



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2018

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



MINISTERIO DE EDUCACION

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

Mecanismo de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas durante la Ejecución de Obras para la Mejora de Centros Escolares

División General de Infraestructura Escolar



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DIVISIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA ESCOLAR
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA, MODULO "S", PLANTA ALTA.

TELEFONO: 2253 8490, EXT.No.218

www.mined.gob.ni, sanchezh@mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2018

UNID@S EN Por Gracia
VICTORIAS! de Dios!

Contenido

	Página
1. Introducción.....	2
2. Mecanismo de Comunicación de Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas...4	4
3. Etapas y Procedimientos del Mecanismo de Comunicación.....4	4
4. Niveles de Implementación del Mecanismo de Comunicación.....10	10
5. Responsabilidades en la Implementación del Mecanismo de Comunicación.....13	13
6. Llenado de Instrumentos del Mecanismo de Comunicación.....15	15
7. Monitoreo y Evaluación del Mecanismo para el Proyecto ACE.....17	17
8. Anexo 1: Formatos.....19	19
a) Formato PRESENTAR PREOCUPACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....19	19
b) Formato RESPUESTA A PREOCUPACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....20	20
c) Formato LIBRO DE REGISTROS DE PREOCUPACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RESPUESTAS.....21	21
d) Formato CONTROL DE CANTIDADES DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS (TOTALES)22	22
9. Anexo 2: Instructivo para Implementación del Mecanismo de Comunicación.....25	25
10. Anexo 3: Lista de Situaciones que pueden ocasionar Preocupaciones, Quejas, e involucrados en las Respuestas.....31	31



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DIVISIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA ESCOLAR
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA, MODULO "S", PLANTA ALTA.

TELEFONO: 2253 8490, EXT.No.218

www.mined.gob.ni, sanchezh@mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



Mecanismo de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas durante la Ejecución de Obras para la Mejora de Centros Escolares

Proyecto Alianza para la Calidad Educativa (ACE) Banco Mundial

1. Introducción

En el año 2017 se firmó 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 docentes en 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.**

El Proyecto ACE cuenta con un **Marco Ambiental y Social (MGAS)** que orienta el cumplimiento de las políticas de salvaguarda ambiental y social del Banco Mundial; y debido a la presencia de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes en las zonas de implementación de los componentes del proyecto, se ha activado la política de salvaguarda social referida a Pueblos Indígenas (O.P. 4.10).

En continuidad con lo anterior, en el **Componente 1** de alcance nacional, se ha desarrollado un **Plan de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes (PPIA)** que orienta la implementación de este componente e incluye acciones específicas para asegurar que los Pueblos Indígenas reciban del proyecto beneficios socioculturalmente adecuados. La naturaleza del **Componente 2** ha generado la necesidad de desarrollar un **Marco de Planificación de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes (MPPIA)** donde se establecen los lineamientos a seguir para las escuelas intervenidas que se encuentren en comunidades indígenas incluyendo la posibilidad de realizar un PPIA para asegurar la adecuación sociocultural de las intervenciones.

Como parte de la ejecución de obras de infraestructura escolar, se implementan dos modalidades de **Planes de Reubicación Temporal (PRT)** de los estudiantes durante el proceso de intervención de las obras:





- a. Un Plan de Reubicación Temporal (PRT) asumido con fondos del Proyecto, cuando la realidad local determina la inexistencia de sitios con condiciones mínimas como pisos, paredes y cubiertas de techos en buen estado, y sean inexistentes los recursos para dotar de al menos letrinas y agua potable a los sitios. El Proyecto se encarga de asumir los costos técnicos de la construcción de aulas temporales las cuales incluyen la instalación de los servicios básicos mínimos como agua potable y letrinas en los denominados sitios de reubicación temporal.
- b. Un Plan de Reubicación Temporal (PRT) asumido por parte de la comunidad educativa cuando sus integrantes y población local asumen compromisos con la colaboración de autoridades locales y, en comunidades indígenas, con los representantes de su gobernanza (según sea el caso y la ubicación de la obra). Se utilizan sitios existentes que garantizan los servicios básicos de agua potable y letrinas, para reubicar a los estudiantes, así como lugares amplios y seguros, denominados sitios de reubicación temporal.

En el marco del **Componente 2, el proyecto contempla la atención de 45 centros escolares**, cuya ejecución está bajo la responsabilidad de la División General de Infraestructura Escolar (DGIE) del MINED. De los 45 Centros Escolares, existe el compromiso de atender a 8 Centros Escolares localizados en territorios pertenecientes a Pueblos Indígenas y Afrodescendientes.

