

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Maestría en Gerencia Educativa



**Implementación del manual de calidad para la acreditación  
en el contexto de Supervisión Educativa**

(Proyecto de egreso)

Gladys América Galindo Quán

Guatemala, octubre 2013

**Implementación del manual de calidad para la acreditación  
en el contexto de Supervisión Educativa**  
(Proyecto de egreso)

Gladys América Galindo Quán (Estudiante)

M. A. Patricia Luz Mazariegos Romero (Asesora)

M.Sc. Dilia Figueroa de Teos (Revisora)

Guatemala, octubre 2013

**Autoridades de la Universidad Panamericana**

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

**Rector**

M. Sc. Alba Rodríguez de González

**Vicerrectora Académica y Secretaria General**

M. A. César Augusto Custodio Cobar

**Vicerrector Administrativo**

**Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación**

Lic. Dinno Marcelo Zaghi García

**Decano**

DICTAMEN APROBACION  
PROYECTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ASUNTO: **Gladys América Galindo Quán**  
Estudiante de la carrera de Maestría  
en Gerencia Educativa de esta Facultad,  
solicita autorización de Proyecto para  
completar requisitos de graduación.

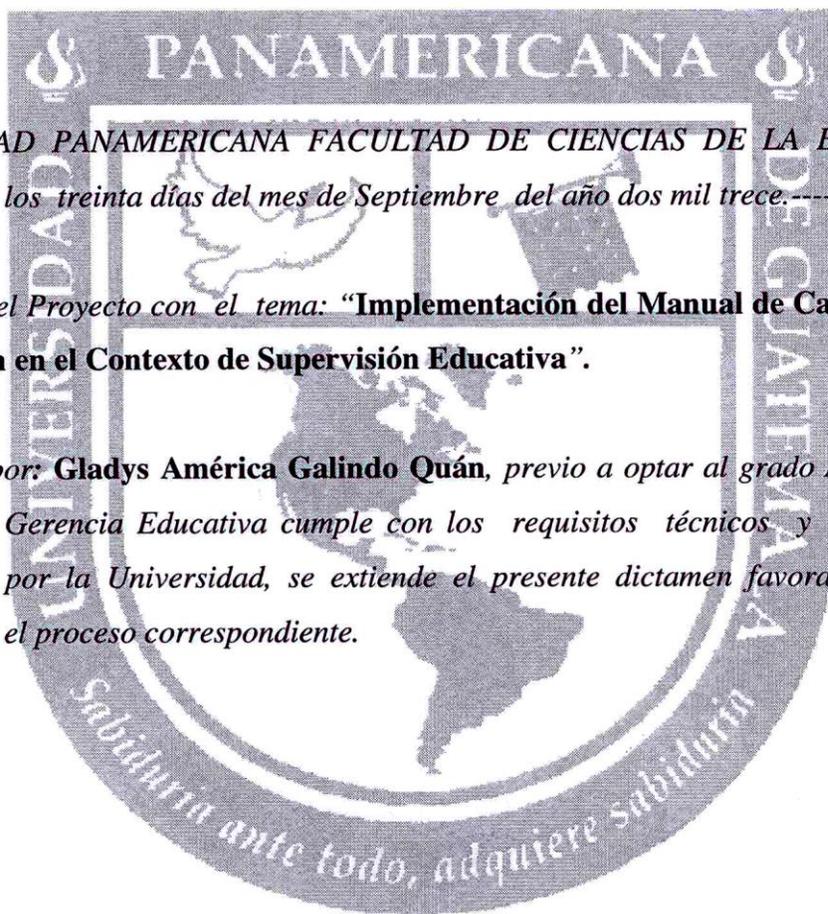
Dictamen Mayo 2013

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir requisitos de Proyecto que es requerido para obtener el título de Maestría se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Implementación del Manual de Calidad para la Acreditación en el Contexto de Supervisión Educativa”**.
2. La temática enfoca temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento académico de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No.69 incisos del a) al c).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante Gladys América Galindo Quán recibe la aprobación de realizar el Proyecto, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.



Lic. Dinno Marcelo Zaghi García  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Decano

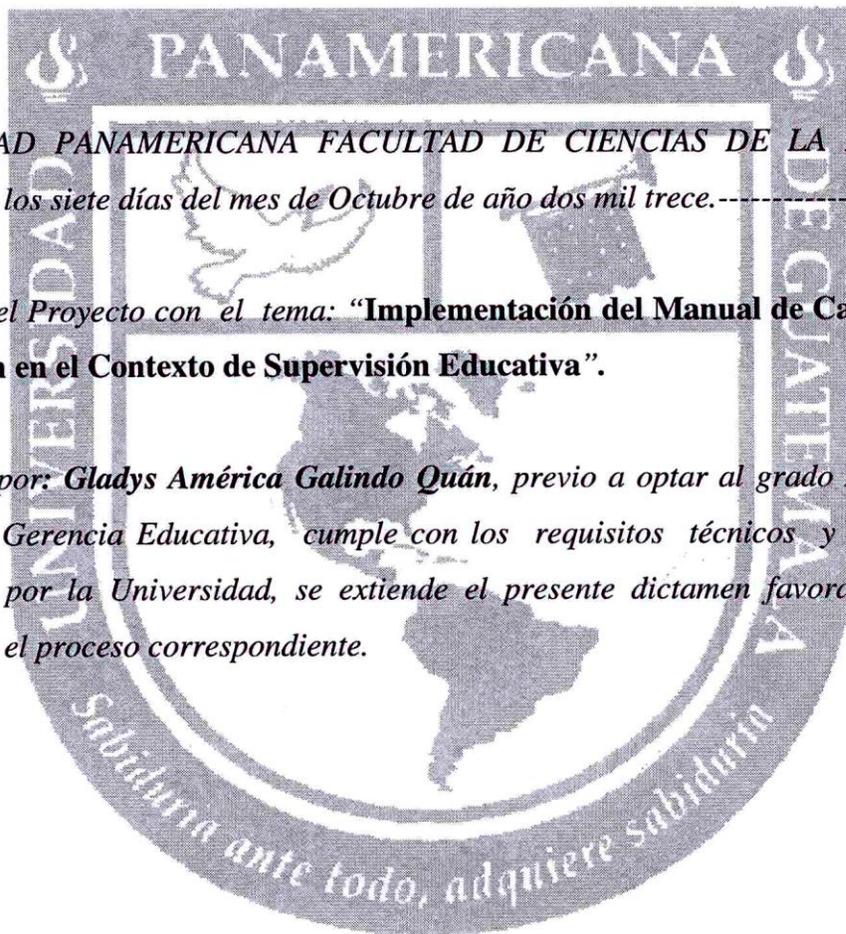


*UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala a los treinta días del mes de Septiembre del año dos mil trece.-----*

*En virtud del Proyecto con el tema: **“Implementación del Manual de Calidad para la Acreditación en el Contexto de Supervisión Educativa”**.*

*Presentado por: **Gladys América Galindo Quán**, previo a optar al grado Académico de Maestría en Gerencia Educativa cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

*Patricia Luz Mazariegos Romero*  
**M.A. Patricia Luz Mazariegos Romero**  
**Asesor**



*UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION  
Guatemala a los siete días del mes de Octubre de año dos mil trece.-----*

*En virtud del Proyecto con el tema: **“Implementación del Manual de Calidad para la Acreditación en el Contexto de Supervisión Educativa”**.*

*Presentado por: Gladys América Galindo Quán, previo a optar al grado Académico de Maestría en Gerencia Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

  
**M.Sc. Dilia Figueroa de Teos**  
**Revisor**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
Guatemala a los ocho días del mes de Octubre del año dos mil trece.-----

En virtud de que el Informe Final de Proyecto con el tema **“Implementación del Manual de Calidad para la Acreditación en el Contexto de Supervisión Educativa”**, presentado por **Gladys América Galindo Quán** previo a optar al grado académico de Maestría en Gerencia Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad y con el requisito de Dictamen de Asesor (a)-Tutor (a) y Revisor, se autoriza la **impresión** del informe final de Proyecto.



Lic. Dinno Marcelo Zaghi García  
Decano

Facultad de Ciencias de la Educación

## **Dedicatoria**

- A Dios:** Por la bendición de permitirme culminar esta otra etapa de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.
- A mi hijo:** René Daniel Guerra Galindo a quién quiero y amo, por darme ánimos para seguir adelante, y sé que será un ejemplo para que continúe superándose en la vida.
- A mis padres:** Esther Quán Berducido, por darme la vida y su apoyo incondicional en todo momento. La quiero y amo mucho.  
César Augusto Galindo Zamora, con mucho cariño por sus sabios consejos de seguir adelante en la vida.
- A mis hermanos:** Rosa Esther, Zoila Corina, César Augusto y Vernick Orlando Galindo Quán, con quienes comparto esta satisfacción y agradecerles el apoyo brindado, en especial a Vernick por su paciencia.
- A mis cuñados:** Denmar Andrés García Mayca y Ricardo Augusto Vela Vela, por sus ejemplos y enseñanzas.
- A mi familia:** Por su aprecio y fortaleza otorgada cada momento.
- A mis compañeros de estudios:** Por habernos apoyado mutuamente en este camino, gracias a todos por su amistad, Norma Mejicanos, Gloria Luna, Carlos Girón, Dora Gladys Tórtola, Leslie Chong Varela, Brenda Valiente, Maricela Ramos, Gloria Chillin, Marisol Najarro, Shero Velásquez, Susy Arriola, Analy Muralles, María del Carmen Chacón, Dubilia Patzán.
- A mis amigos:** Por sus consejos positivos para no desmayar y seguir adelante.

## **Agradecimientos**

### **A Universidad Panamericana de Guatemala:**

Por darme esa sabiduría para fortalecerme diariamente y darme la oportunidad de culminar otro peldaño más.

### **A la Dirección Departamental de Educación:**

Por haber permitido realizar mi proyecto de egreso en las Supervisiones Educativas de los municipios de Chimaltenango, San Andrés Itzapa, Parramos, Zaragoza y El Tejar.

### **A las Supervisiones Educativas de los municipios de Chimaltenango, San Andrés Itzapa, Parramos, Zaragoza y El Tejar:**

Por sus opiniones, asesorías, consejos y hacer el tiempo necesario para poderme atender, gracias Licda. Lidia Santizo, Lic. Francisco Natareno, Licda. Azucena Marroquín, Lic. Corina Rodas, Profesor Tereso Xinico, Licda. Marilena Hernández y Lic. José Coronado Camey Guerra.

### **A mis compañeros de trabajo:**

Por sus orientaciones y haberme tenido paciencia y tolerancia, gracias por inyectarme esa fortaleza de seguir adelante, M. A., Licda. Mirna Judith Guzmán del Valle de Arriola y Lic. José Antonio Chumil Alacán.

### **A mis catedráticos de Universidad Panamericana:**

Por compartir sus conocimientos que fueron de mucha enseñanza.

## Contenido

Resumen	i
Introducción	iv
Capítulo 1	1
Marco Conceptual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Marco Teórico	2
1.2.1 Calidad	2
1.2.2 Sistema de Gestión de Calidad	2
1.2.3 Manual de Calidad	2
1.2.4 Supervisión educativa	3
1.2.5 Supervisor Educativo	4
1.2.6 Procedimientos y procesos	4
1.2.7 Diagramación	5
1.2.8 Símbolos usados en los diagramas de flujo	5
1.2.9 Ventajas que ofrece la técnica de diagramación	5
1.3 Justificación	6
1.4 Objetivos	8
1.5 Definición del problema	8
1.6 Importancia del proyecto	9
1.7 Alcances y límites del proyecto	9
1.8 Metas	9
Capítulo 2	10
Marco Lógico	10
2.1 Planteamiento del problema	10
2.2 Importancia del problema	10
2.3 Análisis de involucrados	11
2.4 Diagnóstico inicial	12
2.4.1 Parte informativa	12
2.4.2 Horario de Trabajo:	12

2.4.3 Supervisores Educativos:	12
2.4.4 Localización física	13
2.5 Lluvia de ideas	13
2.5.1 Selección del problema	14
2.5.2 Diagrama de Ishikawa	14
2.6 Análisis de problemas	14
2.6.1 Árbol de problemas	15
2.7 Análisis de objetivos	16
2.7.1 Árbol de Objetivos	16
2.8 Identificación de alternativas de solución de problemas	17
2.9 Selección de estrategia óptima	17
2.10 Descripción del análisis cualitativo y cuantitativo de Estructura Analítica del Proyecto	19
2.11 Estructura analítica del proyecto	20
2.12 Resumen narrativo	21
Capítulo 3	22
Marco metodológico	22
3.1 Objetivos	22
Objetivo General:	22
Objetivos Específicos:	22
3.2 Metodología aplicada	22
3.3 Instrumentos de recopilación de información	23
Entrevista dirigida	23
Guía de observación	23
Análisis documental	23
Capítulo 4	24
Presentación de resultados	24
4.1 Análisis e interpretación de datos	24
4.1.1 Matriz de la entrevista estructurada	24
4.1.2 Gráficas	25
4.1.3 Método de observación	34

4.1.4 Análisis	35
4.2 Cronograma	36
4.3 Presupuesto	37
Capítulo 5	39
Evaluación ex post	39
5.1 Matriz de marco lógico	39
5.2 Resultados obtenidos	40
Conclusiones	41
Recomendaciones	42
1. Propuesta	43
Referencias	66
ANEXOS	68
1. Entrevista Estructura	69
2. Cédula para las visitas de observación:	71
3. Carta al Director Departamental de Educación de Chimaltenango	72
4. Respuesta de la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango	73
5. Fotografías de las visitas realizadas a las diferentes Supervisiones Educativas	74

### Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de los grupos involucrados	11
Tabla 2 Supervisiones educativas visitadas	12
Tabla 3 Alternativas	17
Tabla 4 Descripción estructura analítica del proyecto	19
Tabla 5 Matriz entrevista estructurada	24
Tabla 6 Cédula de observación	34
Tabla 7 Cronograma	36
Tabla 8 Presupuesto desde marco lógico	37
Tabla 9 Descripción de elementos importantes	37
Tabla 10 Costos de inversión	38
Tabla 11 Matriz de marco lógico	39

Tabla 12 Resultados obtenidos	40
-------------------------------	----

### Índice de Figuras

Figura 1 Mapa de ubicación geográfica Supervisiones Educativas visitadas	13
Figura 2 Causa y efecto	14
Figura 3 Árbol de problemas	15
Figura 4 Árbol de objetivos	16
Figura 5 Estructura analítica del proyecto	20
Figura 6 Resumen narrativo	21

### Índice de Gráficas

Gráfica 1 ¿Cuenta con algún proceso para realizar la documentación que se emite en la Supervisión Educativa?	25
Gráfica 2 ¿Conoce la documentación que se emite en la Supervisión Educativa?	26
Gráfica 3 ¿Tiene dudas cuando emite algún documento?	27
Gráfica 4 ¿El personal de secretaría conoce de los procesos que se realizan en la Supervisión Educativa?	28
Gráfica 5 ¿Cuenta con el conocimiento necesario de la legislación educativa?	29
Gráfica 6 ¿Qué medio utiliza para elaborar la documentación que realiza en la Supervisión Educativa?	30
Gráfica 7 ¿Cuentan con las herramientas básicas para desempeñar sus las labores?	31
Gráfica 8 ¿Conoce usted que es un manual de calidad?	32
Gráfica 9 ¿Es necesario contar con un manual de calidad para la acreditación de documentos administrativos con buena orientación y poder compartir información	33

## **Resumen**

En este trabajo se presentan los resultados obtenidos del Proyecto de Egreso titulado “Implementación del manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa”, previo a obtener el grado académico de la Maestría en Gerencia Educativa de la Universidad Panamericana de Guatemala.

Como objetivo, conocer a través de los procesos administrativos una herramienta de apoyo que servirá para la emisión de documentos de una manera sencilla y clara, la cual agilizará trámites de usuarios en las supervisiones educativas.

Los logros alcanzados permitieron obtener información precisa para poder ejemplificar y estandarizar criterios en la emisión de documentos administrativos, se contó con el positivismo de los supervisores y apoyo para obtener una herramienta que será útil para consulta y guía de los pasos que se deben seguir para solucionar diferentes trámites que frecuentemente se presentan en las Supervisiones Educativas y contar con el manual para beneficio del trabajo que se realiza. Será utilizado tanto en las Supervisiones Educativas como en los diferentes establecimientos educativos para que los Directores puedan minimizar pasos en el momento de requerir algún trámite.

El mayor obstáculo fue el tiempo limitado que tienen los supervisores por las múltiples tareas asignadas, pero se tuvo el apoyo incondicional para que el trabajo ejecutado saliera de la mejor manera y se venció a través que hoy en día se puede comunicar a través del internet y eso hizo más viable la comunicación para obtener los resultados que se obtuvieron.

Y el resultado esperado, dar a conocer esta herramienta como consulta diaria que se tendrá a mano, para poder orientar a tomar las decisiones correctas y mejorar la calidad del trabajo que se elabora en las diferentes Supervisiones Educativas.

