinadores Técnicos Administrativos del Manual de Procesos Administrativos, con la finalidad de orientar a personal docente y administrativo acerca de los procesos que realiza la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal, con el propósito de optimizar recursos y tiempo. Esto contribuirá a mejorar la calidad de atención al usuario.



## **CAPITULO 3**

### **PRESENTACIÓN, ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Servicio**

##### **3.1.1 Atención y servicio al usuario**

Una prioridad para el Ministerio de Educación es mejorar la calidad de atención que presta a través de sus diferentes servicios. Para lo cual se ha implementado la política de calidad, que se desarrolla a través de estrategias, la cuales están basada entre otras lineamiento en las Normas de la Organización Internacional de Normalización conocida por sus siglas en inglés como (ISO).

“estamos comprometidos con la satisfacción de las personas a quienes servimos, con la mejora continua de los servicios administrativos, y con el sistema de gestión de la calidad para apoyar el proceso educativo que desarrolla el Ministerio de Educación para la sociedad guatemalteca.”<sup>6</sup>

En la Unidad se ha tratado de mejorar la calidad de los servicios para la atención del usuario a través la sistematización de los procesos. Sin embargo, no se la ha logrado en un alto porcentaje. Esto se debe al espacio físico de la oficina, lo que ha ocasionado que exista, en ocasiones, aglomeración de personas lo que incomoda al usuario y trabajadores.

---

<sup>6</sup>Política de Sistema de Gestión de Calidad. <http://sistemas/iso9000/> (19 de septiembre de 2014).

Se brindó atención al usuario en diferentes ocasiones, con el fin de alcanzar satisfacción por parte del usuario en el logro y avanza de los procesos administrativos.

Se atendió al usuario en los siguientes procesos:

**a. Recepción de boletos de ornato**

Se logró recibir los boletos de ornato de aproximadamente dos mil trabajadores contratados bajo el renglón presupuestario 021. Durante el proceso se orientó a los Coordinadores Técnicos Administrativos del pago correcto que debía realizar acorde al salario establecido en el contrato.

**b. Suspensiones de IGSS**

Se orientó y apoyo acerca del proceso de suspensión de IGSS, especialmente en los casos de maternidad para facilitar a las madres trabajadoras los tramites que implican estas suspensiones.

**c. Fotocopia de documentos oficiales**

Con el apoyo que se brindó al facilitarle el contrato en original al usuario para su reproducción, se logró tener un mejor control y cuidado de los documentos.

Con esto también se logró que los usuarios regresaran satisfechos de la gestión realizada.

#### **d. Contratación**

Con la atención brindada al usuario en relación a la consejería en cuanto a revisión de expedientes y firma de contrato redujo la brecha de errores. También facilitó y agilizó el proceso de contratación.

#### **e. Consultas sobre nuevos contratos**

Se brindó la información respectiva a los usuarios que consultaban sobre el proceso para optar a un puesto docente bajo contrato.

### **3.1.2 Actualización de evaluaciones diagnósticas en el Sistema e-SIRH**

Este proceso se realizó con el objetivo de actualizar en el sistema el punteo obtenido en la Evaluación Diagnóstica del personal docente del nivel de preprimaria y primaria.

La actualización permitió determinar que docentes tienen vigente su Evaluación durante ese ciclo lectivo y determinar acciones administrativas a seguir al detectarse los casos en que no está vigente.

Detectándose del total de los 2500 expedientes revisados, 66 docentes con Evaluación Diagnóstica vencida y 46 que están próximos a vencerse. En ambos casos la Unidad realizó la acción correctiva correspondiente

A continuación como referencia se presenta una tabla en la que se relaciona la cantidad de docentes con el año de vencimiento de su Evaluación Diagnóstica.

**TABLA 1**  
**INDICADORES DE EVALUACIÓN DIAGNOSTICA**

CANTIDAD DE DOCENTES	AÑO DE VENCIMIENTO DE LA EVALUACIÓN DIAGNOSTICA
66	Del 2013 para años anteriores
46	2014
59	2015
42	2016
192	2017
63	2018
1	2019
<b>469</b>	<b>TOTAL</b>

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 014

### 3.1.3 Actualización de reasignaciones en el sistema e-SIRH

No se lograron realizar todas las actualizaciones de reasignación reportadas por los Coordinadores Técnicos Administrativos y Supervisores Educativos de Distrito, por situaciones que se enlistan en la tabla 2, donde se evidencia que del total de reasignaciones se lograron realizar 28 reasignaciones correctamente.

**TABLA 2**  
**CONTROL DE REASIGNACIONES**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Reasignaciones	28
No coinciden con el nombre de la escuela	8
No corresponden al nivel asignado	12
Contrato Rescindido	5
Corresponden a otro municipio	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 014

### 3.1.4 Organización de expedientes en físico del personal técnico administrativo y docentes contratados

Con este sistema de archivo para expedientes del personal docente contratado bajo el renglón presupuestario 021, se logró una mejor organización, manejo y control. Lo que permitió facilitar la búsqueda de documentos reduciendo notoriamente el tiempo de duración. Así optimizando tiempo y recursos.

En la siguiente tabla, se enlista la cantidad de expedientes organizados y el color con el que se identifican.

**TABLA 3  
CONTROL DE EXPEDIENTE**

NIVEL	COLOR DE INTIFICACIÓN	CANTIDAD
PREPRIMARIA	AMARILLO	1796
PRIMARIA	BLANCO	181
BÁSICO	ANARANJADO	260
DIVERSIFICADO	ROSADO	69
ESCUELAS NORMALES	VERDE	18
PREPRIMARIA, PRIMARIA, DIVERSIFICADO H	FUSIA	29
PREPRIMARIA Y PRIMARIA S	LILA	6
TELESECUNDARIA	VERDE LIMON	72
DIGEPSA Y GRATUIDAD	MORADO	57
DIGEEX	AZUL	67
<b>TOTAL</b>		<b>2555</b>

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 014

### 3.1.5 Elaboración de base de datos

#### a. Base de Técnicos de Servicio de Apoyo

Se logró tener un registro del personal contratado en el puesto de Técnico de Servicios de Apoyo, en la que se registraron cincuenta.

En la tabla que se presenta a continuación se evidencia la cantidad de personal que apoya el Programa de Gratuidad por municipio.

**TABLA 4  
PUESTOS DE TSA POR MUNICIPIO**

<b>MUNICIPIO</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>
Cobán	11
Santa Cruz	1
San Cristóbal	3
Tactic	1
Tamahú	1
Tucurú	2
Panzós	2
Senahú	3
Carcha	11
Chamelco	2
Lanquín	1
Cahabon	4
Chiséc	3
Raxruhá	1
Chahal	1
Fray	2
La Tinta	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 014

**b. Base de expedientes en banco**

Se organizó el sistema de expedientes en banco, a través de un archivo numérico, con el fin de agilizar su búsqueda. Con ello se facilitó la ubicación del expediente.

Esto permite optimizar el tiempo de búsqueda y acelerar el proceso de evaluación y revisión del expediente, aspecto en el que radica su importancia.

**TABLA 5**  
**CANTIDAD DE EXPEDIENTES EN BANCO**

NIVEL	EXPEDIENTE EN BANCO
Preprimaria	64
Primaria	56
Básico	37
Diversificado	16
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 014

**c. Base de contratos pendientes de pago para el mes de marzo de 2 014**

Al presentar el reporte del personal contratado bajo el personal bajo el renglón presupuestario 021, se logró identificar la cantidad de trabajadores pendientes de pago para el mes de marzo y evidenciar las razones.

También se logró acelerar el proceso para el pago correspondiente a los trabajadores.

**d. Base de expedientes con faltas al servicio Renglón 021 del año 2 014**

Con la elaboración de esta base, se logró tener un registro del personal contratado bajo el renglón presupuestario 021 con faltas al servicio.

En esta base se registraron veinticuatro expedientes, de los cuales veintidós eran Técnicos de Servicios de Apoyo.

Para la elaboración de esta base, fue necesario contar con los documentos que hicieran constar las faltas al servicio, tipificadas según la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.

**e. Base de reporte mensual de contratos 031 “Jornales”**

La base realizada, se envió al Ministerio de Educación de forma mensual, según lineamientos establecidos en circulares ministeriales. En esta base se registra estadísticamente los movimientos mensuales del personal que labora bajo el renglón presupuestario 031 “Jornales” lo que permite identificar la disponibilidad de puestos en un momento determinado.

Para el presente año se reportaron 124 puestos creados en el departamento de Alta Verapaz, 100 de conserjería y 24 de guardianía.

**f. Base de reporte de suspensiones IGSS**

El objetivo principal al realizar esta actividad, fue obtener un reporte estadístico que permite determinar la cantidad de personal docente del renglón 021 que ha sido suspendido por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el motivo que origina la suspensión, a qué nivel y municipio pertenece el docente objeto de esta acción.

Este control es muy importante toda vez se debe elaborar para tener respaldo al realizar los cortes de salario respectivos.



Se reportaron 75 suspensiones para el año 2 014. De ellas 6 eran por motivo de accidente, 13 por enfermedad y 56 por maternidad.

Se logró que los 75 trabajadores suspendidos hicieran entrega de las actas de suspensión correctamente, para realizar el proceso establecido recientemente por el Ministerio de Educación.

### **3.1.6 Manual de procesos administrativos**

Se logró informar a los Coordinadores Técnicos Administrativo y Supervisores Administrativos, acerca de los procesos administrativos que se realizan en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación; a través de la entrega de un Manual de Procesos por distrito.

Acordándose, en punto de acta como compromiso la socialización con directores y docentes de cada distrito educativo los procesos que se realizan en la Unidad.

El compartir esta información con los usuarios reflejara a mediano y largo plazo el mejorar la calidad de atención y acelerar los procesos administrativos. Con el fin de optimizar tiempo y recursos.

### **3.1.7 Revisión de expedientes de Técnicos de Servicio de Apoyo**

La revisión permitió que cada expediente del personal con el puesto de Técnicos de Servicios de Apoyo se completara con los requisitos establecidos en el perfil del puesto según el Ministerio de Educación. Estos fueron archivados y resguardados.

### **3.1.8 Impresión de contratos 021**

Apoyo a la Unidad con la impresión de contratos bajo el renglón presupuestario 021.

Esto acelero la revisión del contrato por parte del interesado y la firma del mismo.

### **3.1.9 Revisión de expediente de compatibilidad**

Al brindar apoyo en el proceso de revisión de expedientes de compatibilidad, el objetivo primordial fue evidenciar los casos de compatibilidad como de incompatibilidad del personal docente que tiene un puesto activo en el Renglón 011 y a la vez se le ha asignado un contrato en el Renglón 021 ó 022 con función docente.

Esto estudio se reportó a la Jefe de Unidad, quien procedió a analizar los expedientes y determinar su contratación según indicaciones del Ministerio de Educación.

### **3.1.10 Reorganización de la oficina**

La reorganización del espacio físico de la oficina, permitió la optimización y aprovechamiento de los espacios. Esto se refleja en amplitud de espacio y comodidad para el desempeño del personal.

### **3.1.11 Redacción de correspondencia y documentos oficiales**

Se redactaron diferentes documentos, entre ello, oficios, circulares, conocimientos y actas, cuyo resultado se evidencia en la culminación del proceso administrativos para el que fue elaborado.

### **3.1.12 Reorganización de archivo 2 014**

Al reorganizar el archivo de la Unidad, se logró tener mejor control de los documentos que administra la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal.

También facilitó la búsqueda para consultas, como resultado fácil accesibilidad.

### **3.1.13 Actualización de código de expedientes en el sistema e-SIRH**

Cuando se contrata a un trabajador bajo el renglón presupuestario 021, se genera un expediente en el sistema e-SIRH.

El número del expediente debe ser el mismo que se consigna en el libro de registro de expediente.

En el caso de contratos nuevos, aún no habían sido registrados en libro, así que en el sistema no tenían número de expediente. Por tal razón se logró actualizar el número correspondiente en el sistema.

### **3.1.14 Diapositivas “Solvencia Fiscal”**

La elaboración en forma electrónica de las diapositivas sobre el tema de “Solvencia Fiscal”, permitió contar con una presentación en formato *Power Point* para informar en una reunión a los Coordinadores Técnicos Administrativos y Supervisores Educativos, sobre el trámite que en su momento realizaron los trabajadores para obtener esa solvencia ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT). Toda vez, este documento fue requerido por el Ministerio de Educación a sus trabajadores.

## **3.2 Docencia**

Con las siguientes actividades, se buscó concientizar a los trabajadores acerca de un tema en especial. Los cuales se presentan a continuación:

### **3.2.1 Campaña cuidemos nuestro planeta**

En un ambiente de procesos administrativos, se logró concientizar y profundizar al personal sobre la importancia del cuidado y mejoramiento del medio ambiente.

Adicional se compartió la información con docentes que se acercaban a la oficina para realizar algún trámite.

### **3.2.2 Trifoliales con información sobre el beneficio de la lactancia materna**

Este material se compartió con las docentes que reportaban avisos de suspensión de IGSS por caso de maternidad. Lo cual permitió concientizarlas acerca de la importancia y beneficios de la Lactancia Materna.

### **3.2.3 Taller afinando tus destrezas**

Se logró capacitar a cuarenta trabajadores del departamento de Alta Verapaz, entre ellos Coordinadores Técnicos Administrativos y personal docente con el tema “Afinando tus destrezas”.

Tema que permite evaluar el carácter personal y el de las personas que conviven alrededor, también, la forma en que se puede lograr trabajar en equipo valorando las cualidades de los demás.

## **CAPITULO 4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Título de la investigación**

Situación actual de los archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Alta Verapaz.

### **4.2 Introducción**

Este capítulo describe el proceso realizado durante la investigación, inicialmente se encuentra el marco teórico, seguido de la metodología y finalmente se presentan los resultados y conclusiones.

La investigación tiene como finalidad describir la situación actual de los archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal para establecer propuestas de mejora que contribuyan a la calidad de la gestión documental.

Se priorizó esta problemática debido a que los documentos son importantes para la institución por el valor de su contenido, por ello su resguardo y conservación debe ser una prioridad para la dependencia.

Describir el estado actual de los archivos permitirá evidencia la importancia que se le ha dado a la temática.

Esta investigación responde a cuatro preguntas indispensables. La primera es ¿Cuál es la situación actual de los archivos de la Unidad de

Reclutamiento y Selección de Personal?, ¿Qué normas de manejo y control de los documentos aplica la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal?, ¿Los documentos que almacena en la Unidad tiene facilidad de acceso? y finalmente ¿Cuáles son las condiciones de almacenamiento y resguardo de los documentos?

La investigación beneficia directamente al personal administrativo de la Unidad, toda vez se presentan las necesidades que existen para fortalecer la problemática. Indirectamente beneficia a los usuarios y se hace referencia de la necesidad de mejorar la accesibilidad a los documentos.

### **4.3 Planteamiento del problema**

La Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal realiza procesos de Contratación bajo los renglones presupuestarios 021, 022 y 031 lo que conlleva a efectuar todos los procesos administrativos que cubren estos renglones; por ende la Unidad tiene un Archivo Documental donde se resguardan documentos importantes, entre ellos más de dos mil contratos anuales, Acuerdos Ministeriales de aprobación de contratos, más de dos mil expedientes del personal contratado y correspondencia oficial.

Toda la documentación se constituye en importante por su valor y se hace indispensable cumplir con las normas de resguardo para evitar el deterioro o pérdida total de los documentos.

### **4.4 Justificación**

La Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, dentro de su estructura organizacional no cuenta con un Archivo General, donde se puedan centralizar los documentos, es decir, que la documentación que administra la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal es resguarda por el personal, considerando que el espacio físico de la Unidad es reducido. Lo que hace necesario describir la situación actual del

resguardo de archivos de la Unidad para establecer propuestas que contribuyan a la preservación, protección y éxito en la gestión documental, misma que beneficia al personal técnico, administrativo y usuarios, porque se optimizarán tiempos y recursos de forma eficiente y eficaz, lo que incide en la calidad de servicios que se brindan en la Unidad.

## **4.5 Objetivos**

### **4.5.1 General**

Determinar la situación actual de los archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, a través de un estudio descriptivo, para plantear una propuesta de mejora.

### **4.5.2 Específicos**

Identificar el cumplimiento de las normas de resguardo de archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Alta Verapaz, a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos; que permita definir el manejo y control documental.

Identificar las estrategias de acceso a archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, a través de un instrumento de recolección de datos previamente estructurado; para establecer la accesibilidad a los documentos.

Definir las condiciones de almacenamiento y conservación de archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, a través de un

instrumento de recolección de datos, para proponer lineamientos que garanticen el resguardo de los documentos.

## 4.6 Marco teórico

### 4.6.1 Marco conceptual

#### a. Teoría archivística

Varios autores indican que la archivística es una disciplina que se acerca a una ciencia y como toda ciencia, debe cumplir con tres requisitos. María del Carmen Rodríguez López describe el primer requisito como “tener un campo específico de investigación: una problemática propia, con un conjunto de cuestiones o planteamientos teóricos, en definitiva un objeto.”<sup>7</sup> Considerándose un punto clave, que da como origen una ciencia cuyo estudio dependen principalmente de la organización de documentos que tienen una finalidad específica y que deben ser resguardados con sumo cuidado.

Otro requisito es “tal objeto debe ser investigado con una finalidad determinada”<sup>8</sup> es decir que a través de la investigación se pueda generar un conocimiento que permita establecer “leyes universales”<sup>9</sup>.