Con las obras de mejoramiento de la infraestructura escolar financiadas por el Proyecto PAESE (financiados por las fuentes AGE y PROSEN, y administrado por el Banco Mundial), se logró desarrollar una experiencia enriquecedora en el cumplimiento de las Políticas de Salvaguardas Sociales y Ambientales, a la cual se está dando continuidad con el Proyecto ACE, esperando consolidar estas buenas prácticas en la ejecución de las obras de infraestructura escolar previstas en el proyecto. En este contexto, el Ministerio de Educación se propone implementar un **mecanismo de comunicación para preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas**, para las comunidades educativas y representantes de las autoridades locales, municipales y de gobernanza indígena (cuando aplique), **que se deriven y correspondan al proceso de ejecución de estas 45 obras.**

“El Mecanismo de comunicación para preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas” se ha desarrollado para su uso en el marco de la implementación del Componente 2 del Proyecto ACE. Sin embargo, el Mecanismo será próximamente expandido con una descripción específica de su uso en el marco del Componente 1.

A continuación, se describe la propuesta de implementación de este **mecanismo para comunicar preocupaciones, quejas y sugerencias, así como para brindar respuestas.**



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

El “Mecanismo de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuesta”, es un mecanismo que tiene como objetivo prevenir oportunamente riesgos y dar respuesta a quejas y preocupaciones surgidas durante la ejecución de las obras de mejora de la infraestructura escolar, así como crear cambios sociales positivos con base local, mediante la recepción, análisis y respuesta a preocupaciones, quejas, sugerencias o recibir retroalimentación sobre aspectos de interés para los protagonistas beneficiados por el Proyecto ACE. Debe ser socializado antes de iniciar la ejecución de las obras en el sitio del proyecto.

La atención a potenciales conflictos o descontentos en el proceso de ejecución de mejoras de infraestructura escolar en Centros Educativos contribuirá a asegurar de forma transparente el tratamiento oportuno de las preocupaciones o quejas, así como identificar las buenas acciones que se presenten, con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación, lo que permitirá desarrollar una mejor gestión institucional del MINED en sus diferentes niveles (central y el territorio).

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 a la Comunidad Educativa del Centro Escolar, Líderes Comunitarios, Delegado Municipal, Delegado Departamental y empresa constructora, durante la etapa previa al inicio de las obras. Al momento de entrega de sitio, se colocarán rótulos en lugares visibles dentro del Centro Escolar y lugares de reubicación temporal de los estudiantes informando sobre la existencia de este mecanismo. En el caso de los Pueblos Indígenas y Afrodescendientes deberán ser escritos en sus respectivas lenguas maternas. El diseño del cartel de aviso de la “*ventana de comunicación*” contendrá:

- Logotipo oficial del MINED
- Título “Ventana de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas”.
- Datos generales del Centro Escolar: nombre, comunidad y municipio, indicando si es indígena o mestizo. En caso de ser Indígena, indicar el pueblo al que pertenece, y tipo de educación: monolingüe o intercultural bilingüe.
- Nombre del Director del Centro Escolar.
- Nombre del Delegado Municipal y teléfono de la Delegación Municipal.
- Nombre del Delegado Departamental y teléfono de la Delegación Departamental.



- Ubicación del instrumento Libro de Registros: Área de Dirección en el Centro Escolar y/o Sitio de reubicación temporal.

Al momento de la orden de inicio, se realizará una asamblea comunitaria en la cual se presentará a todos los involucrados en el proyecto (comunidad educativa, líderes comunitarios, Delegados Municipales y Departamentales de MINED, empresa constructora, etc.), las características del proyecto, las políticas operativas del Banco Mundial aplicables, los procesos de **Reubicación Temporal** y del **Mecanismo de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas**. Se presentará al Director del Centro Escolar los diferentes Formatos e Instructivo de uso. Con apoyo del Equipo de Salvaguarda y Técnico de la DGIE, se abordará su objetivo, responsabilidades, implementación y monitoreo. Asimismo, se informará a la comunidad educativa y a la empresa constructora sobre el objetivo del mismo, su funcionamiento, canales de comunicación y niveles de respuesta.

ETAPA 2. Recepción de Preocupaciones, Quejas, y Sugerencias

Las preocupaciones, quejas o sugerencias pueden recibirse de una variedad de fuentes (comunidad, organizaciones locales, empresas, etc.), las que se manejarán según el procedimiento establecido en este mecanismo. Los reclamos pueden ser recibidos de forma verbal y por escrito, y serán canalizados por medio del Director del Centro Escolar o Docente designado en el Centro Escolar, quien estará a cargo de su registro.

En caso de que la persona no desee reportar la situación ante el Director o Docente designado en el Centro Escolar, 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 para su registro, y su atención se realizará conforme los espacios y canales establecidos institucionalmente.

En caso de corresponder a temas de índole técnica (aspectos relacionados al diseño/arquitectura, electricidad, topografía, arquitectura estructural, ambiental, presupuesto), y amerite la visita al sitio, se coordinará con la DGIE-Sede Central para convocar al personal calificado y en conjunto encontrar una solución posible para resolver la preocupación, queja y/o sugerencia. Se sumará la participación del Contratista si la situación reportada está relacionada a malas prácticas en la obra.

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 Director de cada Centro Escolar o Docente a cargo, quien lo tendrá bajo su custodia durante la ejecución de las obras.

