





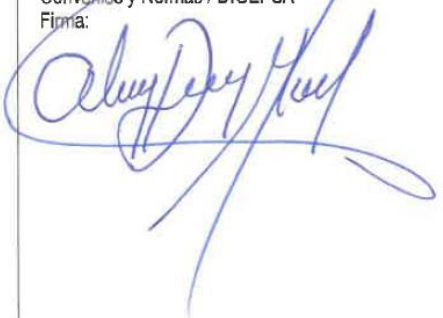







SEGUIMIENTO A INCONFORMIDADES DE LOS PROGRAMAS DE APOYO

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"> Juan José Hernández / Subdirector de Seguimiento y Evaluación / DIGEPSA Firma:  	<ul style="list-style-type: none"> Marilyn Waleska Pensamiento Palomo / Directora / DIGECOR Firma:  	 Jeannette Bran de Cacacho / Directora / DIGEPSA	<p>25 OCT 2023</p>
<ul style="list-style-type: none"> Angélica Palencia / Gestora de Desarrollo y Calidad / DIDEFI Firma:  	<ul style="list-style-type: none"> Luis Enrique Alonzo / Subdirector Administrativo / DIGEPSA Firma:  	 Pablo Martínez Martínez / Director / DICOMS	
	<ul style="list-style-type: none"> Aldo Brezio Marsicovetere Romero / Subdirector de Convenios y Normas / DIGEPSA Firma:  	 Romelia Elena Valle Alegría / Directora / DIDEFI	
		 María del Rosario Balcarcel Minchiz / Viceministra Administrativa de Educación	
		 Claudia Patricia Ruíz Casasola de Estrada / Ministra de Educación	

**B. GLOSARIO**

1.- DIGEPSA	Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo.
2.- PROGRAMAS DE APOYO	Constituyen una asignación económica que el Ministerio de Educación proporciona a los Centros Educativos Públicos, que cuenten o no con Organización de Padres de Familia, para mejorar las condiciones de aprendizaje de la niñez en cumplimiento de las responsabilidades institucionales y legales debidamente establecidas. Entre los Programas de Apoyo están: Alimentación Escolar, Útiles Escolares, Materiales y Recursos de Enseñanza (Valija Didáctica), Gratuidad de la Educación, Mantenimiento de Edificios Escolares Públicos y otros que sean creados por el Ministerio de Educación en beneficio de la comunidad educativa.
3.- DIAJ	Dirección de Asesoría Jurídica.
4.- DICOMS	Dirección de Comunicación Social.
5.- DIDAI	Dirección de Auditoría Interna.
6.- DIDEDUC	Dirección Departamental de Educación.
7.- Seguimiento	Consiste en la verificación del cumplimiento de los lineamientos para la entrega de los programas de apoyo a sus beneficiarios.
8.- Sistema de Registro de Inconformidades de los Programas de Apoyo	Implementación del flujo de atención a inconformidades en una plataforma informática. Que tiene el registro de las inconformidades y la retroalimentación del seguimiento a los casos que se presentan.
9.- Comisión Departamental de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo	Está conformada por dos representantes de la Dirección Departamental de Educación.
10.- Comisión Central de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo	Está conformada por un asesor jurídico y un monitor financiero de los programas de apoyo, ambos de DIGEPSA para el monitoreo y evaluación de las inconformidades reportadas.



- | | |
|---------------------------------------|---|
| 11.- Inconformidad | Se considera como inconformidad un reclamo presentado por los padres de familia, encargados o cualquier ciudadano, la cual inicia una acción de verificación de actos y hechos ocurridos en el marco de la entrega de los programas de apoyo. |
| 12.- Enlace de Inconformidades | Es un profesional nombrado por DIGEPSA para dar seguimiento a la atención de la inconformidad por parte de la Comisión Departamental de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo. |