Como tercer requisito que toda ciencia debe tener es que “Para lograr su fin toda ciencia debe tener un método propio”<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> La Delimitación de la Archivística como ciencia María del Carmen Rodríguez López. <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/páginas/pdfs/Mcrllopez.pdf>. (11 de noviembre de 2014).

<sup>8</sup> *Ibíd.*

<sup>9</sup> *Ibíd.*

<sup>10</sup> *Ibíd.*



Definiéndose entonces que “la Archivística es la teoría científica sobre los archivos”<sup>11</sup>

Una de la inquietudes que se han generado sobre esta disciplina es el término correcto que debe de utilizarse, en algunos países se ha considerado como Archivística, en otro como Archivonomía; sin embargo en Latinoamérica según Heredia Herrera se utiliza el término Archivología, cuyo significado según la Real Academia de Lengua Española es la disciplina que estudia los archivos en todos sus aspectos. Sin embargo María del Carmen Rodríguez describe Archivística como “disciplina que se ocupa del estudio y enjuiciamiento de los archivos en el doble aspecto”<sup>12</sup> y según su catalogación y aprovechamiento científico que Archivología y Archivonomía son dos partes que conforman Archivística.

Archivología que es la parte que se encarga de los aspectos formales y Archivonomía que se dedicaría a los aspectos y problemas de materiales.

La Archivística se constituye entonces en el estudio de los procesos que se realizan para resguardar, clasificar, organizar los archivos, “que su conceptualización depende de las necesidades de la sociedad”<sup>13</sup> o bien de la institución, quienes tiene a su cargo el reguardo de los documentos históricos y administrativos.

---

<sup>11</sup> Ibíd.

<sup>12</sup> Ibíd.

<sup>13</sup> El archivo, objeto de la archivística.[http://www.archivistica.net/Textos/CONCEPTO\\_ARCHIVO.pdf](http://www.archivistica.net/Textos/CONCEPTO_ARCHIVO.pdf). (11 de noviembre de 2 014).

## **b. Gestión documental**

Se entiende como gestión documental al “Conjunto de conocimientos necesarios para la organización, registro, almacenamiento, recuperación y difusión de la información.”<sup>14</sup>

## **c. Importancia del archivo**

“Los documentos son un recurso y un activo organizacional”<sup>15</sup>, como recurso representan la información y como activo, los documentos que administra la organización o institución. La implementación de un sistema de gestión documental permitirá archivar la información, lo que permitirá su fácil acceso, control y resguardo.

Se define archivo como al “Local en el que se custodian documentos públicos o particulares”<sup>16</sup>, también, se conoce como una institución o unidad donde se organiza, controla la documentación bajo un sistema integral que facilite el acceso a la información, de igual manera el resguardo de los documento.

Existe cinco tipos de archivos, el primero, archivos activos o de gestión “Es realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo.”<sup>17</sup> Es un archivo donde se ubican documentos de diferentes unidades o departamento de la institución. Los documentos deben “estar perfectamente ordenados

---

<sup>14</sup>Gestión Documental Nivel 1. [http://www.apmarin.com/download/684\\_gd1.pdf](http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf). 15:11. (13 de julio de 2 014).

<sup>15</sup>La Importancias de una Gestión Documental Integrada. <http://inghenia.com/wordpress/2009/09/11/la-importancia-de-una-gestion-documental-integrada/> (14 de julio de 2 014).

<sup>16</sup> Gestión Documental Nivel 1. [http://www.apmarin.com/download/684\\_gd1.pdf](http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf). 15:11. (13 de julio de 2 014).

<sup>17</sup> Ibíd.

para facilitar la rapidez de actuación y la perfecta localización del documento.”<sup>18</sup>

El segundo, es el archivo semiactivo, es decir, los que “contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo correcto”<sup>19</sup> y disminuye la frecuencia de acceso.

El tercero es el archivo inactivo, en el que los documentos que se ubican en el archivo activo o semiactivo posterior a haberse culminado su trámite, pierden su valor “operativo y funcional”,<sup>20</sup> sin embargo, “conservan valor histórico, político o documental.”<sup>21</sup>

El cuarto, es el archivo centralizado. Este tipo de archivo depende especialmente del aspecto geográfico, es decir, los documentos se encuentran ubicados en un lugar específico que reúne las características necesarias para el manejo y control de los mismos.

Finalmente, el quinto es descentralizado, depende del aspecto geográfico, sin embargo la diferencia es que los documentos se encuentran en las diferentes unidades o departamentos de la entidad. Cada oficina se encarga internamente del manejo, control y resguardo de los documentos.

---

<sup>18</sup> *Ibíd.*

<sup>19</sup> *Ibíd.*

<sup>20</sup> *Ibíd.*

<sup>21</sup> *Ibíd.*

#### **d. Mobiliario necesario para el buen funcionamiento de un archivo**

El mobiliario es un recurso importante para la preservación y resguardo de los documentos, se debe evitar el deterioro, moho, manchas y otros que pongan en riesgo la pérdida de la información.

Se debe considerar el tipo de archivo para la gestión del mobiliario, un archivo centralizado debe contar con estantería de metal anticorrosiva, ficheros, mesas y equipo de cómputo con capacidad de soporte idónea para la cantidad de archivos.

Un archivo descentralizado necesita de archivos verticales y horizontales de metal anticorrosivo, carpetas colgables, archivadores.

#### **e. Pasos para la gestión documental**

La Organización Internacional de Normalización ISO, establece en la Norma ISO 15489, siete fases para la gestión documental:

La primera, para una calidad de gestión documental, es la incorporación de los documentos, es decir, “contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema”<sup>22</sup> dicho en otras palabras, seleccionar los documentos que se van a archivar o capturar en físico y digital.

A la formalización del ingreso de documentos a los archivos, se le denomina registro, que se constituye como la segunda fase. Consiste en “dejar constancia de que un documento ha sido creado

---

<sup>22</sup> Norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en la organizaciones. [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf). (11 de noviembre de 2 014).

o recibido”<sup>23</sup>. Se identifica y hace una pequeña descripción del documento para facilitar su acceso.

La ley de Creación de las Direcciones Departamentales de Educación, Acuerdo Gubernativo 165-96, en su artículo 2 funciones de las direcciones departamentales de educación indica que se debe “Mantener actualizado el archivo de los registros escolares y extraescolares de su departamento y elaborar los informes correspondientes”<sup>24</sup>.

Esto permitirá tener un archivo organizado y accesible para su utilización en el momento que se requiera. Los documentos que la Dirección Departamental de Educación gestiona son importantes por su contenido y por ello es indispensable el cumplimiento de esta función.

Posterior a registrar se procede a la clasificación, es decir, “identificar la categoría a la que pertenece un documento”<sup>25</sup>. Se debe de considerar la organización o institución para categorizar los documentos.

La cuarta fase es almacenamiento, tiene la finalidad de “mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad,

---

<sup>23</sup>Ibid.

<sup>24</sup>Creación de las Direcciones Departamentales de Educación. [http://www.iadb.org/Research/legislacionindigena/leyn/docs/GUA-Acuerdo-165-96-Crea-Direcc.Dptal.Educacion\[1\].pdf](http://www.iadb.org/Research/legislacionindigena/leyn/docs/GUA-Acuerdo-165-96-Crea-Direcc.Dptal.Educacion[1].pdf). (11 de noviembre de 2 014).

<sup>25</sup>Norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en la organizaciones. [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf). (11 de noviembre de 2 014).

fiabilidad, integridad y disponibilidad”<sup>26</sup>. Este proceso es muy importante en la Norma ISO, los documentos contienen información para la organización y el almacenamiento debe asegurar su resguardo, así como de evitar que se eliminen documentos sin autorización.

Se debe realizar normas control de acceso a los documentos para los usuarios externos e internos, ésta es la quinta fase; considerando que es importante resguardar “la privacidad de los documentos”<sup>27</sup>. Los documentos que a los que tendrán acceso los usuarios deberá ser regulada en las normas.

La sexta fase es trazabilidad, descrita por Norma ISO 15489, como el hecho de garantizar la gestión documental, a través de dos puntos. El primero es que “los usuarios con los permisos adecuados llevan a cabo actividades que les han sido asignadas”<sup>28</sup> y el segundo que “los documentos pueden ser localizados siempre que se necesite”<sup>29</sup>. Es decir, solo el personal autorizado puede administrar los documentos pero debe de haber facilidad de acceso para los usuarios cuando se requiera.

Esta fase es respaldada también por la ley de acceso a la información, el decreto número 57-2008 cuyo objetivo es garantizar la libertad a toda persona sin ningún tipo de discriminación, tenga acceso a la información pública.

---

<sup>26</sup>Ibid.

<sup>27</sup>Ibid.

<sup>28</sup>Ibíd.

<sup>29</sup>Ibíd.

Así también evidenciar la transparencia de la administración de cada entidad del Estado

Finalmente, al agotarse el tiempo de conservación de los documentos, se deben de aplicar la disposición que se requiera de “eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico”<sup>30</sup>, según lo considere la institución. Cabe recalcar que no se puede realizar ninguna disposición sin autorización.

#### **f. Sistema de ordenamiento**

Existen dos sistemas de ordenamiento, alfabético y numérico. El primero consiste en ordenar los expedientes o documentos en el orden del alfabeto considerando los nombres, apellidos y la clasificación de los documentos.

El segundo, es ordenar de forma numérica, se clasifican los documentos o expediente, se le asigna un número para ingresarlos al archivo. Estos números deben llevar una secuencia.

### **4.7 Marco referencial**

#### **4.7.1 Informe No. DIDAI-A-1-2009**

El Dictamen de Auditoría Interna de la Dirección Departamental de Educación fue emitido por el Licenciado Gustavo Adolfo Flores Colón, durante un periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto del año 2009. Fue dado con el objetivo de dar cumplimiento a las Normas Generales de Control Interno Gubernamental, emitidas por la Contraloría General de Cuentas.

---

<sup>30</sup>Ibíd.

Se hace referencia al hallazgo No. 3, en el cual se hace referencia a la evidencia de la falta de Archivo de Expedientes de Personal Docente dirigido al Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz. Lo que indica que no se lleva un control adecuado de los expedientes del personal, lo cual resulta en atraso de gestiones al no tener accesibilidad a la documentación requerida oportunamente.

En ese informa el Licenciado Gustavo Adolfo Flores, Auditor interno, recomendó que el Director Departamental diera instrucciones al Departamento de Recursos Humanos para la creación de Archivos ordenados de forma lógica.

“Que el Director Departamental de Educación de Alta Verapaz gire instrucciones escritas a la coordinadora de Recursos Humanos para crear y mantener archivos ordenados en forma lógica, definiendo su contenido, de manera que sea fácil localizar la información. Asimismo que la coordinadora de Recursos Humanos Cumpla con la función de supervisar las actividades a su cargo.”<sup>31</sup>

## **4.8 Metodología**

### **4.8.1 Método**

Se aplicó el método lógico inductivo, que por su naturaleza se deduce de lo particular a lo general.

### **4.8.2 Tipo de investigación**

Aunado a la lógica inductiva se realizó una investigación de campo. El proceso fue realizado en el lugar y sujetos dónde fue detectada la problemática.

---

<sup>31</sup>Gustavo Adolfo Flores Colón, Informe No. DIDAI-A-1-2009



## 4.9 Categorías

### 4.9.1 Definición conceptual de las categorías

#### **Situación actual de archivos y resguardo de documentos oficiales**

Según diccionario la definición de la palabra situación es el “Estado o condición en que se halla una persona, animal o cosa en un momento determinado”<sup>32</sup>, en este caso, se considera el tercer aspecto, así mismo el significado de la palabra actual es: “Que existe, ocurre o se usa en el momento en que se habla”<sup>33</sup>, por último se define la palabra archivos como el “conjunto de documentos”<sup>34</sup> y “lugar en el que se guardan de forma ordenada documentos”<sup>35</sup>. Se deduce entonces la definición de la situación actual de los archivos como: las condiciones de los documentos que se administran, en el presente; en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

### 4.9.2 Definición operacional

Se utilizó de base los objetivos; del objetivo general se determinó la categoría de la investigación, misma que fue definida en el numeral anterior. De los objetivos específicos y de la categoría se obtuvo tres dimensiones, la primera es el conocimiento, la segunda acceso y por ultimo almacenamiento y conservación. Ver matriz lógica en Anexos.

---

<sup>32</sup>Situación. [http://es.thefreedictionary.com/\\_/dict.aspx?rd=1&Word=situaci%C3%B3n](http://es.thefreedictionary.com/_/dict.aspx?rd=1&Word=situaci%C3%B3n). (03 de Julio de 2014).

<sup>33</sup>Actual. [http://es.thefreedictionary.com/\\_/dict.aspx?rd=1&Word=Actual](http://es.thefreedictionary.com/_/dict.aspx?rd=1&Word=Actual). (03 de Julio de 2014)

<sup>34</sup>Ibíd.

<sup>35</sup>Archivo. [http://es.thefreedictionary.com/\\_/dict.aspx?rd=1&Word=archivo](http://es.thefreedictionary.com/_/dict.aspx?rd=1&Word=archivo). (03 de Julio de 2014)

## **4.10 Diseño de la investigación**

Se aplicó un diseño no experimental, con enfoque cualitativo, descriptivo y de corte transversal. El trabajo se considera como un estudio de caso, por lo tanto sus resultados no son generalizables.

## **4.11 Sujetos**

### **4.11.1 Universo**

Personal técnico-administrativo de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

### **4.11.2 Muestra**

Muestra no probabilística, intencionada por criterio o también llamada dirigida. La muestra no probabilista no depende de la probabilidad, es decir que los sujetos surgen de las causas relacionadas con las características de la investigación. Entre ellos 1 jefe, 1 asistente y 1 Analista de Unidad.

Se aplicó los criterios de inclusión y exclusión. El primero implica la participación del personal técnico administrativo que labora en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación, especialmente personal que maneja archivos.

Para los criterios de exclusión se consideró al personal comisionado fuera de la Unidad, que no firmen el consentimiento informado a través del cual dan su aval para utilizar la información

obtenida sobre el tema de investigación durante la entrevista y no se encuentren presentes durante la aplicación del instrumento.

#### 4.12 Instrumentos

La recolección de datos se realizó a través de la observación, entrevista y documentos.

La observación permite alcanzar un panorama amplio del contexto donde se evidencia el fenómeno.

La entrevista crea un ambiente de confianza entre los sujetos. En este caso se aplicaron tres entrevistas semiestructuradas, aplicadas al personal técnico administrativo de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal. Se realizaron preguntas generales, estructurales, de opinión y de conocimiento. Divida en cinco partes, una para cada categoría. Para la validación del instrumento se aplicó la prueba piloto con cuatro profesionales, quienes realizaron las recomendaciones para mejorar el instrumento. Previo a realizar las entrevistas se presentó a los sujetos el consentimiento informado. Ver en anexos.

Documentos, registro, materiales y artefactos contribuyen a respaldar la investigación. En este caso se respalda con un Dictamen de Auditoría Interna de la Dirección Departamental de Educación. Hernández Sampieri<sup>36</sup> los clasifica como Documentos y Materiales Grupales Organizacionales.

---

<sup>36</sup> Roberto, Hernández Sampieri. Et. Al. *Metodología de la Investigación*. México McGraw-Hill: 2 010. Pág. 434

#### 4.13 Análisis de datos y resultados de la investigación

Para el análisis de los datos se codificaron las categorías y los sujetos.  
 “Los códigos son como apodos o sobrenombre de las categorías. Permite que sean identificadas más rápidamente.”<sup>37</sup>

**TABLA 6  
CODIFICACIÓN**

No.	CODIFICACIÓN	CATEGORÍAS
1	DGS	Datos generales del sujeto
2	SADAREDO	Situación Actual de Archivo y Resguardo de Documentos Oficiales
3	CARED	Conocimiento sobre archivo y resguardo de documentos
4	ACAD	Acceso de archivo y documentos
5	ALMAC	Almacenamiento y conservación
No.	CODIFICACIÓN	SUJETOS
1	JRYSP	Jefe de Reclutamiento y Selección de Personal
2	ARYSP	Asistente de Reclutamiento y Selección de Personal
3	ANARYSP	Analista de Reclutamiento y Selección de Personal

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014

##### 4.13.1 Observación

**TABLA 7  
ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN**

No.	Categoría	Descripción
1	SADAREDO	La DIDEUC de Alta Verapaz no cuenta con un Archivo General, ni con el recurso humano que tenga funciones específicas para el resguardo de

<sup>37</sup> Ibíd, 457.

