



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

4★
2019



MINISTERIO DE EDUCACION

Proyecto Alianza para la Calidad Educativa

(ACE)- Banco Mundial

Mecanismo de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas

**Componente No.1- Mejora de las prác-
ticas pedagógicas docentes en Educa-
ción Inicial Preescolar, Primaria y
Secundaria a nivel nacional**

Marzo de 2019



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono(505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

49
2019

Contenido

	Página
1. Introducción.....	2
2. Mecanismo de Comunicación de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas...	3
3. Etapas y Procedimientos del Mecanismo de Comunicación.....	4
4. Niveles de Implementación del Mecanismo de Comunicación.....	9
5. Responsabilidades en la Implementación del Mecanismo de Comunicación.....	12
6. Llenado de Instrumentos del Mecanismo de Comunicación.....	14
7. Monitoreo y Evaluación del Mecanismo para el Proyecto ACE.....	16
8. Anexo 1: Formatos.....	18
a) Formato PRESENTAR PREOCUPACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	18
b) Formato RESPUESTA A PREOCUPACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	19
c) Formato LIBRO DE REGISTROS DE PREOCUPACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RESPUESTAS.....	20
d) Formato CONTROL DE CANTIDADES DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS (TOTALES)	21
9. Anexo 2: Instructivo para Implementación del Mecanismo de Comunicación.....	24
10. Anexo 3: Lista de Situaciones que pueden ocasionar Preocupaciones, Quejas, e involucrados en las Respuestas.....	30



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono(505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

Mecanismo de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas

Componente no.1, Mejora de las prácticas Pedagógicas docentes en Educación Inicial preescolar, primaria y secundaria a nivel nacional

Página | 2

*Proyecto Alianza para la Calidad Educativa (ACE)
Banco Mundial*

1. Introducción

En el año 2017 se firmó el Convenio de Crédito No. 6015-NI entre el Gobierno de Nicaragua y el Banco Mundial, para el financiamiento del **Proyecto Alianza para la Calidad Educativa (ACE)**, cuyo objetivo es mejorar las prácticas pedagógicas de los docentes y educadoras en preescolar, primaria y secundaria que participan a nivel nacional, y mejorar las condiciones físicas de los ambientes de aprendizaje en escuelas priorizadas. El Proyecto ACE cuenta con tres componentes:

- **Componente 1. Mejora de las prácticas pedagógicas docentes en Educación Inicial preescolar, primaria y secundaria a nivel nacional**
- **Componente 2. Mejora de las condiciones físicas de los ambientes de aprendizaje en escuelas priorizadas**
- **Componente 3. Apoyo a la gestión y monitoreo del Proyecto.**

La ejecución del Componente 1- **Mejora de las prácticas pedagógicas docentes en Educación Inicial preescolar, primaria y secundaria a nivel nacional** del Proyecto ACE, activa la aplicación de las Políticas del Banco Mundial en materia de Salvaguardas Sociales (O.P. 4.10), debido a la presencia de Pueblos Indígenas en algunas zonas de implementación del Proyecto, contando este componente con un Plan de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes (PPIA) que incluye acciones específicas para asegurar que los Pueblos Indígenas y Afrodescendiente reciban del Proyecto beneficios socioculturalmente adecuado.

Como antecedente relacionado, con el Componente 2 del Proyecto ACE se ha elaborado el correspondiente **“Mecanismo de comunicación para preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas”**, el que fue elaborado de acuerdo a las particularidades de los procesos de construcción y basado en experiencias sobre la ejecución de estas acciones con el proyecto PAESE (financiado por PROSEN y AGE, y administrado por el Banco Mundial), y ha iniciado implementación en los sitios específicos donde se estarán realizando las intervenciones con obras de infraestructura escolar, financiadas con el Proyecto ACE. El Mecanismo de Comunicación para preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas del

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA,
Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

40
2019

Componente 2 fue publicado en la página del MINED el 22 de noviembre 2018 y en la página web del Banco Mundial el 26 de noviembre de 2018.

Sin embargo, el Componente 1- **Mejora de las prácticas pedagógicas docentes en Educación Inicial preescolar, primaria y secundaria a nivel nacional**, cuenta con actividades de diferente naturaleza y ámbitos a desarrollarse (Sede Central y el territorio nacional), no contando con experiencias previas sobre esto. Para su elaboración, se realizaron sesiones de trabajo con cada área sustantiva ejecutora de actividades del Proyecto ACE: Educación Inicial, Primaria, Secundaria, Evaluación Curricular, Programación Educativa, SEAR y Formación Docente, con el objetivo de identificar situaciones que se pudiesen presentar en el desarrollo de las mismas, y los niveles para dar respuesta oportuna.

Página | 3

A continuación, se describe el **Mecanismo para comunicar preocupaciones, quejas y sugerencias, así como para brindar respuestas** para el Componente No.1- **Mejora de las prácticas pedagógicas docentes en Educación Inicial preescolar, primaria y secundaria a nivel nacional**.

2. Mecanismo de Comunicación de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas

El “**Mecanismo de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuesta**”, es un procedimiento que tiene como objetivo prevenir oportunamente riesgos y dar respuesta a quejas y preocupaciones surgidas durante la ejecución de actividades del Componente 1-**Mejora de las prácticas pedagógicas docentes en Educación Inicial preescolar, primaria y secundaria a nivel nacional**, propiciando una participación e interacción positiva con la comunidad educativa, mediante la recepción, análisis y respuesta a preocupaciones, quejas, sugerencias o recibir retroalimentación sobre aspectos de interés para los protagonistas del Proyecto ACE.

Este mecanismo se consensuará con las áreas sustantivas ejecutoras de ACE en el MINED, y será presentado a Delegados Municipales y Departamentales, para su comunicación por los canales establecidos a los protagonistas, participantes de las diferentes actividades de formación docente, talleres de capacitación, entrega de material educativo, investigaciones educativas, acompañamientos pedagógicos a docentes y aplicación de pruebas de evaluación curricular, principalmente.

A través de este mecanismo, se atenderán potenciales conflictos o descontentos que pudiesen presentarse en el proceso de ejecución de actividades del Componente No.1. **Mejora de las prácticas pedagógicas docentes en Educación Inicial preescolar, primaria y secundaria a nivel nacional**, contribuyendo a asegurar la respuesta oportuna a la situación presentada, así como identificar y sistematizar las



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono(505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

40
2019

buenas prácticas que se presenten, retroalimentando este proceso para su mejora continua y aplicación, como parte de la gestión institucional del MINED en el marco del proyecto ACE.

Página | 4

3. Etapas y Procedimientos del Mecanismo de Comunicación

El *Mecanismo de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas* consta de 5 etapas:

ETAPA 1. Comunicación Pública

El mecanismo debe ser informado por medio de los canales institucionales establecidos (Funcionamiento del Liderazgo Educativo), a protagonistas de actividades de formación docente, acompañamiento pedagógico, investigación educativa, aplicación de pruebas para evaluación curricular y dotación de material educativo, financiadas con el Proyecto ACE.