En caso que la persona no desee reportar la situación ante el Director o Docente designado en el Centro Escolar, 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 diferentes formatos para su registro, y su atención se realizará conforme las instancias y canales ya establecidos institucionalmente.

En las Delegaciones Departamentales y Municipales, se resguardarán copia de los formatos de las situaciones reportadas y atendidas por ellas, y el formato original será remitido al Director del Centro Escolar, quien creará un expediente y lo resguardará hasta la finalización del proyecto, momento en que realizará su entrega a la DGIE. Para ello contará con asistencia y asesoramiento del equipo de salvaguarda de la DGIE.

ETAPA 4. Seguimiento, Respuesta y Apelación

En dependencia del nivel de respuesta que amerite la situación reportada, esta será atendida localmente, o escalará en instancias municipales, departamentales o a nivel central. 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.

Se dará seguimiento a la implementación de este mecanismo por parte de la División General de Infraestructura Escolar (DGIE), tanto de la situación reportada como de la respuesta brindada, a través del Equipo Social, del Supervisor Residente, del Supervisor a Nivel Central y/o del Coordinador Departamental de Infraestructura Escolar. 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 las mejoras de la infraestructura en centros escolares, atendidos con el Proyecto ACE.

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.



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, se llevarán a cabo los siguientes hitos de monitoreo:

- a) **Primer hito al mes y medio de inicio de obras**, luego del cual MINED preparará un informe sobre los hallazgos de la implementación del Mecanismo. MINED tomará 2 semanas para preparar el informe, el cual se presentará al Banco Mundial a los 2 meses de iniciadas las obras.
- b) **Durante el tercer mes**, el Banco Mundial y MINED discutirán, en base al informe, si es necesario, recalibrar el instrumento o hacer cambios en la implementación y supervisión del Mecanismo.
- c) **Segundo hito en el mes 4**, en el cual se analizará la efectividad del Mecanismo y los cambios que se hayan comenzado a implementar en el mes 3.
- d) **En el mes 5**, MINED presentará al Banco Mundial el informe correspondiente, en base a la supervisión realizada en el mes 4.
- e) **Al finalizar las obras a fines del mes 6**, se hará una última supervisión del Mecanismo y se presentará el informe al Banco Mundial en el mes 7².

Los reportes presentados como parte de este esquema de monitoreo serán compartidos al interior de MINED para incorporar lecciones aprendidas y mejorar la implementación del Mecanismo. Asimismo, estos informes serán compartidos con el Banco Mundial, conjuntamente con los informes de supervisión de los sitios de Reubicación Temporal.

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

2 El tiempo Estimado de duración de las obras de infraestructura escolar es de 6.7 meses.



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

1. **Recibir y registrar.** La preocupación, queja o sugerencia puede ser presentada en la Dirección del Centro Escolar. El Director del Centro Escolar es el responsable de tomar las quejas o sugerencias e ingresarlas al Libro de Registro. La Dirección del Centro Escolar funcionará como punto de referencia donde los comunitarios 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 la Dirección del Centro Escolar, y serán anotadas en el Libro de Registro por el Director o Docente designado. Cuando la queja sea expuesta verbalmente, el Director o Docente designado al recibir las preocupaciones o quejas, apoyará al comunitario a escribirlas en el Libro de Registro, y para el caso de los Centros Escolares en comunidades de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes, el Libro de Registro contará con la situación reportada en español y su traducción a lengua materna.

En caso de que la persona no desee reportar la situación ante el Director o Docente designado en el Centro Escolar, 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.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DIVISIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA ESCOLAR
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA, MÓDULO "S", PLANTA ALTA.

TELÉFONO: 2253 8490, EXT.No.218

www.mined.gob.ni, sanchezh@mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



2. **Identificar para examinar** el tipo de preocupación, queja o sugerencia. El Director sostendrá conversación con quien reporta la situación en la cual provee información sobre los pasos a seguir para dar respuesta y el tiempo de espera.
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, un catálogo de posibles situaciones que se reporten y el nivel de atención al que corresponde, el cual le será entregado al Director o Docente designado en el Centro Escolar, así como al Delegado Municipal y Delegado Departamental.

En el caso de las obras en 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. Los pueblos de la zona Pacífico- Centro- Norte, tramitarán sus consultas o quejas a través de las Delegaciones Departamentales y Municipales. Las autoridades 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 obras de mejoramiento de la infraestructura escolar en cada Centro Escolar. Este monitoreo se realizará durante las visitas de supervisión y por vía telefónica o por correo electrónico a cargo del Equipo de Salvaguarda y Técnico de la DGIE a nivel central. El Equipo de Salvaguarda realizará al menos tres visitas de supervisión que tendrán lugar al inicio de la obra, durante y al finalizar las obras. En estas visitas se aplicarán instrumentos para recoger de manera sistematizada la apreciación de diferentes actores de la comunidad sobre el proceso de reubicación temporal, el vínculo de la empresa constructora con la comunidad, el respeto a la gobernanza y aspectos socio-culturales, en las obras que tengan lugar en territorios indígenas. Además, revisará el “*Libro de Registros de preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas*” y tomará las acciones necesarias para facilitar las respuestas y soluciones, en conjunto con el Director o Docente designado en el Centro Escolar, y el personal Técnico de la DGIE (Supervisores de Obras), previa información y aval del personal Directivo. 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.