		<p>los documentos.</p> <p>La Unidad de RySP para almacenar documentos cuenta con un mueble grande de madera, dos archivos de metal horizontales (Uno de ellos se encuentra en el pasillo), un archivo de metal vertical.</p> <p>La correspondencia, acuerdos y otros documentos importantes son archivados en carpetas rotuladas acorde a la documentación que almacena.</p> <p>Los contratos originales están almacenados en el orden numérico en cajitas de cartón. En ocasiones dificulta su búsqueda.</p> <p>Los documentos que por falta de espacio no pueden ser almacenados en los archivos son enviados a una bodega pequeña en la que cada Unidad de la DIDEDUC cuenta con un espacio, sin embargo el lugar es reducido para la cantidad de documentos que se desean resguardar, así como inadecuado.</p> <p>Los documentos son almacenados en cajas de cartón.</p> <p>Se observó, en una ocasión, que se enviaron a la bodega cinco cajas de documentación, posteriormente se quiso ubicar un documento pero se encontró que la caja no estaba en el lugar donde se había ubicado.</p> <p>El acceso a la bodega no es controlado, ingresa personal operativo y administrativo.</p> <p>No se observó la aplicación de ningún formato o formulario de control de documentos.</p>
--	--	--

		En la Unidad de RySP los tres sujetos realizan funciones de control y resguardo de documentos.
2	CARED	Los tres sujetos tienen conocimiento empírico acerca del resguardo de los documentos, no así para el control. Los documentos tienen un orden numérico y cronológico.  Empíricamente aplican los pasos que establece la Norma ISO, sin embargo no están siendo aplicados en un alto porcentaje de confiabilidad.
3	ACAD	Aproximadamente con una frecuencia de diez veces al día, los documentos son requeridos para evacuar consultas. Estas son realizadas por el personal técnico administrativo que labora en la Unidad o por los usuarios.  Si la documentación que es requerida se encuentra en la unidad el tiempo aproximado para dar respuesta es entre 15 y 20 minutos. De lo contrario difícilmente se da respuesta.  Se prestan los documentos para ser fotocopiados, pero no se tiene ningún registro ni control. Únicamente se le solicita al usuario dejar su DPI y al regresar el documento se le devuelve el DPI.
4	ALMAC	Hay documentos dentro y fuera de la Unidad, lo que dificulta el control y resguardo de los mismos.  No se cuenta con las medidas de seguridad mínimas para evitar la pérdida parcial o total de los documentos.  Se observó la existencia de cucarachas y hormigas entre los archivos de metal, lo cual ocasiona el deterioro de los documentos.

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 014

## 4.13.2 Entrevista

### a. Datos generales del sujeto

El sujeto JRYSP indico tener cinco años de experiencia en el puesto de Jefe de Unidad, su profesión es Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa. El sujeto ARYSP también tiene cinco años de experiencia laborando en el puesto de Asistente Profesional III, su profesión es Técnico Universitario en Comercio Internacional. Finalmente el sujeto ANARYSP tiene dos años de experiencia en el puesto de Analista, su profesión es Licenciada en Administración de Empresas. Los tres sujetos laboran en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal.

Los años de experiencia son importantes, estos respaldan el conocimiento que el sujeto pueda tener sobre la gestión documental. El MINEDUC en el Manual de Funciones de la de la Dirección de Servicios Administrativos<sup>38</sup>, establece el puesto de Encargado de Archivo. Quien debe tener un mínimo de tres años de experiencia en el área de archivo administrativo. El sujeto ARYSP tiene experiencia de cinco años en administración de archivo administrativo, en el puesto de asistente de la Unidad.

### b. Situación actual de archivo y resguardo de documentos

Los tres sujetos coincidieron en que la DIEDUC tiene un espacio físico general para el resguardo de los documentos. Es una bodega pequeña, donde se resguarda todos los

---

<sup>38</sup>Manual de Funciones de la de la Dirección de Servicios Administrativos  
[http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/6/61/DIDEFI\\_DISERSA\\_INCISO1D\\_2012\\_VE\\_RSION1.pdf](http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/6/61/DIDEFI_DISERSA_INCISO1D_2012_VE_RSION1.pdf). (9 de septiembre de 2 014).

documentos de todas las oficinas y solo se ubica un espacio vacío para colocar lo que se desea resguardar. “Aunque no es el lugar adecuado, al menos existe una bodega con anaqueles de madera, donde se almacenan los documentos que remiten las unidades, se apilan donde pueda”<sup>39</sup>. El “espacio no es adecuado”<sup>40</sup> para la cantidad de documentos que se generan anualmente y no se cuenta con recursos humano para el control de los documentos que se resguardan en la bodega.

La Sujeto JRYSP conoce instrumentos de control de documentos oficiales que utiliza la DIDEDUC, “registro de correspondencia ingresada, correlativo de correspondencia oficial.”<sup>41</sup>

Sin embargo, los sujetos ARYSP y ANARYSP indicaron, no conocer ningún instrumento de control de los documentos oficiales.

Pero, los tres sujeto describieron una ruta de ingreso y egreso de documentos oficiales a través del sistema SIAD Sistema Interno de Administración de Documentos.

el SIAD, todo documento que ingresa a la Dependencia debe registrarse en Recepción de la DIDEDUC, Al momento

---

<sup>39</sup>[Patricia de León Juárez] entrevistado por el autor, [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala] Grabación en CD [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala]

<sup>40</sup>[Mirna Lorena Maas Xoy] entrevistado por el autor, [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala] Grabación en CD [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala]

<sup>41</sup>[Patricia de León Juárez] entrevistado por el autor, [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala] Grabación en CD [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala]



que se registra este en el WEB SIAD se crea un archivo electrónico que le asigna un número emitido por este Sistema, lo cual permite ubicar y darle seguimiento al documento hasta que este concluya y se archiva.

Los sujetos ARYSP y ANARYSP indicaron que el sistema WEB SIAD es únicamente para uso del Despacho de la Dirección (Oficina del Director Departamental de Educación) y de las distintas Subdirecciones de la dependencia.

El resguardo de los documentos en la Unidad es realizado por los tres sujetos. Los documentos que se resguardan son: correspondencia enviada y recibida, contratos en original por año, Acuerdos Ministeriales de Aprobación y tramites de suspensión de IGSS Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

El mobiliario es indispensable para el resguardo físico de los documentos, en la Unidad según los sujetos ARYSP y ANARYSP no se cuenta con el mobiliario necesario. Pero la sujeto JRYSP argumento que sí se tiene lo necesario. “El mínimo para archivar: archivos de metal, con gavetas y folder colgantes, y librerías”<sup>42</sup>. Se debe tener más espacio y archivos para poder resguardar todos los documentos que se tienen dentro de la unidad, ya que cada año se busca lugar para guardar lo que se recibió durante un año.

El resguardo de los documentos se encuentra en una situación crítica, corren riesgo de “deterioro de documentos por

---

<sup>42</sup>Ibíd.

espacio demasiado húmedo, pérdida de expedientes y documentos porque no existe responsable de esa bodega”<sup>43</sup> La Bodega es demasiado pequeña y como no hay una persona dedicada a la recepción, todos manipulan los documentos y en ocasiones los dañan por buscar espacio.

La DIEDUC, no tiene un Archivo General. Cada unidad administra la documentación oficial. Al finalizar el año y no tener espacio suficiente en la oficina los documentos son almacenados en cajas o costales en la Bodega. El proceso no es sistematizado, no existe ningún registro de los documentos que se encuentran en la Bodega. Corren riesgo de deterioro parcial o total. Las Normas Gubernamentales de Control Interno Gubernamental indican, en su inciso 1.11 correspondiente a Archivos; que cada entidad pública debe velar por mantener un Archivo ordenado de forma lógica. Es decir que exista un proceso sistematizado orientado a mejorar la calidad de Gestión Documental.

“Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, emitir, con base en las regulaciones legales respectivas, las políticas administrativas para que en todas las Unidades administrativas de la organización, creen y mantengan archivos ordenados en forma lógica, definiendo su contenido, de manera que sea fácil localizar la información.”<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup>[Mirna Lorena Maas Xoy] entrevistado por el autor, [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala] Grabación en CD [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala]

<sup>44</sup>Contraloría General de Cuentas. *Normas Generales de Control Interno Gubernamental*. Sistema de Auditoría Gubernamental. Guatemala, Junio de 2 006. Página 5.

### **c. Conocimiento sobre archivos y resguardo de documentos**

Los sujetos JRYSP y ARYSP no ha recibido capacitación sobre gestión documental, mientras que ANARYSP si, con el tema de *Sistema de Archivo Manual*. Sin embargo los tres sujetos conocen los tipos de archivos: Activo o de Gestión, Semiactivo e Histórico. También los sistemas de ordenamiento alfabético, cronológico y numérico.

Las siete fases para la gestión documental según la Norma ISO 15489 son: Incorporación de los documentos, registro, clasificación, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición. El sujeto JRYSP indicó conocer cuatro: incorporación de documentos, registro, clasificación y disposición. El sujeto ARYSP conoce seis: incorporación de documentos, clasificación, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición.

JRYSP conoce los pasos que se aplican en la Dirección Departamental de Educación; sin embargo, no especificó cuáles, mientras que los sujetos ARYSP Y ANARYSP indicaron no tener conocimiento de los pasos que aplica la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

### **d. Acceso de archivo y documentos**

Los tres sujetos indicaron que los documentos están accesibles para evacuar consultas, sin embargo el sujeto JRYSP indicó “pero, solo los que tenemos al alcance, los que

están en la bodega no siempre.”<sup>45</sup> Para la administración de los documentos, solo tienen acceso el Jefe y Asistente de Unidad. Coincidieron en que los docentes son los principales usuarios y quienes constantemente requieren información. Sin embargo, no se tiene ningún formulario de registro y control de los usuarios. Los docentes realizan solicitud de préstamo de documento de forma verbal, telefónica y escrita.

Diariamente atienden varias consultas y tardan aproximadamente quince minutos en dar respuesta. La Ley de Acceso a la Información Pública, garantiza la libertad de acceso a la información pública a toda persona sin discriminación alguna, en este caso el personal docente ha sido el principal usuario debido a los intereses personales y profesionales; y se le ha brindado la atención debida. Sin embargo la Norma ISO en el inciso cinco, refiriéndose a acceso indica que para ello debe de establecerse normas de control para los usuarios externos. Situación que se obvia en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la DIDEDUC.

#### **e. Almacenamiento y conservación**

El Sujeto JRYSP indica que los documentos no se encuentran centralizados en la Unidad; sin embargo los sujetos ARSYP y ANARYSP argumentaron que sí están los documentos centralizados. Pero también indicaron que hay documentos fuera de la oficina, ubicados “en una bodega

---

<sup>45</sup>[Patricia de León Juárez] entrevistado por el autor, [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala] Grabación en CD [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala]

pequeña donde se resguardan documentos de todas la unidades y en un archivo que está en el pasillo”<sup>46</sup>. También el sujeto JRYSP dijo que la documentación es almacenada en estantería de metal, muebles de madera, “costales y bolsas”<sup>47</sup>. Considerando que se expone a riesgo de deterioro parcial o total de los documentos.

Se solicitó a los sujetos que evaluaran el estado físico de los documentos en una escala de excelente, muy bueno, bueno y deficiente, a lo cual se obtuvo que el sujeto JRYSP dijo deficiente, mientras que los sujetos ARYSP Y ANARYSP la calificaron como bueno. Fue considerado así, debido a la inexistencia de normas para la conservación de documentos. Sin embargo, es necesario considerar que la ISO establece normas generales para el reguardo y conservación, de los documentos pero que en esta Unidad no son aplicadas.

Se consideró la existencia de plagas como entes que ponen en riesgo la preservación de los documentos y los tres sujetos argumentaron que sí existen plagas, entre ellas las polillas y cucarachas.

De las medidas de seguridad con las que se cuenta en la Dirección Departamental de Educación son la salida de emergencia y extinguidores. Es importante considerar que ante cualquier situación de riesgo se cuente con las medidas de

---

<sup>46</sup>[ Mirna Lorena Maas Xoy] entrevistado por el autor, [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala] Grabación en CD [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala]

<sup>47</sup>Patricia de León Juárez] entrevistado por el autor, [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala] Grabación en CD [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala]

seguridad mínimas, para evitar la pérdida parcial o total de los archivos de la unidad e institución.

Los tres sujetos indicaron que es importante e indispensable sistematizar y automatizar el acceso y control de la Gestión Documental de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, que permita mejorar la calidad de atención del usuario.

Sin embargo se tiene en cuenta que este proceso “implica contar con equipo de cómputo, materiales e insumos para brindar un mejor servicio.”<sup>48</sup> inclusive la necesidad de un espacio físico adecuado, considerando que son recursos que actualmente no se tienen. Finalmente los tres sujetos reconocen la existencia de otras necesidades educativas, y por tal razón las autoridades no le han dado la importancia debida ni se ha invertido por esta necesidad administrativa.

Es necesario recalcar en el valor administrativo de los documentos y que su resguardo debe ser una prioridad. De la calidad de la gestión documental depende el éxito de los diferentes procesos administrativos.

### **4.13.3 Documentos**

#### **Informe No. DIDAI-A-1-2009**

Este informe también fue considerado como un antecedente, sin embargo, es importante analizar el impacto que este tuvo, para

---

<sup>48</sup> [ Mirna Lorena Maas Xoy] entrevistado por el autor, [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala] Grabación en CD [Oficina No. 03 de la Dirección Departamental de Educación, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala]

las autoridades y los cambios ocurridos ante las recomendaciones de Lic. Gustavo Adolfo Flores Colón.

“Que el Director Departamental de Educación de Alta Verapaz gire instrucciones escritas a la coordinadora de Recursos Humanos para crear y mantener archivos ordenados en forma lógica, definiendo su contenido, de manera que sea fácil localizar la información. Asimismo que la coordinadora de Recursos Humanos Cumpla con la función de supervisar las actividades a su cargo.”<sup>49</sup>

A la fecha han sido pocos los avances, debido a que no es una prioridad para la Institución contar con un Archivo General para el resguardo de sus documentos oficiales. Queda bajo la responsabilidad del personal de la Unidad de RySP de gestiones ante los diferentes directores Departamentales que han ocupado el puesto desde que emitió el Informe de Auditoría Interna. Esas gestiones, no han logrado obtener el apoyo que de las autoridades locales se requiere, toda vez, el personal de la Unidad resguarda en la medida de las posibilidades la documentación más relevante por su importancia y contenido, por lo cual deben priorizar y clasificar esta al momento que se deciden archivarla. El poco mobiliario que se ha obtenido es producto de gestiones entre otras oficinas ya sea en calidad de préstamos internos de mobiliario o bien transferidos a través de las tarjetas de responsabilidad.

Como resultado del dictamen se logró la gestión de un archivo de metal horizontal, en el que se almacenan los expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 021, 022 y 031.

---

<sup>49</sup>Gustavo Adolfo, Flores Colón. Informe No. DIDAI-A-1-2009

Hasta el mes de abril del 2014 se reorganizaron los expedientes con el sistema numérico, sin embargo el archivo de metal horizontal no es suficiente para la cantidad almacenada.

La falta de espacio en el archivo de metal, hace que exista expediente ordenados ubicados en una caja de cartón, ésta se encuentra en el piso de la oficina.

Esto indica que la brecha para dar cumplimiento al Dictamen de Auditoría, es larga y que falta interés por parte de las autoridades para dar cumplimiento a las normas ya existentes o proponer específicas para la dependencia.

Al analizar los resultados es indispensable resaltar las conclusiones, para verificar el alcance de los objetivos y verificación de nuevos conocimientos.

Los documentos que resguarda la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Alta Verapaz, son valiosos para la institución, debido a la importancia de su contenido. Sin embargo, las condiciones de almacenaje ponen en riesgo el estado físico de los documentos.

El personal que labora en la Unidad tiene conocimiento sobre Archivística, de forma empírica, no han recibido capacitaciones y realizan el almacenaje de los documentos, sin aplicar normas específicas.

En la Unidad los documentos son accesibles para los usuarios, sin embargo no existe normas de control que eviten la pérdida o deterioro de los mismos.



El sistema de almacenamiento del archivo, pone en riesgo los documentos, debido a la ausencia de normativos, infraestructura, mobiliario y personal idóneo para el resguardo de los documentos de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

Por último se hace necesario plantear recomendaciones orientadas a mejorar la situación actual de la problemática, entre ellas se presentan las siguientes:

Priorizar un sistema de Manejo y Control de Archivos que tenga como finalidad mejorar la calidad de la Gestión Documental. Mismo que sea empleado de forma integral a Nivel de la Dirección Departamental.

Aplicar las normas emitidas por la ISO, que debieran ser aplicadas para mejorar la calidad de la Gestión Documental.

Evaluar la necesidad de integrar al presupuesto de la Dirección Departamental, un rubro para el mobiliario y equipo ideal para el Archivo General.

Capacitar al Personal de la DIEDUC sobre el sistema de control y manejo de archivos, para mejorar la calidad de gestión documental.

Solicitar ante Recursos Humanos del Ministerio de Educación, la creación de los puestos de Encargado de Archivo y Asistente de Archivo.



## CONCLUSIONES

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado, se generaron y ejecutaron propuestas, como la sistematización numérica y alfabética de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 021 y 022 y la creación de base de datos del personal contratado, lo que beneficio tanto al personal que labora en la dependencia como al usuario, al tener acceso oportuno a la información de la DIDEDUC.

A través de la investigación no experimental, es decir que sus resultados no son generalizables se describió la problemática de la desactualización del sistema de archivos de la Unidad RySP, por lo que se propuso diseñar un sistema de gestión documental que integre las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y que reúna las necesidades de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

A través de la aplicación de fichas de observación y entrevistas dirigidas al personal que labora en la Unidad de Reclutamiento, se identificó el desconocimiento por parte de los usuarios en los procesos administrativos (suspensiones del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), Y contratación de personal). Por lo que se elaboró como proyecto un Manual de Procesos Administrativos, mismo que fue entregado a Coordinadores Técnicos Administrativos y Supervisores Educativos.

