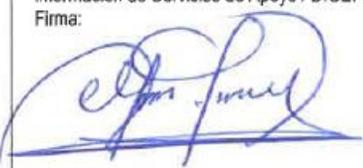
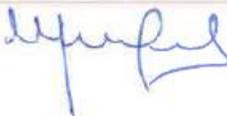
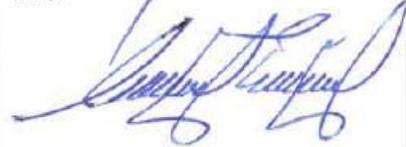




SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL PROGRAMA DEL “SEGURO MÉDICO ESCOLAR PARA ESTUDIANTES DE CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE LOS NIVELES EDUCATIVOS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA”

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	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. Envía el análisis y resultados de los datos por medio de oficio a la Unidad de Sistemas de Información de Servicios de Apoyo -DIGEPSA-.
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/inconformidadsmc .
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/inconformidadsmc ➤ 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 DIDEUC	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.