Cuando se brinde orientaciones desde la Sede Central, así como al inicio en el territorio de las actividades financiadas por el Proyecto ACE, se informará a la estructura territorial y protagonistas sobre la existencia de este mecanismo y su funcionamiento:

- Al presentar los hitos de la semana en Reuniones Quincenales con los Delegados Departamentales y Municipales.
- Al dar inicio a cada evento de capacitación.
- Al dar inicio a la coordinación de ejecución de las diferentes actividades en cada Delegación Departamental y Municipal, e incluso Centro Escolar cuando aplique.
- Para el caso de pueblos indígenas y afrodescendientes de la Costa Caribe, se informará de la existencia de este mecanismo a los Gobiernos Regionales Autónomos y con apoyo de ellos, a los Gobiernos Territoriales Indígenas y Afrodescendientes.

Se establecerán **“ventanas de comunicación”** en las Delegaciones Departamentales y Municipales, para informar sobre la existencia de este mecanismo en el territorio. Para el caso de la Sede Central, se establecerá la **“ventana de comunicación”** en la Oficina de Seguimiento a Proyectos Banco Mundial. En estas instancias, se colocarán rótulos en lugares visibles. El diseño del cartel de aviso de la **“ventana de comunicación”** contendrá la siguiente información:

- Logotipo oficial del MINED
- Título “Ventana de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas”.
- Proyecto Alianza para la Calidad Educativa (financiado por el Banco Mundial).



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono(505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



- Según la Ventana que se trate: Nombre de Responsable Sede Central y teléfono, o Nombre del Delegado Departamental, o nombre del Delegado Municipal, en donde se pueden presentar personalmente las preocupaciones, quejas y sugerencias, y correo electrónico buzon_proy_ace@mined.gob.ni, como medio alternativo para reportar las preocupaciones, quejas, sugerencias.

En el caso de Delegaciones que atienden protagonistas de los Pueblos Indígenas y Afrodescendientes, estos rótulos deberán ser escritos en sus respectivas lenguas maternas.

ETAPA 2. Recepción de Preocupaciones, Quejas, y Sugerencias

Las preocupaciones, quejas o sugerencias pueden recibirse de una variedad de fuentes (comunidad educativa, protagonistas directos: “participantes activos en las acciones del proyecto”, organizaciones locales, empresas, padres de familia, y población en general etc.), las que se atenderán según el procedimiento institucional establecido en este mecanismo. Los reclamos pueden ser recibidos de forma verbal y por escrito, y serán recepcionados y registrados por medio del personal designado en las “**ventanas de comunicación**”, ya sea en la Sede Central del MINED, o las Delegaciones del MINED en el territorio, según aplique.

Se canalizarán las preocupaciones, quejas o sugerencias con las Direcciones Sustantivas ejecutoras de actividades del Componente No. 1 del Proyecto ACE, ya sea para dar respuesta, o para informar sobre su recibo y respuesta dada en el territorio, cuando aplique.

ETAPA 3. Registro

Para el registro de las preocupaciones, quejas o sugerencias, se establecerán formatos estándar, en donde se detallen los datos sobre la persona que presenta el reclamo, fecha y hora, descripción del reclamo, así como datos para mayor contacto y devolución de respuesta. Los formatos son los siguientes:

- a) Formato para Presentar Preocupaciones, Quejas y Sugerencias.
- b) Formato de Respuesta a Preocupaciones, Quejas y Sugerencias.
- c) Libro de Registros de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas.
- d) Formato de Control de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas.

Estos formatos serán entregados al Personal designado en la “**ventana de comunicación**”, para su registro y custodia durante la ejecución de actividades del Componente No. 1 del Proyecto ACE.

En caso que la persona no desee reportar la situación ante una de las instancias establecidas, la estructura del Ministerio de Educación permite que esta pueda ser recibida en otra de las tres instancias definidas (Sede Central; Delegación Departamental, Delegación Municipal). Las situaciones reportadas por correo



electrónico se sistematizarán, se canalizarán y se darán respuesta desde la instancia creada en la Sede Central.

Se resguardarán copia de los formatos registrados de las situaciones reportadas y atendidas en cada **“ventana de comunicación”** de las Delegaciones Departamentales y Municipales. El formato original será remitido al equipo social de la Oficina de Seguimiento a Proyectos Banco Mundial en la Sede Central, quien creará un expediente y lo resguardará hasta la finalización del Proyecto.

ETAPA 4. Seguimiento, Respuesta y Apelación

En dependencia del nivel de respuesta que amerite la situación reportada, esta será atendida localmente, o escalará a instancias superiores, conforme la estructura actual de MINED. Según sea el caso, podrá apoyarse en el Funcionamiento del Liderazgo Educativo¹ que se implementa dentro del MINED, para analizar y dar respuesta a situaciones reportadas en coordinación con el área sustantiva que ejecuta el componente

Se dará seguimiento a la implementación de este mecanismo por parte del Equipo Social, perteneciente a la Oficina de Seguimiento a Proyectos Banco Mundial, tanto de la situación reportada como de la respuesta brindada. De igual manera, se dará seguimiento si hubiese apelación a la respuesta brindada.

Este mecanismo aplicará a aquellas situaciones que surjan como parte de la implementación de actividades del Componente No. 1- **Mejora de las prácticas pedagógicas docentes en Educación Inicial preescolar, primaria y secundaria a nivel nacional,** atendidos con el Proyecto ACE.

ETAPA 5. Monitoreo y Evaluación

A fin de asegurar la efectividad en el uso del Mecanismo, así como la realización de reportes y sistematización de las preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas. el equipo de Salvaguarda Social preparará informes de seguimiento semestrales del mecanismo con base a la información recogida en el período establecido.

A continuación, se presenta de manera gráfica el funcionamiento del Mecanismo:

¹ El Funcionamiento del Liderazgo Educativo del MINED se basa en el liderazgo pedagógico, y propicia el trabajo en equipo de forma positiva y con entusiasmo para la concreción de los objetivos y metas educativas, con una filosofía de cambio, actitud colaborativa, cambio en las relaciones y comunicación, capacidad emprendedora y formación de equipos directivos (delegados, directores y docentes). Cuenta con diferentes niveles desde el territorio hasta la sede central: Encuentros con padres, madres o tutores, Consejo de centro educativo, Consejo técnico municipal, Consejo técnico departamental, Consejo educativo nacional (Encuentro delegados) y Consejo de Dirección Ampliado.



PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTAR EL MECANISMO DE COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RESPUESTAS

1. **Recibir y registrar.** Se designará a personal en cada “**ventana de comunicación**” como responsable de tomar las quejas o sugerencias e ingresarlas al Libro de Registro. Las preocupaciones y quejas que se deriven de las actividades que se desarrollen en la Sede Central como: *capacitaciones, talleres de formación, intercambios académicos, evaluaciones e investigaciones educativas* pueden ser presentadas en la Oficina de Seguimiento de Proyectos Banco Mundial, utilizando los formatos establecidos. Esta Oficina funcionará como punto de referencia donde los protagonistas pueden informar al MINED sobre sus preocupaciones directamente. Si fuera necesario el anonimato, se podrá solicitar la confidencialidad de los datos o brindar al menos una caracterización de la persona que reporta una situación. Las preocupaciones o quejas pueden exponerse verbal, presencial o por escrito en estas “**ventanas de comunicación**” o por el correo electrónico creado para este fin, y serán anotadas en el Libro de Registro por el Personal designado. Cuando la queja sea expuesta verbalmente, el Personal designado al recibir las preocupaciones o quejas, apoyará al protagonista a escribirlas en el Libro de Registro, y para el caso de protagonistas de comunidades de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes, el Libro de Registro contará con la situación reportada en español y su traducción a lengua materna.