Se benefició a docentes, supervisores educativos, coordinadores técnicos administrativos y directores en la agilización de sus gestiones, a través de la

orientación oportuna, amable y accesible acerca de los procedimientos para contratación de personal, suspensiones de IGSS por accidente, maternidad y enfermedad común.

A través de material visual, como trifoliales y calcomanías, se informó a docentes en temas de lactancia materna, cuidado del medio ambiente y superación personal. Lo cual favoreció al desarrollo personal del usuario.

## **RECOMENDACIONES**

Dar continuidad, actualizando el archivo de expedientes del personal contratado y la base de datos para tener la información vigente y a al alcance inmediato.

Priorizar el resguardo del archivo de la Unidad, por la importancia de su valor administrativo. Así como tomar en cuenta la propuesta planteada para evitar daños o pérdida de contratos originales, expedientes de personal, correspondencia y evidencia de procesos administrativos.

Dar continuidad al uso del Manual de Procesos Administrativos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal, para optimizar el tiempo en la realización de los procesos.

Llevar una ficha de registro y control de usuarios que se presentan a la Unidad a realizar algún proceso administrativo, para verificar el avance de sus gestiones antes el MINEDUC.

Informar continuamente al usuario en temas de interés, para fortalecer valores y principios que contribuyan a su desarrollo personal.



## BIBLIOGRAFÍA

*Atención y servicio al cliente.* <http://www.rivassanti.net/curso-ventas/servicio-al-cliente.php> (04 de noviembre de 2 014).

Contraloría General de Cuentas –CGC-. *Normas generales de control interno gubernamental: sistema de auditoria gubernamental.* Guatemala. 2 006. [http://www.contraloria.gob.gt/imagenes/i\\_docs/i\\_ngcig.pdf](http://www.contraloria.gob.gt/imagenes/i_docs/i_ngcig.pdf) (11 de noviembre de 2 014).

De León Juárez, Patricia Lizeth. Entrevistada por [Diasnelly Cantoral Ac]. *Principios de administración.* [Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz. 03 de marzo de 2015]. [Archivo Word. Mis documentos. Computadora personal de Diasnelly Cantoral Ac].

*El archivo: Objeto de la archivística.* [http://www.archivistica.net/Textos/CONCEPTO\\_ARCHIVO.pdf](http://www.archivistica.net/Textos/CONCEPTO_ARCHIVO.pdf) (11 de noviembre de 2 014).

Flores Colón, Gustavo Adolfo. *Falta de archivo de expedientes de personal docente, Informe No. DIDAI-A-1-2 009.* Dirección Departamental de Auditoría Interna. Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: snt, 2 009.

*Gestión documental nivel 1.* [http://www.apmarin.com/download/684\\_gd1.pdf](http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf) (07 de noviembre de 2 014).

Hernández Sampieri, Roberto. Et. Al. *Metodología de la investigación.* México: McGraw-Hill, 2 010.

*La Importancia de una gestión documental integrada.* [http://inghenia.com/load/684\\_gd1.pdf](http://inghenia.com/load/684_gd1.pdf). 15:11 (13 de julio de 2 014).

Maas Xoy, Mirna Lorena. Entrevistada por [Diasnelly Cantoral Ac]. *Historia de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.* [Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz 03 de marzo de 2015]. [Archivo Word. Mis documentos. Computadora personal de Diasnelly Cantoral Ac].

Ministerio de Educación –MINEDUC-. *Visión de la Dirección General de Fortalecimiento a la Comunidad.* <http://www.mineduc.gob.gt/DIGEFOCE/> (13 de marzo de 2 014).

----- *Creación de las Direcciones Departamentales de Educación.* <https://www.mineduc.gob.gt/lzabal/documents/Acuerdo%20Gubernativo%20165-96.pdf> (03 de julio de 2 014).

----- *Manual de funciones de la de la Dirección de Servicios Administrativos.* <http://infopublica.mineduc.gob.gt/> (03 de julio de 2 014).

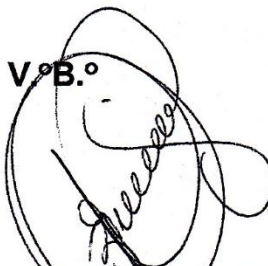
----- *Política del sistema de gestión de calidad.* <http://sistemas/iso9000/> (19 de septiembre de 2 014).

¿Qué es una base de datos?. <https://www.masadelante.com/faqs/base-de-datos> (9 de septiembre de 2 014).

Organización Internacional de Normalización –ISO-. *Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones.* (Norma ISO 15489). [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-La_norma_ISO_15489.pdf) (11 de noviembre de 2 014).

Rodríguez López, María del Carmen. *La delimitación de la archivística como ciencia.* <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Mcrlopez.pdf> (14 de julio de 2 014).



V.ºB.º  


---

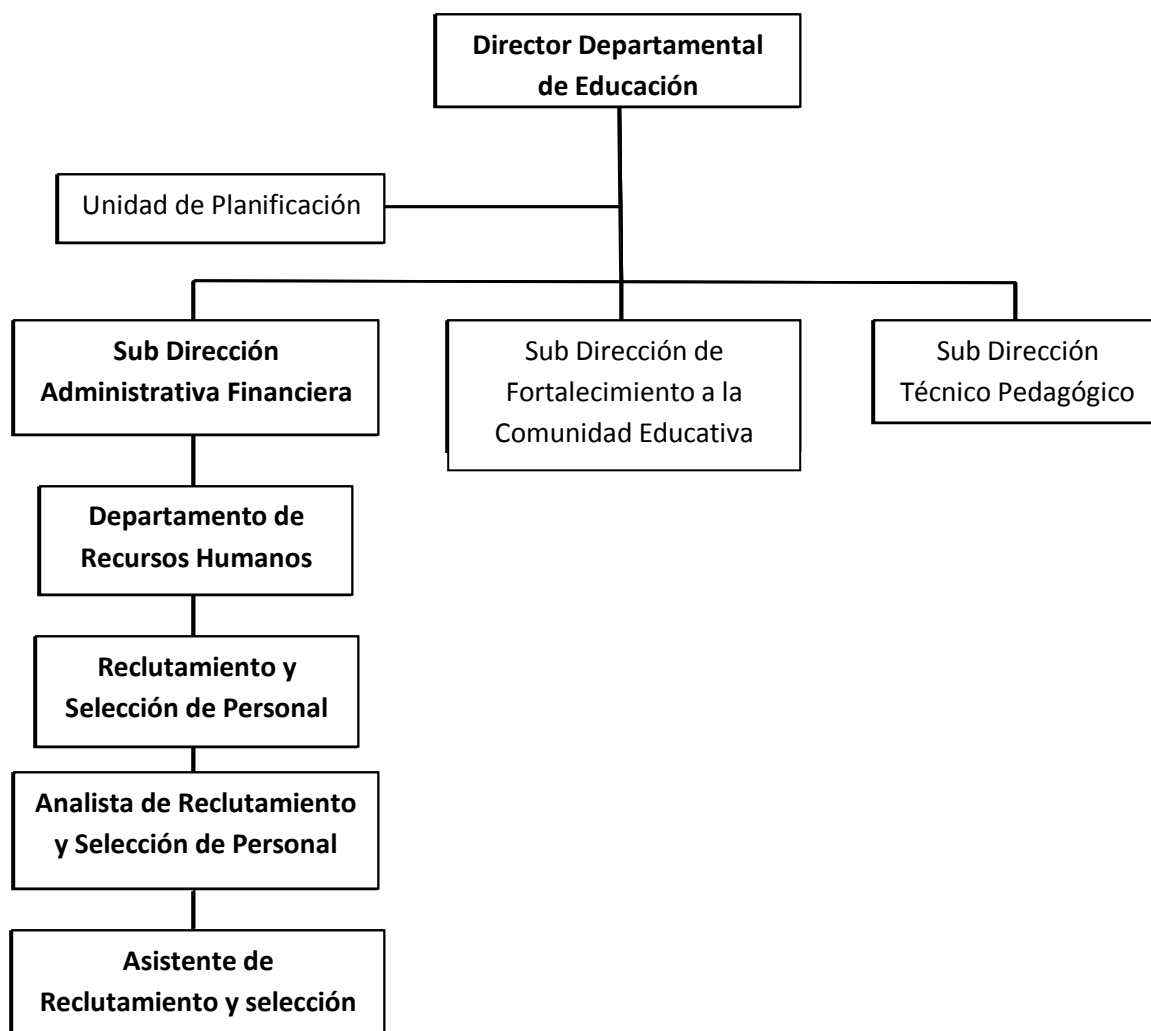
Adán García Veliz  
 Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa  
 Bibliotecario



## **ANEXOS**



## ESQUEMA 1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



**Fuente:** investigación de campo. Año 2 014

**TABLA 8**  
**SALARIO DE USUARIOS**

<b>Puesto</b>	<b>Renglón</b>	<b>Salario Base</b>	<b>Bonificación</b>	<b>Descuentos</b>	<b>Total Mensual</b>
Técnico Auxiliar	021	2,605.00	250.00	364.70	2,490.30
Técnico Auxiliar II	021	2,759.00	250.00	386.26	2,622.74
Técnico de servicios de apoyo	021	4,000.00	250.00	560.00	3,690.00
Técnico auxiliar de Telesecundaria.	022	3,307.00	1,063.26	801.65	3,568.61

**Fuente:** investigación de campo. Año 2 014

**TABLA 9**  
**FORMATO DE OBSERVACIÓN**

No	Planteamientos				Observaciones
1	Cuál de las siguientes etapas de administración aplica.				
	Planeación	Organización	Coordinación	Control	
2	Se da comunicación de doble vía				
	Regularmente	Algunas veces	Siempre		
3	Existen incentivos para el personal				
	Regularmente	Algunas veces	Siempre		
4	Se respeta el orden jerárquico.				
	Regularmente	Algunas veces	Frecuentemente		
5	La administración se considera.				
	Deficiente	Buena	Muy Buena		
6	Existe demanda de servicios				
	Regularmente	Algunas veces	Frecuentemente		
7	Existe relación con otras instituciones.				
	Regularmente	Algunas veces	Frecuentemente		
8	Reciben supervisión, control y evaluación				
	Regularmente	Algunas veces	Frecuentemente		

**Fuente:** investigación de campo. Año 2 014

**TABLA 10**  
**FORMATO DE OBSERVACIÓN**

<b>No</b>	<b>Ambiente y equipamiento</b>	<b>Cantidades</b>
1	Escritorios de oficina	
2	Sillas	
3	Computadoras	
4	Pizarrón	
5	Archivadores de cartón	
6	Archivadores de metal	
7	Teléfono	
8	Fotocopiadoras	
9	Televisores	
10	Retroproyectores	
11	Equipo de amplificación	
12	Máquina de escribir	
13	Impresoras	
14	Libreras	
15	Mueble grande de madera	
16	Dispensador de agua	
17	Cielo falso	
18	Ventana grande	
19	Piso adecuado	
20	Paredes en buen estado y de un color cálido	
21	Espacio físico reducido.	

**Fuente:** investigación de campo. Año 2 014

## FORMATO DE ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

1. ¿De qué forma se daba la administración antes de que existieran las direcciones departamentales de educación?

---

---

2. ¿Quiénes intervinieron en la Creación de la Dirección Departamental de Educación en Alta Verapaz?

---

---

3. Algún hecho de mayor relevancia que se diera antes de crearse la direcciones departamentales de educación en el departamento de Alta y Baja Verapaz.

---

---

4. ¿Qué beneficios se obtuvieron de la apertura de Dirección Departamental en Alta Verapaz?

---

---

5. Hechos de relevancia que hayan causado impacto positivo o negativo desde que entro en funciones la Dirección Departamental de Educación a la fecha.

---

---

---

## MATRIZ DE VESTER

### Debilidades

1. Situación actual de archivos
2. Falta de control de accesibilidad a los archivos
3. Infraestructura y mobiliario inadecuado para el almacenamiento de los archivos
4. Desconocimiento de normas para la sistematización de archivos.

### Escala de valoración

Sin relación 0

Baja influencia 1

Mediana influencia 2

Alta influencia 3

#### Valoración

Debilidades	1	2	3	4	Motricidad
1	x	3	3	3	9
2	2	X	1	2	5
3	2	1	X	1	4
4	2	2	1	x	5
<b>Dependencias</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>x</b>

### Categoría y dimensiones

Debilidades	Motricidad	Dependencia	Tipo
1	9	6	Causa
2	5	6	Efecto
3	4	5	Efecto
4	5	6	Efecto



## CALCOMANIA AMBIENTAL



# RESCATEMOS NUESTRO PLANETA



LICENCIATURA EN PEDAGOGIA Y ADMINISTRACION EDUCATIVA CON ORIENTACION EN MEDIO AMBIENTE -CUNOR-



**TABLA 11**  
**MATRIZ LOGICA**

<b>Objetivo General:</b> Determinar la situación actual de los archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, a través de un estudio descriptivo, para plantear una propuesta de mejora.		
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categoría</b>	<b>Dimensiones</b>
Identificar el cumplimiento de las normas de resguardo de archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Alta Verapaz, a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos; que permita definir el manejo y control documental	Situación actual de los archivos de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz	Conocimiento
Identificar las estrategias de acceso a archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, a través de un instrumento de recolección de datos previamente estructurado; para establecer la accesibilidad a los documentos.		Acceso

<p>Definir las condiciones de almacenamiento y conservación de archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, a través de un instrumento de recolección de datos, para proponer lineamientos que garanticen el resguardo de los documentos.</p>		<p>Almacenamiento y conservación</p>
---	--	--------------------------------------

**Fuente:** investigación de campo. Año 2 014



**CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE –CUNOR–**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA CON**  
**ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estudio: Situación Actual de los Archivos de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

Yo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, originario de la ciudad de: \_\_\_\_\_ departamento de \_\_\_\_\_

Se me ha informado que he sido elegido para participar en el estudio que determinará y describirá la Situación Actual de los Archivos de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

Elegido por encontrarme laborando en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, desempeñando un puesto administrativo de Asistente o Jefe de Departamento o Unidad.

Entrevista que durará veinte minutos para responder 34 preguntas cerradas y abiertas, a las que debo responder con la verdad, me informaron que no me ocasionará ningún gasto, ni dañará mi salud ni mi integridad física.

Se me informó que los resultados del estudio beneficiará al personal técnico-administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, para mejorar las condiciones de manejo y control de la gestión documental.

Se me ha informado que tengo derecho a retirarme del estudio cuando lo desee, sin que el entrevistador tome ninguna represalia contra mi persona.

Conociendo la información y los beneficios de la investigación, ACEPTO participar en el estudio brindando la información necesaria.

Nombre y firma del participante \_\_\_\_\_

Nombre y firma del investigador \_\_\_\_\_

**CUESTIONARIO**  
**SITUACIÓN ACTUAL DE ARCHIVO Y RESGUARDO DE DOCUMENTOS OFICIALES**  
**DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN**

Instrucciones: Se le solicita dar respuesta veraz a las preguntas que a continuación se le presentan, información que se manejará confidencialmente. La finalidad del presente cuestionario es recolectar información que permita describir la situación de actual de archivo y resguardo de documentos oficiales y determinar los conocimientos sobre gestión documental entre el personal que labora en la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz,

**I DATOS GENERALES**

1 ¿Cuál es su profesión?

---

2 Nombre de la unidad donde labora:

---

3 Nombre del puesto administrativo que desempeña actualmente:

---

4 ¿Cuántos años tiene de laborar en el puesto descrito anteriormente?

---

**II. SITUACION ACTUAL DE ARCHIVO Y RESGUARDO DE DOCUMENTOS OFICIALES**

5 ¿La Dirección Departamental de educación cuenta con un espacio físico general para resguardo y archivo de documentos oficiales que maneja en su unidad?

Si

No

Si la respuesta es sí, describa el área que le corresponde para archivo.

---

6 ¿Existe recurso humano específico para el control de documentos oficiales en la Dirección Departamental de Educación?

Si

No

Si la respuesta es sí, indique quien realiza el control de documentos oficiales en su unidad

---

7 ¿Conoce algún instrumento de control de documentos oficiales que se manejan en la Dirección Departamental de Educación?

Si

No

Si la respuesta es sí, enliste los instrumentos de control que conoce

---



---

8 ¿Existe una ruta de ingreso y egreso de documentos oficiales en la Dirección Departamental de Educación?

Si

No

Si la respuesta es sí, describa la ruta que sigue al ingresar y egresar documentos oficiales.

---



---



---

9 ¿Realiza usted funciones de resguardo y archivo de documentos oficiales, en su unidad?

Si

No

Si la respuesta es sí, enliste cuales.

---



---

10 ¿Cuenta con equipo y mobiliario mínimo necesario para el resguardo y archivo de documentos oficiales que maneja en su unidad?

Si

No

Si la respuesta es no, enliste lo mínimo necesario que considera para el resguardo y archivo de documentos oficiales

---



---

11 ¿Considera usted que existen situaciones críticas que enfrenta el resguardo y archivo de la Dirección Departamental de Educación o en su unidad?

Si

No

¿Cuáles?

---



---

### III. CONOCIMIENTOS SOBRE ARCHIVO Y RESGUARDO DE DOCUMENTOS

12 ¿Ha recibido capacitaciones sobre temas de resguardo y archivo de documentos y correspondencia oficial?