El Equipo de Salvaguarda de la DGIE tendrá bajo su responsabilidad el llenado y seguimiento del “Formato de Control de Quejas y Reclamos del Proyecto ACE” sobre la base del monitoreo de cada una de los Centros Escolares.

Los hitos para el monitoreo del Mecanismo han sido descritos en la “Etapa 5 del Mecanismo” incluido en este documento.

5. **Informe de los resultados y recomendaciones.** El Equipo Social de DGIE preparará 3 informes de supervisión del Mecanismo en base a la supervisión in situ y a la información recogida en los períodos transcurridos entre las supervisiones. El primer informe sobre la efectividad del uso del Mecanismo será elaborado en el mes 2 luego de iniciadas las obras, el segundo informe en el mes 4 y el último informe al finalizar las obras, es decir en el mes 7. Luego de la presentación de cada informe, MINED y el Banco Mundial analizarán la necesidad de recalibrar el Mecanismo o realizar cambios en el esquema de implementación y monitoreo para asegurar la efectividad de su uso. Los informes 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 obras, a partir de la preocupación, queja o sugerencia atendida.

También se incluirá un apartado sobre el mecanismo de quejas y reclamos en el informe de “Supervisión y evaluación por Centro Escolar” al finalizar la construcción de la escuela. Del mismo modo, 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 Local.** Corresponde a preocupaciones o quejas relativamente menores, por lo que su revisión, análisis y respuesta puede ser resuelta por las Autoridades Educativas del Centro Escolar, con participación de otros miembros de la Comunidad Educativa y Líderes Comunitarios, apoyándose en los espacios establecidos en la Cadena de Liderazgo del MINED.

En caso de ameritar una **aclaración técnica**, se puede contar con el apoyo del Supervisor Residente y Equipo Social, planificando previamente para estar



presente al momento de sesionar localmente, **previa coordinación con personal directivo de la DGIE a nivel central.**

2. Nivel Municipal/Departamental. Corresponde a situaciones con un nivel de complejidad media que amerita hacer consultas con el Delegado Municipal y/o Delegado Departamental, quienes a su vez cuentan con apoyo técnico, como el Coordinador Departamental de Infraestructura Escolar. Puede involucrarse además a autoridades municipales y, en caso de poblaciones indígenas, las autoridades territoriales.

Página | 11

En caso de ameritar una **aclaramiento técnico**, se puede contar con el apoyo del Supervisor Residente y Equipo Social, planificando previamente para estar presente al momento de sesionar localmente, **previa coordinación con personal directivo de la DGIE a nivel central.**