Para el caso de las preocupaciones o quejas que se deriven de actividades que se ejecuten en el Municipio o Departamento, la estructura del Ministerio de Educación en el territorio permite que esta pueda ser recibida en las Delegaciones Municipales y Departamentales, por lo que en estas instancias también se contará con los formatos estándares para su registro y su atención en los espacios y canales ya establecidos institucionalmente.

La persona interesada puede reportar la situación ante cualquiera de estas instancias oficina, independiente de donde se haya realizado la actividad (Sede Central o en el territorio), según lo desee.

2. **Identificar para examinar** el tipo de preocupación, queja o sugerencia. El personal designado sostendrá conversación con quien reporta la situación, y le informará sobre los pasos a seguir para dar respuesta y el tiempo de espera, en caso que la misma dependa de otra instancia. En el caso de que sea reportada una situación por correo electrónico, se le dará acuse de recibido, e informando el tiempos aproximado de respuesta por esa misma vía.
3. **Responder y comunicar.** Una vez recibidas las preocupaciones, quejas y sugerencias, se procede a su análisis y clasificación para determinar el nivel de atención. Para ello, se elaborará, como guía, una lista de posibles situaciones que se reporten y el nivel de atención al que corresponde. Esta lista será entregada a cada Delegación Departamental y Municipal, así como a las Direcciones Sustantivas ejecutoras de actividades del Componente No. 1 del Proyecto ACE.

En el caso de territorios indígenas, las consultas, recomendaciones o quejas serán recolectadas en las asambleas comunales y/o las territoriales, y recopiladas por los representantes de los Pueblos Indígenas, quienes las harán llegar a los Gobiernos Regionales y estos a su vez al SEAR, para el caso de la RACCN y RACCS. Para el caso de las comunidades indígenas y afrodescendientes de la Costa Caribe las preocupaciones o quejas pueden ser presentadas en lengua materna si así lo desean. Los pueblos de la zona Pacífico- Centro- Norte, tramitarán sus consultas o quejas a través de las Delegaciones Departamentales y Municipales y la Sede Central. Las autoridades indígenas verificarán los hechos, constatarán evidencias y realizarán propuestas de medidas para solucionar conflictos. Según el nivel del mecanismo de atención, se acordarán las acciones pertinentes para corregir y proporcionar respuestas, documentar acciones con registros y fotografías, firma de actas de asistencia de las asambleas comunitarias según sea el caso.

4. **Monitoreo y evaluación.** La implementación de este mecanismo de comunicación junto con el formato “*Libro de Registros de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas*” será monitoreado y evaluado periódicamente durante el tiempo de ejecución de las actividades del Proyecto ACE. Este

monitoreo se realizará por vía telefónica, por correo electrónico y/o visita del Equipo Social ubicado en la Sede Central del MINED. El Equipo Social preparará informes semestrales de seguimiento del Mecanismo con base a la información recogida en el período.

Se revisará el **“Libro de Registros de preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas”** y se tomarán las acciones necesarias para facilitar las respuestas y soluciones, en conjunto con la Dirección Sustantiva ejecutora de la actividad. Se aplicarán instrumentos para recoger de manera sistematizada la apreciación de diferentes protagonistas sobre el proceso de realización de actividades con el Proyecto ACE, el respeto a la gobernanza y aspectos socio-culturales, en territorios indígenas. En zonas de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes, el Técnico Social se acompañará por un traductor en lengua materna de los hablantes indígenas en el sitio.

Página | 9

El Equipo Social será el responsable del llenado y seguimiento del “Formato de Control de Quejas y Reclamos del Proyecto ACE” (formato “a” del Anexo 1) sobre la base del monitoreo de cada una de las actividades.

5. **Informe de los resultados y recomendaciones.** El Equipo Social preparará informes semestrales de seguimiento del Mecanismo con base al monitoreo e información recogida en el período. Luego de la presentación de cada informe, el MINED y el Banco Mundial analizarán la necesidad de ajustar el mecanismo o realizar cambios en el esquema de implementación y monitoreo para asegurar la efectividad de su uso. Los informes semestrales se basarán en el “Formato de control de quejas y reclamos del Proyecto ACE”, describiendo el estado de situación de las quejas, así como cambios introducidos (de existir o según sea el caso) en la implementación de las actividades, a partir de la preocupación, queja o sugerencia atendida.

Los informes anuales y el informe final del Proyecto ACE tendrá un apartado dedicado a la implementación, monitoreo y evaluación del **Mecanismo de Comunicación de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas**.

4. Niveles de Implementación del Mecanismo de Comunicación

El Mecanismo de Comunicación de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas cuenta con los siguientes niveles de comunicación y atención:

1. Nivel Municipal/Departamental. Corresponde a preocupaciones o quejas relativamente menores o de complejidad media, por lo que su revisión, análisis y



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

40
2019

respuesta puede ser resuelta o amerita consulta a las Autoridades en el territorio, representada en la figura del Delegado Municipal y/o Delegado Departamental, apoyándose en los espacios establecidos en el Funcionamiento del Liderazgo Educativo del MINED. En caso de poblaciones indígenas y afrodescendientes, estas situaciones se canalizan y coordinan desde la estructura del MINED en el territorio con las Autoridades Territoriales.

Página | 10

2. Nivel Central. Corresponde a situaciones con un nivel de complejidad alta cuya solución amerita la respuesta desde la Sede Central del MINED. Estas preocupaciones y quejas serán trasladadas desde el territorio por los Delegados a la Oficina de Seguimiento de Proyectos Banco Mundial del MINED Central a través de los canales establecidos (INFOMINED), quien coordinará con la Dirección Sustantiva ejecutora de la actividad, sobre el tema en cuestión.

Las preocupaciones y quejas que se deriven de las actividades que se desarrollen en la Sede Central, indistintamente del nivel de complejidad que tengan, podrán ser presentadas en la Oficina de Seguimiento a Proyectos Banco Mundial o reportadas por correo electrónico buzon_proy_ace@mined.gob.ni, de donde se canalizará con la Dirección Sustantiva responsable de la actividad.

Todas las preocupaciones, quejas y sugerencias deben ser asentadas en el “Libro de Registro” y el formato “Control de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas” (*ver formatos “c” y “d” en Anexo 1*).