Si

No

¿Qué temas? \_\_\_\_\_

13 Defina que es gestión documental:

---



---

14 Para la sistematización, existen los siguientes tipos de archivo, ¿Cuáles conoce?

Activo o de Gestión

Semiactivo

Histórico

Otro: \_\_\_\_\_

Defina el tipo de archivo que conoce: \_\_\_\_\_

15 Los siguientes son pasos para la gestión de documentos de forma general, ¿Cuáles conoce?

Incorporación de documentos

Registro

Clasificación

Almacenamiento

Acceso

Trazabilidad

Disposición


16 ¿Tiene conocimiento de los pasos que se aplican en la Dirección Departamental de Educación?

Si

No

Cuáles \_\_\_\_\_

17 ¿Cuál de los siguientes sistemas de ordenamiento conoce?

Cronológico

Numérico

Alfabético

Otro: \_\_\_\_\_

Defina el sistema de ordenamiento que conoce: \_\_\_\_\_

#### IV. ACCESO DE ARCHIVOS Y DOCUMENTOS

18 ¿Los documentos se encuentran accesibles para evacuar consultas?

SI  NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

19 ¿El acceso a los documentos es restringido?

SI  NO

¿Quiénes tienen acceso a la información?

Jefe de Unidad  Jefe de Departamento

Asistente de Unidad  Otros: \_\_\_\_\_

20 ¿Posee algún registro de manejo y control de los usuarios que solicitan documentos?

SI  NO

21 ¿Quiénes son los usuarios más frecuentes que solicitan documentos?

Docentes  Supervisores

Directores  Padres de Familia

OPF

Otros: \_\_\_\_\_

22 ¿Con que frecuencia los usuarios solicitan los documentos?

Varias veces al día  Cada 15 días

1 vez al día  Otros: \_\_\_\_\_

23 En cuanto a la información que se solicita ¿Cuánto tiempo considera usted en dar respuesta?

5 minutos  30 minutos

15 minutos  Otros: \_\_\_\_\_

24 ¿Qué forma utilizan los usuarios para solicitar la información?

Escrita por solicitud  Verbal

Escrita por formato ISO  Telefónica

Correo Electrónico  Otros: \_\_\_\_\_



## V. ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACION

25 ¿Los documentos o archivos se encuentran centralizados en el Departamento o Unidad?

SI  NO

26 ¿Existen documentos fuera de los archivos?

SI  ¿Dónde? \_\_\_\_\_

NO  \_\_\_\_\_

27 ¿Qué tipo de mobiliario utilizan para almacenar los documentos?

Archivo vertical  Estantería de Metal

Muebles de Madera  Otro: \_\_\_\_\_

28 En términos generales ¿Cómo describiría el estado físico de los documentos?

Excelente  Muy bueno

Bueno  Deficientes

29 ¿Existen disposiciones o normas para la conservación de los documentos?

SI  NO

Descríbalas: \_\_\_\_\_

30 ¿Considera que existe presencia de plagas (cucarachas, polilla, entre otros) en los documentos?

SI  ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

NO  \_\_\_\_\_

31 De las siguientes medidas de seguridad, ¿Con cuáles cuenta en su lugar de trabajo?

Extintidores  Alarma contra robos

Salida de emergencia  Otros: \_\_\_\_\_

32 ¿Considera importante sistematizar y automatizar el acceso, control y manejo de la gestión documental de archivos en la Dirección Departamental de Educación, que mejoren la calidad de atención al usuario?

SI

NO

¿Por qué?

---

---

33 ¿Qué impacto considera usted, que se obtendría al contar con una herramienta informática especializada si se aplica al archivo en este momento?

---

---

34 ¿En su opinión, qué importancia le dan las autoridades a la gestión documental de la Dirección Departamental de Educación en Alta Verapaz?

---

---

35 ¿En su opinión, qué importancia tiene la gestión documental de la Dirección Departamental de Educación, en Alta Verapaz?

---

---

**MUCHAS GRACIAS**

**DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN  
ALTA VERAPAZ**

**MANUAL DE PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS**



**UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE  
PERSONAL**

**MANUAL DE PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS**

**REGLONES 021, 022 Y 031**

**UNIDAD DE RECLUTAMIENTO  
Y SELECCIÓN DE PERSONAL**

**ELABORADO POR**  
Diasnelly María Adelina Cantoral Ac  
**EPS Licenciatura en Administración Educativa con Orientación**  
**en Medio Ambiente. Año 2014**

# Personal que labora en la Unidad

**Licda. Patricia Lizeth de León Juárez**

Jefe de Unidad de Reclutamiento y Selección de  
Personal

**Licda. Mirna Lorena Maaz Xoy**

Analista de Reclutamiento y Selección de Personal

**T. U. María de los Ángeles VaidezReiche**

Asistente de Reclutamiento y Selección de  
Personal



# PRESENTACIÓN

La Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación realiza procesos administrativos de Contratación bajo los renglones presupuestarios 021, 022 y 031, por esa razón se presenta este Manual de Procesos Administrativos dirigido a los Coordinadores Técnicos Administrativos, Supervisores Técnicos Educativos, Directores y Docenes con el fin de informar y orientar la ruta de los procesos que se realizan en la Unidad.

Esto con el propósito que los usuarios conozcan a que instancia deben de acudir y que deben de realiza en cada procesos. Constituyéndose una herramienta útil y de beneficio tanto para el personal que labora en la Unidad como para los usuarios.


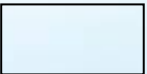
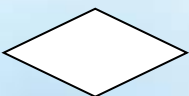










## TABLA DE CONTENIDO

<b>Personal que labora en la Unidad</b> .....	1
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>SIGLAS</b> .....	7
<b>Proceso de contratación de personal renglón presupuestario 021</b> .....	10
<b>Proceso de pago 021</b> .....	12
<b>Rescisiones por renuncia renglón presupuestario 021</b> .....	14
<b>Procesos de rescisiones de contratos 021 por faltas al servicio</b> .....	16
<b>Procesos de rescisiones de contratos 021 por casos fortuitos (fallecimiento)</b> .....	18
<b>Proceso de Suspensiones de IGSS 021</b> .....	20
<b>Proceso de reintegros de salarios no devengados</b> .....	24
<b>Proceso de Contratación 022</b> .....	28
<b>Proceso de Rescisiones de contrato del Renglón 022 por motivo de renuncia</b> .....	30
<b>Proceso de rescisiones de contrato del Renglón 022 por motivo de fallecimiento</b> .....	32
<b>Proceso de contratación de renglón presupuestario 031</b> .....	36
<b>Proceso de pago 031</b> .....	38

# SIMBOLOGÍA

No.	SIMBOLO	SIGNIFICADO
1		Indica el inicio de un proceso.
2		Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividades relativa a un procedimiento.
3		Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
4		Representa cualquier tipo de documento que entra o salga del procedimiento.
5		Indica la salida y entrada de datos de forma electrónica.
6		Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que el tiempo de respuesta es lento.
7		Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
8		Conector dentro página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página.
9		Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

# SIGLAS

DIREH	Dirección Recursos Humanos
DIDEDUC	Dirección Departamental de Educación
CTA	Coordinador Técnico Administrativo
RySP	Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal
FUMP	Formularios Únicos de Movimiento de Personal
MINEDUC	Ministerio de Educación
ONSEC	Oficina Nacional de Servicio Civil
e-SIRH	Sistema Integral de Recursos Humanos
ISO	Organización Internacional para la Normalización
GUATENOMINAS	Sistema de Nóminas y Registro de Personal
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



# REGLÓN

# PRESUPUESTARIO

021



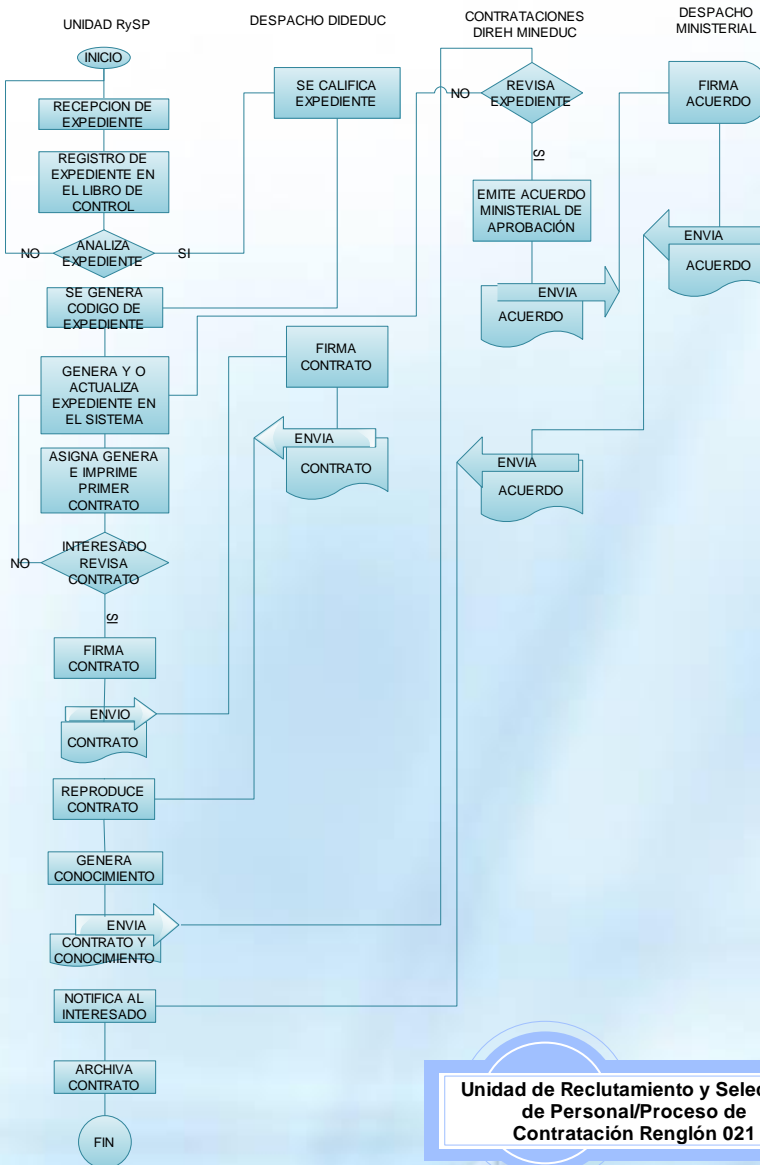
## Proceso de contratación de personal renglón presupuestario 021

Al firmar el contrato el Interesado se adjunta fotocopia de DPI, Título. Nivel preprimario y primario debe presentar evaluación diagnóstica y de bilingüismo.

Solicita la apertura de una cuenta monetaria BANRURAL (Si no la tiene).

Solicita trámite de afiliación de IGSS (Si no lo tiene).

Responsable	Proceso
Unidad RySP	Recepción del expediente
	Registra expediente en el libro de control interno
	Analiza expediente
Despacho DIDEDUC	Califica expediente (terna asignada por el Despacho)
Unidad RySP de	Genera código de expediente (Primer ingreso)
	Genera y/o actualiza expediente en el sistema eSIRH
	Asigna, genera e imprime contrato
	Revisa contrato el interesado
	Firma contrato por parte del interesado
Unidad RySP de	Envía a Despacho DIDEDUC
Despacho DIDEDUC	Firma contrato
	Envía a Unidad de RySP
Unidad RYSP de	Reproduce contrato
	Genera conocimiento para elaboración de Acuerdo en el sistema eSIRH.
	Envía contrato y conocimiento al Departamento de Contrataciones de la Dirección de Recursos Humanos DIREH de Ministerio de Educación MINEDUC
Contrataciones DIREH MINEDUC	Revisa expediente
	Emite Acuerdo Ministerial de Aprobación
	Envía a Acuerdo a Despacho Ministerial
Despacho Ministerial	Firma y sella Acuerdo Ministerial de Aprobación
	Envía a Acuerdo a Contrataciones de DIREH MINEDUC
Contrataciones de DIREH MINEDUC	Envía Acuerdo a Unidad de RySP
Unidad RySP de	Notifica al interesado
	Archiva contrato y Acuerdo Ministerial de Aprobación.



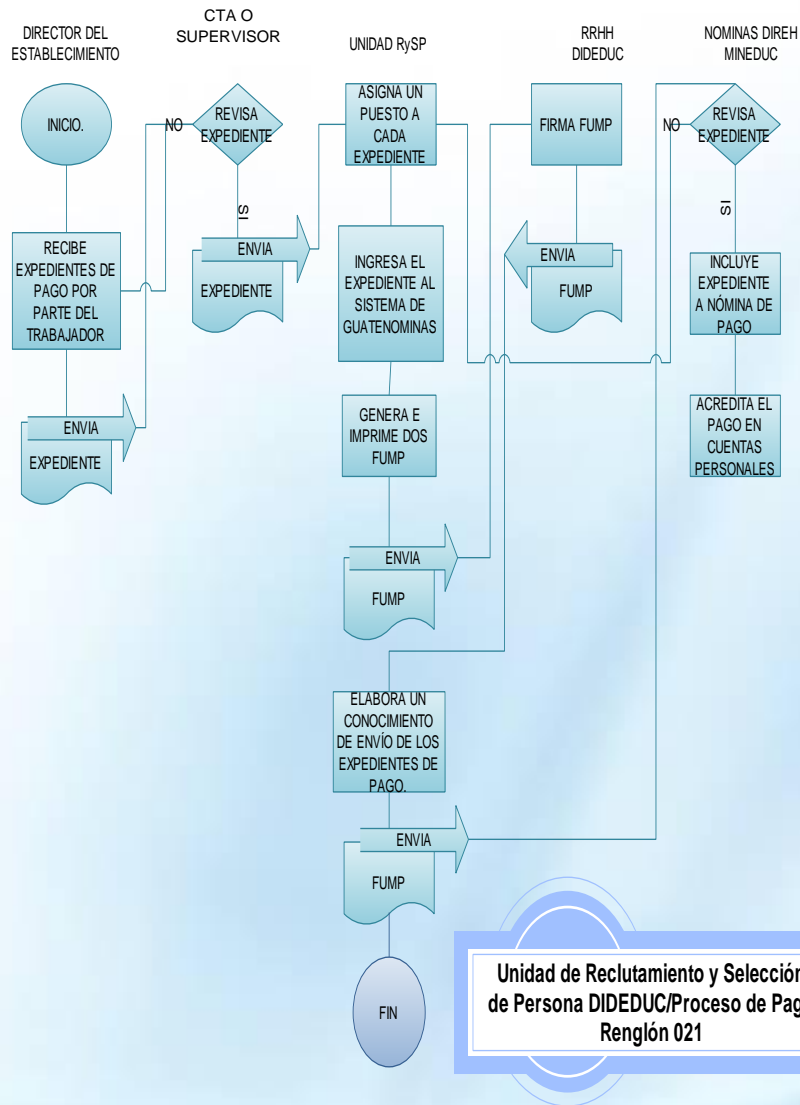
**Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal/Proceso de Contratación Renglón 021**



## Proceso de pago 021

Los requisitos que debe presentar en el expediente de pago se indicarán a través de una circular.

Responsable	Proceso
Director de establecimiento	Recibe expedientes de pago por parte del trabajador
	Envía expedientes a CTA o supervisor
CTA o Supervisor	Revisa expediente de pago
	Envía expediente de pago a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Revisa expedientes
	Asigna un Puesto a cada expediente según Nivel y Programa al que fue contratado.
	Ingresa el expediente al Sistema de GUATENOMINAS.
	genera e imprime dos Formularios Únicos de Movimiento de Personal FUMP
	Envía FUMP a Recursos Humanos de la DIEDUC
RRHH DIEDUC	Firma FUMP
	Envía a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Elabora un Conocimiento de Envío de los expedientes de pago.
	Envía expedientes a Subdirección de Administración de Nóminas de la DIREH del Ministerio de Educación MINEDUC.
Nominas DIREH MINEDUC	Revisa expedientes
	Incluye expediente a nómina de pago
	Acredita el pago en cuentas personales



**Unidad de Reclutamiento y Selección de Persona DIEDUC/Proceso de Pago Renglón 021**

## Rescisiones por renuncia renglón presupuestario 021

Debe presentar la documentación (renuncia y certificación de Acta) a la Unidad de RySP en un plazo no mayor de dos días a partir de la fecha efectiva de la acción.

