

**SEGUIMIENTO A INCONFORMIDADES DEL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

Del proceso: Servicios de Apoyo

Código: PRA-INS-32

Versión: 1

Página 1 de 5

A. REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Documentado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Aprobación Jefe de Área	
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha
Manuel Tix / Subdirector de Unidad de Sistemas de Información de Servicios de Apoyo / DIGEPSA Firma:	Marilyn Waleska Pensamiento Palomo / Directora / DIGECOR Firma:	Jeannette Bran de Cacacho / Directora / DIGEPSA Firma:	19 NOV 2020
Juan José Hernández / Subdirector de Seguimiento y Evaluación / DIGEPSA Firma:	Goldin Siomara López de Bonilla / Subdirectora de Comunicación Social / DCOMS Firma:	Gabriela Toledo / Directora / DCOMS Firma:	
Luis Enrique Alonzo / Subdirector Administrativo / DIGEPSA Firma:	Francisco José Pop Ac / Subdirector de Diseño, Recolección y Análisis / DIGEMOCA Firma:	Edy Joselo Martínez Aspuac / Director / DIGEMOCA Firma:	
Aldo Brezio Marsicovetere Romero / Subdirector De Convenios y Normas / DIGEPSA Firma:		Cessia Analí Collado / Directora / DIDEFI Firma:	
Angelica Palencia / Gestora de Desarrollo y Calidad / DIDEFI Firma:		Erick Fernando Mazariegos Salas Viceministro Administrativo de Educación Firma:	
		Héctor Antonio Cermeno Guerra Viceministro Técnico de Educación Firma:	
		Claudia Patricia Ruiz Casasola de Estrada Ministra de Educación Firma:	

**B. GLOSARIO**

1.- DIGEPSA	Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo.
2.- PAE	Programa de Alimentación Escolar.
3.- DIAJ	Dirección de Asesoría Jurídica.
4.- DICOMS	Dirección de Comunicación Social.
5.- DIDAI	Dirección de Auditoría Interna.
6.- DIEDUC	Dirección Departamental de Educación.
7.- Seguimiento	Consiste en la verificación del cumplimiento de los lineamientos para la entrega de Alimentación Escolar a los estudiantes inscritos.
8.- Sistema de Registro de Inconformidades del Programa de Alimentación Escolar	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 registrados.
9.- Comisión Departamental de Atención a Inconformidades del PAE	Está conformada por un representante de la Dirección Departamental de Educación, un enlace de la DIGEPSA o DIGEMOCA y un integrante de la Mesa Para la Atención de Riesgo Departamental.
10.- Comisión Central de Atención a Inconformidades del PAE	Está conformada por un asesor jurídico y un monitor de los programas de apoyo 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 o encargados de los estudiantes beneficiados por el Programa de Alimentación Escolar u otra persona, la cual inicia una acción de verificación de actos y hechos ocurridos en el marco de la entrega de la Alimentación Escolar.

**C. NORMATIVA LEGAL**

1. 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”, de fecha 9 de noviembre de 2012.
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”, de fecha 23 de abril de 2012.
3. Acuerdo Gubernativo número 233-2017 “Reglamento de las Organizaciones de Padres de Familia -OPF-”, de fecha 27 de octubre de 2017.
4. Decreto número 16-2017 del Congreso de la República de Guatemala, “Ley de Alimentación Escolar”, de fecha 19 de octubre de 2017.
5. Acuerdo Gubernativo número 183-2018 “Reglamento de la Ley de Alimentación Escolar”, de fecha 26 de octubre de 2018.

D. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:

El Ministerio de Educación como ente rector del programa de Alimentación Escolar, establece procedimientos y controles para garantizar la correcta ejecución del programa.

D.1. Nombramiento de la Comisión Central y Departamental de Atención a Inconformidades del Programa de Alimentación Escolar.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Designar la Comisión Central de Atención a inconformidades	DIGEPSA	Nombra por medio de oficio a la Comisión Central de Atención a Inconformidades del Programa de Alimentación Escolar. La Comisión en mención, será responsable de realizar las acciones siguientes: 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. 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.