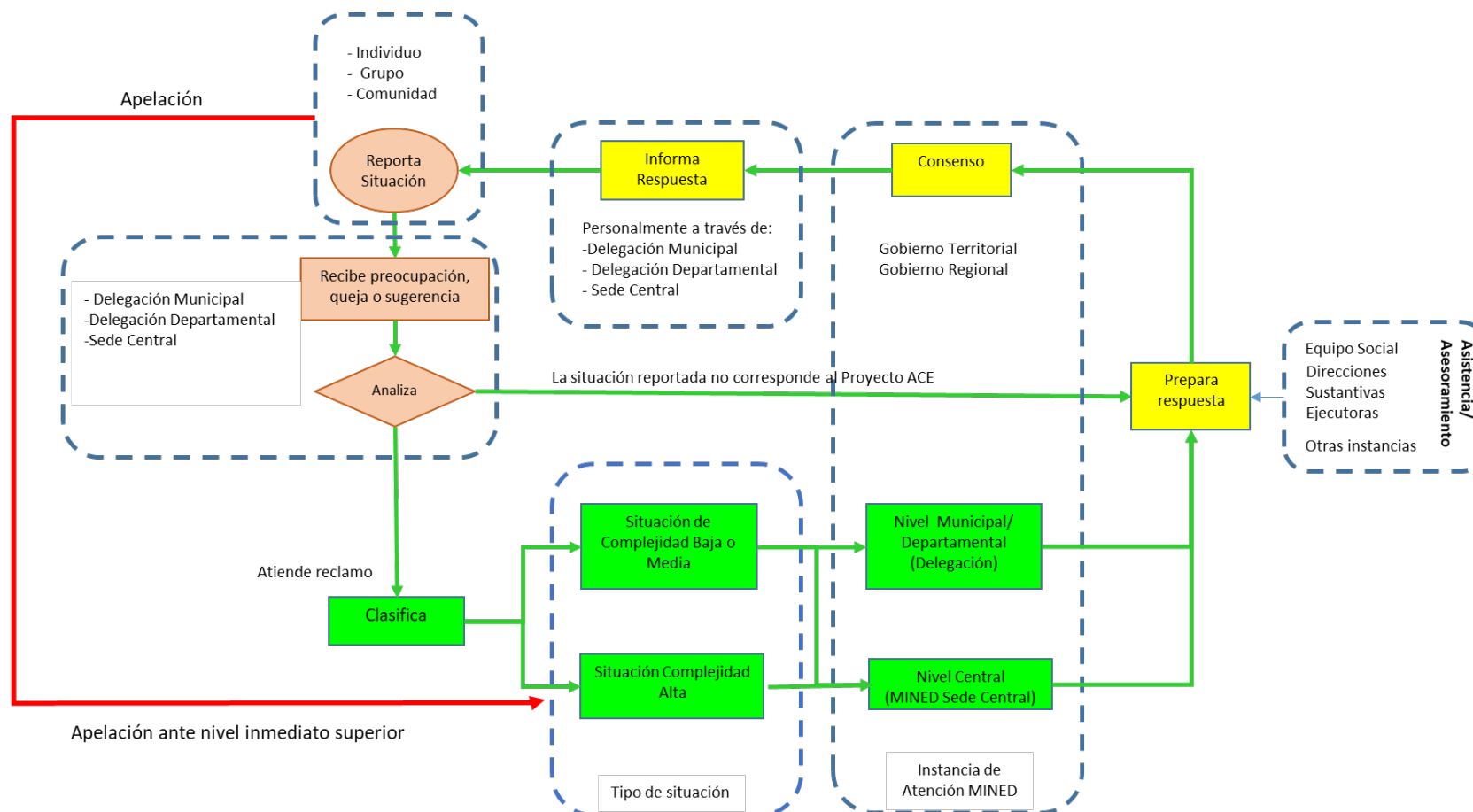
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono(505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

Diagrama de flujo Mecanismo de Comunicación de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas

Página | 11



5. Responsabilidades en la Implementación del Mecanismo de Comunicación

De acuerdo a las etapas antes detalladas, se identifican los principales protagonistas responsables en cada una de ellas: Página | 12

Objetivos	Acciones	Responsable
1. Comunicación Pública		
Informar sobre el Mecanismo de Quejas y Reclamos (procedimientos, información de contacto del Proyecto, etc.)	Preparar Listado de Situaciones, nivel de respuesta sugerida y tiempos aproximados en cada nivel.	Equipo Social- Oficina de Seguimiento a Proyectos BM
	Preparar instructivo para implementación de Mecanismo.	Equipo Social- Oficina de Seguimiento a Proyectos BM
	Informar Mecanismo e instrumentos a Delegados (presencial y por INFOMINED).	DISUP
Informar a los protagonistas sobre el Proyecto (componentes, tipos, niveles de respuesta, etapas, tiempos, responsables)	Informar Mecanismo a Protagonistas	Áreas Ejecutoras al inicio de la actividad
	Elaboración y colocación de Cartel de "ventana de comunicación", que contenga indicaciones donde se pueden recibir preocupaciones, quejas, sugerencias relacionadas con la ejecución del Proyecto.	Equipo Social -Oficina de Seguimiento de Proyectos BM
2. Recepción de preocupaciones, quejas y sugerencias		
Recibir preocupaciones/ quejas/sugerencias y respuestas.	Recepción de preocupaciones, quejas, sugerencias en el marco del Proyecto ACE: - verbales presenciales - escritas - correo electrónico buzon_proy_ace@mined.gob.ni	Delegado Municipal Delegado Departamental Oficina de Seguimiento Proyectos BM
3. Registro		
Dejar asentado el registro de todas las quejas/	Ofrecer a la persona que presenta la queja, la posibilidad de llenar un formato. Ofrecer el llenado del formato, si la persona prefiere hacer su descargo oralmente.	Personal de Oficina de Seguimiento a Proyectos BM Delegado (a quien designe),
	Remitir situación reportada a la Oficina de Seguimiento Proyectos BM	Delegado Municipal/ Departamental
	Completar Libro de Registros de preocupaciones, quejas, sugerencias.	Equipo Social de Oficina de Seguimiento a Proyectos BM

Objetivos	Acciones	Responsable
Sistematizar las quejas/reclamos	Desarrollar una base de datos donde queden asentadas todas las preocupaciones, quejas y sugerencias recibidas y las respuestas. La base puede contar con clasificación de las situaciones reportadas.	Equipo Social de Oficina de Seguimiento a Proyectos BM
4. Seguimiento y respuesta		
Establecer los mecanismos y acciones para abordar las quejas/reclamos.	Recoger información adicional sobre los motivos de la queja/reclamo.	Delegados Municipales/Departamentales Áreas Sustantivas Equipo Social Autoridades indígenas (cuando aplique)
	Propuesta de acción concreta.	Instancia del MINED de acuerdo a nivel de atención (Delegado, Oficina de Seguimiento a Proyectos BM en conjunto con Direcciones Sustantivas Ejecutoras) Autoridades indígenas (cuando aplique).
	Consenso de acción propuesta concreta	Delegado Municipal Delegado Departamental Equipo Social, Direcciones Sustantivas Ejecutoras Autoridades indígenas (cuando aplique)
	Comunicar la solución a la persona/grupo/ comunidad que presentó la situación y llenado de formato (b).	Instancia del MINED de acuerdo a nivel de atención (Delegado, Oficina de Seguimiento a Proyectos BM en conjunto con Direcciones Sustantivas Ejecutoras) Autoridades indígenas (cuando aplique).
	Brindar posibilidad de apelación mediante aplicación del mecanismo	Instancia del MINED de acuerdo a nivel de atención (Delegado, Oficina de Seguimiento a Proyectos BM en conjunto con Direcciones Sustantivas Ejecutoras) Autoridades indígenas (cuando aplique).
5. Monitoreo y Evaluación		
Contar con un sistema de M&E para dar seguimiento a las quejas/reclamos/sugerencias del Proyecto	Estar en comunicación con los receptores de quejas/reclamos (personal designado y Delegados) para conocer el estado de situación de las situaciones reportadas.	Equipo Social