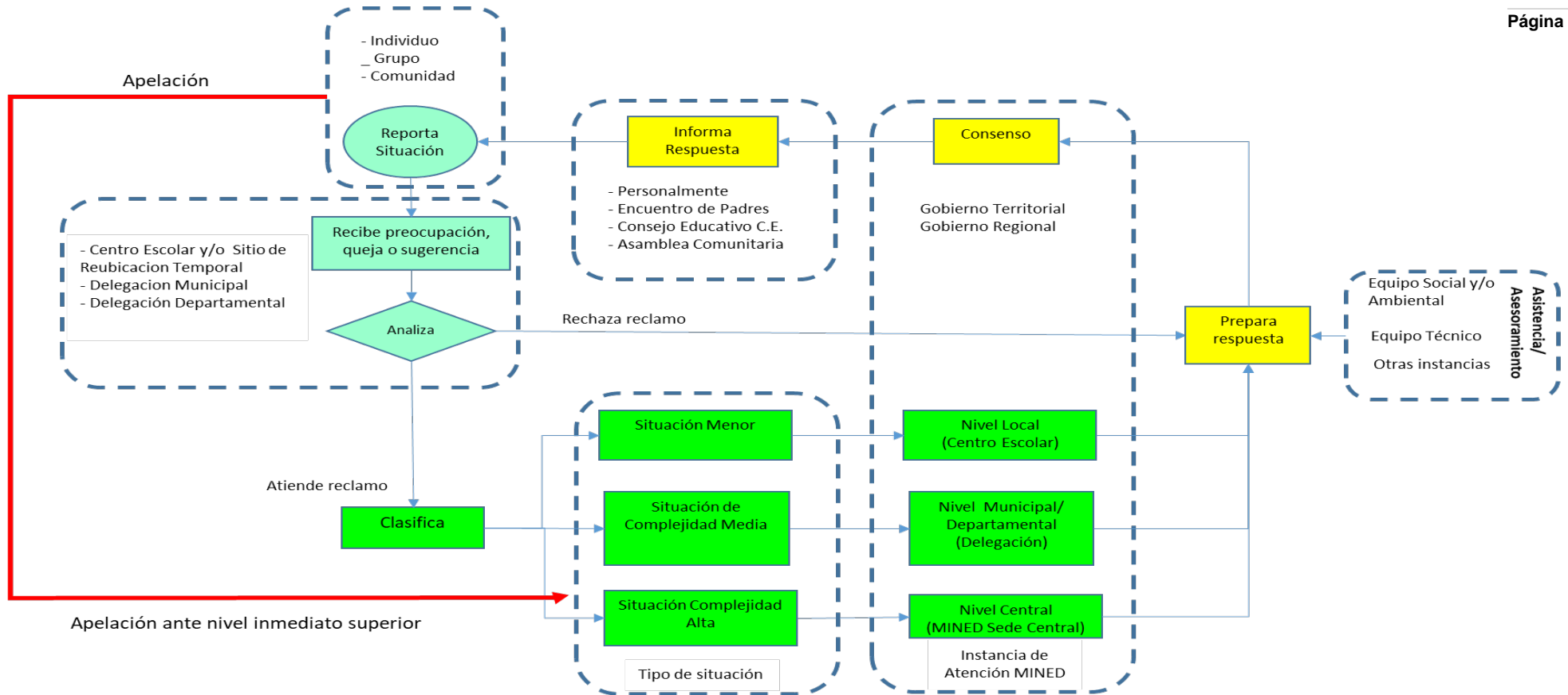
3. Nivel Central. Corresponde a situaciones con un nivel de complejidad alta cuya solución amerita la respuesta desde la Sede Central del MINED. Estas preocupaciones y quejas serán trasladadas desde el territorio por los Delegados a la DGIE a través de los canales establecidos (INFOMINED), quien dará respuesta y/o coordinará la misma con la instancia correspondiente dentro del MINED sobre el tema en cuestión. La respuesta dada igualmente será comunicada por estos canales establecidos dentro del MINED.

Indistintamente de las situaciones resueltas, estas deben ser informadas a los Delegados y la DGIE, según se establece el Instructivo adjunto.

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 en Anexo*). Se informará al Banco Mundial de las situaciones de nivel central y de todas aquellas que requieran de su intervención en niveles previos.



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



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DIVISIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA ESCOLAR
CENTRO CÍVICO CAMILO ORTEGA, MODULO "S", PLANTA ALTA.
TELEFONO: 2253 8490, EXT.No.218

www.mined.gob.ni, sanchezh@mined.gob.ni

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

5. Responsabilidades en la Implementación del Mecanismo de Comunicación

De acuerdo a las etapas antes detalladas, se identifican los principales actores responsables en cada una de ellas: Página | 13

Objetivos	Acciones	Actor responsable
1. Comunicación Pública		
Informar sobre el Mecanismo de Quejas y Reclamos (procedimientos, información de contacto del proyecto, etc.)	Preparar Catálogo de Situaciones, nivel de respuesta sugerida y tiempos aproximados en cada nivel.	DGIE
	Preparar instructivo para implementación de Mecanismo.	DGIE
	Informar Mecanismo e instrumentos a Delegados (presencial y por INFOMINED).	DISUP DGIE
Informar a los beneficiarios sobre el proyecto (componentes, tipos, niveles de respuesta, etapas, tiempos, responsables)	Informar Mecanismo e instrumentos a Director de Centro Escolar	DGIE y Delegados
	Informar Mecanismo a Comunidad Educativa y la empresa constructora.	Equipo técnico de la DGIE, (Supervisor de proyecto de la Sede Central, Supervisor Residente de proyecto, Técnico Social y Ambiental) y Delegados
	Elaboración y colocación de "Cartel informativo", que contenga indicaciones donde se pueden recibir preocupaciones, quejas, sugerencias relacionadas con la ejecución del Proyecto.	DGIE
2. Recepción de preocupaciones, quejas y sugerencias		
Recibir quejas/reclamos/sugerencias.	Recepción de preocupaciones, quejas, sugerencias en el marco del Proyecto ACE: - verbales presenciales - escritas	Director/Docente designado Delegado Municipal Delegado Departamental
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.	Director/ Docente designado Delegado (a quien designe), Técnico Social en caso se presente una queja a los técnicos en alguna de las visitas de supervisión
	Remitir situación reportada al Centro Escolar	Delegado Municipal/ Departamental