Es importante que toda institución que presta un servicio y si se dedican a la educación, es necesario conocer la información que se maneja con más frecuencia en las Supervisiones Educativas, que son fundamentales en el desarrollo de las actividades cotidianas.

El proyecto se llevó a cabo a través de una pequeña narración ejemplificando los pasos que se deben seguir a través de un proceso y el ejemplo de cómo poder redactar el documento que servirán de orientación al personal administrativo que labora en las diferentes Supervisiones Educativas y podrá ser utilizado en los diferentes establecimientos educativos.

En el capítulo 1, se especificaron los antecedentes y el marco conceptual donde se indica que las supervisiones educativas vienen funcionando desde hace varios años, pero la ley no ha sido modificada para amparar dicha figura y funciona según Acuerdo Gubernativo 123A de fecha 11 de junio de 1965, Reglamento de Supervisión Técnica Escolar y el Decreto Legislativo No. 12-91 de fecha 12 de enero de 1991. Así mismo, la parte teórica que nos enfoca sobre la calidad y los procesos.

El capítulo 2, se encuentra el marco teórico, donde se detalla el proyecto a ejecutar y las acciones realizadas para obtener el tema definitivo y darle la forma que se trabajaría, teniendo la base de las acciones a tomar.

Capítulo 3, tenemos en marco metodológico, la forma que se va a desarrollar el proyecto, informar que metodología se utilizará y los instrumentos que servirán para el desarrollo del mismo.

En el capítulo 4, está el marco operativo, podemos encontrar los datos que se recabaron y las gráficas que muestran que es parte fundamental contar con un manual de procesos, encontrándose gráficas y el cronograma que se llevó a cabo para la realización del proyecto.

Capítulo 5, la evaluación que se obtuvo fue que es aceptable y están interesados en contar con un manual de procesos administrativos en aspectos académicos, documentación que constantemente

se elabora y es parte fundamental de los alumnos y establecimientos educativos, como por ejemplo si un alumno se traslada de un municipio a otro y necesita realizar equivalencias de estudio, lo podrá hacer teniendo los lineamientos precisos para su ejecución.

## **Introducción**

El propósito de este trabajo fue realizar un manual de calidad de procesos para la acreditación que beneficiará a los supervisores educativos, personal administrativo, directores de establecimientos educativos, para conocer de una manera práctica la forma de resolver diferentes trámites que se presentan a diario en las diferentes instancias educativas.

Las supervisiones educativas que cuenta el departamento de Chimaltenango son 28, de las cuales se tomaron para el estudio siete y fueron los municipio de Chimaltenango (3), San Andrés Itzapa, Parramos, Zaragoza y El Tejar, de las cuales se obtuvieron resultados bastante favorables, motivo por el cual fue tomado a bien para tomar de referencia acciones que se dan en los diferentes municipios y se resuelven de diferente manera y lograr con el manual, unificar criterios en el departamento.

En el momento de la elaboración se evidenció que hay supervisores educativos que han llegado a ocupar estos puestos y tienen los conocimientos para emitir el documento más adecuado y resolver los trámites que se le solicitan, pero carecen de fundamentación, como por ejemplo al momento de solicitar un alumno una equivalencia de estudios y toman de base los criterios escritos dejados anteriormente y de esa manera resuelven, por lo que no es correcto, porque cuando llegan al último grado los alumnos graduandos se detecta en los expedientes que las resoluciones tienen errores administrativos y por ya no estar la autoridad de ese entonces se debe de ratificar con otro documento el error cometido por el personal actual.

Por los resultados obtenidos, el manual será proporcionado a las 28 supervisiones educativas del departamento, todos los niveles y sectores, porque conocerán y podrán dar las indicaciones necesarias a los directores de establecimientos, secretarias, padres de familia y usuarios.

Como las organizaciones necesitan recursos técnicos que les permitirá precisar a través de diagramas de flujo y mapas de procesos, la manera ordenada y detallada de las actividades a través de formatos para la ejecución, control y evaluación de las acciones efectuadas.

# Capítulo 1

## Marco Conceptual

### 1.1 Antecedentes

Como toda entidad del estado, la Supervisión Educativa tiene su base legal según el Decreto Legislativo No. 12-91 de fecha 12 de enero de 1991, en el Título VII, Supervisión Educativa, Capítulo Único, define en el Artículo 72°. “La Supervisión Educativa es una función técnico-administrativa que realiza acciones de asesoría, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en el Sistema Educativo Nacional”, así mismo en el Artículo 73°. “Finalidades. Son finalidades de la Supervisión Educativa: a) Mejorar la calidad educativa. b) Promover actitudes de compromiso con el desarrollo de una educación científica y democrática al servicio de la comunidad educativa” y en su Artículo 74°. “Objetivos. Son objetivos de la Supervisión Educativa: a) Promover la eficiencia y funcionalidad de los bienes y servicios que ofrece el Ministerio de Educación. b) Propiciar una acción supervisora integradora y coadyuvante del proceso docente y congruente con la dignificación del educador. c) Promover una eficiente y cordial relación entre los miembros de la comunidad educativa”.

Cuenta con un Reglamento de Supervisión Técnica Escolar y lo establece el Acuerdo Gubernativo 123A de fecha 11 de junio de 1965, donde en el Capítulo II, Organización, Artículo 9°. establece las atribuciones de los supervisores técnicos departamentales y no ha sido reformado. En el año de 1996 cuando son creadas las Direcciones Departamentales de Educación, según Acuerdo Gubernativo No. 165-96 del 21 de mayo de 1996, en su Artículo 7°. dice “SUPERVISIÓN EDUCATIVA. La supervisión educativa de la jurisdicción que corresponda queda incorporada a la Dirección Departamental de Educación respectiva, siendo en consecuencia el Director Departamental de Educación el jefe inmediato superior de dicha supervisión”.

A partir del año de 1999, el Ministerio de Educación emitió el Manual del Coordinador Técnico Administrativo –CTA-, figura que no contemplaba ninguna base legal, o sea que los supervisores

educativos de ese entonces pasaron a ser Coordinadores Técnico Administrativos, hasta en el año 2013 vuelve la figura de Supervisor Educativo.

Y por lo importante del cargo es necesario que puedan tener un manual de calidad de acreditación de procesos administrativos que les ayude a darle seguimiento a los casos más relevantes y que muchas veces existen complicaciones para resolverlos.

## 1.2 Marco Teórico

### 1.2.1 Calidad

Se cuenta con la definición de Calidad como el conjunto de características de un producto que satisface los requerimientos del cliente. (1999 Castañeda G.:16)

### 1.2.2 Sistema de Gestión de Calidad

La norma señala como característica del sistema de calidad un enfoque basado en los procesos, de forma que si se consigue mejorar todos aquéllos que componen las actividades de la organización se conseguirá como consecuencia la mejora del producto por ellos elaborado o la del servicio a que puedan dar lugar. En este sentido la norma unifica el concepto que define el resultado de la organización y lo denomina “producto”, incluyendo como es lógico, tanto los productos fabricados como los servicios prestados, sean o no canjeables por dinero. (Fernández, 2000:13)

### 1.2.3 Manual de Calidad

Es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización. En el caso de que no se considere conveniente su inclusión, describirá los criterios fundamentales del sistema de calidad de acuerdo con esta norma, pero en los apartados correspondientes deberá hacer referencia a los procedimientos documentados, los cuales existirán separadamente. (Fernández, 2000:17)

Se define siguiendo la norma ISO 9001:2008 como “El documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización”. Debido a que los Supervisores Educativos deben contar con una herramienta que les sirva de orientación para la realización de documentos administrativos y así resolver acciones que se presentan cotidianamente y para lo cual se implementarán procesos administrativos, como medio de consulta.

Deberán adaptarse en cuanto al tamaño y complejidad de cada organización. No puede predeterminarse la extensión o grado de dificultad que el manual de calidad deba tener.

Suele emplearse como carta de presentación de la empresa. Sólo apoyados en estos datos podrá comprenderse la estructura del sistema de gestión de la calidad que posteriormente se describa.

En el manual de calidad se especifica el alcance del sistema de gestión de la calidad. Es importante indicar que si la organización considera que alguno de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 no le son de aplicación, la justificación de dicha exclusión debe estar recogida en el manual de calidad.

En el manual de calidad suelen encontrarse la política de calidad y sus objetivos, que definen de una manera clara hacia dónde desea caminar la empresa en el área de la calidad.

Además el manual de calidad debe incluir los procedimientos documentados establecidos o una referencia a los mismos.

#### 1.2.4 Supervisión educativa

“El origen de la palabra supervisión se deriva de “súper” sobre y de “visum” ver, implica por lo tanto, “ver sobre, revisar, vigilar”, se centra fundamentalmente en el desarrollo de los individuos y organizaciones, mejora la vida profesional de las personas en relación con sus funciones en los contextos institucionales. Es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa, proceso de información que se recoge rutinariamente en los aspectos del proyecto, controlar el progreso de las actividades identificando al mismo tiempo los

problemas que enfrentan la comunidad o el proyecto y encontrar soluciones”. (Portillo R., 2012:16).

Según Decreto Legislativo No. 12-91 de fecha 12 de enero de 1991, Ley de Educación Nacional, en el Título VII, Supervisión Educativa, Capítulo Único, dice “Artículo 72°. Definición. La Supervisión Educativa es una función técnico-administrativa que realiza acciones de asesoría, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en el Sistema Educativo Nacional.” (Recopilación de Leyes Educativas, Tomo IV, 1998:485)

### 1.2.5 Supervisor Educativo

Es la persona que vuelve a figurar a partir del año 2013 como Supervisor Educativo, ya que desde el año de 1999 se venía conociendo como Coordinador Técnico Administrativo –CTA-.

#### 1.2.5.1 Funciones

“Las funciones que realiza se establecen en dos grandes ámbitos, técnico-pedagógico y administrativo.” (Manual del Coordinador Técnico Administrativo, 1999:3:4).

### 1.2.6 Procedimientos y procesos

“Objetivos:

- Comprender la importancia de soportar el quehacer de la organización con diagramas y mapas de proceso.
- Conocer las diferentes versiones de diagramas y mapas de proceso que puede emplear una organización para desempeñarse eficazmente.
- Entender las bondades que los diagramas de procedimientos ofrecen a una organización para representar, seguir y controlar sus acciones.
- Aplicar la diagramación para compendiar en forma ordenada operaciones, formatos y método de trabajo.
- Utilizar puntualmente el trazo de mapas de proceso como herramienta de análisis organizacional.

- Precisar de qué manera la técnica de modelado de datos contribuye a conservar el valor de los datos como un activo.
- Emplear correctamente aplicaciones computacionales para analizar y simular procesos.
- Valorar el aporte de la diagramación y el mapeo”. (Franklin F., 2009:297)

### 1.2.7 Diagramación

“Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.

Este recurso constituye un elemento de juicio invaluable para individuos y organizaciones de trabajo; aquellos, porque así pueden percibir en forma analítica y detallada la secuencia de una acción, lo que contribuye sustancialmente a conformar una sólida estructura de pensamiento que fortalece su capacidad de decisión. Y las organizaciones, porque les permite dar seguimiento a sus operaciones mediante diagramas de flujo, elemento fundamental para descomponer en partes procesos complejos, lo cual facilita su comprensión y contribuye a fortalecer la dinámica organizacional y a simplificar el trabajo”. (Franklin F., 2009:298).

### 1.2.8 Símbolos usados en los diagramas de flujo

“Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no accesible transmite un mensaje deformado e impide comprender el procedimiento que se pretende estudiar. De ahí la necesidad de contar con símbolos que tengan un significado preciso, y de convenir reglas claras para utilizarlos”. (Franklin F., 2009:298).

### 1.2.9 Ventajas que ofrece la técnica de diagramación

“De uso

Facilita el llenado y lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.

De destino

Permite al personal que interviene en los procedimientos identificar y realizar correctamente sus actividades.

De aplicación

Por la sencillez de su representación hace accesible la puesta en práctica de las operaciones.

De comprensión e interpretación

Puede comprenderla todo el personal de la organización o de otras organizaciones.

De interacción

Permite más acercamiento y mayor coordinación entre diferentes unidades, áreas u organizaciones.

De simbología

Disminuye la complejidad gráfica por lo que los mismos empleados pueden proponer ajustes o simplificación de procedimientos, utilizando los símbolos correspondientes.

De diagramación

Se elabora en el menor tiempo posible y no se requieren técnicas ni plantillas o recursos especiales de dibujo”. (Franklin F., 2009:301:302:303)

### 1.3 Justificación

El tema elegido para realizar el proyecto “Implementación del manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa”, fue debido a que continuamente se solicita información de cómo se deben resolver algunos trámites que solicitan los directores y alumnos de los diferentes establecimientos educativos, así como de usuarios que desean realizar acciones referente a años anteriores.

Se presenta por la necesidad que existe de orientar a los Supervisores Educativos en la emisión de documentos de una manera unificada, los que le servirán para resolver acciones que los usuarios soliciten a través de diversos trámites en las diferentes Supervisiones Educativas.

Toda herramienta es valiosa cuando es útil, sencilla, entendible, la cual se va desarrollando paso a paso las acciones de interés y que se desea conocer, son casos que se ven a diario en las diferentes oficinas educativas, que deben tener conocimientos básicos de la legislación educativa

para resolverlos, aquí es una parte de muchas acciones que se necesitan, más aún ahora que han habido muchos cambios de personal, llegan personas a ocupar puestos que cuentan con conocimientos teóricos pero no así prácticos, los cuales deberán comprender fácilmente a través de este manual que ayudará agilizar procesos que se necesitan resolver inmediatamente y no dejarlo al tiempo.

Los supervisores educativos, necesitan herramientas como estas ya que son el quehacer diario y constantemente desfilan personas por problemas que se han tenido, ya sea porque se dedicaron a trabajar y desean reanudar sus estudios, otros que se han ido al extranjero y dejaron sus estudios sin concluir, también están los que por alguna enfermedad no lograron concluir sus estudios, lo cual se les debe facilitar todo tipo de información y emisión de documentos para que puedan dar seguimiento a sus estudios y poder concluir una carrera del nivel medio que le servirá de puerta para encontrarse ellos mismos y que es muy necesario realizarlo, por ende para continuar una carrera universitaria que les abrirá puertas diferentes en su desarrollo personal y profesional.

Otro de los casos son los alumnos que actualmente se encuentran estudiando, que por los cambios que se han dado en los pensa de estudios respectivos, muchas veces se cambian sin pensar que están haciendo algo malo y son los establecimientos educativos quienes tienen esa función de ser honestos para poder asesorar al alumnos de lo que se debe hacer y de lo que no, esos cambios repentinos de carreras, que hoy están en estudiando bachillerato industrial y perito en mecánica automotriz y quieren cambiar a bachillerato industrial y perito en electricidad, para los establecimientos como son carreras similares por el bachillerato industrial les dicen que no hay problema, pero en realidad si un alumno ya estudió uno o dos años alguna de esas carreras su base está en la práctica que no es lo mismo mecánica que electricidad, por tal razón es conveniente que todos pongamos nuestro granito de arena para facilitar información confiable, para agilizar procesos y poder ayudar a las demás personas.

## 1.4 Objetivos

### Objetivo General:

Determinar con base al diagnóstico, la implementación de un manual de calidad de acreditación como herramienta de apoyo para conocer los procesos y la forma correcta de emisión de documentos administrativos en las Supervisiones Educativas.

### Objetivos Específicos:

- Realizar la visita a siete supervisiones educativas para obtener la información necesaria en la realización del manual de calidad, con documentos que se necesitan conocer y la manera correcta para poder emitirlos.
- Elaborar un manual de calidad de acreditación donde se brinde orientación para resolver acciones administrativas.
- Poner en práctica los ejemplos que se citen en el manual y así unificar criterios.
- Instruir al personal administrativo en el uso del manual de calidad de acreditación, a través de procesos administrativos.

## 1.5 Definición del problema

En referencia que existen cambios en las supervisiones educativas, y debido a que son pocos los Supervisores Educativos que se encuentran presupuestados y los maestros o maestras que se encuentran laborando en alguna escuela o instituto, son los que designan para ocupar dichos puestos, por tal razón hay más dudas al momento de asumir el cargo y es importante contar con una herramienta que les servirá para tomar decisiones y poder elaborar sus propios documentos.

## 1.6 Importancia del proyecto

En busca de soluciones para facilitar el trabajo a través de la organización de empresas, la cual será de mucha ayuda, no solo para el departamento de Chimaltenango que fue donde se realizó el estudio, sino para todas las supervisiones educativas del país, donde podrán consultar casos, pasos que se deben seguir de una manera gráfica y como elaborar el documento para resolver, que sin duda son parte del trabajo diario y lo que facilitará para agilizar trámites diversos en aquellos que con más frecuencia se llevan a cabo.

## 1.7 Alcances y límites del proyecto

El proyecto se realizó en el departamento de Chimaltenango, en siete supervisiones educativas de los municipios de Chimaltenango (3), San Andrés Itzapa, Parramos, Zaragoza y El Tejar, y el período establecido para su realización fue del 15 de abril al 16 de agosto de 2013.