Objetivos	Acciones	Responsable
	Mantener al día el registro de los instrumentos.	Equipo Social Delegaciones Departamentales y Municipales
	Monitorear Libro de Registros de preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas en campo.	Equipo Social- Oficina de Seguimiento a Proyectos BM
	Mantener al día el formato de "Control de Quejas y Sugerencias del Proyecto ACE"	Equipo Social- Oficina de Seguimiento a Proyectos BM
	Generar informes de estados de situación.	Equipo Social- Oficina de Seguimiento a Proyectos BM
	Entrevistar a actores clave sobre implementación de mecanismo de preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas.	Equipo Social- Oficina de Seguimiento a Proyectos BM

6. Llenado de Instrumentos del Mecanismo de Comunicación

Como parte de este Mecanismo de comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas, se utilizarán los siguientes instrumentos:

- Formato **para presentar** preocupaciones, quejas y sugerencias.
- Formato **de respuesta** a preocupaciones, quejas y sugerencias.
- Libro de **Registros de** preocupaciones, quejas y sugerencias.
- Formato de **Control de** preocupaciones, quejas y sugerencias en el Marco del Proyecto ACE.

Los formatos a) y b) **para presentar y brindar respuestas a preocupaciones, quejas y sugerencias** estarán disponibles, tanto en las Delegaciones Municipales y Departamentales, como en la Oficina de Seguimiento a Proyectos BM en la Sede Central del MINED. En caso de ser llenados en las Delegaciones, estas remitirán dichos formatos (en original) a la Oficina de Seguimiento de Proyectos BM, para incorporarse dentro del expediente.

El **Libro de Registros y el Formato para presentar Preocupaciones, Quejas y Sugerencias, así como el formato de respuestas respectivos** estarán en la Oficina de Seguimiento de Proyectos BM, bajo custodia del Equipo Social.

Asimismo, el **Formato de Control de Preocupaciones, Quejas y Sugerencias en el Marco del Proyecto ACE**, para situaciones procedentes de protagonistas Indígenas y No Indígenas estará bajo custodia del equipo social de MINED en la Sede



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

40
2019

Central, quienes tendrán la responsabilidad de mantenerlo actualizado y utilizar dicha información para hacer los ajustes al mecanismo que sean necesarios y generar los reportes descritos en la etapa 5 “Monitoreo del Mecanismo”.

Este procedimiento en el caso donde haya presencia de protagonistas de las actividades previstas con el Proyecto ACE, provenientes de pueblos indígenas y afrodescendientes, deberá ser avalado con amplio apoyo comunitario y de los representantes o líderes de la comunidad local y/o por los representantes de las autoridades indígenas, para el caso de situaciones reportadas en territorios indígenas y afrodescendientes. Con apoyo del SEAR y su personal en el territorio, las situaciones reportadas y respuestas serán traducidas a la lengua materna y tratada de la forma más adecuada conforme lo indiquen las autoridades indígenas, respetando la cultura y cosmovisión de los protagonistas.

Página | 15

Estos formatos contienen la siguiente información:

Información general de la Comunidad Educativa a la que pertenece. Para ello, es necesario identificar los datos generales del Centro Escolar con las variables siguientes:

1. Nombre del Centro Escolar
2. Código único
3. Código del Centro escolar
4. Indígena (Si/No). Si no es indígena pasar a llenar el ítem número 6 y siguientes.
5. Si es indígena:
 - Lengua materna que se habla
 - Lengua materna en revitalización
 - Pueblo Indígena de pertenencia
 - Territorio Indígena y afrodescendientes de pertenencia.
6. Comunidad
7. Municipio
8. Departamento/ Región

Identificación de la persona que expone la preocupación, queja o sugerencia:

1. Nombre completo. Correspondiente a la persona que expresa o escribe la preocupación o queja. En caso que la persona decida quedar en anonimato, se requiere que deje al menos una caracterización de referencia, o solicitar la confidencialidad de sus datos, y en los casos que la queja haga referencia a situaciones que afectan la colectividad o a la comunidad, entonces se puede comunicar su solución en asambleas públicas.
2. Número de teléfono y/o correo electrónico. Se solicita los datos para localizar a la persona a quién se le proporcionará información acerca del proceso de gestión o



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono(505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

40
2019

respuesta a la preocupación o queja, o bien para convocarla a participar en la reunión de resolución de la misma.

Naturaleza de la preocupación, queja o sugerencia

1. Preocupación, queja o sugerencia.
2. Fecha de recepción. Se anota día/mes/año en que se recibió la preocupación o queja, que sirve como parámetro para medir la efectividad y agilidad del tiempo empleado para recibir respuesta en el menor tiempo posible.
3. Persona que recibió la preocupación o queja.

Identificación de la acción para dar respuesta

Una vez identificada y analizada la preocupación, queja o sugerencia expresada se procede a identificar las posibles alternativas de respuesta, con asistencia del Equipo de Salvaguarda, en dependencia del tipo y complejidad de la situación reportada:

1. Acción: Se especifica la(s) actividad(es) que se proponen realizar para dar respuesta
2. Fecha que se propone realizar la acción
3. Responsable de implementar solución
4. Estado de la acción
5. En esta columna se describe brevemente cómo avanza el proceso de la gestión, especificando la fecha en que inició y los resultados que se tienen en el momento del monitoreo del Libro de registro por parte de Salvaguarda Social.

7. Monitoreo y Evaluación del Mecanismo para el Proyecto ACE

Con el objetivo de monitorear y evaluar la eficiencia y aceptación de este mecanismo, se implementará el **Formato de Control de Quejas y Sugerencias en el marco del Proyecto ACE**.

El llenado de este formato estará bajo la responsabilidad del Equipo Social, y el mismo contiene los campos para contabilizar las cantidades de situaciones reportadas, el nivel de atención (municipal, departamental, y Sede Central del MINED), clasificadas en los ámbitos principales

El llenado de este formato por situaciones presentadas por protagonistas tanto de Centros Escolares Indígenas, como de No Indígenas, permitirá analizar las



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono(505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

40★
2019

situaciones recurrentes en las distintas actividades del Proyecto ACE, de manera que proporcione datos, alertas y recomendaciones para mejorar aspectos técnicos, de organización, abordaje con las comunidades beneficiadas.

El MINED incorporará una sección dedicada a los avances en la implementación del Mecanismo de comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas en cada uno de los informes semestrales del Proyecto ACE que se entregan al Banco Mundial.

Página | 17

Los reportes presentados como parte de este esquema de monitoreo serán compartidos a lo interno de MINED para incorporar lecciones aprendidas y mejorar la implementación del Mecanismo.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono(505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



b) Formato RESPUESTA A PREOCUPACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Fecha: / /

Centro Escolar:.....