Objetivos	Acciones	Actor responsable
	Completar Libro de Registros de preocupaciones, quejas, sugerencias del Centro Escolar	Director/ Docente designado
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 quejas.	Equipos Social, Ambiental y Técnico – DGIE central.
4. Seguimiento y respuesta		
Establecer los mecanismos y acciones para abordar las quejas/reclamos.	Recoger información adicional sobre los motivos de la queja/reclamo.	Equipo Social y/o Ambiental Equipo Técnico (DGIE Sede y/o territorio) Director/ Docente designado Autoridades indígenas (cuando aplique)
	Propuesta de acción concreta.	Instancia del MINED de acuerdo a nivel de atención (Director, Delegado, Personal Sede Central) Autoridades indígenas (cuando aplique).
	Consenso de acción propuesta concreta	Director Delegado Municipal Delegado Departamental Equipo Social, Ambiental y/o Técnico-DGIE Autoridades indígenas (cuando aplique)
	Comunicar la solución a la persona/ grupo/ comunidad que presentó la situación.	Instancia del MINED de acuerdo a nivel de atención (Director, Delegado, Personal Sede Central) Gobiernos Territoriales/ Regionales (cuando aplique)
	Brindar posibilidad de apelación mediante aplicación del mecanismo	Delegados DGIE
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 (directores/docente designado y Delegados) para conocer el estado de situación de las situaciones reportadas.	Equipo Social y Ambiental Equipo Técnico (Supervisores)
	Mantener al día el registro de los instrumentos.	Director/Docente designado
	Supervisar Libro de Registros de preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas en campo.	Equipo Social Supervisor a Nivel Central Delegado Municipal Delegado Departamental



Objetivos	Acciones	Actor responsable
	Mantener al día el formato de "Control de Quejas y Sugerencias del proyecto ACE"	Equipo Social DGIE
	Generar informes de estados de situación.	Equipo Social DGIE
	Entrevistar al Director y otros actores clave sobre implementación de mecanismo de preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas en cada una de las visitas de supervisión de obra	Equipo Social DGIE

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.

El primer **Formato para presentar preocupaciones, quejas y sugerencias** estará disponible tanto en el Centro Escolar y/o sitios de reubicación temporal, como en las Delegaciones Municipales y Departamentales que atiendan a los 45 Centros Escolares atendidos con el Proyecto ACE. En caso de ser llenados en las Delegaciones, estas remitirán dichos formatos (en original) al Centro Escolar para incorporarse dentro del expediente del centro.

El **Libro de Registros y el Formato de respuesta Preocupaciones, Quejas y Sugerencias**, estarán en el aula de Dirección del Centro Escolar, bajo custodia del Director del Centro Escolar y en caso de ausencia será un docente designado.

El **Formato de Control de Preocupaciones, Quejas y Sugerencias en el Marco del Proyecto ACE**, para ejecución en Centros Escolares Indígenas y No Indígenas está bajo custodia del equipo social de MINED central el cual tiene 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 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 escuelas localizadas en territorios indígenas y afrodescendientes, en donde las situaciones reportadas y respuestas serán traducidas





a la lengua materna y tratada de la forma más adecuada conforme lo indiquen las autoridades indígenas, con el fin de hacer más accesible y de fácil manejo la información a personas sin go de edad o sexo.

Estos formatos contienen la siguiente información:

Información general del Centro Escolar. Identifica 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 de 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 y Técnico de la DGIE, 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 a la fecha de la supervisión del Libro de registro por parte del Equipo Social. Haciendo el análisis y explicando el motivo de los resultados obtenidos a la fecha de la supervisión, este equipo con el Director en conjunto valorarán la fecha real en que se dará resolución a la preocupación o queja, y comunicarán a instancias superiores (DGIE, Delegados).

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 (local, municipal/ departamental, y Sede Central del MINED), clasificadas en los ámbitos principales:

- Sitio de Reubicación Temporal
- Obra de infraestructura
- Vínculo de la empresa constructora con comunidad
- Otros

El llenado de este formato por Centro Escolar Indígena y No Indígena, permitirá analizar las situaciones recurrentes en el mismo sitio, y comparar con otros sitios con ejecución de obras con el Proyecto ACE, de manera que proporcione datos, alertas y recomendaciones para mejorar aspectos técnicos, de organización, abordaje con las comunidades beneficiadas con estas obras, entre otros.

A fin de asegurar la efectividad en el uso del Mecanismo, así como la realización de reportes y sistematización de las quejas, reclamos y respuestas, se llevarán a cabo los siguientes hitos de monitoreo:



- a) Primer hito al mes y medio de inicio de obras, luego del cual MINED preparará un informe sobre los hallazgos de la implementación del Mecanismo. MINED tomará 2 semanas para preparar el informe, el cual se presentará al Banco Mundial a los 2 meses de iniciadas las obras.
- b) Durante el tercer mes, el Banco Mundial y MINED discutirán, en base al informe, si es necesario, recalibrar el instrumento o hacer cambios en la implementación y supervisión del Mecanismo.
- c) Segundo hito en el mes 4, en el cual se analizará la efectividad del Mecanismo y los cambios que se hayan comenzado a implementar en el mes 3.
- d) En el mes 5, MINED presentará al Banco Mundial el informe correspondiente, en base a la supervisión realizada en el mes 4.
- e) Al finalizar las obras a fines del mes 6, se hará una última supervisión del Mecanismo y se presentará el informe al Banco Mundial en el mes 7.

