



INSTRUCTIVO

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL PROGRAMA DEL “SEGURO MÉDICO ESCOLAR PARA ESTUDIANTES DE CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE LOS NIVELES EDUCATIVOS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA”

Del proceso: Servicios de Apoyo

Código: PRA-INS-28

Versión: 2

Página 1 de 7

A. REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

| Documentado Nombre/Puesto/Dirección | Revisado Nombre/Puesto/Dirección | Aprobación Jefe de Área | |
|--|---|---|-------------|
| | | Nombre/Puesto/Dirección | Fecha |
| <ul style="list-style-type: none"> Manuel Tix / Subdirector de Unidad de Sistemas de Información de Servicios de Apoyo / DIGEPSA Firma:  | <ul style="list-style-type: none"> Jeannette Bran de Cacacho / Directora / DIGEPSA Firma:  |  Maria del Rosario Balcarcel Minchez Viceministra de Educación Extraescolar y Alternativa | 12/08/2021 |
| <ul style="list-style-type: none"> Juan José Hernández / Subdirector de Seguimiento y Evaluación / DIGEPSA Firma:  | <ul style="list-style-type: none"> Edy Joselo Martínez Aspuc / Director / DIGEMOCA Firma:  | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Luis Enrique Alonso / Subdirector Administrativo / DIGEPSA Firma:  | <ul style="list-style-type: none"> Ninon Julieta Méndez Soto / Directora en Funciones / DICOMS Firma:  |  Claudia Patricia Ruiz Casasola de Esirada Ministra de Educación | 27 AGO 2021 |
| <ul style="list-style-type: none"> Aido Brezio Marsicovetere Romero / Subdirector de Convenios y Normas / DIGEPSA Firma:  | <ul style="list-style-type: none"> Marilyn Waleska Pensamiento / Directora / DIGECOR Firma:  | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Henry Estuar Ruiz Rivera / Subdirector de Diseño, Recolección y Análisis / DIGEMOCA Firma:  | <ul style="list-style-type: none"> Marco Antonio Saz Choxin / Director / DIGEDUCA Firma:  | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Angélica Palencia / Gestora de Desarrollo y Calidad / DIDEFI Firma:  | <ul style="list-style-type: none"> Cessia Anali Collado / Directora / DIDEFI Firma:  | | |



SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL PROGRAMA DEL “SEGURO MÉDICO ESCOLAR PARA ESTUDIANTES DE CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE LOS NIVELES EDUCATIVOS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA”

B. GLOSARIO

| | |
|--|--|
| 1.- CODEDE | Consejo Departamental de Desarrollo. |
| 2.- COMUDE | Consejo Municipal de Desarrollo. |
| 3.- DICOMS | Dirección de Comunicación Social. |
| 4.- DIDEDUC | Dirección Departamental de Educación. |
| 5.- DIGECOR | Dirección General de Coordinación de Direcciones Departamentales de Educación. |
| 6.- DIGEPSA | Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo. |
| 7.- DIGEMOCA | Dirección General de Monitoreo y Verificación de la Calidad. |
| 8.- Seguimiento | Consiste en la verificación del cumplimiento en la prestación del servicio del Seguro Médico Escolar, que se entrega a los Estudiantes beneficiados, para mejorar la calidad del servicio. |
| 9.- Media | Es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos. |
| 10.- Moda | La moda de un conjunto de datos es el dato que más veces se repite, es decir, aquel que tiene mayor frecuencia absoluta. |
| 11.- MINEDUC | Ministerio de Educación. |
| 12.- MSPAS | Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. |
| 13.- SME | Sistema informático del seguro médico escolar. |
| 14.- Profesionales que ejercen funciones de supervisión educativa | Se refiere a: Supervisor Educativo, Coordinador Técnico Pedagógico (CTP), Coordinador Técnico Administrativo (CTA), Docente designado para desempeñar funciones de gestión educativa, técnica y pedagógica, personal del Sistema Nacional de Acompañamiento Escolar (SINAE). |



| INSTRUCTIVO | | | |
|---|--------------------|------------|---------------|
| SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL PROGRAMA DEL “SEGURO MÉDICO ESCOLAR PARA ESTUDIANTES DE CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE LOS NIVELES EDUCATIVOS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA” | | | |
| Del proceso: Servicios de Apoyo | Código: PRA-INS-28 | Versión: 2 | Página 3 de 7 |

C. **NORMATIVA LEGAL**

1. Acuerdo Gubernativo número 44-2020 “Crea el Programa de Seguro Médico Escolar en los Centros Educativos Públicos”, de fecha 19 de marzo de 2020.
2. Acuerdo Ministerial número 842-2020 designa a la Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo -DIGEPSA- del Ministerio de Educación, como Unidad Ejecutora del Seguro Médico Escolar”, de fecha 20 de marzo de 2020.

D. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:**

La atención brindada por el Programa Seguro Médico Escolar a los estudiantes del nivel preprimaria y primaria es proporcionada por la aseguradora contratada para brindar los servicios siguientes: a) gastos médicos por accidentes; b) atención médica por enfermedades comunes de la población escolar; c) suministro de medicamentos; y, d) asistencia para gastos funerarios. Con el propósito de garantizar la permanencia de los estudiantes de preprimaria y primaria en el proceso lectivo, así como su bienestar y desarrollo. Para asegurar que la atención del servicio que presta la aseguradora sea la esperada y según el convenio establecido entre el Ministerio de Educación y la entidad contratada, se definen los siguientes mecanismos para el seguimiento y la evaluación del servicio.

D.1. **Análisis de la atención médica brindada**

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|---|---|--|
| 1. Solicitar Análisis de base de datos de la atención brindada a estudiantes asegurados | Subdirector de la Unidad de Sistemas de Información de Servicios de Apoyo / DIGEPSA | Solicita por medio de oficio, el análisis efectuado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social del reporte de estudiantes atendidos por la aseguradora, para emitir opinión sobre las enfermedades que son más recurrentes en la niñez, así como de los medicamentos necesarios para contrarrestarlas. |
| 2. Recibir análisis efectuado por el MSPAS | Dirección General / DIGEPSA | Recibe el análisis efectuado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Traslada por medio de oficio a la aseguradora el análisis, para las mejoras en la atención brindada. |

D.2. **Evaluación del servicio Seguro Médico Escolar**

D.2.1. **Base de datos de asegurados, definición de muestra y diseño de encuesta de servicio**

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|--|--|---|
| 1. Diseñar y validar la encuesta de servicio | Subdirector de Unidad de Sistemas de Información de Servicios de Apoyo / DIGEPSA | Diseña la encuesta del servicio, que provea la información siguiente: <ol style="list-style-type: none"> Usado del servicio Tipo de servicio recibido Nivel de satisfacción del servicio recibido Retroalimentación de usuario del servicio a través de observaciones, comentarios y sugerencias. <p>Para la medición de la calidad del servicio, se utilizarán escalas de percepción. Siendo una escala de cuatro niveles, en donde el nivel uno (1) es catalogado como un servicio malo o insatisfactorio y cuatro (4) un servicio excelente.</p> |



INSTRUCTIVO
SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL PROGRAMA DEL “SEGURO MÉDICO ESCOLAR PARA ESTUDIANTES DE CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE LOS NIVELES EDUCATIVOS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA”

Del proceso: Servicios de Apoyo

Código: PRA-INS-28

Versión: 2

Página 4 de 7

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|-----------|--|--|------|---------|-------|-----------|---|---|---|---|
| | | <table border="1"> <tr> <td>Malo</td> <td>Regular</td> <td>Bueno</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table> | | | | Malo | Regular | Bueno | Excelente | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Malo | Regular | Bueno | Excelente | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | |
| 2. Trasladar muestra de los estudiantes asegurados | Subdirector de la Unidad de Sistemas de Información de Servicios de Apoyo / DIGEPSA | Traslada la muestra de los estudiantes asegurados en CD por medio de oficio, a la Dirección General de Monitoreo y Verificación de la Calidad -DIGEMOCA- al finalizar cada cuatrimestre para realizar la encuesta. | | | | | | | | | | | |

D.2.2. Ejecución de la encuesta de utilización del programa Seguro Médico Escolar