Comunidad: ¿Indígena? SI/NO

Municipio:

Departamento/región:

Página | 19

Nombre de la persona que presentó la preocupación/queja/sugerencia:

.....

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico:.....

Documento de identidad:

.....

Preocupaciones ☐

Queja ☐

Sugerencia ☐

Respuesta

En respuesta a la queja presentada en la fecha.....

Sobre (describir naturaleza de preocupación/queja/sugerencia)

.....

.....

.....

.....

.....Se informa que, luego de
haber evaluado la preocupaciones/queja/sugerencia, se ha decidido

.....

.....

.....

.....

En caso de apelación por favor, comunicarse con:

.....

.....

Canal de respuesta (marcar el canal utilizado): Escrito/Oral

Nombre de la persona que informa:

Firma de la persona que informa

c) Formato LIBRO DE REGISTROS DE PREOCUPACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RESPUESTAS

1. Información general del centro escolar

1. Nombre del Centro Escolar: _____ 2. Código único: _____ 3. Código del CE: _____

4. Indígena: SI ☐ NO ☐

5. Si es indígena:

5.1 Lengua materna que se habla: _____ 5.2 Lengua materna en revitalización: _____

5.3 Pueblo Indígena de pertenencia: _____ 5.4Territorio Indígena o Afrodescendientes de pertenencia: _____

6. Región: _____ 7. Municipio: _____ 8. Comunidad: _____

N°	1. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA SITUACIÓN		2. NATURALEZA DE LA PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIAS			3. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN			4. ESTADO DE LA ACCIÓN		
	1. Nombre completo	2. Núm. Teléfono, dirección, correo electrónico	1. Preocupación, queja o sugerencias	2. Fecha de recepción	3. Persona que recibió la preocupación, queja o sugerencia	4. Acción	1. Fecha que se propone realizar la acción	2. Participantes en la actividad o acción para resolver	1. En proceso de resolución	2. Resuelto	3. Tiempo que se tomó para la resolución

d) Formato CONTROL DE CANTIDADES DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS (TOTALES)

CONTROL DE PREOCUPACIONES/QUEJAS/SUGERENCIAS EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES										
Descripción de la Instancia de recepción y resolución de Preocupación/queja/sugerencia	Tipo de Preocupación/queja/sugerencia									
	Realización de actividades de formación e investigación			Entrega de Materiales			Gestión institucional articulada			Otros
	Aceptación	Metodología y recursos Didácticos	Aseguramientos logísticos	Calidad	Utilidad	Uso y Cuido	Coordinaciones entre áreas	Acompañamiento a Delegaciones	Comunicación	Especifique:
Número recibidas a MINED municipal/ departamental.										
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED municipal/ departamental.										
Número recibidas en MINED Central.										
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED Central.										

d1) Formato CONTROL DE CANTIDADES DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS (PARA CENTROS ESCOLARES NO INDIGENAS) *Uso Sede Central*

CONTROL DE PREOCUPACIONES/QUEJAS/SUGERENCIAS EN CENTROS ESCOLARES NO INDÍGENAS										
Descripción de la Instancia de recepción y resolución de Preocupación/queja/sugerencia	Tipo de Preocupación/queja/sugerencia									Observaciones
	Realización de actividades de formación e investigación			Entrega de Materiales			Gestión institucional articulada			
	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	
Número recibidas en MINED municipal/ departamental.										
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED municipal/ departamental.										
Número recibidas en MINED Central.										
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED Central.										

d.2) Formato CONTROL DE CANTIDADES DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS (PARA CENTROS ESCOLARES INDIGENAS) *Uso Sede Central*

CONTROL DE PREOCUPACIONES/QUEJAS/SUGERENCIAS EN CENTROS ESCOLARES INDÍGENAS										
Descripción de la Instancia de recepción y resolución de Preocupación/queja/sugerencia	Tipo de Preocupación/queja/sugerencia									Observaciones
	Realización de actividades formación e investigación			Entrega de Materiales			Gestión institucional articulada			
	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	
Número recibidas a MINED municipal/ departamental.										
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED municipal/ departamental.										



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

40
2019

Número recibidas en MINED Central.										
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED Central.										



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA
Teléfono(505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2018

UNID@S EN Por Gracia
VICTORIAS! de Dios!

9. Anexo 2: Instructivo para Implementación del Mecanismo de Comunicación

Para la implementación y operatividad del **Mecanismo de comunicación para preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas** durante la ejecución de actividades del Componente No.1. **Mejora de las prácticas pedagógicas docentes en Educación Inicial preescolar, primaria y secundaria a nivel nacional**, en el marco del Proyecto ACE-Banco Mundial, se establece el presente Instructivo de las etapas y acciones a desarrollar, así como para el llenado de los formatos establecidos.

En la Oficina de Seguimiento a Proyectos BM del MINED en la Sede Central, se resguardará un expediente conteniendo todos los formatos con preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas.

Este Mecanismo estará siendo revisado periódicamente, para ajustarlo de acuerdo a los resultados de su implementación, a fin de mejorar su efectividad, mitigando situaciones ocasionados por la ejecución de las actividades del Proyecto ACE.

I. SOCIALIZACIÓN DEL MECANISMO

1. La socialización del mecanismo se realizará en una primera instancia con los Directores Sustantivos ejecutores de actividades del proyecto ACE y áreas de apoyo.
2. Como segunda instancia, se realizará la socialización en las reuniones quincenales con Delegados Departamentales y Municipales del MINED, que se realizan en la Sede Central.
3. Posterior, cuando en estas reuniones se informen sobre las actividades de la semana, se indicará que para las actividades financiadas por el Proyecto ACE al inicio de las mismas se debe mencionar la existencia de este mecanismo y colocar una hoja de papel en el lugar del evento, o su escritura en la pizarra (si hubiese) para informar sobre la existencia del mismo.
4. La entrega del documento con el *Mecanismo de comunicación con sus anexos* se realizará a través de INFOMINED, como medio de comunicación institucional oficial.

En la socialización del mecanismo el equipo social realizará explicación de los Formatos **a, b y c**, a utilizar en las “**ventanas de comunicación**” o instancias designadas para recepcionar las preocupaciones, quejas o sugerencias.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!





Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2018

UNID@S EN *Por Gracia*
VICTORIAS! *de Dios!*

Los carteles para informar la existencia de este Mecanismo en cada Delegación del MINED serán proporcionados por la Sede Central, y deben contener el siguiente diseño:

- Logotipo oficial del MINED
- Título “Ventana de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas”.
- Proyecto Alianza para la Calidad Educativa (ACE), financiado por Convenio de Préstamo Banco Mundial
- Según la Ventana que se trate: Nombre del Responsable asignado de la Oficina de Seguimiento a Proyectos BM y teléfono, o nombre del Delegado Municipal de la Delegación Municipal, Nombre del Delegado Departamental de la Delegación Departamental, y correo electrónico institucional buzon_proy_ace@mined.gob.ni.
- Ubicación del instrumento Libro de Registros: Oficina Delegado Municipal/Departamental, u Oficina de Seguimiento a Proyectos BM.