## 1.8 Metas

El proyecto fue realizado en siete supervisiones educativas del departamento de Chimaltenango, para lo cual se realizó una entrevista estructurada a los Supervisores Educativos, donde indicaron los procesos que les interesaría que fueran parte del manual de calidad de acreditación y así contribuir como resultado a una herramienta básica que será de apoyo a todas las supervisiones educativas, no solo a las del departamento de Chimaltenango, sino como consulta a nivel nacional.

Se solicitará al Director Departamental de Educación de Chimaltenango, un espacio para participar en una de las reuniones mensuales de los Supervisores Educativos del departamento de Chimaltenango, para socializar el manual al momento que sea aprobado, asimismo, se estará entregando un original a la Ministra de Educación, para que sea enviado a la instancia educativa correspondiente y pueda ser socializado con las otras Direcciones Departamentales de Educación.

## **Capítulo 2**

### **Marco Lógico**

#### **2.1 Planteamiento del problema**

El problema se detecta, en el momento de revisar expedientes de alumnos, ya que cuando se repone la documentación por extravíos o deterioros se cometen errores administrativos y se desea que se realicen correctamente, así como otros documentos administrativos que cuentan con información de consulta, pero únicamente se nombran y no se cuentan con ejemplos específicos que ayuden a la realización del trabajo.

#### **2.2 Importancia del problema**

La importancia radica que el manual de calidad de acreditación, ayudará en gran medida a los Supervisores Educativos a fortalecer la forma en la cual deberán redactar los documentos que por una y otra razón son extraviados, robados, deteriorados, entre otros y poder así emitir las reposiciones correspondientes a las personas que lo soliciten para trámites diversos, así mismo, los pasos correctos que deben de seguir para resolver los casos similares que se les presenten.

## 2.3 Análisis de involucrados

Tabla 1 Descripción de los grupos involucrados

GRUPO	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
Dirección Departamental de Educación	Que los expedientes de alumnos al momento de realizar algún trámite, los documentos estén completos, bien redactados y que amparen los estudios respectivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomas por reposición mal elaborados.</li> <li>• Resoluciones mal redactadas.</li> <li>• Realizan certificados y son certificaciones por reposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar a Supervisores Educativos a través de procesos y ejemplificar el documento legal que se debe emitir.</li> <li>• Conocer y analizar para resolver de acuerdo a lo que establece la legislación educativa.</li> <li>• Socialización con Supervisores Educativos.</li> </ul>
Supervisores Educativos	Conocer de una mejor manera ejemplos para mejorar en análisis, procesos y redacción de documentos que integran un expediente o trámite solicitado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firman los documentos redactados sin percatarse de las deficiencias de los mismos.</li> <li>• No existe una inducción de cómo realizar documentos oficiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener un manual que sirva de orientación como apoyo en análisis y emisión de documentos.</li> <li>• Ser capacitados.</li> </ul>
Directores de establecimientos	Modelos que servirán para la emisión de documentos a estudiantes cuando lo requieran, así como, reposiciones y/o trámite que debe ser responsabilidad del director.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emiten documentos en base a los elaborados con anterioridad.</li> <li>• Poco análisis para redacción de documentos oficiales.</li> <li>• Falta de capacitaciones para conocer más sobre redacción de documentos oficiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación para ampliar los conocimientos en materia administrativa para la elaboración de documentos legales.</li> </ul>
Padres de familia	Obtener el documento solicitado para que sus hijos no tengan ningún inconveniente al momento de continuar estudios en otro establecimiento o departamento de Guatemala.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enteran cuando sus hijos están cursando el último año de la carrera de Nivel Medio y les solicitan hagan el trámite por reposición de algún documento, ya sea por razonamiento o porque cuenta con algún error y se debe realizar una reposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al momento de ser inscrito el alumno.</li> <li>• Realizar los trámites a corto plazo.</li> <li>• Estar enterados para dar seguimiento que la papelería está completa.</li> </ul>
Alumnos	Tener completa la papelería que integra el expediente de estudios y observar que los documentos se encuentren bien redactados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener su expediente incompleto por faltar algún documento que deba corregirse.</li> <li>• Se enteran hasta el año de graduación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración con los padres de familia.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia 2013

## 2.4 Diagnóstico inicial

### 2.4.1 Parte informativa

Tabla 2 Supervisiones educativas visitadas

No.	Supervisión Educativa		Municipio	Ubicación geográfica
	Código Estadístico	Distrito		
1	04-003	04.01.03	Chimaltenango	Km. 55.5 La Alameda
2	04-020	04.01.21	Chimaltenango	Km. 55.5 La Alameda
3	04-028	04.01.28	Chimaltenango	Km. 55.5 La Alameda
4	04-004	04.13.04	San Andrés Itzapa	Cantón Santísima Trinidad (2o. Nivel Edificio Municipal)
5	04-025	04.14.25	Parramos	1a. Calle 2-48 zona 1
6	04-015	04.15.08	Zaragoza	1a. Calle 2-17 zona 2
7	04-024	04.16.24	El Tejar	Municipalidad de El Tejar

Fuente: Elaboración propia 2013

### 2.4.2 Horario de Trabajo:

De 08:00 a 16:30 horas

### 2.4.3 Supervisores Educativos:

Licda. Azucena Marroquín de Reyes

Licda. Lidia Santizo Morales

Lic. Francisco Natareno Paredes

Lic. José Coronado Camey Guerra

Licda. Marilena Hernández Cabrera

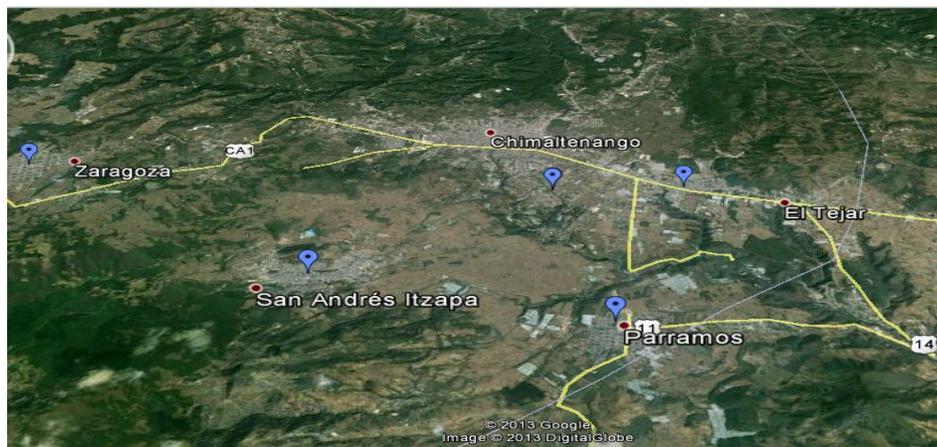
Licda. Corina Rodas Serrano

T.U. Tereso Xinico Cun

#### 2.4.4 Localización física

Las supervisiones educativas se visualizan en el mapa siguiente.

Figura 1 Mapa de ubicación geográfica Supervisiones Educativas visitadas



Fuente: <https://maps.google.com.gt/maps?hl=es&mid=1376615583>

#### 2.5 Lluvia de ideas

Se realizó una lluvia de ideas para poder encontrar el tema del proyecto a ejecutar y se tuvieron las siguientes opciones:

- Orientación en la interpretación de la legislación educativa en lo que respecta la Ley de Educación Nacional, Reglamento de evaluación de los aprendizajes, Reglamento del área de Práctica Supervisada y Seminario.
- Correspondencia oficial indicando sobre la manera que se debe redactar, así como la indicación de los errores que se cometen más seguido.
- Implementación del manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa.
- Implementación del manual de procesos administrativos en el contexto de Supervisión Educativa.
- Implementación de una guía práctica para secretarías y secretarios de las Supervisiones Educativas del departamento de Chimaltenango.

### 2.5.1 Selección del problema

“Implementación del manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa”.

### 2.5.2 Diagrama de Ishikawa

Figura 2 Causa y efecto



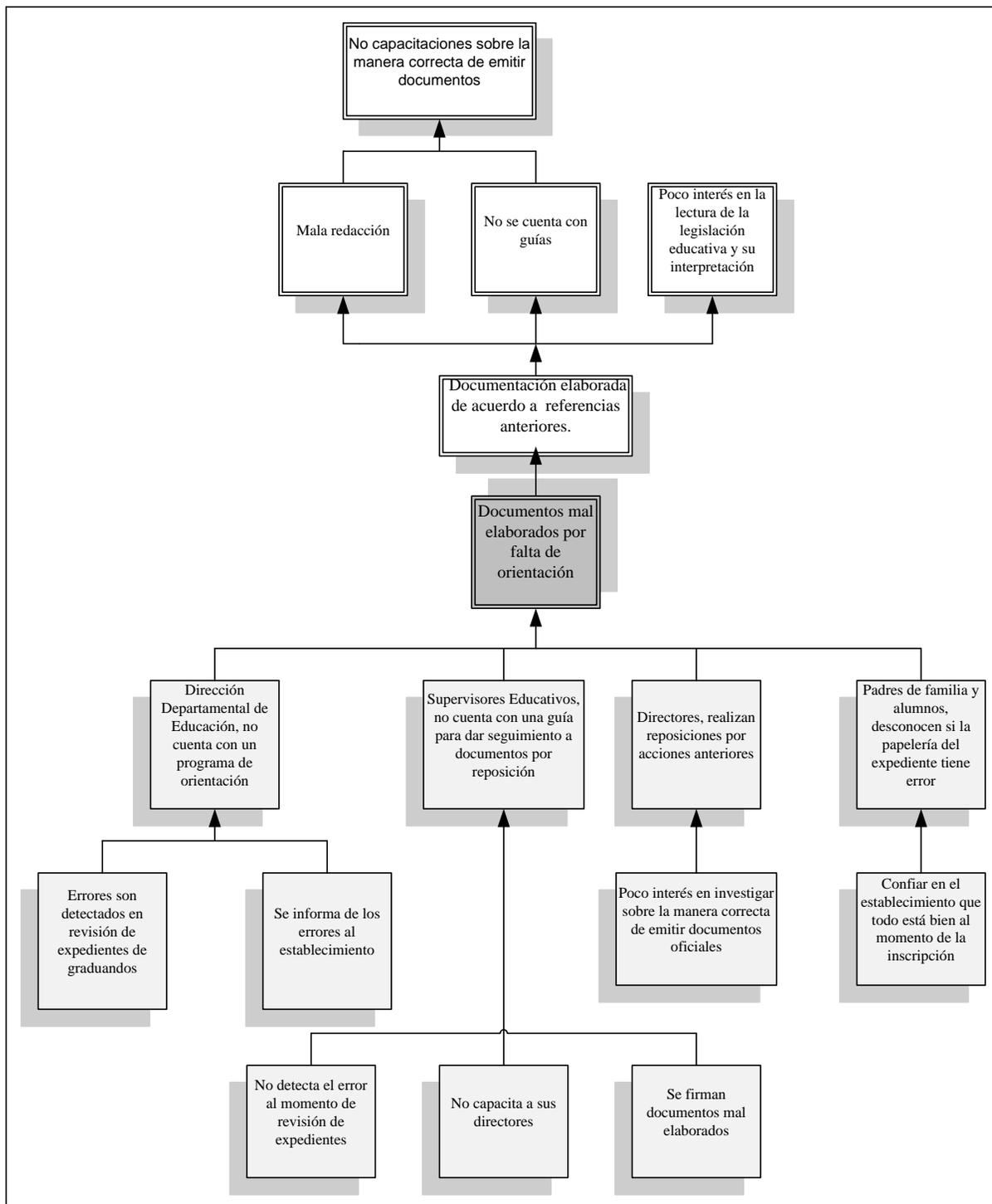
Fuente: Elaboración propia 2013

## 2.6 Análisis de problemas

A través de la lluvia de ideas y de las causas detectadas para el proyecto en la elección del tema, se analizó de acuerdo a la problemática que se tiene para poder redactar documentos que solicitan los usuarios por reposición, estos sean por casos de extravío, robo, deterioro, entre otros. Así como, en la elaboración de resoluciones por casos de cuándo es que se deben dar exámenes extraordinarios y a través de los procesos poder dar a conocer paso a paso la manera de resolverlos y emitir diferentes documentos legales.

## 2.6.1 Árbol de problemas

Figura 3 Árbol de problemas



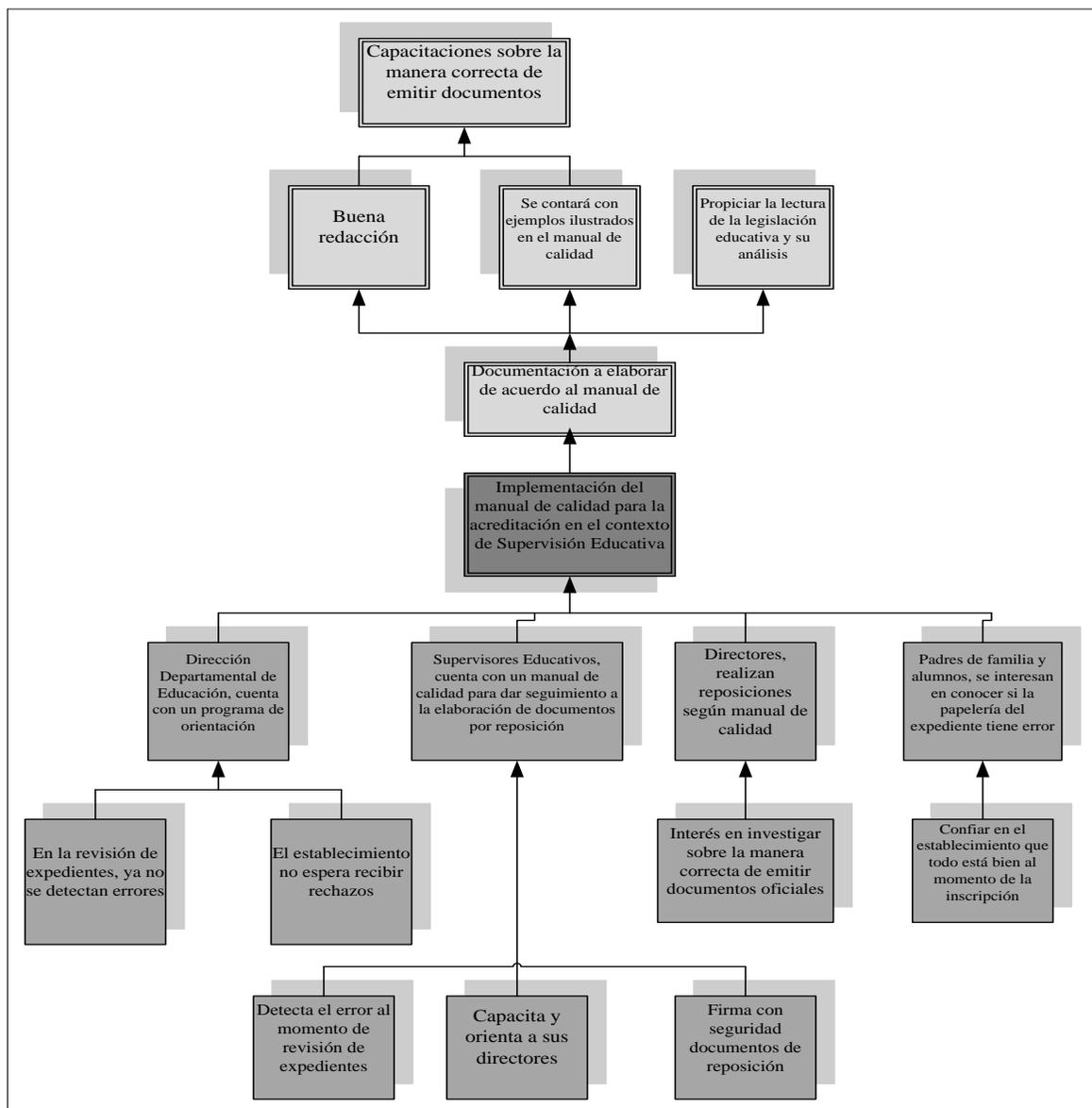
Fuente: Elaboración propia 2013

## 2.7 Análisis de objetivos

En referencia a lo realizado en el árbol de problemas, se deberán obtener resultados positivos para contrarrestar lo que se está haciendo mal y poder dar soluciones y herramientas para mejorarlo.

### 2.7.1 Árbol de Objetivos

Figura 4 Árbol de objetivos



Fuente: Elaboración propia 2013

## 2.8 Identificación de alternativas de solución de problemas

De acuerdo al análisis de objetivos, se cuenta con las alternativas de solución para mejorar los aspectos en la elaboración de documentos administrativos, con respecto a reposiciones y otros derivados a trámites constantes que van en relación a los exámenes extraordinarios que establece el Acuerdo Ministerial No. 1171, Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes para los Niveles de Educación Preprimaria, Primaria y Media de los subsistemas de Educación Escolar y Extraescolar en todas sus modalidades.