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 1. Aplicar encuestas | Monitores / DIGEMOCA | Establece comunicación vía telefónica, con el padre, madre o encargado del estudiante asegurado, haciéndole ver que su opinión es importante, para lo cual registra información en el formulario PRA-FOR-147 “Encuesta del Servicio Seguro Médico Escolar para Estudiantes de Centros Educativos Públicos de los Niveles Educativos de Preprimaria y Primaria”, en su versión digital o impresa según las condiciones de trabajo del personal. | | | |
| 2. Trasladar encuestas | Director General / DIGEMOCA | Envía por medio de oficio la base de datos de encuestas realizadas, y documentos de soporte al completar la muestra establecida, a la Dirección General de DIGEPSA. | | | |
| 3. Recibir encuestas | Subdirector de Unidad de Sistemas de Información de Servicios de Apoyo / DIGEPSA | Recibe las encuestas, documentos de soporte y traslada la base de datos por medio de oficio a la Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa -DIGEDUCA- para análisis de los datos. | | | |
| 4. Recibir Base de datos | Director General / DIGEDUCA | Recibe la base de datos por medio de oficio y traslada al Subdirector de Análisis de Datos de Evaluación e Investigación, para realizar el análisis de los datos. | | | |
| 5. Analizar los datos y presentar análisis de los resultados | Subdirector de Análisis de Datos de Evaluación e Investigación/ DIGEDUCA | <p>Recibe y analiza la información, poniendo especial atención al porcentaje de usuarios que clasificó el servicio como malo o regular. Para determinar cuáles son los factores que influyeron en los resultados de la medición, se pueden examinar los comentarios o sugerencias de los usuarios y hacer una investigación más profunda.</p> <p>Envía el análisis y resultados de los datos por medio de oficio a la Unidad de Sistemas de Información de Servicios de Apoyo -DIGEPSA-.</p> | | | |
| 6. Presentar informe | Subdirector de Unidad de Sistemas de Información de Servicios de Apoyo DIGEPSA | Presenta el informe que contiene los resultados del análisis al Director General de DIGEPSA. | | | |
| 7. Enviar informe | Director General / DIGEPSA | Envía informe al Vice despacho Administrativo con las recomendaciones correspondientes, para su visto bueno. | | | |
| 8. Enviar Recomendaciones | Director General / DIGEPSA | Envía recomendaciones con el visto bueno del Vice despacho Administrativo a la aseguradora para que se realicen las acciones de mejora al servicio del seguro médico escolar. | | | |



INSTRUCTIVO

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL PROGRAMA DEL “SEGURO MÉDICO ESCOLAR PARA ESTUDIANTES DE CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE LOS NIVELES EDUCATIVOS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA”

Del proceso: Servicios de Apoyo

Código: PRA-INS-28

Versión: 2

Página 5 de 7

D.3. Seguimiento a inconformidades

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|---|--|--|
| 1. Monitorear inconformidades | Coordinador / Enlace de Comunicación Social / DIDEDUC | Realiza el monitoreo en los medios de comunicación social y redes sociales institucionales identificando los casos relacionados a la atención del Programa Seguro Médico Escolar. |
| 2. Recopilar información de inconformidades | Coordinador/ Enlace de Comunicación Social / DIDEDUC | Recopila los datos del caso identificado lugar, fecha, forma, servicio inconforme e involucrados. Registra los datos del caso en el enlace. http://www.mineduc.gob.gt/inconformidadsme . |
| 3. Registrar inconformidad | Padre de Familia o encargado del estudiante asegurado | De haber recibido una mala atención o servicio, registra la inconformidad en el enlace: http://www.mineduc.gob.gt/inconformidadsme ➤ NOTA: Los usuarios del servicio también pueden reportar al número de teléfono 1503 en horario de atención, o al Sistema de Atención a Quejas del Ministerio de Educación. |
| 4. Revisar el caso | Analista/ Subdirección Sistemas de Información de Servicios de Apoyo / DIGEPSA | Da seguimiento al caso por medio de la plataforma informática de Atención a Inconformidades de Programa Seguro Médico Escolar. |
| 5. Resolver el caso | Aseguradora | Recibe el caso, resuelve y notifica por medio de la plataforma informática de Atención a Inconformidades del programa Seguro Médico Escolar. |

D.4. Socialización y acompañamiento al programa del Seguro Médico Escolar

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|--|--|--|
| 1. Definir estrategias de comunicación y lineamientos | Director General / DICOMS | Define estrategias de comunicación del programa y emite lineamientos de socialización a los Coordinadores / Enlaces de Comunicación Social de las DIDEDUC. |
| 2. Ejecuta las estrategias de comunicación y divulgación | Enlace de Comunicación Social/ DIDEDUC | Ejecuta las estrategias de comunicación y envía informe de cumplimiento a la Dirección de Comunicación Social -DICOMS-. |
| 3. Recibir Informes | Dirección General/ DICOMS | Recibe y consolida los informes de cumplimiento de las Direcciones Departamentales de Educación. Envía informe consolidado a nivel nacional a DIGEPSA. |
| 4. Socializar la estrategia comunicacional | Director Departamental de Educación | Socializa la estrategia comunicacional e información relevante en la reunión del Consejo Departamental de Desarrollo (CODEDE), dejando en punto de acta los temas abordados sobre el programa del Seguro Médico Escolar. Envía informe semestralmente sobre la socialización a DIGEPSA con copia a DIGECOR. |