Los reportes presentados como parte de este esquema de monitoreo serán compartidos al interior de MINED para incorporar lecciones aprendidas y mejorar la implementación del Mecanismo. Estos informes serán entregados al Banco Mundial conjuntamente con los informes de supervisión de los sitios de reubicación temporal.



8. Anexo 1: Formatos

a) Formato PRESENTAR PREOCUPACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Fecha: / / Preocupaciones #: Queja #:
Sugerencias #:
Comunidad: ¿Indígena? SI/NO
Municipio:
Departamento/región:

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

Dirección:

Teléfono:

Documento de identidad:

Preocupaciones Queja Sugerencia

Preocupación/Queja/Sugerencia

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma:





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: _____ 5.4. Territorio Indígena y Afrodescendientes de pertenencia: _____

5.5. Región: _____ 5.6. Municipio: _____ 5.7. 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	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 CENTROS ESCOLARES											
Descripción de la Instancia de recepción y resolución de Preocupación/queja/sugerencia	Tipo de Preocupación/queja/sugerencia										
	Sitio de Reubicación Temporal			Obra de infraestructura			Relación de la Empresa Constructora con comunidad				Otros
	Condiciones	Relación con los Dueños de sitios	Limpieza en los sitios	Seguridad	Comunicación	Fechas de finalización	Falta de comprensión de cultura/costumbres	Falta de pago por servicios / productos	Comportamiento de empleados	de Comunicación	Especifique:
Número recibidas a nivel de Centro Escolar.											
Número resueltas a nivel de Centro Escolar.											
Tiempo promedio que tomó la resolución.											
Número diferidas a MINED municipal/ departamental.											
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED municipal/ departamental.											
Número diferidas a MINED Central.											
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED Central.											





d.1) Formato CONTROL DE CANTIDADES DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS (PARA CENTROS ESCOLARES NO INDIGENAS) *Usa 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
	Sitio de Reubicación Temporal			Obra de infraestructura			Vínculo de la Empresa Constructora con comunidad			
	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	
Número recibidas a nivel de Centro Escolar.										
Número resueltas a nivel de Centro Escolar.										
Tiempo promedio que tomó la resolución.										
Número diferidas a MINED municipal/ departamental.										
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED municipal/ departamental.										
Número diferidas a 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
	Sitio de Reubicación Temporal			Obra de infraestructura			Vínculo de la Empresa Constructora con comunidad			
	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	Preocupaciones	Quejas	Sugerencias	
Número recibidas a nivel de Centro Escolar.										
Número resueltas a nivel de Centro Escolar.										
Tiempo promedio que tomó la resolución.										
Número diferidas a MINED municipal/ departamental.										
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED municipal/ departamental.										
Número diferidas a MINED Central.										
Tiempo promedio que tomó la resolución por MINED Central.										





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 obras para la mejora de Centros Escolares, 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 cada Centro Escolar se resguardará un expediente conteniendo todos los formatos con preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas, que al final de la ejecución del proyecto se entregará a la DGIE en la Sede Central.

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 este proyecto de construcción.

I. SOCIALIZACIÓN DEL MECANISMO

1. El equipo de Salvaguarda Social del MINED, es el encargado de socializar el mecanismo en las Delegaciones Departamentales, Municipales y Centros Escolares. Esta socialización se realizará por 2 vías: asambleas comunitarias y por medio de colocación de carteles.
2. Para la difusión y convocatoria de la socialización y distribución del *Mecanismo de comunicación, lista de situaciones que pueden ocasionar preocupaciones o quejas* y del presente Instructivo, se utilizará el INFOMINED como medio de comunicación institucional oficial.

En las asambleas comunitarias, el equipo social realizará entrega de los Formatos **a, b y c** a las “**ventanas de comunicación**” o instancias designadas para recepcionar las preocupaciones, quejas o sugerencias.

Los carteles serán proporcionados por la DGIE-Sede Central, y deben contener el siguiente diseño:

- Logotipo oficial del MINED
- Título “Ventana de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas”.



MINISTERIO DE EDUCACION - DIVISION GENERAL DE INFRAESTRUCTURA
ESCOLAR - Centro Cívico Camilo Ortega Modulo “S” Planta Alta;
TELÉFONOS 2265-0698 / 2265-0696; 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!

- Datos generales del Centro Escolar: nombre, comunidad y municipio, indicando si es indígena o mestizo. En caso de ser Indígena, indicar el pueblo al que pertenece, y tipo de educación: monolingüe o intercultural bilingüe.
- Nombre del Director del Centro Escolar.
- Nombre del Delegado Municipal y teléfono de la Delegación Municipal.
- Nombre del Delegado Departamental y teléfono de la Delegación Departamental.
- Ubicación del instrumento Libro de Registros: Área de Dirección en el Centro Escolar y/o Sitio de reubicación temporal.