A continuación se describen las alternativas encontradas para la “Elaboración del manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa”:

Tabla 3 Alternativas

No.	Alternativa	Descripción
1	En la revisión de expedientes, ya no se detectan errores.	En el momento de contar con un manual de procesos administrativos, este será la herramienta que el Supervisor Educativo tendrá para poder minimizar los errores que se estaban dando y así poder unificar criterios a nivel de supervisiones educativas, esto dará la viabilidad de poder emitir documentos sabiendo que estarán enfocados a contexto que se requiere por la reposición de documentos, así mismo, el caso de resoluciones que se emitan en los casos de exámenes extraordinarios que se estarán detallando paso a paso.
2	El establecimiento no espera recibir rechazos.	
3	Interés en investigar sobre la manera correcta de emitir documentos oficiales.	
4	Detecta el error al momento de revisión de expedientes.	
5	Capacita y orienta a sus directores.	
6	Firma con seguridad documentos de reposición.	
7	Confiar en el establecimiento que todo está bien al momento de la inscripción.	

Fuente: Elaboración propia 2013

## 2.9 Selección de estrategia óptima

La selección se da de acuerdo a lo recabado y se detecta que existe poca información de como se emiten los documentos de reposición, tanto en diplomas como certificados, para lo cual en el manual de procesos administrativos, se estarán dando los ejemplos de cómo se deben de realizar y se estará incluyendo el proceso que se debe seguir para el correspondiente acompañamiento.

Adicionalmente, se incluirá un análisis de cuándo es que se deben realizar las equivalencias de estudios y se estará dando explicaciones narrativas de las diferentes solicitudes que se presentan a los centros educativos y como deben resolverse a través de los procesos.

## 2.10 Descripción del análisis cualitativo y cuantitativo de Estructura Analítica del Proyecto

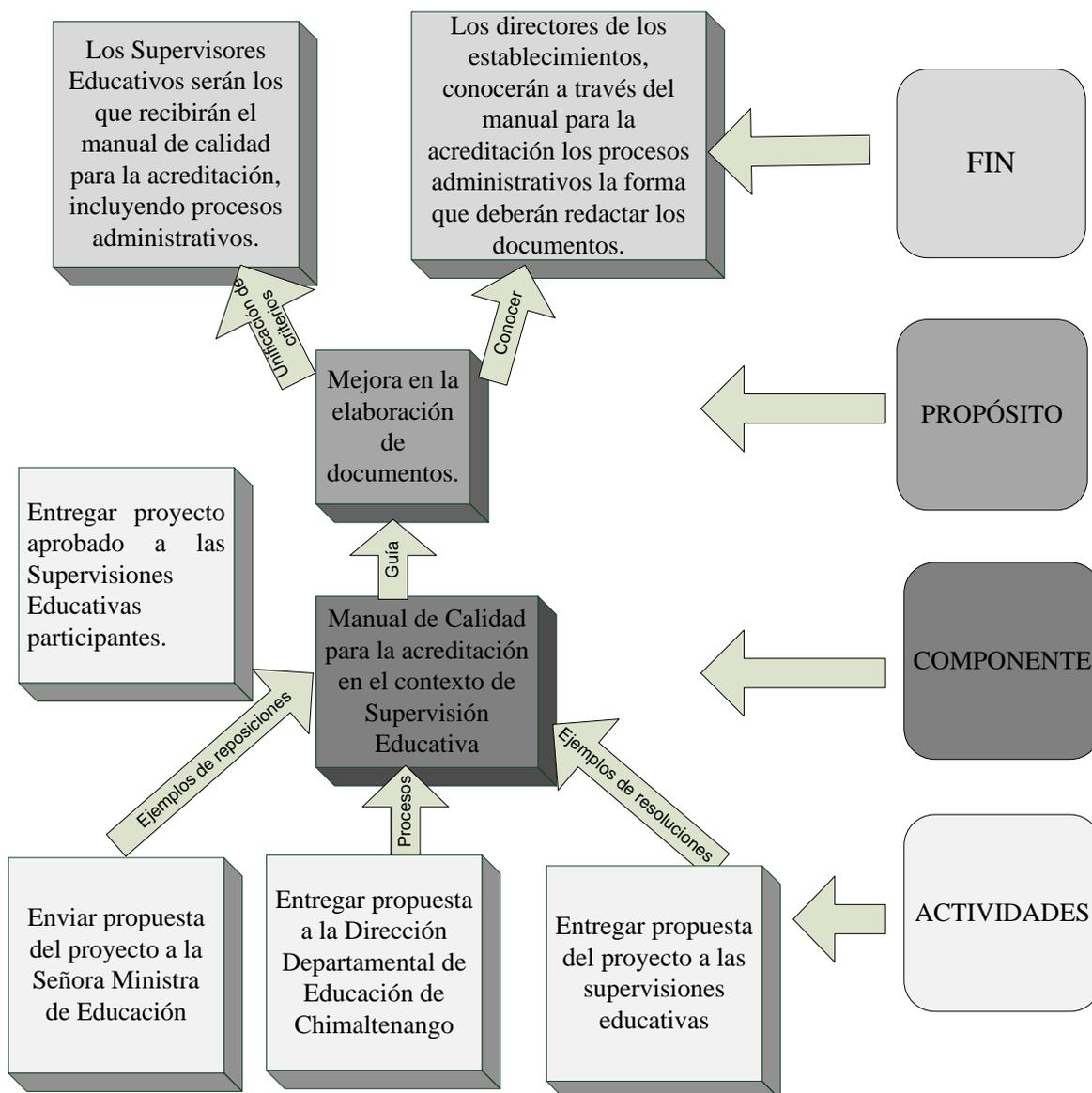
Tabla 4 Descripción estructura analítica del proyecto

	<b>Resumen Narrativo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Supuestos</b>
<b>FIN</b>	Los Supervisores Educativos recibirán el manual de calidad para la acreditación.	Participación por revisión y conformación.	Cuadros de registro. Fechas de referencia Año escolar Expediente del alumno	Consulta archivos de registros para la sostenibilidad y continuidad del uso del manual, debiendo contar con formatos adicionales de diplomas de sexto primaria y tercero básico.
	Los directores de los establecimientos a través del manual de calidad aprenderán la forma que deberán redactar los documentos.	Se requiere de la participación para la elaboración de documentos.	Cuadros de registro Fechas de referencia Año escolar Expediente del alumno	
<b>PROPÓSITO</b>	Mejorar la elaboración de documentos.	Revisión de expedientes con documentos bien elaborados y sin errores.	Expediente del alumno Cuadros de registro Legislación Educativa	Procesos y ejemplos a diseñarse, teniendo la colaboración de los directores.
<b>COMPONENTES</b>	Manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa	Ejemplos de reposiciones con sus procesos.	Certificaciones Cuadros de registro. Diplomas	Actividades a realizar según el cronograma y tiempo de investigación para la elaboración de los documentos a ilustrar con los procesos respectivos.
		Ejemplos de resoluciones con su interpretación y su proceso de análisis para resolver.	Legislación educativa. Expediente del alumno. Auténticas.	
		Ejemplo de Dictamen con opinión técnica.	Legislación Expediente	
<b>ACTIVIDADES</b>	Proyecto terminado y aprobado, enviarlo a la Ministra de Educación.	Se requerirán impresiones para supervisores y autoridades respectivas.	Cronograma. Información escrita. Ficha de observación. Encuesta	Las actividades son realizadas tomando en cuenta los tiempos de entrega de acuerdo a lo especificado en el cronograma.
	Proyecto aprobado por la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango.			
	Proyecto aprobado a las 7 Supervisiones Educativas.			

Fuente: Elaboración propia 2013

## 2.11 Estructura analítica del proyecto

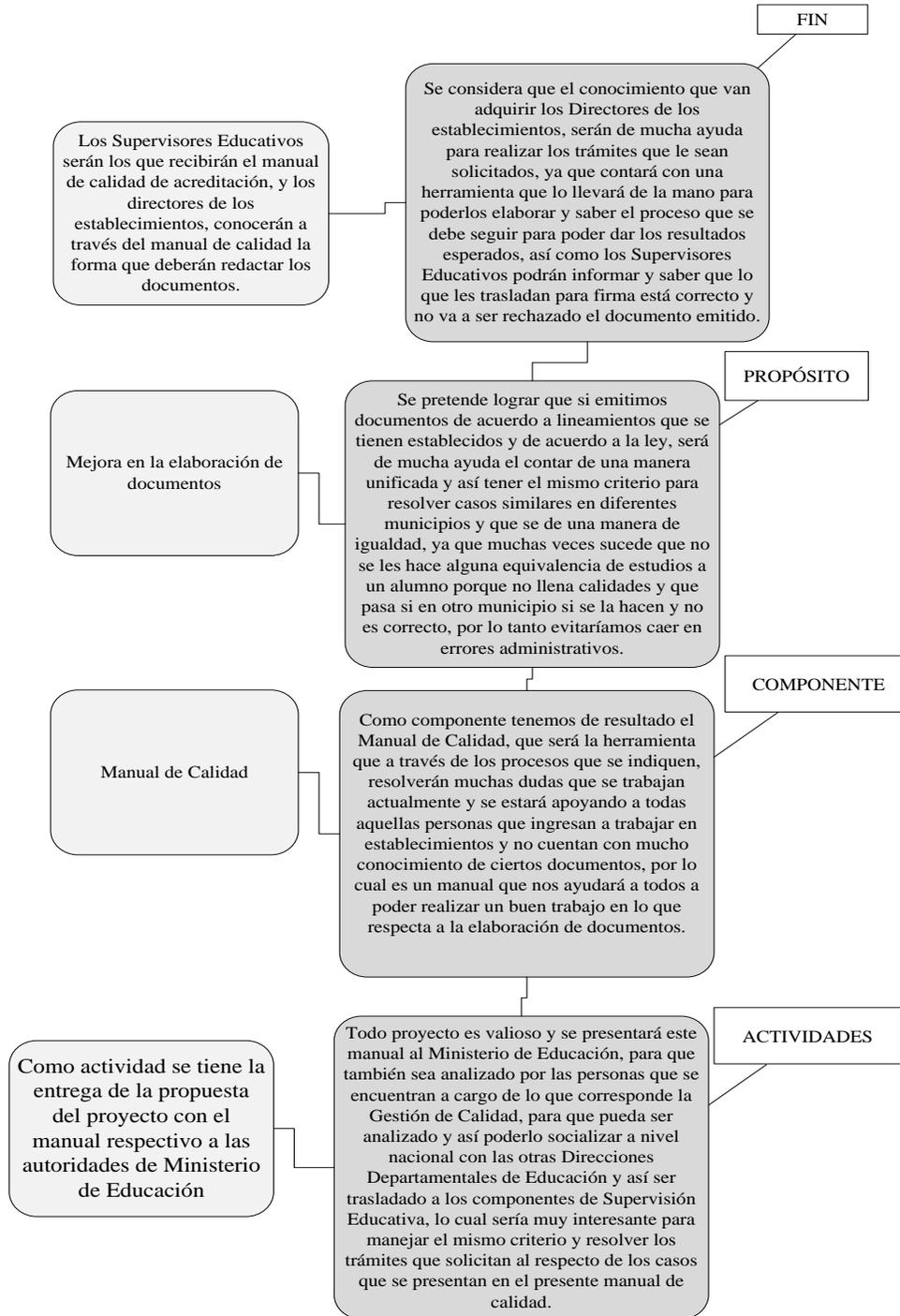
Figura 5 Estructura analítica del proyecto



Fuente: Elaboración propia 2013

## 2.12 Resumen narrativo

Figura 6 Resumen narrativo



Fuente: Elaboración propia 2013

## **Capítulo 3**

### **Marco metodológico**

#### **3.1 Objetivos**

##### **Objetivo General:**

Determinar con base al diagnóstico, la implementación de un manual de calidad para la acreditación en procesos administrativos como herramienta de apoyo para conocer los pasos y la forma correcta de emisión de documentos en las Supervisiones Educativas.

##### **Objetivos Específicos:**

- Realizar visita a siete supervisiones educativas para obtener la información necesaria en la realización del manual de calidad con documentos que se necesita conocer y la manera correcta para poder emitirlos.
  
- Elaborar un manual de calidad que incluya procesos administrativos donde se brinde la orientación para resolver diferentes trámites que involucran a alumnos.
  
- Poner en práctica los ejemplos que se citen en el manual y así unificar criterios.
  
- Instruir a personal administrativo en el uso del manual de calidad para la acreditación de los procesos en la resolución de problemas.

#### **3.2 Metodología aplicada**

Se realizó una investigación de tipo descriptivo para la implementación del manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa.

### 3.3 Instrumentos de recopilación de información

Se recolectó la información por medio de instrumentos que se detallan a continuación:

#### Entrevista dirigida

Se realizó a siete Supervisores Educativos, lo cual sirvió para obtener la información de los procesos administrativos de interés y así fortalecer las debilidades y poder cumplir con las dudas presentadas.

#### Guía de observación

Realizada una visita de observación directa en las diferentes supervisiones educativas descritas para el estudio, así como otras no contempladas, como lo es el desempeño laboral y comportamiento del personal que fue evaluado y se conversó con las personas que prestan sus servicios en dichas oficinas.

#### Análisis documental

Entre los documentos que fueron revisados y analizados están diferentes casos sobre la emisión de resoluciones por cambio del plan tradicional al Currículo Nacional Base, equivalencias, cuando emitir un dictamen, forma de traslado de documentos a otras instancias gubernamentales y certificaciones entre otros, en el que se procedió a realizar los procesos donde más apoyo se necesita y obtener la herramienta del manual de procesos.

## Capítulo 4

### Presentación de resultados

#### 4.1 Análisis e interpretación de datos

##### 4.1.1 Matriz de la entrevista estructurada

Se presenta la primera parte de análisis de datos en una matriz de la entrevista estructurada, que se realizó de acuerdo al proceso administrativo:

Tabla 5 Matriz entrevista estructurada

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Describir los documentos que le gustaría que tuvieran una guía de los procesos que se deben seguir para ser emitidos.	Entre los documentos que necesitan fortalecer están los siguientes: Resoluciones, fichas de práctica supervisada, fichas para revisión de expedientes, acuerdos, actas, testados, certificación de documentos, memorando, minuta o ayuda de memoria, circular, oficio, oficio circular, conocimiento, providencia, solvencias, transcripciones, dictamen, ley de servicio civil, reglamento de evaluación, inventarios, equiparación de estudios, equivalencias, conformación de expedientes para revalidación quinquenal de establecimientos privados, conformación de expedientes por faltas al servicio, guía para visitar establecimientos educativos, guía para reglamento interno.
2	Obstáculos que afronta para realizar eficientemente su trabajo.	El tiempo no alcanza, no existe apoyo secretarial, sindicatos, falta de: trabajo en equipo, insumos, medios de comunicación, recurso humano, equipo de cómputo moderno y recursos económicos.
3	Lo más importante del trabajo administrativo que se realiza en la Supervisión Educativa.	Lo consideran todo, visitas a establecimientos educativos, coordinar acciones técnico-administrativas, cumplir con las políticas del MINEDUC, ejecutar disposiciones emanadas de autoridades superiores, orientar a docentes y directores a seguir lineamientos, experiencia, conocimiento, práctica, responsabilidad, entrega, compromiso.
4	Orientación necesaria de los procesos que se presentan en un manual.	Todos deben saber su aplicación y tener conocimiento, mejorar procesos, no todo el personal conoce el contenido, brindar una mejor explicación, importante tener una guía y saber qué documento utilizar en determinada situación, clarificar cada uno de los procesos que se debe realizar, se emite constantemente información y se beneficiará la forma del envío.
5	Necesidad de compartir los procesos con los directores de establecimientos educativos.	Aplican manuales, realizan procesos, a veces se cometen equivocaciones por desconocimiento, son autoridades en cada escuela y también aplican varios procesos, tener conocimiento y evitar malos entendidos, que todos estén siempre bajo las mismas metas del MINEDUC y conocen la responsabilidad de ser directores.