INSTRUCTIVO

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL PROGRAMA DEL “SEGURO MÉDICO ESCOLAR PARA ESTUDIANTES DE CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE LOS NIVELES EDUCATIVOS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA”

Del proceso: Servicios de Apoyo

Código: PRA-INS-28

Versión: 2

Página 6 de 7

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|--|---|--|
| 5. Socializar la estrategia comunicacional a nivel Municipal | Profesionales que ejercen funciones de supervisión educativa DIDEDUC | <p>Socializa la estrategia comunicacional en la reunión del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE), dejando en punto de acta los temas abordados sobre el programa del Seguro Médico Escolar.</p> <p>Traslada al Director Departamental de Educación copia del acta.</p> <p>El Director Departamental de Educación, envía informe consolidado de la socialización realizada a nivel municipal a DIGEPSA con copia a DIGECOR.</p> |
| 6. Socializar la estrategia comunicacional en la mesa técnica Departamental | Director Departamental de Educación | <p>Socializa la estrategia comunicacional en la mesa técnica departamental, dejando en punto de acta los temas abordados sobre el programa del Seguro Médico Escolar.</p> <p>Envía informe de socialización a DIGEPSA con copia DIGECOR.</p> |
| 7. Socializar la estrategia comunicacional en la mesa técnica municipal | Profesionales que ejercen funciones de supervisión educativa DIDEDUC | <p>Socializa la estrategia comunicacional en la mesa técnica municipal, dejando en punto de acta los temas abordados sobre el programa del Seguro Médico Escolar.</p> <p>Traslada al Director Departamental de Educación copia del acta.</p> <p>El Director Departamental de Educación, envía informe consolidado de la socialización realizada a nivel municipal a DIGEPSA con copia a DIGECOR.</p> |
| 8. Recibir y consolidar informes Departamentales | Analista/ Subdirección Sistemas de Información de Servicios de Apoyo / DIGEPSA | <p>Recibe y consolida informes departamentales de la socialización en las reuniones del Consejo Departamental de Desarrollo (CODEDE), Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) y en la mesa técnica departamental y municipal.</p> |
| 9. Capacitar a personal de Subdirección/ Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, Técnicos de Servicios de Apoyo/ Profesionales que ejercen funciones de supervisión educativa | Departamento Técnico/ DIGEPSA | <p>Capacita y emite lineamientos de formación al personal de la Subdirección/ Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, Técnicos de Servicios de Apoyo, Profesionales que ejercen funciones de Supervisión Educativa, sobre el programa Seguro Médico Escolar y su funcionamiento.</p> |
| 10. Coordinar capacitaciones | Subdirección / Departamento de Fortalecimiento o a la Comunidad Educativa DIDEDUC | <p>Coordina y planifica las capacitaciones en conjunto con los Profesionales que ejercen funciones de supervisión educativa y los Técnicos de Servicios de Apoyo.</p> |
| 11. Capacitar a padres de familia o encargados, Directores de Centros Educativos Públicos, Organizaciones de Padres de familia | Técnicos de Servicios de Apoyo / Profesionales que ejercen funciones de supervisión educativa / DIDEDUC | <p>Capacita a los padres de familia y/o encargados, Directores de Centros Educativos Públicos, Organizaciones de Padres de Familia sobre el uso del Seguro Médico Escolar.</p> <p>Envía informe de capacitación a la Subdirección / Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa de la DIDEDUC.</p> |



SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL PROGRAMA DEL “SEGURO MÉDICO ESCOLAR PARA ESTUDIANTES DE CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE LOS NIVELES EDUCATIVOS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA”

Del proceso: Servicios de Apoyo

Código: PRA-INS-28

Versión: 2

Página 7 de 7

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|------------------------------------|---|---|
| 12. Enviar informe de capacitación | Subdirección / Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa DIDEDUC | Consolida informes de capacitación y genera informe municipal y departamental, envía informe de capacitación a DIGEPSA, según los lineamientos emitidos por DIGEPSA para cada evento de capacitación, cumpliendo con los tiempos establecidos para el efecto. |