Responsable	Proceso
Director de establecimiento	Recibe renuncia del trabajador, con 15 días de anticipación.
	Suscribe acta de entrega de puesto
	Envía expediente al CTA o Supervisor.
CTA o Supervisor	Recibe expediente
	Envía expediente a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Revisa expediente
	Genera bloqueo de salario en GUATENOMINAS
	Genera Oficio de Rescisión de contrato en el Sistema eSIRH.
	Envía Oficio de Rescisión al Despacho DIDEDUC
Despacho DIDEDUC	Firma Oficio de Rescisión
	Envía a Unidad de RySP
Unidad de RySP	Envía al Departamento de Contrataciones DIREH MINEDUC el expediente que contiene lo siguiente: la copia del contrato, renuncia, Acuerdo Ministerial de Aprobación, Oficio de Rescisión y Certificación de Documentos.
Contrataciones DIREH MINEDUC	Revisa expediente
	Da de baja el contrato en el Sistema eSIRH.
	Solicita a Nominas DIREH MINEDUC que de baja el contrato según Oficio de Rescisión presentado en Contrataciones.
	Elabora Acuerdo Ministerial de Rescisión
Despacho Ministerial	Envía Acuerdo a Despacho Ministerial
	Firma y Sella Acuerdo Ministerial de Rescisión.
Contrataciones DIREH MINEDUC	Envía a Contrataciones DIREH MINEDUC
	Envía a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Notifica al trabajador
	Archiva Acuerdo Ministerial de Rescisión



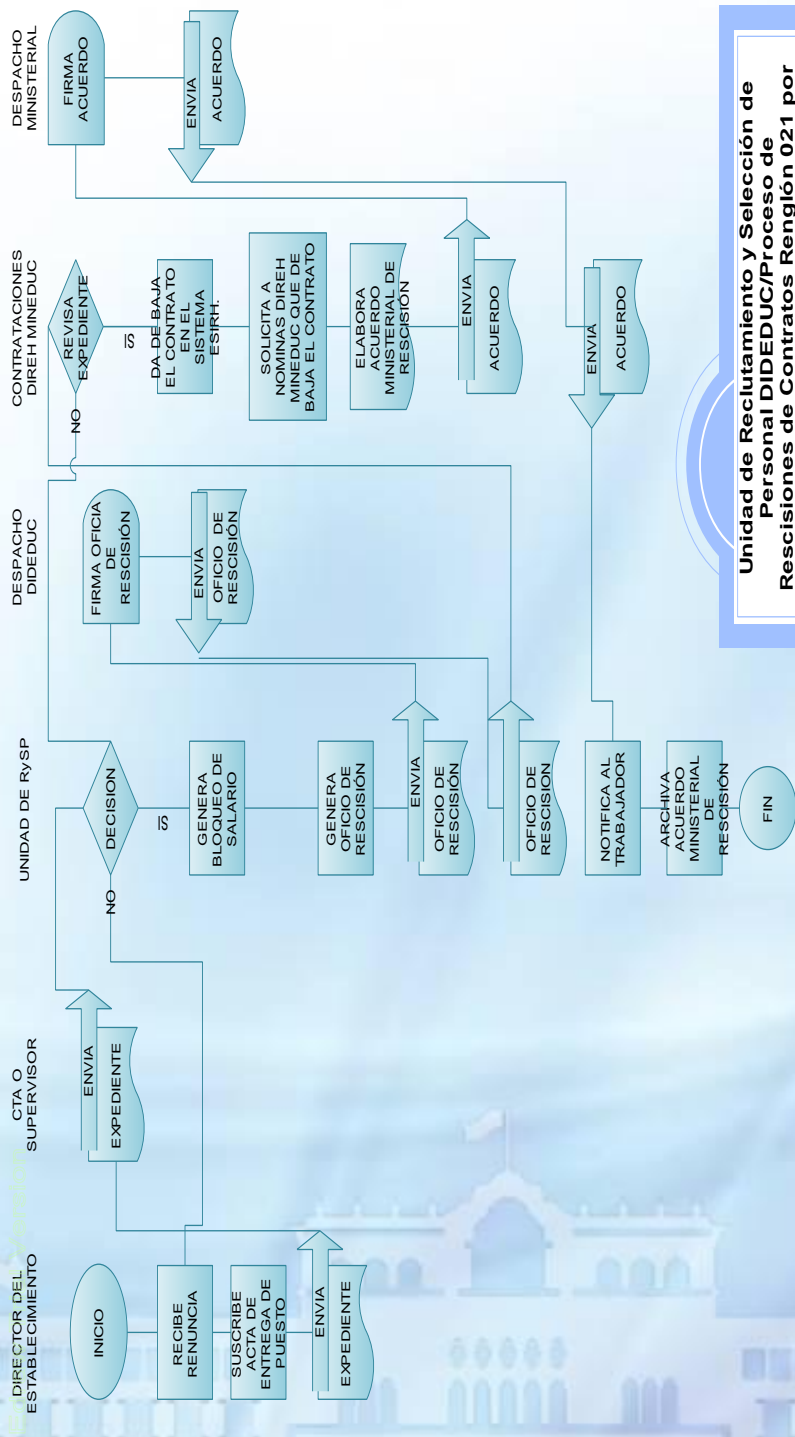
Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal  
 DIEDUC/Procesos de Rescisión por Renuncia Renglón 021

## Procesos de rescisiones de contratos 021 por faltas al servicio

Debe presentar la documentación (Certificación de Acta) a la Unidad de RySP en un plazo no mayor de dos días a partir de la fecha efectiva de la acción.

Responsable	Proceso
Director del Establecimiento	Suscribe Acta según antecedentes laborales que impliquen falta en el desempeño del puesto incurridas por el trabajador.
	Conforma expediente
	Envía expediente a CTA o Supervisor
CTA o Supervisor	Analiza expediente
	Envía expediente a Unidad de RySP
Unidad de RySP	Recibe expediente
	Analiza expediente
	Genera bloqueo de salario en GUATENOMINAS
	Genera oficio de rescisión del contrato en el sistema eSIRH
Despacho DIDEDUC	Envía oficio de rescisión al Despacho DIDEDUC
	Firma oficio de rescisión
Despacho DIDEDUC	Envía oficio de rescisión a Unidad de RySP
	Firma oficio de rescisión
Unidad de RySP	Envía al Departamento de Contrataciones DIREH MINEDUC el expediente por rescisión
Contrataciones DIREH MINEDUC	Solicita a Nominas DIREH MINEDUC dar de baja el contrato según oficio de rescisión en nomina
	Elabora Acuerdo Ministerial de Rescisión
	Envía Acuerdo a Despacho Ministerial
Despacho Ministerial	Firma y sella Acuerdo Ministerial de Rescisión
	Envía Acuerdo a Contrataciones DIREH MINEDUC
Contrataciones DIREH MINEDUC	Envía Acuerdo a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Notifica al trabajador
	El contrato es dado de baja del sistema eSIRH
	Archiva Acuerdo Ministerial de Rescisión

A nivel de la Dirección Departamental según la gravedad del caso se evalúa con la Junta Mixta.



**Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal DIBEDUC/Proceso de Rescisiones de Contratos Renglón 021 por Faltas al Servicio**

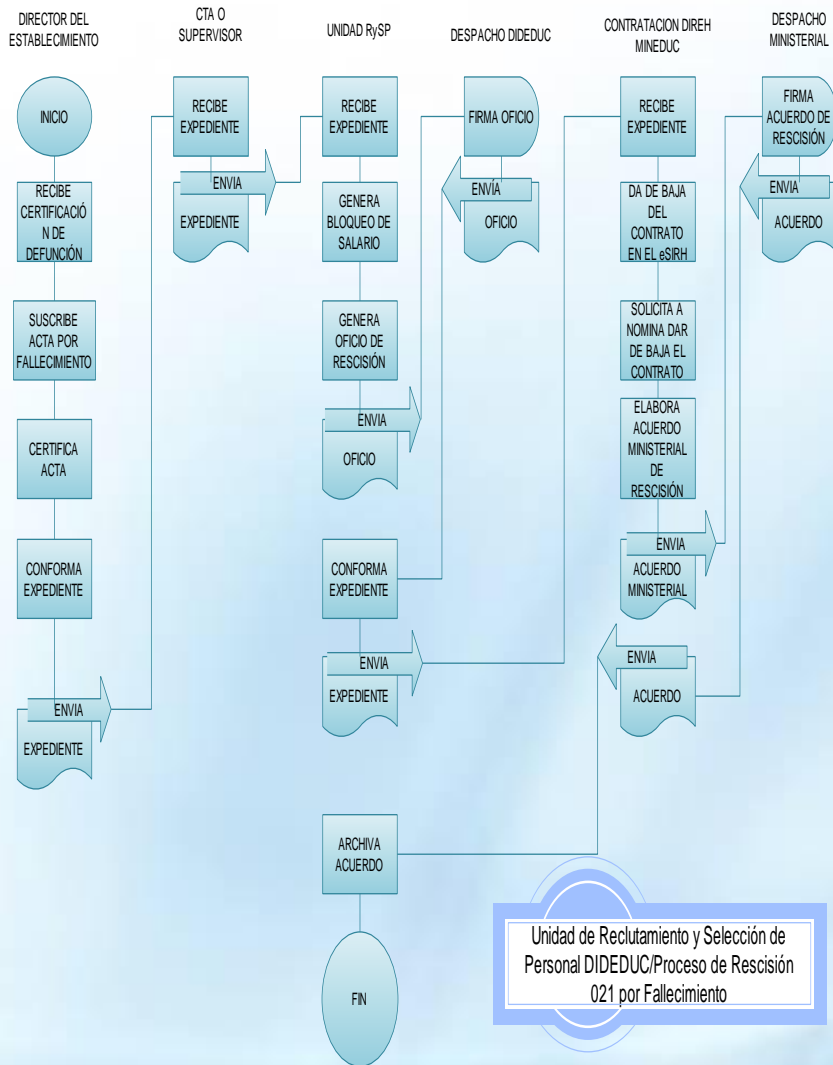
El expediente por rescisión debe contener: copia del contrato, actas por faltas al servicio, Acuerdo Ministerial de Aprobación, Oficio de Rescisión.

## Procesos de rescisiones de contratos 021 por casos fortuitos (fallecimiento)

Debe presentar la documentación que (Certificado de Defunción, Certificación de Acta) a la Unidad de RySP en un plazo no mayor de dos días a partir de la fecha efectiva de la

El expediente por rescisión debe contener: copia del contrato, actas por fallecimiento, Acuerdo Ministerial de Aprobación, Oficio de Rescisión.

Responsable	Procesos
Director del Establecimiento	Recibe de un familiar del trabajador Certificación de Defunción emitida por el RENAP
	Suscribe Acta por fallecimiento del trabajador
	Certifica Acta
	Conforma expediente
CTA o Supervisor	Envía al CTA o Supervisor
	Recibe expediente
Unidad de RySP	Envía expediente a la Unidad de RySP
	Recibe expediente por fallecimiento
	Genera bloqueo de salario en GUATENOMINAS
	Genera oficio de rescisión del contrato en el sistema eSIRH
Despacho DIDEDUC	Envía oficio de rescisión a Despacho DIDEDUC
	Firma oficio de rescisión
Unidad de RySP	Envía oficio de rescisión a Unidad de RySP
	Conforma expediente
Contrataciones DIREH MINEDUC	Envía expediente al Departamento de Contrataciones DIREH MINEDUC
	Recibe expediente de rescisión por fallecimiento
	Da de baja del contrato en el sistema eSIRH
	Solicita a Nóminas del MINEDUC dar de baja el contrato en nomina
Despacho Ministerial	Elabora Acuerdo Ministerial de Rescisión
	Envía Acuerdo a Despacho Ministerial
Contrataciones DIREH MINEDUC	Firma Acuerdo Ministerial de Rescisión
	Envía Acuerdo al Departamento de Contrataciones DIREH MINEDUC
Unidad de RySP	Envía Acuerdo a Unidad de RySP
	Archiva Acuerdo Ministerial de Rescisión



Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal DEDUC/Proceso de Rescisión 021 por Fallecimiento



## Proceso de Suspensiones de IGSS 021

Debe presentar Aviso de Suspensión o Informe de Alta a la Unidad de RySP en un plazo no mayor de dos días a partir de la fecha efectiva de la acción.

Las suspensiones para el personal contratado bajo los Renglones 021 no aplican interinatos. El Director del establecimiento debe coordinar con el personal docente.

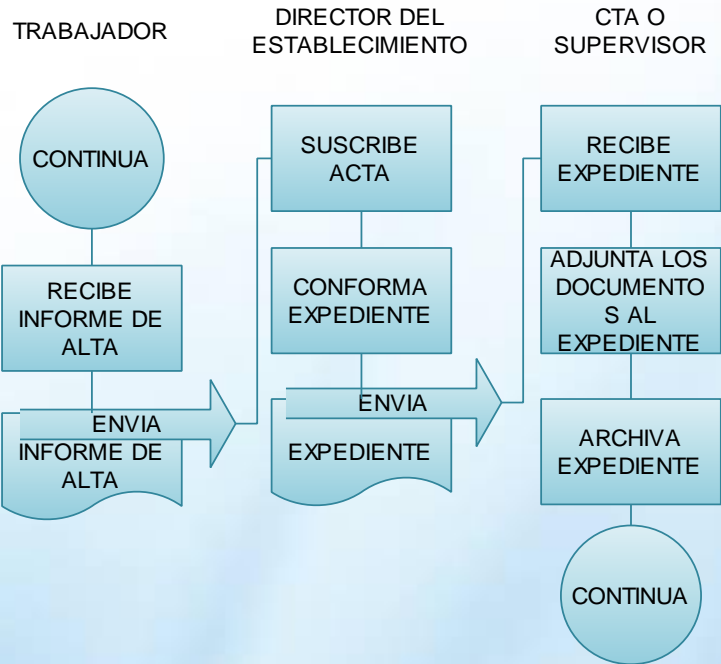
Proceso No. 1	
Responsable	Procesos
Trabajador	Recibe del IGSS el Aviso de Suspensión
	Presenta una copia del Aviso de Suspensión a Director de Establecimiento
Director de Establecimiento	Suscribe Acta de suspensión por el motivo que indique el Aviso
	Conforma expediente
	Envía expediente a CTA o Supervisor
CTA o Supervisor	Recibe expediente de suspensión
	Archiva expediente.
Procesos No. 2	
Unidad de RySP	Recibe del trabajador el expediente de suspensión
	Revisa expediente
	Bloquea salario en GUATENOMINAS (si aplica)
	Archiva expediente
Procesos No. 3	
Trabajador	Recibe del IGSS el Informe de Alta
	Presenta una copia del Informe de Alta al Director del Establecimiento
Director de Establecimiento	Suscribe Acta indicando que el trabajador retoma sus funciones laborales
	Conforma expediente
	Envía expediente a CTA o Supervisor
CTA o Supervisor	Recibe expediente de Alta
	Adjunta los documentos al expediente
	Archiva expediente
Proceso de 4	
Unidad de RySP	Recibe expediente
	Suscribe Oficio de Solicitud de desbloqueo de salario dirigido a Subdirección de Nominas DIREH MINEDUC
	Envía Oficio de Solicitud de desbloqueo a Subdirección de Nominas DIREH MINEDUC
Nominas DIREH MINEDUC	Realiza el pago de salario



Las suspensiones por **enfermedad común** no implican corte de salario y cubren al trabajador toda vez no exceda por 60 días. A partir de ahí se suspende salario, en caso continúe suspendido.

El expediente debe contener:  
Informe de Alta, Certificación de Acta y Fotocopia de DPI, y NIT IGSS.

3



4



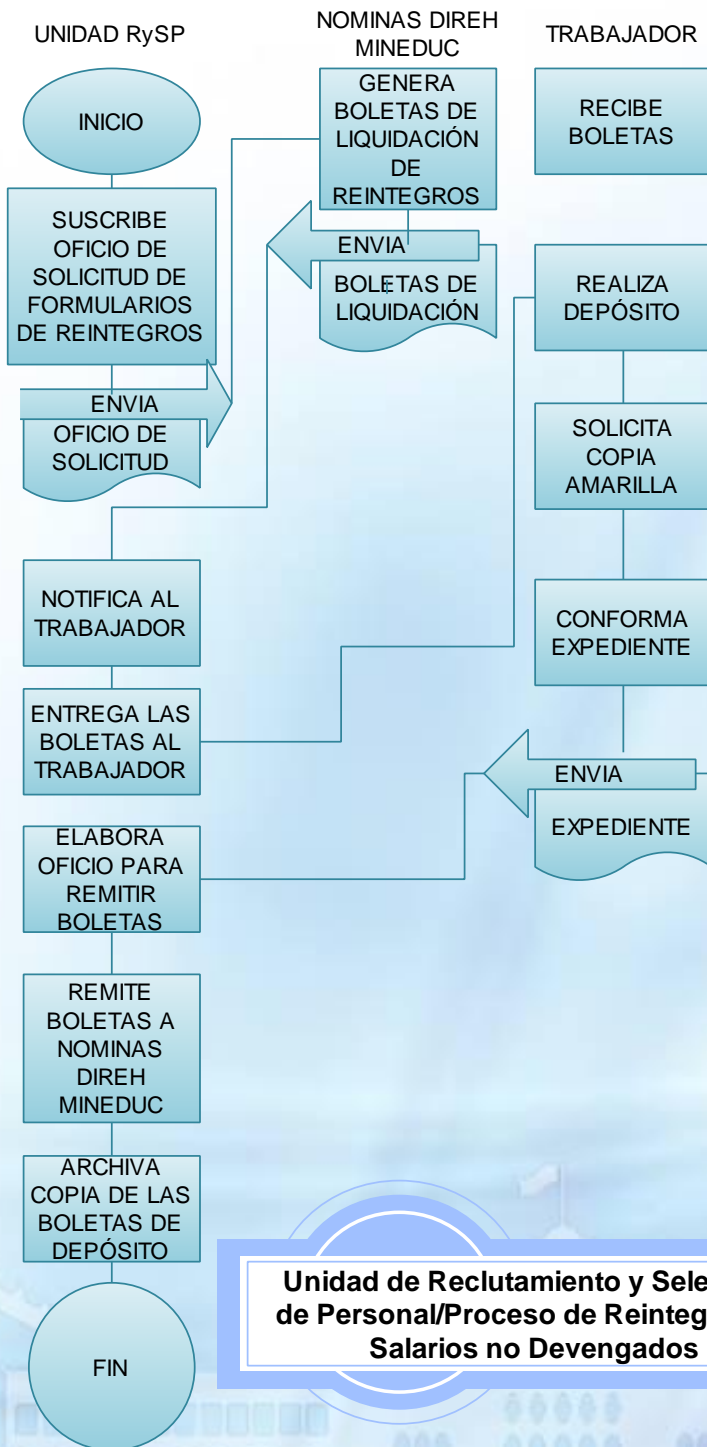


## Proceso de reintegros de salarios no devengados

El interesado tendrá tres días para realizar el depósito de reintegro.