**SEGUIMIENTO A INCONFORMIDADES DEL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

Del proceso: Servicios de Apoyo

Código: **PRA-INS-32**

Versión: 1

Página 4 de 5

2. Designar Comisión Departamental de Atención de inconformidades	DIGEPSA / DIGEMOCA / DIDEUC	Designan a los miembros de la Comisión Departamental de atención a inconformidades del Programa de Alimentación Escolar, en el caso de DIGEPSA y DIGEMOCA se le asignarán coordinadamente los departamentos específicos a cada integrante, para el seguimiento de las inconformidades, para el caso de las Direcciones Departamentales de Educación, nombran a los integrantes de su respectivo sector.
--	-----------------------------	---

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	Al encontrar producto vencido, sobrevalorado, en mal estado, en menor cantidad o la no entrega de productos establecidos por el Ministerio de Educación, el padre de familia, encargado u otra persona, deberá registrar su inconformidad en las vías de atención de inconformidades de la alimentación escolar por medio del Sistema de Registro de Inconformidades del Programa de Alimentación Escolar www.mineduc.gob.gt/inconformidadesalimentacionescolar o llamando al número 1503.
2. Monitorear inconformidad	Coordinador de Comunicación Social / DIDEUC	Realiza diariamente el monitoreo de inconformidades publicadas en medios escritos o redes sociales, en el período de entrega de alimentos, de encontrarse alguna inconformidad en el sector departamental correspondiente, registra la inconformidad en el Sistema de Registro de Inconformidades del Programa de Alimentación Escolar, en el Link siguiente: www.mineduc.gob.gt/inconformidadesalimentacionescolar
3. Registrar Inconformidad por medio de Enlace de Atención de Quejas Departamental	Enlace de atención de Quejas / DIDEUC	De recibirse una inconformidad asignada a través del sistema de quejas, el enlace de atención de quejas procederá a registrar el caso en: www.mineduc.gob.gt/inconformidadesalimentacionescolar
4. Asignar la inconformidad	Comisión Departamental de Atención a Inconformidades del PAE	La inconformidad registrada es asignada a la Comisión Departamental de Atención a Inconformidades del PAE, del sector departamental correspondiente. ➤ NOTA: Los integrantes de la Mesa de Gestión de Riesgo Departamental y Municipal, podrán colaborar de acuerdo a su competencia.
5. Atender inconformidad	Comisión Departamental de Atención a inconformidades del PAE	Dentro de las 48 horas siguientes de recibida la inconformidad, procede a atender el caso, se apersona al lugar de los hechos o contacta a los involucrados, realiza entrevista a los padres de familia, director del centro educativo, Organización de Padres de Familia, docentes y proveedor, constata la inconformidad presentada, recaba pruebas y realiza diligencias que demuestren lo hechos.
6. Elaborar informe	Comisión Departamental de atención a inconformidades del PAE	Registra información en el formulario PRA-FOR-152 "Informe de Seguimiento a Inconformidades del Programa de Alimentación Escolar" y procede de la forma siguiente: 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. Publica informe efectuado en el Sistema de Registro de Inconformidades del Programa de Alimentación Escolar.

**SEGUIMIENTO A INCONFORMIDADES DEL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

7. Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas	Comisión Departamental de Atención a Inconformidades del PAE	En el plazo establecido para realizar las acciones correctivas acordadas, procede de la forma siguiente: 1. Realiza una verificación de lo actuado para solventar la inconformidad. 2. Agrega al expediente la documentación de la verificación realizada. 3. Registra el cierre de la inconformidad asignada y publica el informe final en el Sistema de Registro de Inconformidades del Programa de Alimentación Escolar. 4. Entrega a la Dirección Departamental de Educación correspondiente el informe final.
8. Publicar acciones correctivas	Coordinador de Comunicación Social / DIDEDUC	Publica las acciones correctivas en las redes sociales, de haberse originado la inconformidad en las redes sociales.
9. Recibir y enviar informe	Director Departamental de Educación	Recibe informe de la Comisión Departamental de Atención a inconformidades del PAE y envía una copia a la Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo -DIGEPSA-.
10. 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. Traslada a la Comisión Central de Atención a Inconformidades del PAE.
11. Revisar informe	Comisión Central de Atención a Inconformidades del PAE	Revisa informe y determina si el caso debe ser remitido a la Dirección de Auditoría Interna -DIDAI-, por medio de oficio, para su atención. Incorpora en el Sistema de Registro de Inconformidades del Programa de Alimentación Escolar la revisión del caso.