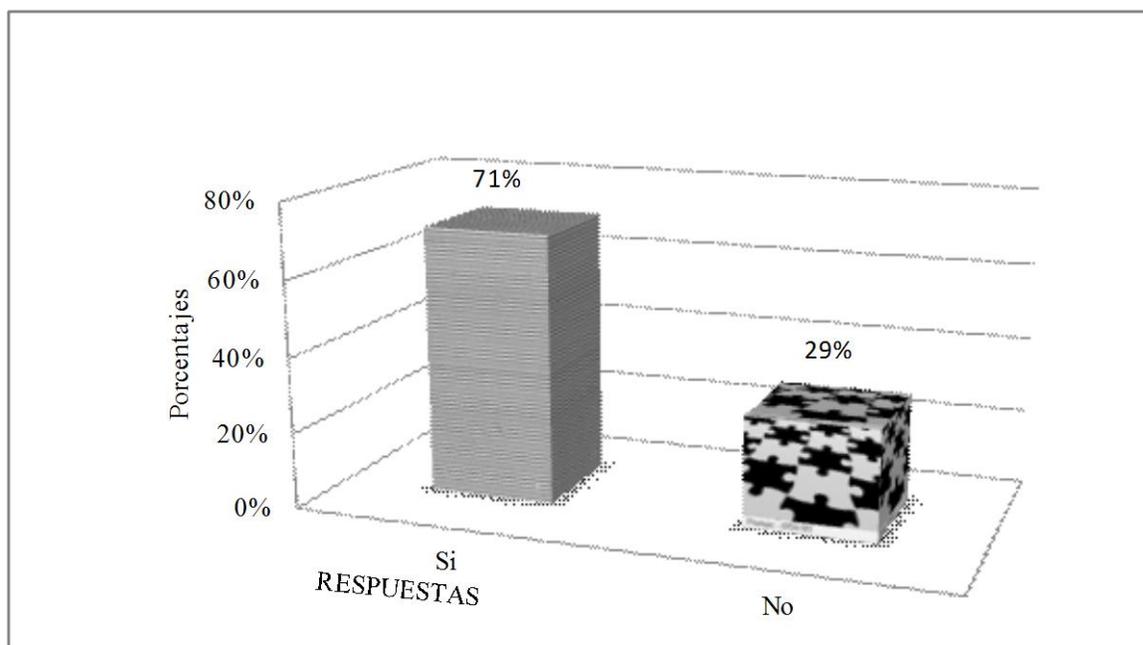
Fuente: Elaboración propia 2013

### 4.1.2 Gráficas

Análisis de la segunda parte de la entrevista estructura, con datos para obtener los gráficos que nos visualizarán las respuestas de los supervisores educativos:

Gráfica 1

¿Cuenta con algún proceso para realizar la documentación que se emite en la Supervisión Educativa?

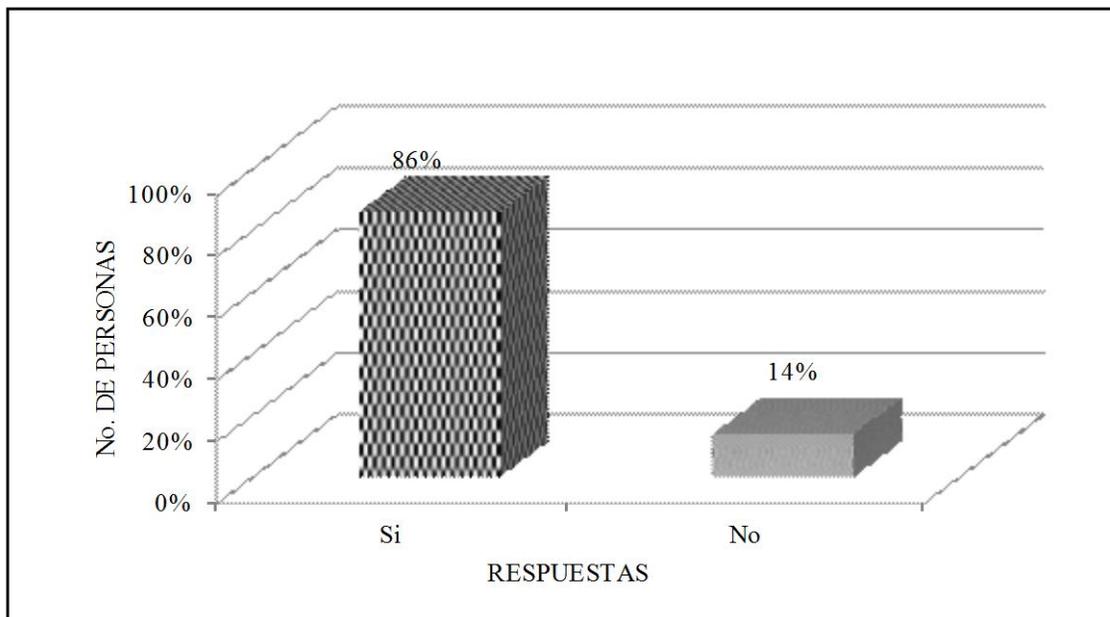


Fuente: Elaboración propia 2013

El 29% de las supervisiones educativas, no cuentan con procesos que los guíen para emitir documentos, mientras que el 71% informó que si los tenían.

Gráfica 2

¿Conoce la documentación que se emite en la Supervisión Educativa?

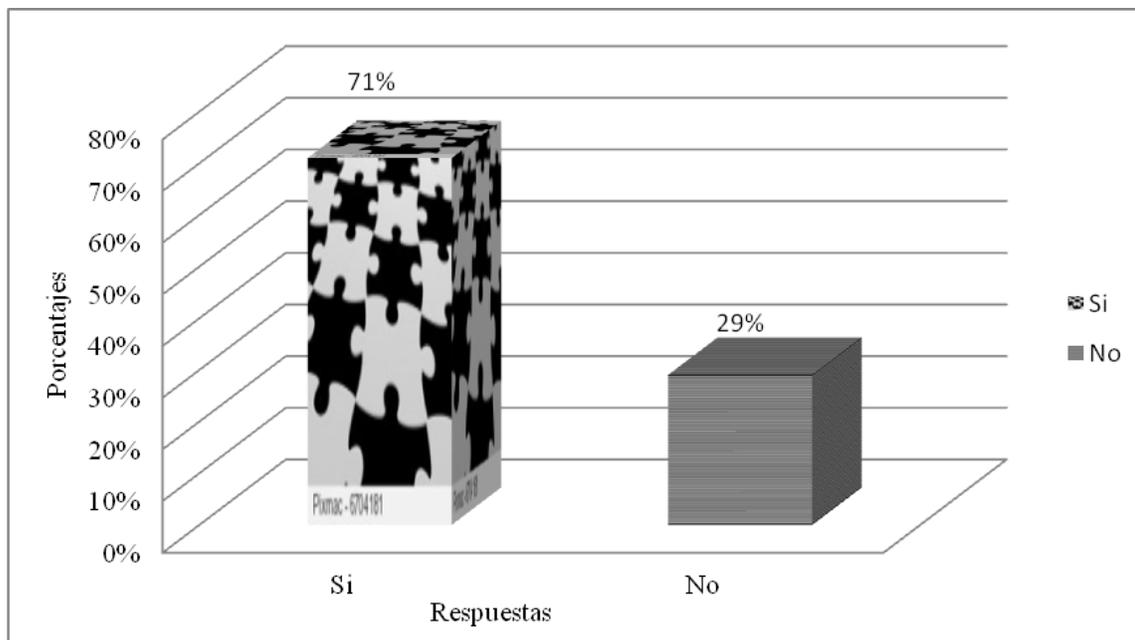


Fuente: Elaboración propia 2013

El 86% de los Supervisores Educativos, si conocen la documentación que se elabora, pero un 14% no y esto se debe a que existen cambios de personal con frecuencia, mismos que no cuentan con los conocimientos adecuados.

Gráfica 3

¿Tiene dudas cuando emite algún documento?

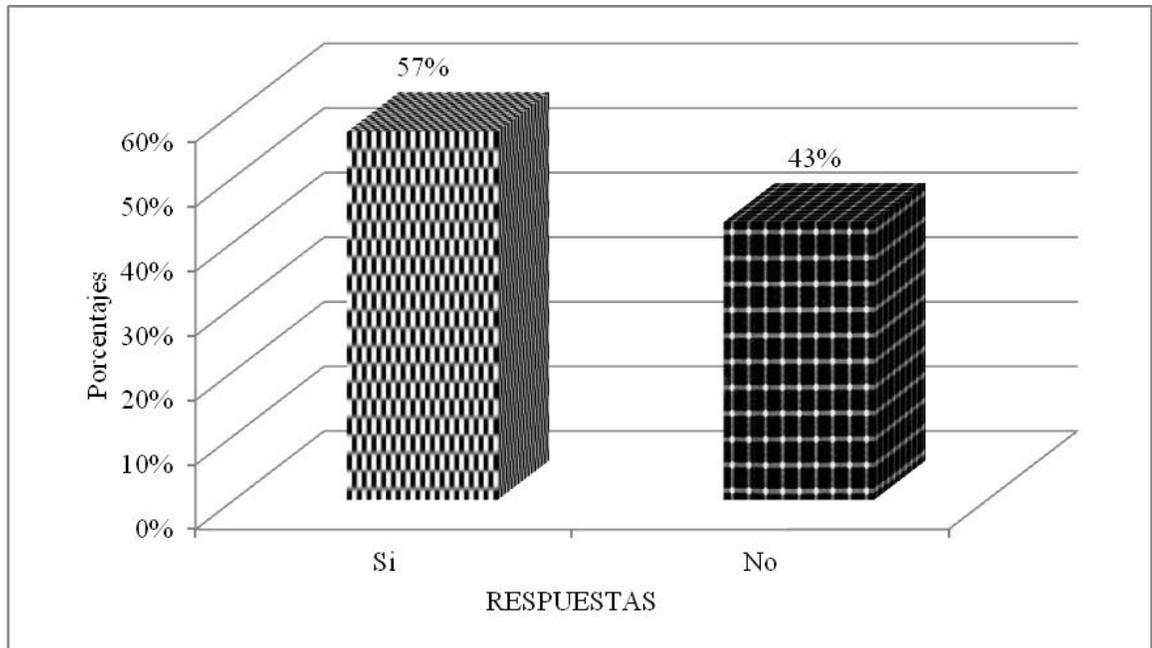


Fuente: Elaboración propia 2013

El 71% indicó que si existen dudas al momento de emitir un documento, ya que se debe tener la seguridad en el momento de redactarlo, mientras que el 29% no tiene dudas.

Gráfica 4

¿El personal de secretaría conoce de los procesos que se realizan en la Supervisión Educativa?

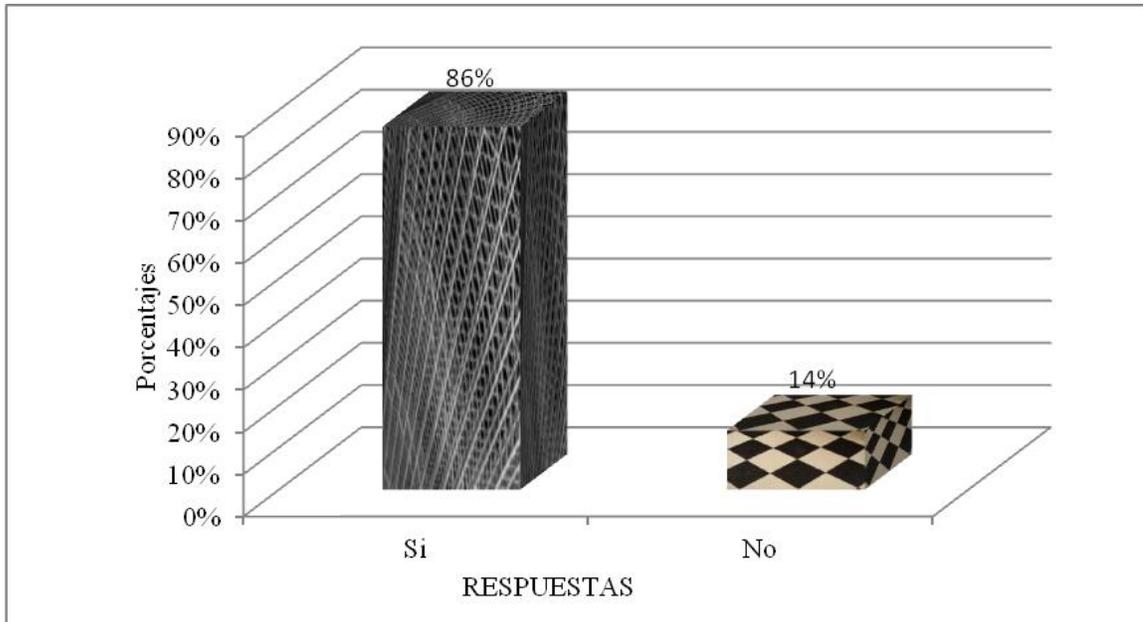


Fuente: Elaboración propia 2013

El 57% de las secretarías conocen los procesos que se realizan y el 43% no, debido a la falta de comunicación y consultas a las instancias respectivas.

Gráfica 5

¿Cuenta con el conocimiento necesario de la legislación educativa?

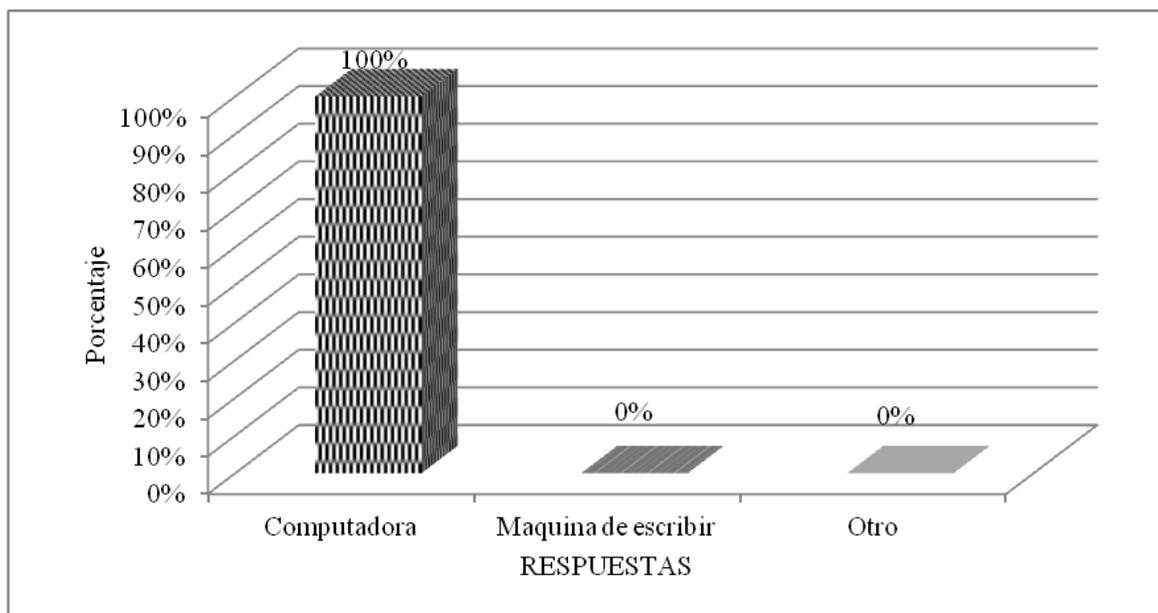


Fuente: Elaboración propia 2013

El 86% si conocen la legislación educativa, mientras que el 14% no, por lo que es necesaria una inducción sobre este tema al momento de designar alguna persona nueva a ocupar dicho cargo.

Gráfica 6

¿Qué medio utiliza para elaborar la documentación que realiza en la Supervisión Educativa?

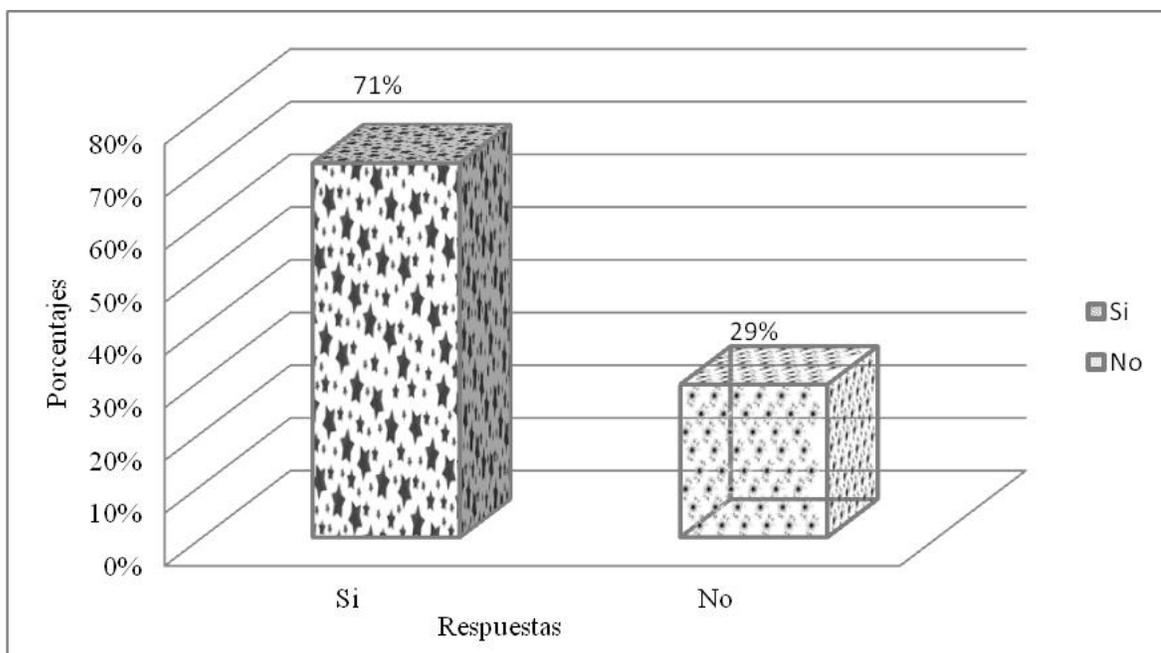


Fuente: Elaboración propia 2013

El 100% respondió que utiliza la computadora como medio para realizar el trabajo, lo cual evidencia mejoras y calidad de los documentos.