El interesado debe tener cuidado al llenar las boletas de depósito monetario, estas deben de coincidir con la Boletas de Liquidación de Reintegros. De lo contrario seguirán figurando como insolvente.

Responsables	Procesos
Unidad de RySP	Suscribe oficio de solicitud de Formularios de Reintegros dirigido a Nominas DIREH MINEDUC
	Envía oficio de solicitud de Formularios de Reintegros a Nominas DIREH MINEDUC
Nominas DIREH MINEDUC	Genera boletas de Liquidación de Reintegros
	Envía las Boletas de Liquidación de Reintegros a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Notifica al trabajador
	Entrega al trabajador las Boletas de Liquidación de Reintegros
Trabajador	Recibe las Boletas de Liquidación de Reintegros
	Deposita en una boleta de depósito monetario a nombre de la cuenta de Reintegros de la Tesorería Nacional (01-005-000122-9) en una agencia del Banco Crédito Hipotecario.
	Solicita la copia amarilla
	Conforma expediente con la copia amarilla y tres copias más de la misma.
	Entrega expediente a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Elabora oficio para remitir las Boletas de Liquidación de Reintegros y las Boletas de Deposito Monetario a Nominas DIREH DIEDUC
	Remite Boletas de Liquidación de Reintegros y las Boletas de Deposito Monetario a Nominas DIREH MIEDUC
	Archiva una copia de la Boleta de Deposito Monetario



La DIDEUC ejecutara las acciones procedentes de conformidad con lo establecido en el Artículo 456 del Código Penal, a los empleados que no efectúen el reintegro requerido de salarios cobrados indebidamente.



# RENGLÓN PRESUPUESTARIO

022





## Proceso de Contratación 022

Responsable	Procesos
Unidad de RySP	Recibe el expediente por parte del interesado
	Analiza expediente conforme listado de requisito y perfil
	Se registra el expediente en el Sistema Esirh
	Asigna, genera e imprime propuesta
Despacho DIDEDUC	Se envía propuesta y expediente al Despacho DIDEDUC
	Firma propuesta
Unidad de RySP	Envía propuesta y expediente a Unidad de RySP
	Envía propuesta y expediente al Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal de la DIREH MINEDUC
Departamento de RySP DIREH MINEDUC	Analiza expediente
	Envía propuesta y expediente a la Oficina Nacional de Servicio Civil ONSEC
ONSEC	Evalúa expediente
	Emite Certificado de Evaluación de Expediente
	Envía expediente a la Departamento de RySP DIREH MINEDUC
Departamento de RySP DIREH MINEDUC	Envía expediente con evaluación a Contrataciones DIREH MINEDUC
Contrataciones DIREH MINEDUC	Solicita a la Unidad de RySP la fecha de inicio de labores para consignar en el contrato
	Crea, genera y habilita contrato en el Sistema eSIRH
Unidad de RySP	Revisa contrato en el Sistema eSIRH
	Imprime contrato
	Revisa contrato el interesado
	Firma del contrato por parte del interesado
	Genera conocimiento para elaboración de Acuerdo Ministerial
	Envía contrato y conocimiento a Contrataciones DIREH MINEDUC
Contrataciones DIREH MINEDUC	Firma contrato
	Elabora Acuerdo Ministerial de Aprobación
	Envía a Despacho Ministerial
Despacho Ministerial	Firma y sella Acuerdo Ministerial de Aprobación
	Envía el Acuerdo Ministerial de Aprobación a Contrataciones DIREH MINEDUC
Contrataciones DIREH MINEDUC	Envía contrato y Acuerdo Ministerial de Aprobación a Unidad de RySP
Unidad de RySP	Notifica al interesado
	Entrega copia de contrato y Acuerdo Ministerial de aprobación al interesado
	Archiva contrato y Acuerdo Ministerial de Aprobación en original



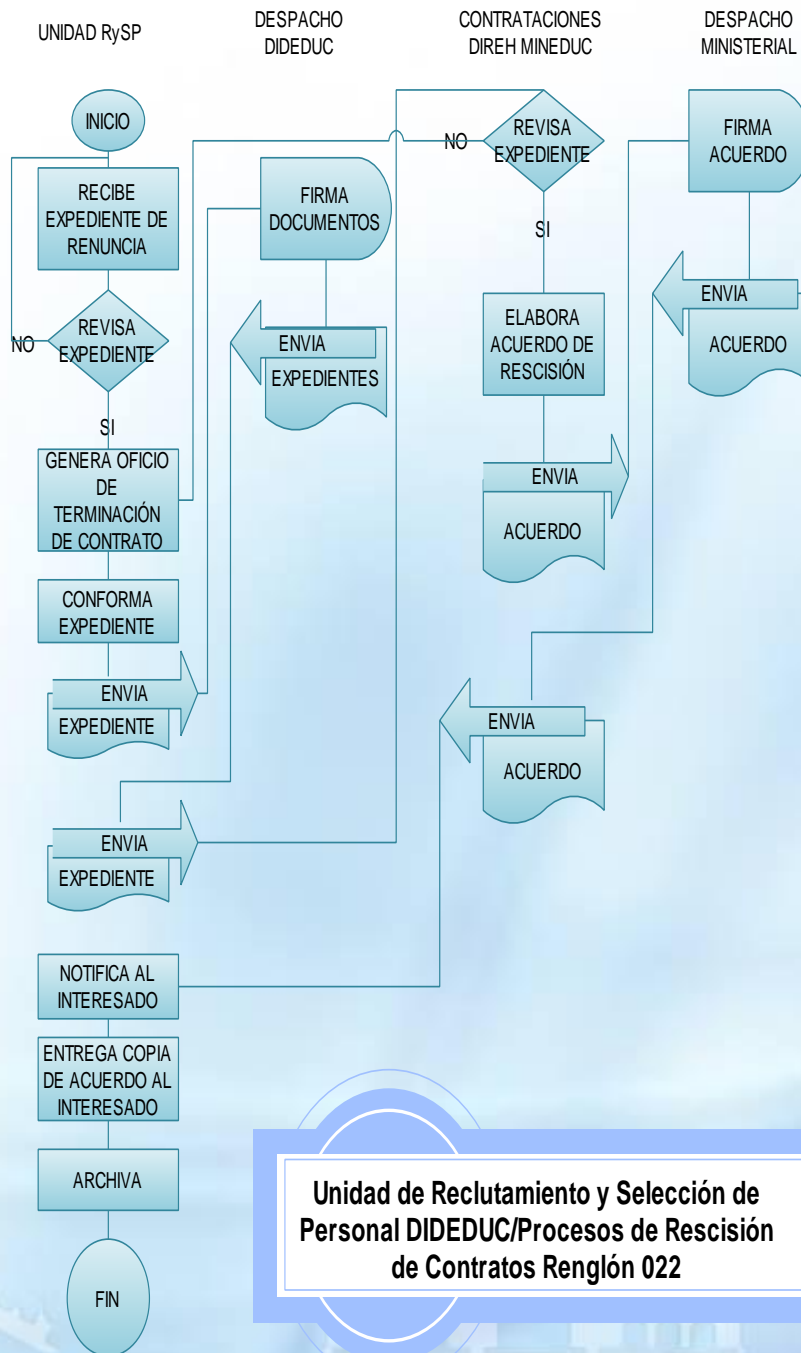
Debe presentar la Renuncia y Certificación de Acta a la Unidad de RySP en un plazo no mayor de dos días a partir de la fecha efectiva de la acción.

El corte de salario debe de realizarse en la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personal de la DIDEDUC.

El docente debe hacer entrega del Acuerdo de Rescisión a la Unidad de Gestión y Desarrollo para que elaboren cuadros de aviso de entrega, para dar de baja el puesto en el sistema.

## Proceso de Rescisiones de contrato del Renglón 022 por motivo de renuncia

Responsable	Procesos
Unidad RySP	Recibe expediente de renuncia
	Revisa expediente
	Genera en el sistema eSIRH oficio de Terminación de Contrato por rescisión
	Genera en la página ISO el Formulario de Rescisión de Contratos
	Conforma expediente
	Envía expediente a Despacho DIDEDUC
Despacho DIDEDUC	Firma documentos del expediente
	Envía a Unidad de RySP
Unidad RySP	Envía al Contrataciones DIREH MINEDUC
Contrataciones DIREH MINEDUC	Revisa expediente
	Elabora acuerdo de Rescisión
	Envía Acuerdo Ministerial de Rescisión a Despacho Ministerial
Despacho Ministerial	Firma y sella Acuerdo Ministerial de Rescisión
	Envía Acuerdo a Contrataciones DIREH MINEDUC
Contrataciones DIREH MINEDUC	Envía a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Notifica al trabajador
	Entrega copia del Acuerdo Ministerial de Rescisión
	Archiva Acuerdo Ministerial de Rescisión en original.



**Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal DIEDUC/Procesos de Rescisión de Contratos Renglón 022**

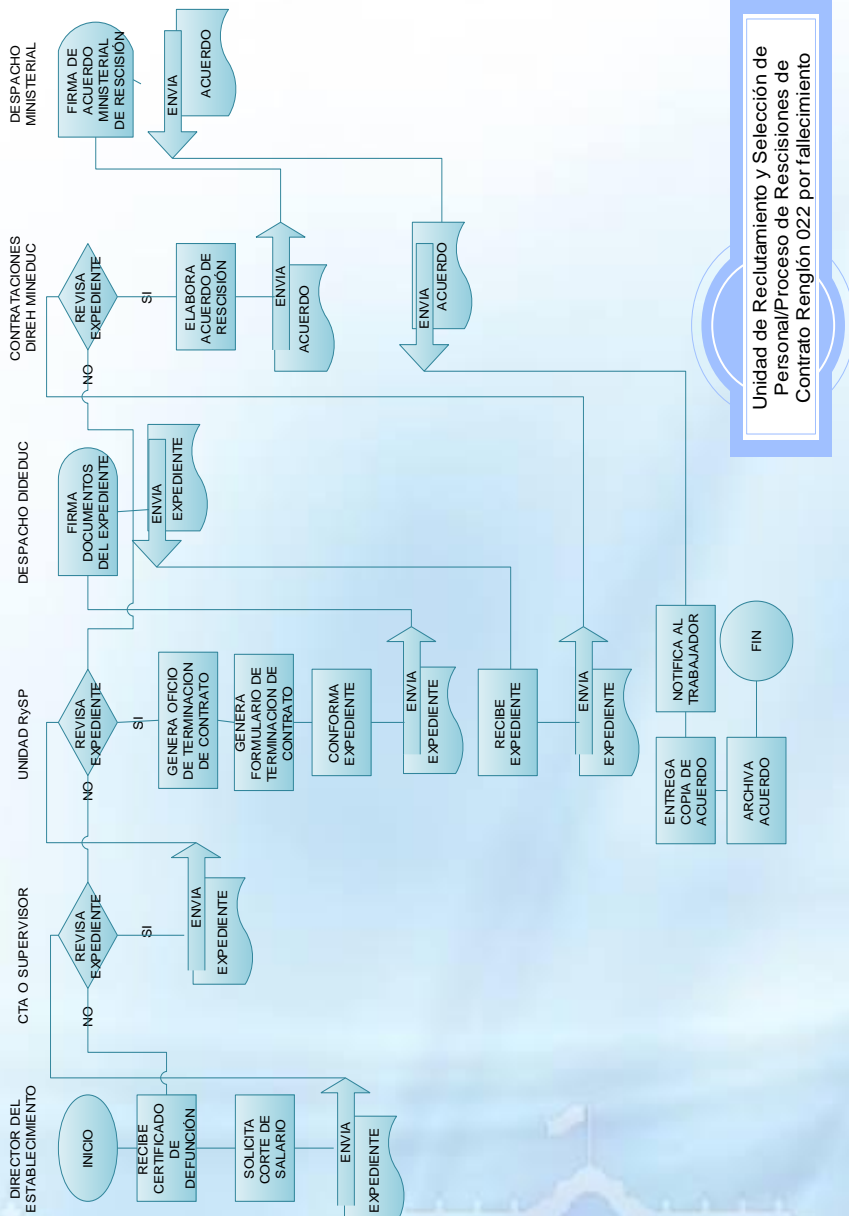
Los documento que debe contener el expediente son: copia de contrato, copia de Acuerdo y Prorroga que corresponda, copia de la renuncia, formulario de suspensión de pago, certificación de Acta de entrega del puesto suscrita en la coordinación de telesecundaria (si el puesto es docente) o en el Departamento de Recursos Humanos de la DIEDUC (si el puesto es administrativo)

## Proceso de rescisiones de contrato del Renglón 022 por motivo de fallecimiento

Debe presentar El Certificado de Defunción y Certificación de Acta a la Unidad de RySP en un plazo no mayor de dos días a partir de la fecha efectiva de la

Los documento que debe contener el expediente son: copia de contrato, copia de Acuerdo y Prorroga que corresponda, certificado de defunción, formulario de suspensión de pago, certificación de Acta de entrega del puesto suscrita en la coordinación de telesecundaria (si el puesto es docente) o en el Departamento de Recursos Humanos de la DIDEDUC (si el puesto es administrativo)

Responsable	Procesos
Director del establecimiento	Recibe de un familiar del trabajador el Certificado de Defunción
	Suscribe Acta por fallecimiento
	Certifica Acta
	Solicita el corte de salaria a la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personal de la DIDEDUC
CTA o Supervisor	Envía copia del expediente al CTA o Supervisor
	Revisa expediente
Unidad RySP	Envía expediente a la Unidad RySP
	Revisa expediente
	Genera en el sistema eSIRH oficio de Terminación de Contrato por rescisión
	Genera en la página ISO el Formulario de Rescisión de Contratos
	Conforma expediente
Despacho DIDEDUC	Envía expediente a Despacho DIDEDUC
	Firma documentos del expediente
Unidad RySP	Envía a Unidad de RySP
	Envía al Contrataciones DIREH MINEDUC
Contrataciones DIREH MINEDUC	Revisa expediente
	Elabora acuerdo de Rescisión
	Envía Acuerdo Ministerial de Rescisión a Despacho Ministerial
Despacho Ministerial	Firma y sella Acuerdo Ministerial de Rescisión
	Envía Acuerdo a Contrataciones DIREH MINEDUC
Contrataciones DIREH MINEDUC	Envía a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Notifica al trabajador
	Entrega copia del Acuerdo Ministerial de Rescisión
	Archiva Acuerdo Ministerial de Rescisión en original.



Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal/Proceso de Rescisiones de Contrato Renglón 022 por fallecimiento

La Unidad de RySP hacer entrega del Acuerdo de Rescisión a la Unidad de Gestión y Desarrollo para que elaboren cuadros de aviso de entrega, para dar de baja el puesto en el sistema.



# REGLÓN

# PRESUPUESTARIO

031



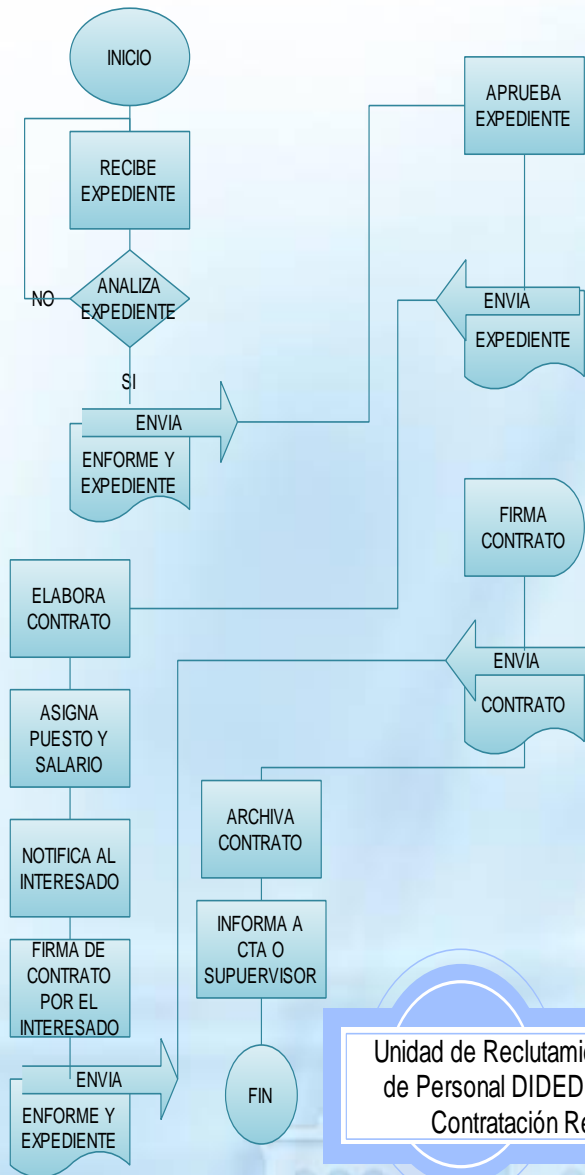


## Proceso de contratación de renglón presupuestario 031

Responsable	Procesos
Unidad de RySP	Recibe expediente
	Analiza expediente
	Envía informe y expediente al Despacho DIDEDUC
Despacho DIDEDUC	Aprueba expediente
	Envía a Unidad de RySP
Unidad de RySP	Elabora contrato
	Asigna puesto y salario a devengar con base al jornal diario
	Notifica al interesado
	Firma de contrato por parte del interesado
	Envía contrato al Despacho DIDEDUC
Despacho DIDEDUC	Firma contrato
	Envía contrato a Unidad de RySP
Unidad de RySP	Archiva contrato
	Informa al CTA o Supervisor para que este informe a los directores de escuelas en la cual tomará posesión.