C. **NORMATIVA LEGAL:**

1. Decreto Legislativo número 12-91 “Ley de Educación Nacional”.
2. Acuerdo Ministerial número 1096-2012 “Reglamento para la transferencia de recursos financieros a los Consejos Educativos y otras Organizaciones de Padres de Familia legalmente constituidos en los Centros Educativos Públicos”.
3. Acuerdo Ministerial número 3667-2012 “Desconcentrar en las Direcciones Departamentales de Educación la Asignación, Administración, Ejecución y Dotación de Recursos Financieros a los Centros Educativos Públicos para Implementar los Servicios de Apoyo”.
4. Decreto número 16-2017 del Congreso de la República de Guatemala, “Ley de Alimentación Escolar” sus reformas Decreto Número 12-2021 y Acuerdo Gubernativo número 183-2018 “Reglamento de la Ley de Alimentación Escolar”.
5. Acuerdo Gubernativo número 233-2017 “Reglamento de las Organizaciones de Padres de Familia -OPF-”.
6. Acuerdo Ministerial número 1059-2018 “Programa de Mantenimiento de Edificios Escolares Públicos”.
7. Acuerdo Ministerial número 3211-2018, “Reglamento del Programa de Gratuidad de la Educación”.
8. Acuerdo Ministerial número 1202-2019 “Reglamento para entrega de recursos al Programa de Materiales y Recursos de Enseñanza (Valija Didáctica)”.
9. Acuerdo Ministerial número 1234-2019 “Reglamento para entrega de recursos al Programa de Útiles Escolares” y su reforma, Acuerdo Ministerial número 204-2023.
10. Acuerdo Ministerial número 1500-2019 “Normativo disciplinario aplicable al Personal del Ministerio de Educación”.
11. Acuerdo Ministerial número 204-2023 Ampliación del programa de dotación de útiles escolares a nivel de educación media.
12. Acuerdo Ministerial número 220-2023 “Ampliación a Nivel de Educación Media del programa de dotación de materiales y recursos de enseñanza”.

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

El Ministerio de Educación como ente rector de los Programas de Apoyo, establece procedimientos y controles para garantizar la correcta ejecución de los mismos.

D.1. Nombramiento de la Comisión Central y Departamental de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Designar la Comisión Central de Atención a inconformidades	DIGEPSA	<p>Nombra por medio de oficio a la Comisión Central de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo.</p> <p>La Comisión en mención, será responsable de realizar las acciones siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitorear la atención de las inconformidades. 2. Revisar las diligencias ejecutadas por la Comisión departamental, pudiendo solicitar ampliaciones o aclaraciones del procedimiento si fuera necesario. 3. Consolidar copia de los expedientes y presentar mensualmente un informe de los casos consolidados a la dirección general de DIGEPSA. <p>En los casos donde se presuma la comisión de faltas administrativas que ameriten la iniciación de un proceso disciplinario, según Acuerdo Ministerial número 1500-2019, o una acción civil o penal, se remitirá a la instancia correspondiente.</p>
2. Designar la Comisión Departamental de Atención de inconformidades	Director Departamental de Educación / DIDEUC	<p>Nombra por medio de oficio a la Comisión Departamental de Atención de Inconformidades de los Programas de Apoyo, que será responsable de realizar las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atender personalmente las inconformidades que le sean asignadas, constituyéndose en el centro educativo, dentro del plazo establecido en este instructivo. 2. Recabar y documentar toda la evidencia pertinente, para la atención de las inconformidades y dejar constancia escrita de sus recomendaciones para evitar que surjan más casos similares al que está siendo atendido. 3. Entrevistar a las personas vinculadas a las inconformidades, dejando constancia escrita de esta actividad. 4. Presentar su informe al Director Departamental de Educación, en los formatos establecidos. <p>Envía a DIGEPSA copia del nombramiento y oficio indicando el nombre de los profesionales, área o departamento donde laboran, correo electrónico institucional y número de teléfono.</p>

D.2. Recepción de la Inconformidad.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Notificar la inconformidad	Padre de Familia o encargado / cualquier integrante de la Comunidad Educativa	<p>Al recibir los artículos que conforman los programas de apoyo, de parte de la Organización de Padres de Familia OPF o de las Direcciones Departamentales de Educación y estar inconforme por las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículos o trabajos en mal estado (vencido, descompuesto, dañado) • Costo sobrevalorado