Gráfica 7

¿Cuentan con las herramientas básicas para desempeñar sus las labores?

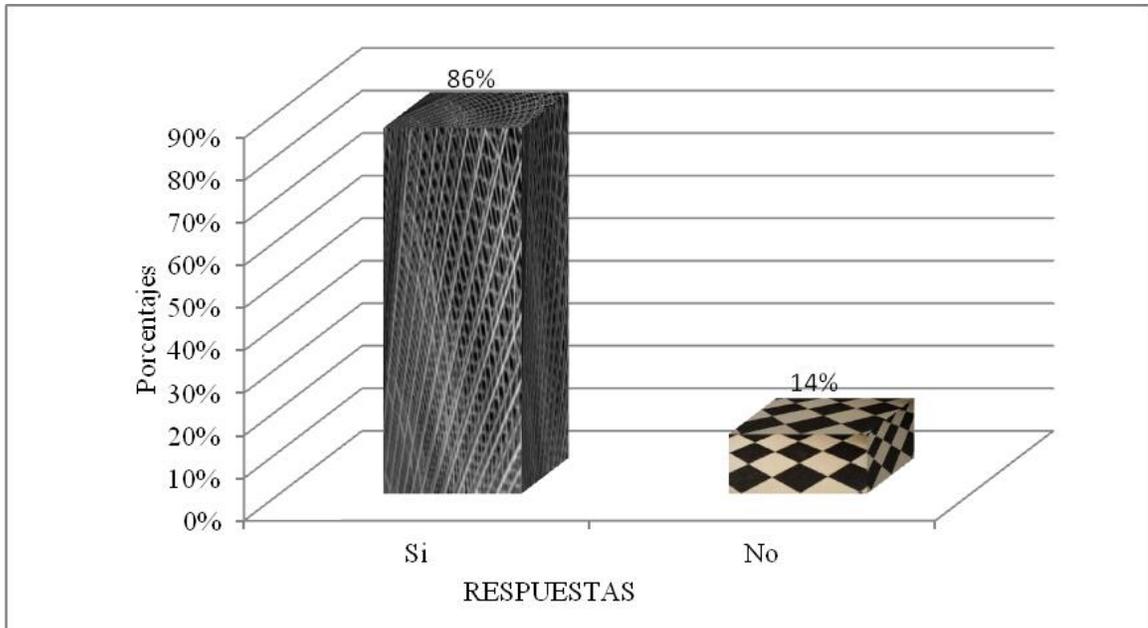


Fuente: Elaboración propia

El 71% de los Supervisores Educativos usan herramientas básicas para desempeñar sus labores y tratan la manera de realizar su trabajo lo mejor posible, por lo que será necesario realizar visitas a las supervisiones por parte de las autoridades inmediatas superiores para verificar las deficiencias que se encuentren, ya que se cuenta con un 29% que no cuenta con dicho alcance.

Gráfica 8

¿Conoce usted que es un manual de calidad?

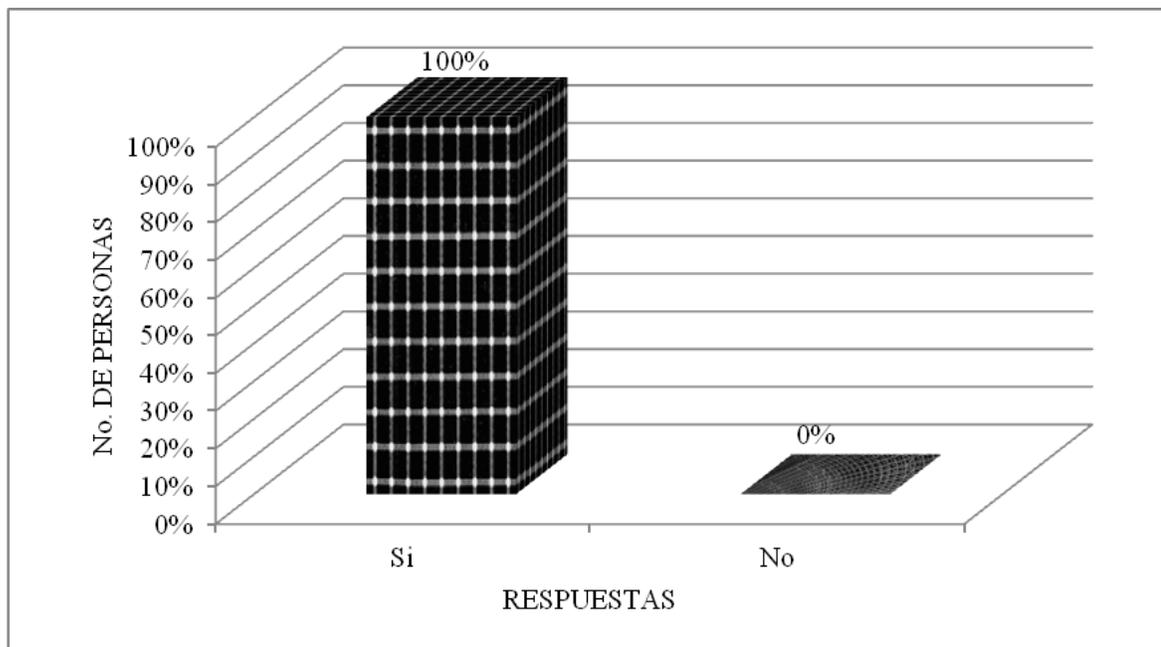


Fuente: Elaboración propia 2013

La respuesta es que un 86% si conocen los manuales de calidad, por lo tanto será una herramienta comprensible y facilitará para que el 14% que indicó respuesta negativa, lo puedan conocer como herramienta práctica de resolver acciones.

Gráfica 9

¿Es necesario contar con un manual de calidad para la acreditación de documentos administrativos con buena orientación y poder así compartir información?



Fuente: Elaboración propia 2013

Definitivamente un 100% se encuentra de acuerdo en poder contar con un manual de calidad que incluya documentos por procesos, realizando una orientación del contenido para poderlo compartir con las personas que laboran en el entorno educativo - administrativo.

### 4.1.3 Método de observación

Se tuvo la oportunidad de realizar una visita de observación a las diferentes Supervisiones Educativas y se detallaron los aspectos en la Cédula que se presenta a continuación:

Tabla 6 Cédula de observación

Cédula No. 1	Visita de observación	Fecha: Junio-Julio 2013
Observadora: Gladys América Galindo Quán		Área: Supervisiones Educativas de Chimaltenango
Aspectos		
Positivos	Negativos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizan procesos y cuentan con calendario para la revisión de expedientes de alumnos graduandos.</li> <li>2. Existen trámites para emisión de resoluciones por casos de equivalencias y equiparaciones de estudios de alumnos del plan tradicional por el Currículum Nacional Base, validaciones, exámenes extraordinarios, entre otros y conocen como resolver cada caso.</li> <li>3. Interpretan el Reglamento de Evaluación de los aprendizajes y su aplicación.</li> <li>4. Analizan documentos legales, así como, controles internos.</li> <li>5. El 71% con buenos controles administrativos y de archivo.</li> <li>6. Se emiten dictámenes y documentos legales.</li> <li>7. Analizan e interpretan la legislación educativa, para resolución de casos.</li> <li>8. Los archivos se encuentran ordenados en un 86%.</li> <li>9. Apoyo secretarial en el 86% de las supervisiones.</li> <li>10. Existen buenos controles administrativos.</li> <li>11. Solicitan orientación en la equiparación de estudios del extranjero.</li> <li>12. Realizan actas por reapertura de códigos.</li> <li>13. Solicitan orientación para el cierre de establecimientos educativos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un 14% no cuenta con apoyo secretarial.</li> <li>2. El 29% llevan pocos controles administrativos.</li> <li>3. No cuentan con archivos ordenados en un 14%.</li> <li>4. Un 29% necesita el apoyo en la interpretación del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes y su aplicación.</li> <li>5. Cambios de Supervisores Educativos sin previa inducción.</li> </ol>	

Fuete: Elaboración propia 2013

#### 4.1.4 Análisis

En referencia a los resultados obtenidos se puede detectar que existen debilidades en las diferentes supervisiones educativas, debido a que cuando existen cambios de personal estos no son previamente capacitados y el trabajo es realizado a través de las secretarias y secretarios que han estado previamente y es indispensable que se cuente con el conocimiento necesario para asumir estos cargos tan importantes.

Por los resultados obtenidos de la entrevista estructurada, es aceptable que los supervisores educativos deberán contar con un manual de calidad que oriente a través de procesos administrativos para obtener un mejor control en la emisión de documentos, como una guía práctica y entendible que mejorará en gran parte la manera correcta que se deberá seguir en el momento de resolver trámites que solicitan con más frecuencia los directores, padres de familia, encargados y/o alumnos.

## 4.2 Cronograma

Tabla 7 Cronograma

No.	Actividad	ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO					AGOSTO					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	Seleccionar tema																										
2	Asesoría																										
3	Entrega de Cronograma																										
4	Marco Conceptual																										
5	Metodología y diseño del proyecto																										
6	Elaboración de cuestionario y ficha de observación																										
7	Asesoría																										
8	Visitas a Supervisiones Educativas																										
9	Monitoreo y evaluación del proyecto																										
10	Beneficios y recursos del proyecto																										
11	Asesoría																										
12	Resultados y proceso de evaluación del proyecto																										
13	Discusión																										
14	Conclusiones y recomendaciones																										
15	Presentación proyecto completo																										

Fuente: Elaboración propia 2013

### 4.3 Presupuesto

Tabla 8 Presupuesto desde marco lógico

¿Con qué tipo de recursos trabajamos?	Recursos Humanos	Profesionales Dirección Departamental de Educación
		Supervisores Educativos
		Secretarias(os) de Supervisión Educativa
		Directores establecimientos
		Personal administrativo de establecimientos
		Padres de familia
		Estudiantes
	Recursos de Inversión	Inversión a corto plazo
	Recursos Operativos	Materiales de oficina
		Insumos educativos
Mobiliario y equipo		
Logística		
¿De dónde vienen estos recursos?	Propios del maestrante	
¿Cómo formulamos estos recursos?	En términos cualitativos y cuantitativos	
¿Cómo clasificamos estos recursos?	Materiales.	
	Financieros.	
	Didáctico-pedagógicos.	

Fuente: Elaboración propia 2013

Tabla 9 Descripción de elementos importantes

¿Con qué tipo de moneda trabajamos?	Quetzal
¿Con qué tipo de costos trabajamos?	Costos variables y estimados por la constante variación de precios.
¿De dónde vienen los recursos financieros?	Recursos propios del maestrante.
¿Cómo deberían estar clasificados los requisitos financieros?	Aportes internos.

Fuente: Elaboración propia 2013

Tabla 10 Costos de inversión

Componente 1:		Implementación del manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa.				
Actividades		1. Elaboración del Manual de Calidad				
Recursos necesarios	Cantidad	Unidad	Precio	Total	Observaciones	
1 Materiales para trabajar el manual de calidad.	1	Resma de papel bond carta	Q 35.00	Q 35.00		
	10	Galones de gasolina	Q 34.00	Q 340.00		
	1	Toner	Q400.00	Q 400.00		
<b>Total</b>				<b>Q 775.00</b>		
<b>a. Costos de inversión</b>						
Recursos necesarios	Cantidad	Unidad	Precio	Total	Observaciones	
1 Impresión de Manuales	12	Impresiones	Q50.00	Q600.00		
<b>Total</b>				<b>Q600.00</b>		
<b>b. Costos de monitoreo y evaluación</b>						
Recursos necesarios	Cantidad	Unidad	Precio	Total	Observaciones	
1 Diseño de Plan de Monitoreo y Evaluación	0	--	Q 0.00	Q0.00	Se tendrá como estudio para que sea a través de gestión.	
<b>Total</b>				<b>Q0.00</b>		
<b>c. Costos de asistencia técnica</b>						
Recursos necesarios	Cantidad	Unidad	Precio	Total	Observaciones	
1 Ninguno	0	--	Q 0.00	Q0.00	Se propondrá que sea a través de Gestión	
<b>Total</b>				<b>Q0.00</b>		
<b>Total de costos a + b + c</b>						
Recursos necesarios	Cantidad	Unidad	Precio	Total	Observaciones	
1 Componente 1				Q 775.00		
2 Total de Costos a				Q 600.00		
3 Total de Costos b				Q 0.00		
4 Total de Costos c				Q 0.00		
<b>Total</b>				<b>Q 1,375.00</b>		
<b>Totales</b>						
Recursos necesarios	Cantidad	Unidad	Precio	Total	Observaciones	
1 Total de Componente 1 y Costos				Q1,375.00		
2 5% de Contingencia				Q 30.00		
3 Total Costos - Contingencia				Q1.405.00		

Fuente: Elaboración propia 2013

## Capítulo 5

### Evaluación ex post

#### 5.1 Matriz de marco lógico

Tabla 11 Matriz de marco lógico

	<b>Resumen Narrativo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Supuestos</b>
<b>FIN</b>	Los Supervisores Educativos serán los que recibirán la propuesta del manual de calidad para la acreditación de documentos.	30% de la participación por revisión y visto bueno.	Cuadros de registro Fechas de referencia Año Escolar Expediente del alumno	Contar con archivos de registros para la sostenibilidad y continuidad del uso del manual.
	Los directores de los establecimientos, conocerán a través del manual de calidad la forma que deberán redactar los documentos.	70% de participación por la elaboración de los documentos.	Cuadros de registro Fechas de referencia Año escolar Expediente del alumno	Contar con formatos extras de diplomas de sexto primaria y tercero básico.
<b>PROPOSITO</b> O	Mejora en la elaboración de documentos.	Revisión de expedientes 100% con documentos bien elaborados	Expediente del alumno Cuadros de registro Legislación Educativa	Con procesos y ejemplos se tendrá la colaboración de directores para la elaboración de documentos.
<b>COMPONENTES</b>	Manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa	Ejemplo de reposición con sus procesos.	Certificaciones Cuadros de registro. Diplomas	Actividades realizadas según cronograma y tiempo de investigación para la elaboración de documentos a ilustrar con los procesos respectivos.
		Ejemplo de resolución con su interpretación y su proceso de análisis para resolver.	Legislación educativa. Expediente del alumno. Auténticas.	
		Dictamen con opinión técnica.	Legislación Expediente	
<b>ACTIVIDADES</b>	Enviar propuesta del proyecto a la Ministra de Educación. Entregar propuesta del proyecto a la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango. Entregar propuesta del proyecto a las 7 Supervisiones Educativas.	Impresión 12 informes: Q600.00 Traslados a las diferentes instituciones: Q340.00 Toner: Q400.00 Hojas bond carta: Q35.00	Cronograma. Información escrita. Ficha de observación. Encuesta	Las actividades son realizadas tomando en cuenta los tiempos de entrega según cronograma.

Fuente: Elaboración propia 2013

## 5.2 Resultados obtenidos

Tabla 12 Resultados obtenidos

Lista	Chequeo	Evaluación	Proyecto
Solicitar autorización para visitar siete supervisiones educativas.	Se solicitó a través de nota dirigida al Director Departamental de Educación el 18 de mayo de 2013.	Entregada la nota el día, 19 de mayo de 2013.	Espera para que sean aprobadas las visitas a las supervisiones educativas.
Respuesta del Director Departamental de Educación.	Se recibe con fecha 27 de mayo oficio No. DIEDUCCHIM-023A/2013, la autorización.	Se cuenta con el oficio respectivo para visitar las supervisiones educativas.	Programar las visitas a las supervisiones educativas.
Visitas a las supervisiones educativas.	Se logra tener una entrevista con cada uno de los supervisores educativos los cuales se escogieron para el estudio.	Supervisores educativos positivos por la herramienta que se les estará entregando.	Inicio de la elaboración del manual de calidad.
Elaboración del manual de calidad.	Búsqueda de insumos para la elaboración respectiva.	Documentación investigada y proporcionada por la Dirección Departamental de Educación.	Producto final para realizar el trabajo escrito.
Propuesta de Manual terminado.	Rectificación final.	Aceptación.	Entrega a autoridades.

Fuente: Elaboración propia 2013

## **Conclusiones**

1. La implementación del Manual de calidad en la acreditación, constituye una herramienta valiosa para los Supervisores Educativos, tanto en los procesos como en la emisión de documentos de trabajo en el área administrativa.
2. Tomar en cuenta los ejemplos de la propuesta del manual de calidad para la acreditación en el contexto de supervisión educativa y resolver las diferentes solicitudes que a diario se presentan en las oficinas administrativas de educación, como medio de consulta para agilizar, eficientar y cumplir con los requerimientos de la comunidad educativa.
3. El manual de calidad constituye un soporte de carácter técnico para el personal que realiza funciones administrativas dentro del sistema educativo, tanto en los diferentes niveles, así como en sus distintas modalidades.