II. REPORTE

1. La persona que tenga el interés de reportar una preocupación, queja o sugerencia relacionada a la ejecución del Proyecto ACE, se presentará en la “*Ventana de Comunicación*” designada, que puede ser: Delegación Municipal o Departamental del MINED, Oficina de Seguimiento a Proyectos BM, y expresará su motivación. O la reportará a través de la dirección de correo electrónico buzon_proy_ace@mined.gob.ni.
2. La persona responsable de dicha “*Ventana de Comunicación*”, atenderá y entregará el Formato (a), para recepcionar la preocupación, queja o sugerencia, y le explica al que reporta la situación el llenado de los campos que contiene o se ofrece a apoyarlo en el llenado del formato.
3. El formato estará disponible en lengua materna para situaciones reportadas proveniente de protagonistas de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes.
4. Una vez el responsable verifica el llenado correcto del formato (a) y que el mismo no contenga manchones y borrones, lo recibe a satisfacción.

III. RECEPCION

1. La recepción puede ser presentada de forma verbal y/o por escrito. Si es por escrito se proporcionará de forma impresa un *Formato (a) de recepción de la preocupación*, queja o sugerencia para su llenado. O la reportará a través de la dirección de correo electrónico buzon_proy_ace@mined.gob.ni. De presentarse en forma verbal, el Responsable de la “*Ventana de Comunicación*” ofrecerá el llenado del formato, a fin de registrarla.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!





Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2018

UNID@S EN Por Gracia
VICTORIAS! de Dios!

2. El llenado del Formato con la información en los campos correspondientes, no deben contener manchones o borrones.
3. Una vez recibida la preocupación, queja o sugerencia, el Responsable de la “Ventana de Comunicación” revisa y conforme listado proporcionado de tipos de preocupaciones y quejas, clasifica e identifica el nivel de complejidad.
4. Se comunica inmediatamente la preocupación, queja o sugerencia recibida al Equipo Social de la Sede Central.
5. La situación presentada puede ser de menor complejidad, de complejidad media o complejidad alta, lo que se determina de acuerdo a la Lista de Situaciones que se brinda como referencia adjunto a este instructivo (Anexo 3), así como la instancia de respuesta. En el caso de complejidad baja o media, puede darse respuesta en el territorio, y posterior remitir el formato a la Oficina de Seguimiento de Proyectos BM, quien la reportará con la respectiva Dirección Sustantiva ejecutora. Para el caso de situaciones de complejidad alta, esta debe ser reportada desde las Delegaciones Departamentales a la Sede Central, a través de INFOMINED para dar una respuesta en conjunto. En los casos de complejidad alta y otras situaciones que así lo ameriten, MINED informará al Banco Mundial sobre la queja, reclamo o sugerencia.

IV. REGISTRO

1. El Responsable designado en la “Ventana de Comunicación” existentes en las Delegaciones Municipales y Delegaciones Departamentales, resguardará una copia y remitirá original del Formato (a) a la Oficina de Seguimiento de Proyectos BM para su resguardo oficial.
2. El Responsable designado en la Oficina de Seguimiento a Proyectos BM, deberá llevar el registro consolidado de las preocupaciones, quejas o sugerencias recibidas en **Formato (c) Libro de registro de preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas**, haciendo el llenado en los campos correspondientes, que no deben contener manchones o borrones.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA
Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2018

UNID@S EN Por Gracia
VICTORIAS! de Dios!

V. RESPUESTA Y APELACIÓN

De acuerdo al tipo de situación reportada y conforme lo establecido en el listado de situaciones, el Responsable de la “Ventana de Comunicación” informa una fecha probable de repuesta.

1. A situaciones con un nivel de complejidad baja y media, corresponde al Delegado Municipal y/o Delegado Departamental, el poder brindar aclaraciones apoyado con la Oficina de Seguimiento de Proyectos BM y los directores de áreas sustantivas o personal designado, del Proyecto ACE del MINED, la que puede ser comunicada:
 - Personalmente.
 - Por correo electrónico.
 - En Asambleas del Consejo del Centro Educativo que se realiza cada quince días, si aplica.
 - En Encuentros de Madres/Padres/Tutores de Familia que se realiza una vez al mes, si aplica.
 - En Asamblea Comunitaria. Puede establecer consenso y coordinaciones con Autoridades Municipales y/o Autoridades Territoriales, en caso de poblaciones indígenas.
2. A situaciones con un nivel de complejidad alta, su solución amerita la respuesta desde la Sede Central del MINED. Estas preocupaciones y quejas serán trasladadas desde el territorio por los Delegados a la Oficina de Seguimiento de Proyectos BM del MINED, por medio de los canales establecidos (INFOMINED).
3. Una vez recibidas a través de INFOMINED, el reporte de estas situaciones será remitido a la Oficina de Seguimiento de Proyectos BM con copia a la División General de Coordinación de Programas y Proyectos y a la Dirección Sustantiva ejecutora correspondiente. La revisión, análisis y respuestas deben ser preparadas en conjunto, y en casos que aplique, se involucrará a otras instancias de apoyo como la DGAF, Adquisiciones, Infraestructura Escolar, etc. En el caso de que la situación reportada provenga de un protagonista de un Centro Escolar perteneciente a Pueblos Indígenas y Afrodescendientes, las respuestas deben ser consensuadas y coordinadas con las autoridades territoriales.
4. En caso de inconformidad por la repuesta recibida, la persona que presentó la situación puede apelar ante la instancia en donde fue recepcionada la misma,

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!





Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2018

UNID@S EN Por Gracia
VICTORIAS! de Dios!

o en el nivel inmediato superior, y se repite el proceso de revisión nuevamente. En caso que la apelación sea presentada ante una Delegación, deberá proceder a informar el reclamo a la Sede Central en búsqueda de alternativas para encontrar medidas viables de corrección o aclaración.

5. Las respuestas serán registradas utilizando el Formato (b), y con base a su contenido, serán informadas a la persona que reportó la situación. Para ello se contacta a la persona de acuerdo a las referencias proporcionadas. En el caso de las Delegaciones Departamentales y Municipales, resguardan la copia del formato (b) y remiten el original a Oficina de Seguimiento de Proyectos BM, quien informará a la Dirección Sustantiva ejecutora que corresponde.

VI. MONITOREO Y EVALUACIÓN

1. El Equipo Social tendrá bajo su responsabilidad el llenado y seguimiento del **Formato (d) de Control de Quejas y Reclamos del Proyecto ACE** sobre la base del monitoreo con el territorio y las Direcciones Sustantivas ejecutoras del Proyecto ACE.
2. Los formatos de seguimiento a utilizar para contabilizar las preocupaciones, quejas o sugerencias por Delegación Municipal/ Departamental son los siguientes:
 - e) Control de preocupaciones/quejas/sugerencias: en este formato se registran las cantidades totales de situaciones recibidas y la respuesta proporcionada.
 - e.1) Control de preocupaciones/quejas/sugerencias de protagonistas **no indígenas**: en este formato se registran las cantidades totales de situaciones recibidas y la respuesta proporcionada solo correspondientes a protagonistas **NO** pertenecientes a pueblos indígenas y afrodescendientes.
 - e.2) Control de preocupaciones/quejas/sugerencias de protagonistas **indígenas**: en este formato se registran las cantidades totales de situaciones recibidas y la respuesta proporcionada solo correspondientes a protagonistas **SI** pertenecientes a pueblos indígenas y afrodescendientes.