UNIDAD RySP

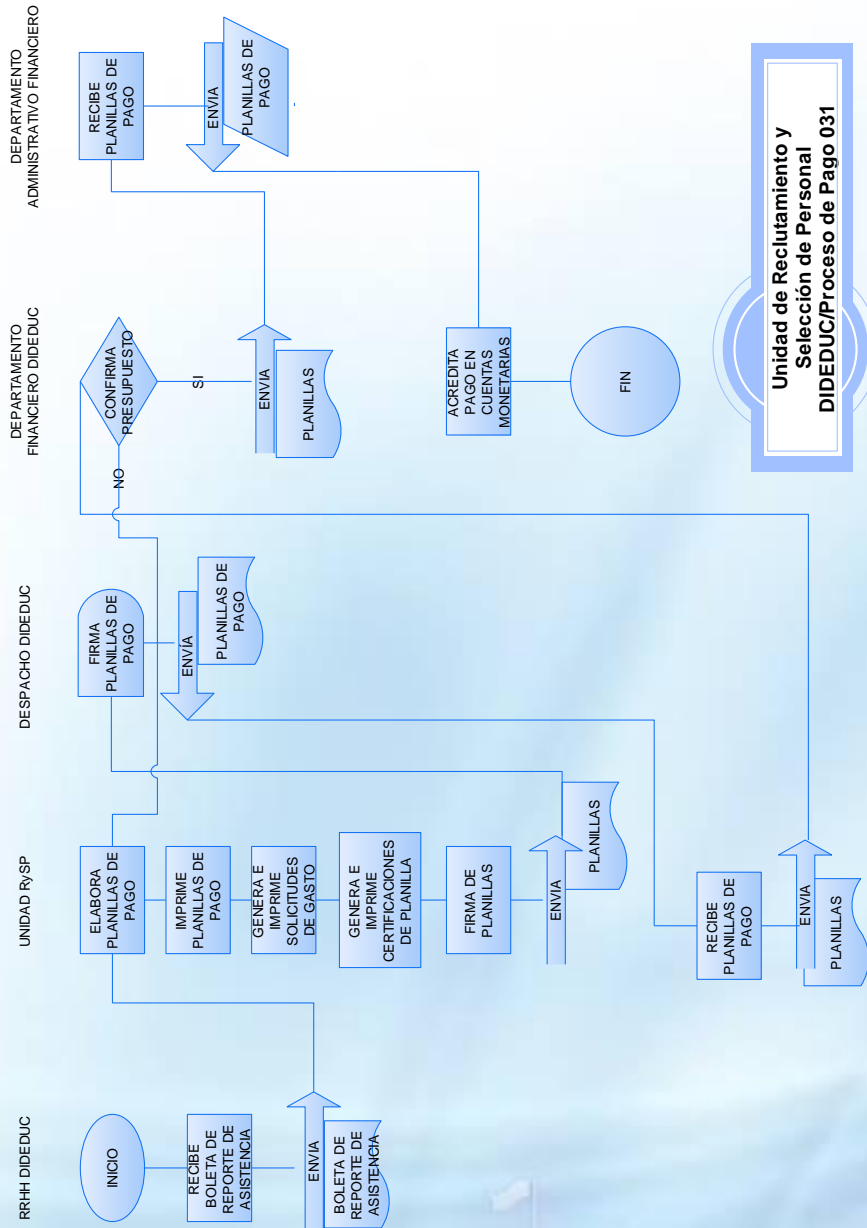
DESPACHO DIDEDUC



Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal DIDEDUC/Proceso de Contratación Renglón 031

## Proceso de pago 031

Responsables	Procesos
RRHH DIDEDUC	Recibe del Director del establecimiento, de forma mensual la Boleta de Reporte de Asistencia de Personal Operativo Bajo el Renglón Presupuestario 031
	Envía el reporte de forma mensual de las Boletas de Reporte de Asistencia de Personal Operativo Bajo el Renglón Presupuestario 031 a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Elabora las planillas para pago en base a la información consignada en las Boletas.
	Genera e imprime la planillas mensuales por municipio
	Genera e imprime las solicitudes de gastos mensuales por municipio
	Genera e imprime las certificaciones de planillas mensuales por municipio
	Firma las planillas de pago por el encargado de Nominas de la Unidad y jefe inmediato
	Envía planillas al Despacho DIDEDUC
Despacho DIDEDUC	Firma planillas de pago
	Envía planillas a la Unidad de RySP
Unidad de RySP	Recibe planillas de pago
	Envía las planillas al Departamento Financiero DIDEDUC
Departamento Financiero DIDEDUC	Confirma el presupuesto utilizado y asignado
	Envía planilla de pago al encargado del Departamento Administrativo DIDEDUC
Departamento Administrativo DIDEDUC	Recibe planillas de pago
	Envía electrónicamente la planilla de Acreditamiento al Departamento Financiero DIDEDUC
Departamento Financiero DIDEDUC	Acredita en cuentas de depósito monetarias del personal contratado.



Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal DEDUC/Proceso de Pago 031

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE —CUNOR—  
Cobán Alta Verapaz  
Teléfono: 7951-3645 y 7952-1064  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Ref. EPS-10-2 014

Cobán, A.V., 22 de febrero de 2014.



Licda. Patricia de León  
RRHH Reclutamiento  
Presente

Apreciable Licenciada:

Con la deferencia que se merece, nos dirigimos a usted con el propósito de saludarle, augurándole éxitos en todas sus actividades. Además, aprovechamos la oportunidad para hacer de su conocimiento que, como parte del proceso de formación de la carrera de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente**, los alumnos (as) deben realizar su **Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)** en un centro que llene los requisitos de calidad previamente establecidos.

En virtud de lo anterior, respetuosamente, **SOLICITAMOS:**

- Admita para su trámite la presente solicitud.
- Autorice a la alumna **CANTORAL AC DIASNELLY MARIA ADELINA**, carné No. **200942290**, para que realice su **Ejercicio Profesional Supervisado** en el establecimiento a su digno cargo.

No está demás informarle que el EPS está formado por una etapa de diagnóstico, con una duración de un mes. Posteriormente, con apoyo de autoridades de la institución debe planificar las actividades a realizar, que incluyen los programas de docencia, servicio e investigación. El programa de docencia abarcará capacitaciones, talleres, charlas y otras, para la capacitación del personal o usuarios; el programa de servicio es la incorporación del estudiante a los quehaceres institucionales; simultáneamente desarrollará un proceso de investigación y planteará una propuesta de mejora. El proceso tendrá una duración de ocho meses (de febrero a septiembre del año en curso), se adjunta cronograma y normativo de EPS. Periódicamente se realizarán visitas de supervisión a la epesista y se mantendrá la coordinación interinstitucional.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su favorable resolución, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

**"Id y enseñad a Todos"**

Lic. Julio Antonio López Reyes  
Supervisor de EPS



Lic. Héctor Arcadio Delgado  
Supervisor de EPS

Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes  
Coordinador de Carrera



Oficio DIEDUC /RSP/ No. 85 -2014  
Cobán, A.V., Abril de 2014

Lic. Julio Antonio López Reyes  
Responsable de EPS  
CUNOR

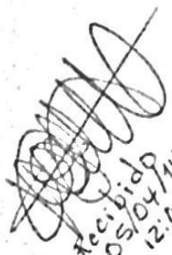
Respetable Licenciado:

Le saludo cordialmente, deseándoles abundantes bendiciones sobre su vida y cada una de sus actividades diarias.

Por este medio le manifiesto haber recibido de la estudiante **Diasnelly María Adelina Cantoral Ac**, el Informe final de diagnóstico institucional realizado en esta oficina, mismo que corresponde a la primera etapa de su **Ejercicio Profesional Supervisado**.

Sin otro particular, me suscribo de usted;

Deferentemente;

  
Recibido  
05/04/14  
12:05 hrs.  
c.c. Archivo

  
Licda. Patricia Lizeth De León Juárez  
Jefe Reclutamiento y Selección de Personal  
Dirección Departamental de Educación



Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz  
1a. calle 5-19 zona 1 Cobán, A. V.  
Teléfono 7951-0080/90 - 7952-2403/04



Oficio No. 143- 2014/RSP/dmca  
Cobán, Alta Verapaz., 30 de mayo de 2014

Licenciado  
Alvaro Horiberto Xoy Reyes  
Director Departamental de Educación  
Cobán Alta Verapaz

Estimado Licenciado:


De manera atenta me dirijo a usted para manifestarle que estoy realizando el Ejercicio Profesional Supervisado, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente; en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de esta dependencia.

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado debo realizar un proceso de investigación, docencia, servicio y un proyecto. Considerando que en el diagnóstico realizado, se detectaron debilidades, de los cuales se priorizo la "Situación Actual de los Archivos de la Dirección Departamental de Educación", mismo que será el tema de investigación.

A la vez como proyecto se plantea la elaboración de un Manual para la Gestión de un Archivo General para la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

Ante lo anterior descrito le **solicito** su autorización para la realización de la investigación

Agradeciendo su atención, en espera de una respuesta al presente, me suscribo.

  
Diasnelly Maria Adelina Cantoral Ac  
EPS-CUNOR

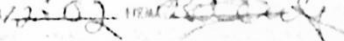
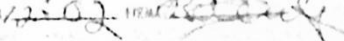
  
Vo. Bo. Licda. Patricia de León Juárez  
Jefe de Reclutamiento y Selección de Personal  
Alta Verapaz

cc archivo

Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz  
1a. calle 5-19 zona 1 Cobán, A. V.  
Teléfono 7951-0080/90 - 7952-2403/04

DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN  
BILINGÜE INTERCULTURAL

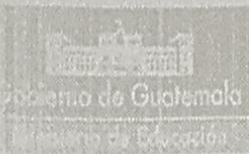
**RECIBIDO**  
30 MAY 2014  
COBAN ALTA VERAPAZ

HORA:  FECHA: 

NOMBRE DEL DOCUMENTO ENTREGADO: MANUAL PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE RySP  
 y MANUAL DE PROCESOS DE JUNTA CALIFICADORA DE PERSONAL

No.	Municipio	Codigo	Sede	Nombre de la persona que recibe	FIRMA DE RECIBIDO
1	Coban	16-01-01	Coban	Carlos Manuel Lopez	
2	Coban	16-01-02	Tontem		
3	Coban	16-01-03	Balbatzul	Orlando Daniel Jolome	
4	Coban	16-01-04	Salacuim	Nery Cu	
5	Coban	16-01-05	Edu. Media	Edm Cabonal	
6	Sta. Cruz Verapaz	16-02-06	Cabecera	José Antonio Vela	
7	San Cristobal Verapaz	16-03-08	Cabecera	Martin Milian	
8	San Cristobal Verapaz	16-03-07	Las Pacayas	Mauro E. Cruz Coronado	
9	Tactic	16-04-09	Cabecera	Diego Armando Sepelion	
10	Tamahu	16-05-10	Cabecera	Elizco Cu	
11	Tucuru	16-06-11	Cabecera	Victor Paz Chiquier	
12	Panzos	16-07-12	Cabecera	Wilmer Prado	
13	Senahu	16-08-13	Cabecera	Oscar Carricho A.	
14	San Pedro Carcha	16-09-14	Chison	José Roberto Melim	
15	San Pedro Carcha	16-09-15	Cabecera	Oscar René Ventura	
16	San Pedro Carcha	16-09-16	Cojaj	Amilcar P. Maaz	
17	San Pedro Carcha	16-09-17	Caquigual	José Hernández	
18	San Pedro Carcha	16-09-18	Campur	X Venancio Che Chej	
19	San Juan Chamelco	16-10-19	Cabecera	Saahy Mesalen	
20	San Juan Chamelco	16-10-20	Chamil	Efraim Coal Cue	
21	Lanquin	16-11-21	Cabecera	José S. Iglesias	
		16-12-22	Sepoc	MAURICIO PRADO	
22	Santa María Cahabon	16-12-23	Cabecera	WYDOR TORRES	
23	Chisec	16-13-24	Cabecera	Sider Cay	
24	Chisec	16-13-25	Tierra Linda	Humberto Chucub	
25	Raxruhá	16-13-26	Cabecera	Esteban Reyes Bolívar	
26	San Fernando Chahal Fray Bartolome de las Casas	16-14-27	Cabecera	Manfredo Rendón	
27	Fray Bartolome de las Casas	16-15-28	Cabecera	Angelino Soto	
28		16-15-29	Cabecera	Nora Consuelo Reyes	
29	Santa Catalina La Tinta	16-16-30	Cabecera	Maritza Torres Dibon	





Oficio No. 294- 2014/RSP/dmca  
Cobán, Alta Verapaz., 02 de septiembre de 2014

Ing. Jorge Dubón  
Constructora Saquijá

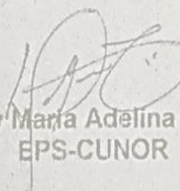
Estimado ingeniero:

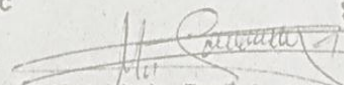
De manera atenta me dirijo a usted, para manifestarle que estoy realizando el Ejercicio Profesional Supervisado, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente; en la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado elabore un Manual de Procesos Administrativos que se realizan en la Unidad, con el objetivo de informar a los Coordinadores Técnicos Administrativos de los distritos escolares de Alta Verapaz y a través de ellos a los todos los centros educativos del Departamento.

Ante lo anterior descrito apelo a sus buenos oficios **solicitando** su apoyo para la reproducción de los manuales. Adquiriendo el compromiso de reconocer el apoyo brindado por parte de su empresa en la portada del manual, imprimiendo el logo que les identifica. Se adjunta a la presente la cotización.

Agradeciendo su atención, en espera de una respuesta a la presente, quedo de usted;

  
Diasnelly Maria Adelina Cantoral Ac  
EPS-CUNOR

  
Vo. Bo. Licda. Patricia de León Juárez  
Jefe de Reclutamiento y Selección de Personal  
Alta Verapaz



cc archivo



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE - CUNOR  
LICENCIATURA EN PEDAGOGIA Y ADMINISTRACION EDUCATIVA  
CON ORIENTACION EN MEDIO AMBIENTE  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
ASESORES LICENCIADO JULIO ANTONIO LOPEZ REYES  
LICENCIADO HECTOR ARCADIO DELGADO



### FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL ESTUDIANTE

Apreciable encargado de unidad de práctica, el presente instrumento servirá para la valoración de las actividades realizadas por los estudiantes en el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado, por lo que se les ruega asignar la nota correspondiente, en escala de 0 a 10 en cada uno de los aspectos a evaluar. Anticipadamente muchas gracias.

Nombre del (a) estudiante: Diansnelly María Adelina Cantoral Ac Carné 200942290

Nombre de la unidad: Reclutamiento y Selección de Personal de la DIDEDUC

Nombre del (a) evaluador (a): Licda. Patricia de León Juárez

Cargo: Jefe de Unidad

No.	Aspecto a evaluar	0 a 10
1.	Se condujo con responsabilidad durante el tiempo que duró el EPS	10
2.	Mantuvo una actitud ética en todas sus actuaciones	10
3.	Fue respetuoso (a) en el trato con personal y usuarios	10
4.	En ningún momento promovió y participó en situaciones disociadoras, al contrario, promovió las buenas relaciones interpersonales	10
5.	Demostró tener desarrolladas sus habilidades de desempeño profesional	10
6.	Hizo buen uso del recurso tecnológico	10
7.	Evidenció desarrollo de sus habilidades comunicativas	10
8.	Manejó con propiedad documentos escritos	10
9.	Demostró conocimiento de procesos pedagógicos	10
10.	Puso en práctica sus conocimientos sobre administración educativa	10
11.	Propuso acciones que evidenciaron conocimiento de educación ambiental	10
12.	Tiene una amplia cultura general	10
13.	Elaboró y entregó un diagnóstico institucional	10
14.	Se involucró en quehacer de la unidad de práctica y promovió la mejora continua	10
15.	Investigó un problema educativo, relacionado con la unidad de práctica	10
16.	Planificó y ejecutó un proyecto de intervención para fortalecer la unidad de práctica	10
	<b>Suma total</b>	<b>160</b>
	<b>Promedio</b>	

Observaciones: Tuvo un excelente desempeño, demostró un alto grado de responsabilidad durante su desempeño y se involucró en las labores de la Unidad.

Lugar y fecha: Quetzaltenango, A.V. 29/Octubre/2014

Firma y sello

Encargado de la Unidad de Práctica

LICDA. PATRICIA L. DE LEÓN  
JEFE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL  
DIDEDUC ALTA VERAPAZ



No. 023-2016



**CUNOR** | CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**IMPRIMASE**

Cobán, Alta Verapaz 23 de febrero de 2016.

  
Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
DIRECTOR