## **Recomendaciones**

1. Para que el manual de calidad tenga el éxito esperado, es necesario que las autoridades educativas, tanto a nivel departamental como distritales, lo implementen de manera continua y sistemática.
2. Los ejemplos propuestos dentro del manual de calidad para la acreditación, constituyen modelos perfectibles que cada Supervisor Educativo puede adecuar según las características de su jurisdicción.
3. El manual de calidad como herramienta técnica para el mejoramiento de la acción administrativa de supervisores debe revisarse constantemente, para adecuarlo a la normativa legal vigente del Ministerio de Educación.
4. Para la resolución efectiva de los distintos casos que se presentan en las supervisiones educativas, debe conocerse a cabalidad lo establecido en la legislación educativa nacional.
5. Contar con los reglamentos de evaluación que son emitidos por el Ministerio de Educación, ya que es donde se contempla toda acción que solicita la comunidad educativa, para la solución de casos y/o consultas.

## **1. Propuesta**

La propuesta la implementación de un manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa, será una herramienta importante que incluye procesos administrativos que serán útiles para el desarrollo de las actividades diarias que solicitan estudiantes para completar su papelería y/o para poder continuar sus estudios que habían dejado por alguna razón, para lo cual se elaboró con el apoyo de personal de la Dirección Departamental de Educación, así como de los Supervisores Educativos entrevistados.



## **Manual de calidad para la acreditación en el contexto de Supervisión Educativa**

**Chimaltenango, Guatemala, C. A.**



Redactado: Gladys América Galindo Quán

Propuesta pendiente de Lic. Romulo Xicay Ajuchan, Director Departamental de  
aprobar: Educación

Fecha documento: agosto 2013

Fecha revisión: septiembre 2013

No. de Revisión: 1

#### INDICE

1.	Presentación	3
2.	Introducción	4
3.	Marco Legal	5
4.	Organigrama Supervisión Educativa	6
5.	Visión y Misión Supervisión Educativa	7
6.	Simbología	8
7.	Reposición de diploma del nivel primario	10
8.	Resolución por pérdida de escolaridad	15
9.	Resolución por equiparación de estudios	18

## **Presentación**

El presente manual tiene por objeto facilitar los pasos que se deben seguir para la emisión o trámite de la documentación que a diario y con más frecuencia deben emitir las Supervisiones Educativas.

Herramienta de apoyo para dar seguimiento a los procesos administrativos que se presentan y resolverlos a través de un análisis previo las solicitudes que realizan los usuarios, en este caso los establecimientos educativos de todos los sectores, oficial, privado, por cooperativa, municipal.

Para lo cual se espera que sea material de consulta para minimizar tiempos y poder aprovechar los procesos que simplifican los trámites que solicitan los usuarios a diario en las diferentes Supervisiones Educativas.

Es importante decir que es una orientación para la elaboración de documentos, y puede ser cambiada al contexto dependiendo del trámite que se trate.

## **Introducción**

Las Supervisiones Educativas son instituciones que están bajo la jurisdicción de las Direcciones Departamentales de Educación, del Ministerio de Educación y se encuentran localizadas en todos los municipios de la República.

En el departamento de Chimaltenango, se cuentan con 28 Supervisiones Educativas que están distribuidas en los 16 municipios, para lo cual con las entrevistas que se tuvieron fue muy agradable el contar con la riqueza de orientaciones que dieron para poder realizar el presente manual de calidad para la acreditación de documentos administrativos a través de procesos, ya que se dan a conocer los pasos que se llevan a cabo para resolver las solicitudes que presentan los diferentes usuario en lo que respecta al campo educativo.

## **Marco Legal**

Las Supervisiones Educativas, para llevar a cabo los diferentes procesos, se deberán tomar en cuenta las diferentes Leyes Educativas que se encuentran vigentes y se citan a continuación:

Ley de Educación Nacional.

Decreto Legislativo 12-91 de fecha 12 de enero de 1991

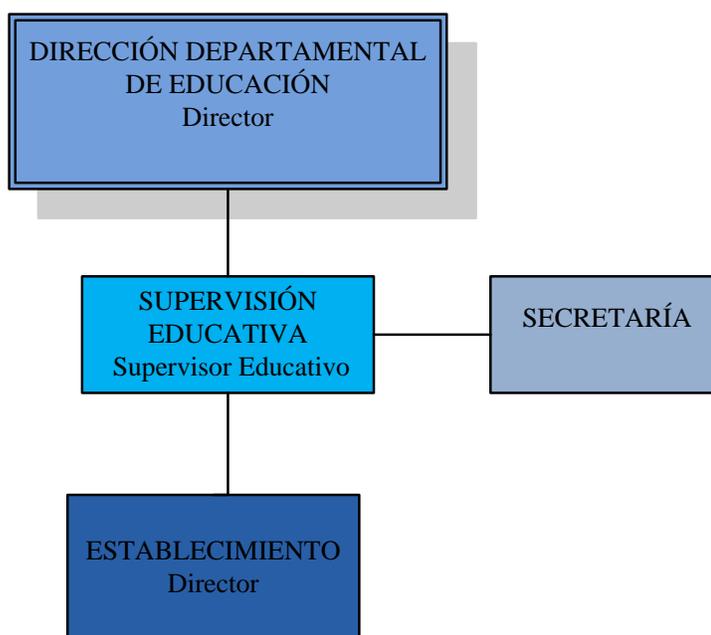
Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes para los Niveles de Educación Preprimaria, Primaria y Media de los subsistemas de educación escolar y extraescolar en todas sus modalidades.

Acuerdo Ministerial No. 1171-2010 de fecha 15 de julio de 2010.

Reglamento de Evaluación de las Áreas Específicas de Práctica Docente, Práctica Supervisada y Seminario del Nivel de Educación Media, Ciclo de Educación Diversificada de los subsistemas de educación escolar y extraescolar.

Acuerdo Ministerial No. 2940-2011 de fecha 17 de octubre de 2011.

## Organigrama



## **Visión**

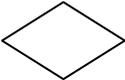
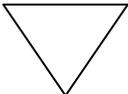
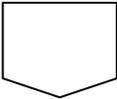
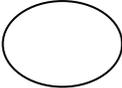
Somos una institución que coordina, orienta y monitorea el proceso educativo de los diferentes municipios del departamento de Chimaltenango, a través de las metas y políticas del Ministerio de Educación para formar ciudadanos capaces de alcanzar su desarrollo integral con principios y valores para hacer de Guatemala un mejor país.

## **Misión**

Contribuir al fortalecimiento del proceso de enseñanza aprendizaje, a través de la ejecución de las metas y políticas del Ministerio de Educación para el cumplimiento de las leyes educativas, generando nuevas oportunidades para el desarrollo integral de la comunidad educativa.

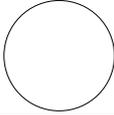
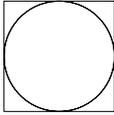
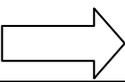
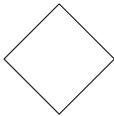
## Simbología

Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (diagramación administrativa).

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o término.</b> Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para iniciar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<b>Actividad.</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Documento.</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa.</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<b>Archivo.</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector de página.</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	<b>Conector.</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Fuente: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky, 2009, pag. 301

Símbolos de la norma ISO-9000 para elaborar diagramas de flujo.

Símbolo	Representa
	<b>Operaciones.</b> Fases del proceso, método o procedimiento.
	<b>Inspección y medición.</b> Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad de los insumos y productos.
	<b>Operación e Inspección.</b> Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	<b>Transportación.</b> Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	<b>Demora.</b> Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	<b>Decisión.</b> Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	<b>Entrada de bienes.</b> Productos o material que ingresan al proceso.
	<b>Almacenamiento.</b> Depósito y/o resguardo de información o productos.

Fuente: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky, 2009, pag. 303

## **Reposición de diploma del nivel primario**

El diploma del nivel primario se emite al momento de culminar el sexto grado, debiendo haber ganado todas las áreas y subáreas, según el Acuerdo Ministerial No. 1171 de fecha 15 de julio de 2010, artículo 23 y al transcurrir el tiempo se dan casos con alumnos que dejan de estudiar, extravían los documentos, se los roban, se deterioran, entre otros; por lo que al momento de querer seguir estudiando y/o completar su papelería de estudios y necesitan una reposición, para lo cual se encuentra el siguiente proceso:

Existen dos maneras de las cuales se pueden realizar la reposición del diploma, cuando un establecimiento está abierto y/o cerrado:

Pasos si el establecimiento se encuentra funcionando (abierto).

SUPERVISIÓN EDUCATIVA		1	Escuela Oficial Rural Mixta					
		CLAVE	Denominación					
Descripción del procedimiento						Hoja No. 1 de 1		
Procedimiento: Reposición Diploma de Sexto Grado del Nivel Primario (Centro abierto)								
Fecha: Julio de 2013			Codificación de procedimiento					
No.	Actividades	Solicitante	Director Departamental de Educación	Coordinación Acreditamiento y Certificación	Supervisor Educativo	Director	Docente de Sexto Grado	Documentos y recursos de apoyo
1	a. Solicita reposición de diploma	1						
2	a. Analiza y revisa Cuadros Prim b. Alumno aparece promovido c. Llena diploma con fecha actual d. Razona que es por reposición en el reverso					2		Archivo Formato de Diploma Computadora Impresora Ver Anexo No.
3	a. Firma Maestro de Sexto Grado actual, en el anverso.						3	
4	a. Firma Director, anverso y reverso					4		
5	a. Firma Supervisor Educativo, anverso y reverso				5			
6	a. Recibe Diploma	6						
Elaborado por: Gladys Galindo, Maestrante			Aprobó: Lic. Romulo Xicay Ajuchan			Puesto: Director Departamental de Educación		

Fuente: Elaboración propia

Pasos si el establecimiento se encuentra cerrado.

SUPERVISIÓN EDUCATIVA		1	Escuela Oficial Rural Mixta					
		CLAVE	Denominación					
Descripción del procedimiento						Hoja No. 1 de 1		
Procedimiento: Reposición Diploma de Sexto Grado del Nivel Primario (Centro cerrado)								
Fecha: Julio de 2013			Codificación de procedimiento					
No.	Actividades	Solicitante	Director Departamental de Educación	Coordinación Acreditamiento y Certificación	Supervisor Educativo	Director	Coordinador Acreditamiento y Certificación	Documentos y recursos de apoyo
1	a. Solicita reposición de diploma	1						
2	a. Analiza y revisa Cuadros Prim b. Alumno aparece promovido c. Llena diploma con fecha actual d. Razona que es por reposición en el reverso				2			Archivo Formato de Diploma Computadora Impresora Ver Anexo No.
3	a. Firma por Maestro de Sexto Grado, en el anverso.				3			
4	a. Firma por Director, anverso y reverso						4	
5	a. Firma por Supervisor Educativo, anverso y reverso			5				
6	a. Recibe Diploma	6						
Elaborado por: Gladys Galindo, Maestrante			Aprobó: Lic. Romulo Xicay Ajuchan			Puesto: Director Departamental de Educación		

Fuente: Elaboración propia

  
Ministerio de Educación  
Guatemala

La dirección del establecimiento educativo  
**Escuela Oficial Rural Mixta**  
extiende el presente

**DIPLOMA**

A: **José Antonio López Fuentes**

Por haber completado los estudios correspondientes al Nivel de Educación Primaria. De conformidad con el artículo 77 de la Ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo 12-91.

Dado en Aldea Las Lomas, San Martín Jilotepeque  
a los cinco días Agosto de 2013

**Oswaldo Contreras Contreras**  
*Nombre del maestro(a) de grado*

<i>D</i> _____ <i>Director(a) del establecimiento</i>	<i>Vo. B.</i> _____ <i>Responsable de supervisión</i>
<b>Luis Pedro Gutiérrez</b>	<b>Lic. Diodoro Chocoj</b>

*Sellos*

En los datos del diploma deben figurar las autoridades actuales del establecimiento.

En el reverso del diploma se colocará una razón, la cual indicará lo siguiente:

**RAZÓN:**

El infrascrito Director de la Escuela Oficial Rural Mixta, ubicada en la Aldea Las Lomas del municipio de San Martín Jilotepeque, departamento de Chimaltenango, hace constar que se emite el presente diploma por motivo de extravío del original, el cual corresponde al alumno José Antonio López Fuentes, quién culminó sus estudios del nivel primario el treinta y uno de octubre del año dos mil siete.

San Martín Jilotepeque, 05 de agosto de 2013.

Firma el Director y firma de Visto Bueno el Supervisor Educativo.

  
Ministerio de Educación  
Guatemala

La dirección del establecimiento educativo  
**Escuela Oficial Rural Mixta**  
extiende el presente

**DIPLOMA**

A: **José Antonio López Fuentes**

Por haber completado los estudios correspondientes al Nivel de Educación Primaria. De conformidad con el artículo 77 de la Ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo 12-91.

Dado en Aldea Las Lomas, San Martín Jilotepeque  
a los cinco días Agosto de 2013

Nombre del Supervisor Educativo  
*Nombre del maestro(a) de grado*

) *Director(a) del establecimiento*  
Nombre del Coordinador  
de Acreditamiento y Certificación *Sellos*

Visto Bueno ) *Responsable de supervisión*  
Nombre del Director  
Departamental de Educación

En los datos del diploma deben figurar las autoridades de la Dirección Departamental de Educación designados para el efecto.

En el reverso del diploma se colocará una razón, la cual indicará lo siguiente:

### RAZÓN:

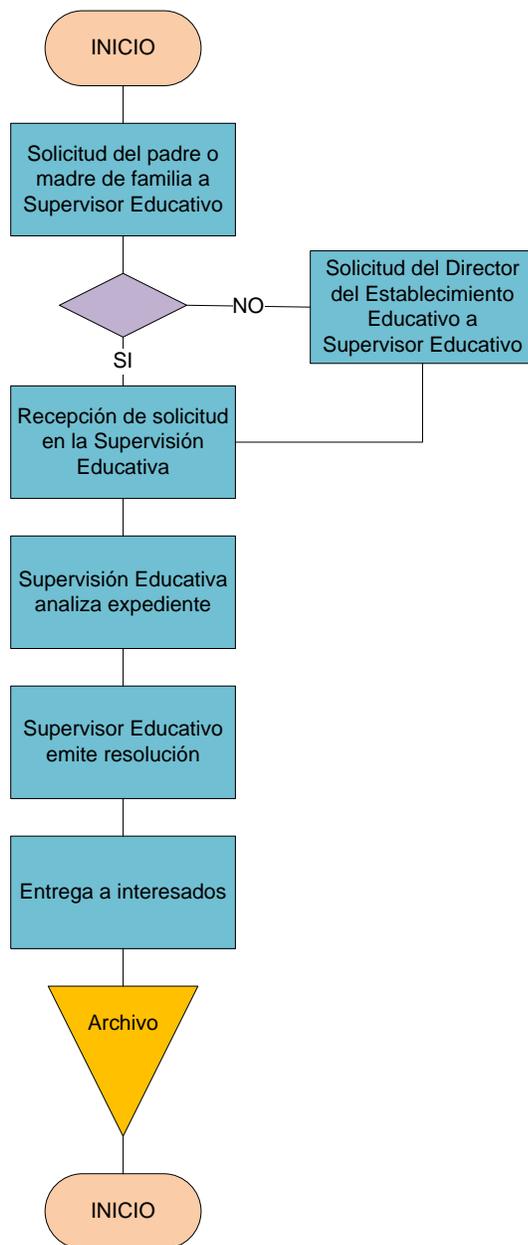
El infrascrito Supervisor Educativo del Distrito No. 04.03.05 del municipio de San Martín Jilotepeque, departamento de Chimaltenango, hace constar que se emite el presente diploma por motivo de extravío del original, el cual corresponde al alumno José Antonio López Fuentes, quién culminó sus estudios del nivel primario el treinta y uno de octubre del año dos mil siete.

San Martín Jilotepeque, 05 de agosto de 2013.

Firma el Supervisor Educativo y firma de Visto Bueno el Director Departamental de Educación.

## **Resolución para un alumno por pérdida de escolaridad**

Un alumno del Nivel Medio, Ciclo Básico, pierde dos sub áreas y tiene la oportunidad de sustentar exámenes de recuperación y no se presenta a las evaluaciones sin dar ningún aviso de su ausencia, por tal razón el alumno se consigna en el Cuadro Med B de fin de ciclo y recuperación como no promovido, el resultado sería repetir el grado para continuar sus estudios, pero el alumno aparece hasta el siguiente año en el mes de enero, por lo que se le informa que tiene derecho a un examen extraordinario por pérdida de escolaridad según Acuerdo Ministerial 1171 de fecha 15 de julio de 2010, en su artículo 23 inciso e, indica que “e. Por pérdida de escolaridad. Cuando la o el estudiante reprobó un área, subárea, asignatura o su equivalente y no sustentó recuperación en las oportunidades establecidas e interrumpió sus estudios por más de un año, cumpliendo con lo establecido en el Artículo 26, en lo que se refiere al número de áreas, subáreas, asignaturas, o su equivalente reprobadas”, por lo cual, deberá presentar el padre o madre de familia una solicitud.