El objetivo de estos formatos es observar el comportamiento de la ocurrencia de situaciones, y si en esto inciden los factores culturales.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA

Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!





Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2018

UNID@S EN Por Gracia
VICTORIAS! de Dios!

3. Las Delegaciones Municipales y Departamentales trasladarán los registros y formatos de las preocupaciones, quejas o sugerencias a la Oficina de Seguimiento de Proyectos BM en la Sede Central, para su resguardo y registro.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA SAAVEDRA
Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

10. Anexo 3: Lista de Posibles Situaciones que pueden ocasionar Preocupaciones, Quejas, Sugerencias, e instancias responsables para dar Respuestas.

Página | 30

La experiencia vivida durante la ejecución de actividades financiadas por otras fuentes de financiamiento, por parte de las distintas áreas sustantivas del MINED (Educación Inicial, Primaria, Secundaria, Evaluación Curricular, SEAR, Programación Educativa y Formación Docente) ha permitido identificar por medio de sesiones de trabajo, posibles situaciones que se han presentado y/o que pudiesen presentarse en la ejecución del Componente No. 1 del Proyecto ACE.

A continuación se presenta una lista de posibles situaciones que se puedan suscitar durante la implementación del Mecanismo de comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias, que sirven de guía para la persona encargada de recepcionar la situación, de no encontrarse en el listado igualmente se recepciona y se canalizan con las instancias y Direcciones Sustantivas ejecutoras, a través de la cual se brindaría Respuestas, Posterior a cada evaluación del mecanismo, se actualizará esta guía que sirve como referencia

LISTADO DE POSIBLES PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS				
N	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	INSTANCIA RESPONSABLE EN EL PROCESO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	DIRECCION SUSTANTIVA EJECUTORA
1	NIVEL DE COMPLEJIDAD MENOR Tiempo para brindar respuesta: 5 días	Considerar en capacitaciones para Centros Escolares de comunidades indígenas y afrodescendientes, la contextualización, características lingüísticas, tiempos de aprendizajes y metodologías culturalmente adecuadas.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria – Dirección General de Secundaria – Dirección General de Formación Docente
2		Deterioro y pérdida de material didáctico y Fungible para usos de las educadoras comunitarias.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA,

Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni

LISTADO DE POSIBLES PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

3		Falta de coordinación en las convocatorias a reuniones y solicitud de información a la comunidad educativa.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria – Dirección General de Secundaria – SEAR – Dirección General de Formación Docente – Dirección General de Planificación – Departamento de Evaluación Curricular
4		Falta de registro o control de inventario de materiales por parte de Educadoras Comunitarias.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial
5		Preocupación en padres de familia de alumnos de educación Inicial por solicitud constante de material a utilizar por los niños.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial
N	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	INSTANCIA RESPONSABLE EN EL PROCESO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	DIRECCION SUSTANTIVA EJECUTORA
1	NIVEL DE ATENCION MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL DE COMPLEJIDAD INTERMEDIA Tiempo para brindar respuesta: 10 días	Pago de viáticos entregados de manera tardía a participantes en talleres e intercambios.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria – Dirección General de Secundaria – SEAR – Dirección General de Formación Docente – Dirección General de Planificación – Departamento de Evaluación Curricular
2		Error en cálculo para pago de viáticos de participantes en talleres e intercambios.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria

LISTADO DE POSIBLES PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

				– Dirección General de Secundaria – SEAR – Dirección General de Formación Docente – Dirección General de Planificación – Departamento de Evaluación Curricular
3		Realización de capacitaciones en los Departamentos o Municipios cercanos al lugar de origen de los protagonistas.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria – Dirección General de Secundaria – SEAR – Dirección General de Formación Docente – Dirección General de Planificación – Departamento de Evaluación Curricular
4		Falta de condiciones para resguardo de textos y material educativo.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria – Dirección General de Secundaria – SEAR
5		Material educativo de educación inicial no llega completo, provocando inconformidad en los maestros.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – SEAR
6		No se realiza proceso de devolución de información tomada en los territorios.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección General de Formación Docente – Dirección General de Planificación – Departamento de Evaluación Curricular
7		Dificultades con entrega de textos en los Centros Escolares.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA,

Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

LISTADO DE POSIBLES PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

				– Dirección General de Secundaria – SEAR
8		Seguimiento o medición al trabajo con los niños.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria – Dirección General de Secundaria – SEAR – Dirección General de Formación Docente – Dirección General de Planificación – Departamento de Evaluación Curricular
9		Seguimiento relacionado a la concretización del plan en el aula de clase.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria – Dirección General de Secundaria – SEAR – Dirección General de Formación Docente
N	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	INSTANCIA RESPONSABLE EN EL PROCESO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	DIRECCIÓN SUSTANTIVA EJECUTORA
1	NIVEL DE ATENCIÓN SEDE CENTRAL DE COMPLEJIDAD ALTA Tiempo para brindar respuesta: 15 días	Poca atención a CE y docentes de algunas Regiones aisladas y de difícil acceso como Alto Wangki.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria – Dirección General de Secundaria – SEAR – Dirección General de Formación Docente – Dirección General de Planificación – Departamento de Evaluación Curricular
		Falta de recursos financieros para movilización a actividades de acompañamiento en los territorios.	Delegación Departamental/ Municipal,	– Dirección de Educación Inicial – Dirección General de Primaria

LISTADO DE POSIBLES PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

			Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección General de Secundaria – SEAR – Dirección General de Formación Docente – Dirección General de Planificación – Departamento de Evaluación Curricular
		En las evaluaciones los docentes demandan acceso al resultado de las evaluaciones, que lleva tiempo en hacerles llegar el resultado.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección General de Planificación – Dirección de Programación – Departamento de Evaluación Curricular – SEAR
		El informante manifiesta que en el informe no se respeta la privacidad, ya que aparece información personal como nombre, cargo o fotografías sin previa autorización.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección General de Planificación
		Procesos de investigaciones puede generar inconformidad cuando no se tiene cuidado con los créditos y consentimiento.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección General de Planificación
		El tiempo destinado para el desarrollo de la capacitación a los encargados de recopilar la información requerida en el estudio no es suficiente para apropiarse del contenido del instrumento y el mecanismo de aplicación.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección General de Planificación
		Tiempo insuficiente para los aplicadores al momento de trabajo de campo para aplicación de instrumentos de investigación.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección General de Planificación
		Los informantes se pueden quejar que en el momento que proporcionaron la información no se les compartió cómo utilizarían	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección General de Planificación – SEAR

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA,

Teléfono (505)2253-8490, www.mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

LISTADO DE POSIBLES PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

		los resultados del estudio y aluden no haber dado un consentimiento informado.		
		Necesidad de más articulación entre las áreas sustantivas para utilización de los resultados de la evaluación.	Delegación Departamental/ Municipal, Oficina de Seguimiento de Proyectos BM	– Dirección General de Planificación – Dirección de Programación – Departamento de Evaluación Curricular