SEGUIMIENTO A INCONFORMIDADES DE LOS PROGRAMAS DE APOYO

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<ul style="list-style-type: none"> • En menor cantidad • No entrega de artículos o ejecución de trabajos. <p>El padre de familia, encargado u otra persona, deberá registrar su inconformidad en las vías de atención de inconformidades de los programas de apoyo, por medio del Sistema de Registro de Inconformidades de los Programas de Apoyo, en el Link: www.mineduc.gob.gt/inconformidadprogramasdeapoyo o llamando al número 1503.</p>
2. Monitorear inconformidad	Coordinador de Comunicación Social / DIDEDUC	<p>Al encontrar una inconformidad del sector departamental correspondiente, en el monitoreo de medios que realiza, registra la inconformidad en el Sistema de Registro de Inconformidades de los Programas de Apoyo, en el Link siguiente:</p> <p style="text-align: center;">www.mineduc.gob.gt/inconformidadprogramasdeapoyo</p> <p>Informa a la Comisión Departamental de Atención de Inconformidades sobre los casos detectados.</p>
3. Registrar inconformidad por medio de Enlace de Atención a Quejas Departamental	Enlace de atención de Quejas / DIDEDUC	<p>De recibirse una inconformidad asignada a través del sistema de quejas, el enlace de atención de quejas procederá a registrar el caso en:</p> <p style="text-align: center;">www.mineduc.gob.gt/inconformidadprogramasdeapoyo</p>
4. Asignar inconformidad	Comisión Departamental de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo	<p>La inconformidad registrada es asignada a la Comisión Departamental de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo, del sector departamental correspondiente.</p> <p>➤ NOTA: Los integrantes de la Mesa de Gestión de Riesgo Departamental y Municipal, podrán colaborar de acuerdo a su competencia.</p>
5. Atender inconformidad	Comisión Departamental de Atención a inconformidades de los Programas de Apoyo	<p>Dentro de los 3 días hábiles siguientes de recibida la inconformidad procede a atenderla, se apersona al lugar de los hechos, entrevista a los padres de familia, director del centro educativo, Organización de Padres de Familia, docentes, proveedores y cualquier otra persona involucrada en el caso, recaba pruebas y realiza las diligencias que sean requeridas para constatar la veracidad de los hechos.</p> <p>El plazo de 3 días hábiles para atención de las inconformidades será computado, a partir del día hábil siguiente, a la fecha de recepción de la inconformidad.</p> <p>➤ NOTA: Solamente en los casos en los que la Comisión Departamental de Atención a Inconformidades de los programas de apoyo, no cuente con la logística correspondiente para llegar al centro educativo donde se originó la inconformidad, dentro del plazo establecido en este instructivo, sus integrantes podrán solicitar el apoyo de los profesionales, que ejercen la función de Supervisión Educativa y SINAE para constituirse en el lugar de los hechos, indicándoles las acciones concretas que deben realizar para esclarecer el caso, según el análisis preliminar realizado por la Comisión Departamental.</p>
6. Realizar seguimiento a la atención de la Inconformidad	Enlace de Inconformidades	<p>Contacta a la Comisión Departamental de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo para verificar el avance en la atención de la inconformidad, informa sobre el estado de atención a la comisión Central de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo.</p>



SEGUIMIENTO A INCONFORMIDADES DE LOS PROGRAMAS DE APOYO

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
7. Elaborar informe	Comisión Departamental de atención a inconformidades de los Programas de Apoyo	<p>Registra información en el formulario PRA-FOR-152 "Informe de Seguimiento a Inconformidades de los Programas de Apoyo" y procede de la forma siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adjunta las evidencias recabadas y recomienda las acciones correctivas correspondientes para solventar la inconformidad y evitarlas en futuras oportunidades. 2. Deja constancia en acta de las recomendaciones efectuadas. 3. Elabora su informe respecto al caso.
8. Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas	Comisión Departamental de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo	<p>En el plazo establecido para realizar las acciones correctivas acordadas, procede de la forma siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza una verificación de lo actuado para solventar la inconformidad. 2. Agrega al expediente la documentación de la verificación realizada. 3. Publica el informe final en el Sistema de Registro de Inconformidades de los Programas de Apoyo. 4. Entrega a la Dirección Departamental de Educación correspondiente el informe final. <p>➤ NOTA 1: Si la Comisión Departamental no atiende las inconformidades que le son asignadas, de acuerdo al procedimiento establecido en este instructivo, la Dirección Departamental de Educación deberá aplicar el régimen disciplinario previsto en el Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio de Educación, así como la Ley de Servicio Civil y su Reglamento y el Acuerdo Ministerial número 1500-2019 "Normativo disciplinario aplicable al personal del Mineduc".</p> <p>➤ NOTA 2: La Dirección Departamental de Educación deberá aplicar el instructivo PRA-INS-34 "Seguimiento y acompañamiento a la aplicación de acciones administrativas y penales a responsables que afectan el programa de alimentación escolar", cuando aplique.</p>
9. Publicar acciones correctivas	Coordinador de Comunicación Social / DIDEUC	Publica las acciones correctivas en las redes sociales, de haberse originado la inconformidad en las redes sociales.
10. Recibir y enviar informe	Director Departamental de Educación	Recibe informe de la Comisión Departamental de Atención a inconformidades de los Programas de Apoyo y envía por medio de oficio, una copia a la Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo -DIGEPSA- y al correo de los integrantes de la Comisión Central de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo.
11. Recibir informe	Directora General / DIGEPSA	Recibe de la Dirección Departamental de Educación copia de informe y de las diligencias realizadas en virtud de la inconformidad y lo traslada a la Comisión Central de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo.
12. Revisar informe	Comisión Central de Atención a Inconformidades de los Programas de Apoyo	<p>Revisa y analiza el informe de la Comisión Departamental, hace un informe dirigido a la Directora General de la DIGEPSA en el cual hace las recomendaciones que considere pertinentes o da por concluido el caso.</p> <p>Incorpora su informe al Sistema de Registro de Inconformidades de los Programas de Apoyo.</p> <p>Registra el cierre de la inconformidad en el Sistema de Registro de Inconformidades de los Programas de Apoyo.</p>