**RESOLUCIÓN No. DIDEDUC-SE014-001/2013**

LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO No. 04.14.25, MUNICIPIO DE PARRAMOS, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO, quince de febrero del año dos mil trece. -----

**CONSIDERANDO:**

Que las Supervisiones Educativas han sido creadas para considerar y ejecutar acciones educativas privilegiando la calidad de la educación y apoyo de manera directa en el proceso de enseñanza - aprendizaje, en la jurisdicción educativa respectiva.

**CONSIDERANDO:**

Que el expediente presentado por el Señor José Pablo Estrada, a través de la nota sin número, de fecha 11 de febrero de 2013, donde solicita que a su hija GRISELDA MARÍA ESTRADA CAMEY, se le autoricen exámenes extraordinarios por pérdida de escolaridad de las Subáreas de Matemática y Contabilidad General del Segundo Grado de Educación Básica, las cuales fueron cursadas en el año 2011 y no fueron recuperadas en la fecha estipulada, cumple con los requisitos legales establecidos

**CONSIDERANDO:**

Que después del análisis realizado al expediente de la alumna GRISELDA MARÍA ESTRADA CAMEY, es procedente autorizar examen extraordinario por pérdida de escolaridad de las Subáreas de Matemática y Contabilidad General del Segundo Grado de Educación Básica y por haber transcurrido más de un año y al no haberse sometido a exámenes de recuperación en su oportunidad, deberá sustentarlos en el establecimiento donde estudió o continuará estudiando.

**POR TANTO:**

Con base en las facultades que le confiere el Acuerdo Ministerial No. 1171 de fecha 13 de julio de 2010, Capítulo XI, Evaluación Extraordinaria, Artículo 28, inciso e y Artículo 29, inciso a; y Resolución No. 515/2013 de fecha 02 de enero de 2013 por designación de Supervisión Educativa.

**RESUELVE:**

Primero: Autorizar Examen Extraordinario por Pérdida de Escolaridad a la alumna GRISELDA MARÍA ESTRADA CAMEY, de la siguiente manera:

No.	Subáreas	Grado	Nota mínima a obtener en la escala de 1 a 100
1	Matemática	Segundo Básico	60
2	Contabilidad General		

Segundo: Las Subáreas indicadas en el numeral anterior, deberá superarlas la alumna GRISELDA MARÍA ESTRADA CAMEY, en el Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa del municipio de Parramos, donde continuará sus estudios y el Director será el responsable de suscribir acta y emitir la certificación y cuadro Med B respectivo.

Tercero: El Examen Extraordinario por Pérdida de Escolaridad, será amparado con el Código Personal B000BBB que le fuera asignado por el Ministerio de Educación.

Cuarto: La presente resolución entra en vigencia a partir de la fecha de su emisión.

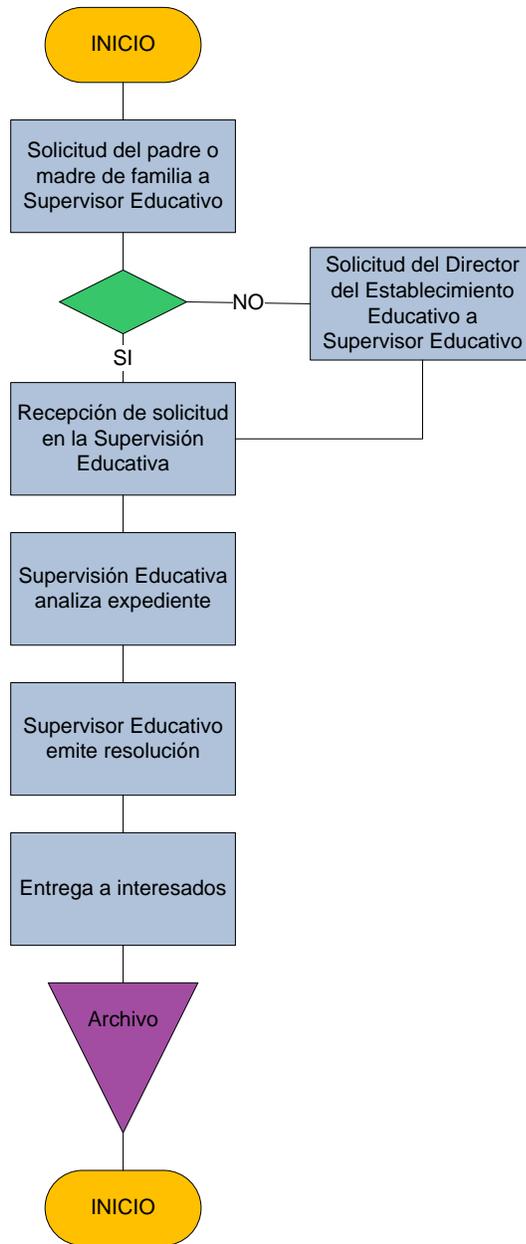
COMUNÍQUESE:

Licda. Marilena Hernández  
Supervisora Educativa  
Jurisdicción 04.14.25  
Parramos, Chimaltenango

## **Resolución por equivalencia de estudios**

Se tienen casos de alumnos que en el momento que se implementó el Currículum Nacional Base en el año 2009, muchos establecimientos no adoptaron el pensum de estudios completo y otros establecimientos que iniciaron con el Plan Tradicional los años 2009 y 2010 debieron haber culminado sus estudios en ese plan, pero los establecimientos cambiaron automáticamente al CNB, para lo cual los expedientes de los alumnos se contaba con un primero básico plan tradicional y un segundo y tercero básico con el CNB, por lo que es necesario una equiparación de estudios para nivelar el pensum de estudios y así no existir diferencias de planes de estudio.

El ejemplo se basa de un primero básico cursado en un mismo establecimiento donde a partir del segundo básico cambio el pensum de estudios.



**RESOLUCIÓN No. DIEDUC-SE006-005/2013**

LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO No. 04.06.12, MUNICIPIO DE TECPÁN GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO, quince de febrero del año dos mil trece. -----

**CONSIDERANDO:**

Que las Supervisiones Educativas han sido creadas para considerar y ejecutar acciones educativas privilegiando la calidad de la educación y apoyo de manera directa en el proceso de enseñanza - aprendizaje, en la jurisdicción educativa respectiva.

**CONSIDERANDO:**

Que el expediente presentado por el Profesor Rigoberto Calderón Pinto, Director del Colegio Mixto Iximché del municipio de Tecpán Guatemala, departamento de Chimaltenango, donde solicita se le conceda **Equiparación de Estudios** a la estudiante: **CARMÉN MARÍA ROCA RECINOS**, correspondiente al Primer Grado del Ciclo de Educación Básica o de Cultura General por el Primer Grado del Ciclo de Educación Básica, Currículum Nacional Base (CNB), impartido en el Colegio Mixto Iximché, Plan Diario, Jornada Vespertina del municipio de Tecpán Guatemala, departamento de Chimaltenango, correspondiente al año 2010, cumple con los requisitos de ley establecidos.

**CONSIDERANDO:**

Que después del análisis realizado al expediente de la alumna **CARMÉN MARÍA ROCA RECINOS**, es procedente por esta única vez, debido a que por haberse encontrado en el año 2010 en la transición de pensum de estudios y por no perjudicar a la alumna, es procedente la equiparación de estudios del Nivel Medio, Ciclo de Educación Básica, por adaptación de planes de estudios.

**POR TANTO:**

Con base a las facultades que le confiere la Resolución No. DDECHIM-12/2013 de fecha 02 de enero de 2013, y con fundamento en el artículo 76 del Decreto Legislativo 12-91 "Ley de Educación Nacional".

**RESUELVE:**

1°. Autorizar la equiparación de estudios a la estudiante: **CARMÉN MARÍA ROCA RECINOS**, de la siguiente manera:

Colegio Mixto Iximché Plan Diario, Jornada Vespertina - Tecpán Guatemala, Chimaltenango			
<b>PRIMER GRADO</b>	Ciclo de Educación Básica o de Cultura General Cursado en el año 2010	<b>Equiparación por</b>	Ciclo de Educación Básica - Currículum Nacional Base

2°. A la estudiante **CARMÉN MARÍA ROCA RECINOS**, quién se identifica con Código Personal **B111BBB**, se le validan los estudios realizados del Segundo y Tercer Grado de Educación Básica, cursados en el Colegio Mixto Iximché, para que pueda continuar sus estudios respectivos.

3°. La presente resolución entra en vigencia a partir de la fecha de su emisión.

COMUNIQUESE:

**Lic. Ismael Cristal Ajcet**  
Supervisor Educativo  
Distrito Escolar No. 04-06-12  
Tecpán Guatemala, Chimaltenango

## **Conclusión**

Se concluye el presente manual para el uso correcto de documentos y la orientación de cómo resolver algunos casos que son frecuentes en el sistema educativo y deben ser resueltos por los Supervisores Educativos.

## Referencias

1. Barrios, D. (2012). Apuntes del curso Proyectos Educativos. Universidad Panamericana de Guatemala.
2. Franklin F. (2009). Organización de Empresas, Mc Graw Hill, México, tercera edición.
3. Fernández A. (2000). Manual de Procedimientos de un Sistema de Calidad ISO 9001-2000, Centro para la calidad en Asturias, Edita: Instituto de Fomento Regional, Asturias.
4. Ministerio de Educación (1999). Manual del Coordinador Técnico Administrativo, Cooperación Técnica Alemana GTZ, Guatemala.
5. Ministerio de Educación (Septiembre 1998). Recopilación de Leyes Educativas, Tomo IV, Mega Impresos, Guatemala.
6. Ministerio de Educación (Mayo 1998). Recopilación de Leyes Educativas, Tomo III, Impresos Lovell, Guatemala.
7. Ministerio de Educación (1996). Recopilación Leyes Educativas, Tomo II, Impresos Lovell, Guatemala.
8. Ministerio de Educación (1993). Legislación Educativa 1966 -1992, Centro Nacional de Libros de Texto y Material Didáctico “José de Pineda Ibarra” –CENALTEX-, Guatemala.
9. García C. (1973). Legislación Educativa, Guatemala.

## E-grafía

1. Castañeda, G. (1999). Manual de Calidad para la mediana y pequeña empresa, Universidad Iberoamericana, Dirección de Difusión Universitaria, p. 16. 1ª. Edición. Recuperado 20.08.2013.  
[http://books.google.com.gt/books?id=aIsz\\_BROyJkC&printsec=frontcover&dq=manual+de+calidad&hl=es&sa=X&ei=-LihUcLYB4Ti8gT35oGYBQ&ved=0CEsQ6AEwBA#v=onepage&q=manual%20de%20calidad&f=false](http://books.google.com.gt/books?id=aIsz_BROyJkC&printsec=frontcover&dq=manual+de+calidad&hl=es&sa=X&ei=-LihUcLYB4Ti8gT35oGYBQ&ved=0CEsQ6AEwBA#v=onepage&q=manual%20de%20calidad&f=false)
2. Codas, B. y Ríos V. (2009) Programa de Introducción a los Sistemas de Calidad. Capítulo Manual de Calidad. Universidad Columbia de Paraguay. Recuperado 15.08.2013.  
<http://www.slideshare.net/mbenitezcodas/captulo-6-el-manual-de-la-calidad>
3. Metodología el marco lógico: Matriz de indicadores para resultados (MIR). Instituto de capacitación desarrollo en fiscalización superior. 2010. Recuperado: 13.08.2013.  
<http://www.ofsbc.gob.mx/Eventos/MANUAL%20MATRIZ%20DE%20INDICADORES.pdf>
4. Herramientas para sistemas de calidad. Normas 9000.com. Manual de Calidad Ejemplo. 2011. Recuperado: 13.08.2013. <http://www.normas9000.com/manual-de-calidad-viewer.html>

## **ANEXOS**

## 1. Entrevista Estructura

### ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A LOS SUPERVISORES EDUCATIVOS DE LOS MUNICIPIOS DE CHIMALTENANGO, EL TEJAR, SAN ANDRÉS ITZAPA, PARRAMOS Y ZARAGOZA DEL DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO

#### Instrucciones:

Entrevista con formulación de cuestionario estructurado, que contiene preguntas con respuestas cerradas y abiertas, para recolectar información de los procesos administrativos de las Supervisiones Educativas del departamento de Chimaltenango. Como base para identificar los principales procesos administrativos que se incluirán en el Manual de calidad de acreditación en el contexto de Supervisión Educativa.

- 1.- ¿Cuenta con algún proceso para realizar la documentación que se emite en la Supervisión Educativa?

Si  No

- 2.- ¿Podría describir qué documentos le gustaría que tuvieran una guía de los procesos que se deben seguir para emitirlos?

---

---

---

---

---

---

- 3.- ¿Conoce toda la documentación que se emite en la Supervisión Educativa?

Si  No

- 4.- ¿Tiene dudas cuando emite algún documento?

Si  No

- 5.- Si la respuesta anterior es Si, indique el documento:

---

---

- 6.- ¿El personal de secretaría conoce de los procesos que se realizan en la Supervisión Educativa?

Si  No

- 7.- ¿Cuenta con el conocimiento necesario de la legislación educativa?

Si  No

- 8.- ¿Qué medio utiliza para elaborar la documentación que realiza en la Supervisión Educativa?  
Computadora  Máquina de Escribir  Otro  Descríbalo: \_\_\_\_\_
- 9.- ¿Cuenta con las herramientas básicas para poder desempeñar sus labores?  
Si  No
- 10.- ¿Qué tipo de obstáculos son los que afronta para realizar eficientemente su trabajo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 11.- ¿Qué es lo más importante del trabajo administrativo que se realiza en la Supervisión Educativa?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 12.- ¿Conoce usted que es un manual de calidad?  
Si  No
- 13.- ¿Es necesario contar con un manual de calidad de acreditación de procesos administrativos?  
Si  No
- 14.- ¿Cree usted que es necesaria una orientación de los procesos que se le presenten en el manual?  
Si  No   
¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 15.- ¿Es necesario compartir los procesos que se presenten con los directores de establecimientos?  
Si  No   
¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**



### 3. Carta al Director Departamental de Educación de Chimaltenango

---

Chimaltenango, 18 de mayo de 2013

Licenciado  
Romulo Xicay Ajuchan  
Director Departamental de Educación  
Chimaltenango

Estimado Señor Director:

De la manera más cordial, me dirijo a usted deseándole muchas bendiciones en sus actividades educativas.

El motivo de la presente es para solicitarle su apoyo para poder visitar siete Supervisiones Educativas: tres del municipio de Chimaltenango y las de los municipios de San Andrés Itzapa, Parramos, Zaragoza y El Tejar, ya que me encuentro realizando el Proyecto de Egreso de la Maestría en Gerencia Educativa de la Universidad Panamericana de Guatemala con el tema **“Implementación del manual de procesos administrativos en el contexto de Supervisión Educativa”** y poder contar con su respectiva autorización.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su respuesta positiva, me suscribo de usted.

Atentamente,



Gladys América Galindo Quán  
Maestrante

cc. Archivo



#### 4. Respuesta de la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango



Oficio No. DIDEUCCHIM-023A/2013  
Ref. Jchumil/Acreditamiento y Certificación

Chimaltenango, 27 de mayo de 2013

Licenciada  
Gladys América Galindo Quán  
Maestría en Gerencia Educativa  
Universidad Panamericana de Guatemala  
Presente

Apreciable Maestrante:

De manera atenta y respetuosa me dirijo a usted, para dar respuesta a su carta con fecha 18 de mayo de 2013, donde solicita se autorice la visita a siete Supervisiones Educativas, para realizar su tema de proyecto de egreso: **"Implementación del manual de procesos administrativos en el contexto de Supervisión Educativa"**, por tal razón esta Dirección Departamental de Educación le autoriza visitar las siguientes:

No.	Supervisión Educativa		Municipio	Ubicación
	Código Estadístico	Distrito		
1	04-003	04.01.03	Chimaltenango	Km. 55.5 La Alameda
2	04-020	04.01.21	Chimaltenango	Km. 55.5 La Alameda
3	04-028	04.01.28	Chimaltenango	Km. 55.5 La Alameda
4	04-004	04.13.04	San Andrés Itzapa	Cantón Santísima Trinidad (2o. Nivel Edificio Municipal)
5	04-025	04.14.25	Parramos	1a. Calle 2-48 zona 1
6	04-015	04.15.08	Zaragoza	1a. Calle 2-17 zona 2
7	04-024	04.16.24	El Tejar	Municipalidad de El Tejar

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. Romulo Xicay Ajuchan  
Director Departamental de Educación  
Chimaltenango



cc. Archivo

DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION - 6a. Avenida 1-32 zona 1, Chimaltenango  
Chimaltenango, Guatemala, C.A. 0401 - Teléfonos 78396513/14/17 FAX: 78396519

[www.guatemala.gob.gt](http://www.guatemala.gob.gt)

5. Fotografías de las visitas realizadas a las diferentes Supervisiones Educativas



Visitas a las diferentes supervisiones educativas seleccionadas para la realización del proyecto de egreso.



Visitas a las diferentes supervisiones educativas seleccionadas para la realización del proyecto de egreso