II. REPORTE

1. La persona que tenga el interés de reportar una preocupación, queja o sugerencia relacionada a la ejecución del proyecto, se presentará en la “*Ventana de Comunicación*” designada, que puede ser: el Centro Escolar, Delegación Municipal o Departamental del MINED, y expresará su motivación.
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.
3. El formato estará disponible en lengua materna para Centros Escolares 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. De presentarse en forma verbal, el Responsable de la “*Ventana de Comunicación*” se ofrecerá al llenado del formato, a fin de dejar registrarla.
2. Una vez recibida la preocupación, queja o sugerencia, el Responsable de la “*Ventana de Comunicación*” revisa y conforme catálogo proporcionado de tipos de preocupaciones y quejas, clasifica e identifica el nivel de



MINISTERIO DE EDUCACION - DIVISION GENERAL DE INFRAESTRUCTURA
ESCOLAR - Centro Cívico Camilo Ortega Modulo “S” Planta Alta;
TELÉFONOS 2265-0698 / 2265-0696; 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!

complejidad con el acompañamiento del Supervisor Residente del MINED para el caso del Centro Escolar, y del Coordinador de Infraestructura escolar para el caso de la Delegación Departamental y Municipal.

3. Se comunica inmediatamente la preocupación, queja o sugerencia recibida al equipo de salvaguardas ubicado en la DGIE- Sede Central, con apoyo del Supervisor Residente y/o Coordinador de Infraestructura Departamental.
4. 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 adjunto a este instructivo, así como la instancia de respuesta: a nivel local en el Centro escolar; situaciones de complejidad media el responsable del Centro Escolar las comunica a la Delegación Municipal o Departamental; y situaciones de complejidad alta, deben enviarse a la Sede Central desde las Delegaciones Departamentales 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 los niveles de “*Ventanas de Comunicación*” existentes en la Delegación Municipal y en la Delegación Departamental, resguardará una copia y remitirá original del Formato (a) al Director del Centro Escolar.
2. El Director del Centro Escolar quien deberá llevar el registro 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 EDUCACION - DIVISION GENERAL DE INFRAESTRUCTURA
ESCOLAR - Centro Cívico Camilo Ortega Modulo “S” Planta Alta;
TELÉFONOS 2265-0698 / 2265-0696; 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 catálogo, el Responsable de la “Ventana de Comunicación” informa una fecha probable de repuesta.

1. A una situación menor, el Director del Centro Escolar puede brindar respuesta, la que puede ser comunicada:
 - Personalmente
 - En Asambleas del Consejo del Centro Educativo que se realiza cada quince días
 - En Encuentros de Madres/Padres/Tutores de Familia que se realiza una vez al mes.
 - En Asamblea Comunitaria. Puede establecer consenso y coordinaciones con autoridades Municipales y, en caso de poblaciones indígenas, las autoridades territoriales.
2. A situaciones con un nivel de complejidad media, corresponde al Delegado Municipal y/o Delegado Departamental, el poder brindar aclaraciones apoyado con el Coordinador de Infraestructura Escolar Departamental.
3. 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 DGIE por medio de los canales establecidos (INFOMINED).
4. Todo tipo de situaciones deben ser informadas inmediatamente al equipo de salvaguardas ubicado en la DGIE- Sede Central, con apoyo del Supervisor Residente y/o Coordinador de Infraestructura Departamental. Las respuestas deben ser preparadas en conjunto con el Equipo de Salvaguarda de la DGIE. En el caso de que el centro escolar pertenezca a Pueblos Indígenas y Afrodescendientes, las respuestas deben ser consensuadas y coordinadas con las autoridades territoriales.
5. 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, o en el nivel inmediato superior, y se repite el proceso de revisión nuevamente.



MINISTERIO DE EDUCACION - DIVISION GENERAL DE INFRAESTRUCTURA
ESCOLAR - Centro Cívico Camilo Ortega Modulo “S” Planta Alta;
TELÉFONOS 2265-0698 / 2265-0696; 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!

Dicha instancia procederá a informar el reclamo a la Sede Central en búsqueda de alternativas para encontrar medidas viables de corrección o aclaración.

6. 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 al Centro Escolar.

VI. MONITOREO Y EVALUACIÓN

1. El Equipo de Salvaguarda de la DGIE 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 de cada uno de los Centros Escolares.

2. Los formatos de seguimiento a utilizar para contabilizar las preocupaciones, quejas o sugerencias por centro escolar son los siguientes:

d) Control de preocupaciones/quejas/sugerencias en centros escolares: en este formato se registran las cantidades totales de situaciones recibidas y la respuesta proporcionada.

d.1) Control de preocupaciones/quejas/sugerencias en centros escolares **no indígenas**: en este formato se registran las cantidades totales de situaciones recibidas y la respuesta proporcionada solo correspondientes a centros escolares **NO** pertenecientes a pueblos indígenas y afrodescendientes.

d.2) Control de preocupaciones/quejas/sugerencias en centros escolares **indígenas**: en este formato se registran las cantidades totales de situaciones recibidas y la respuesta proporcionada solo correspondientes a centros escolares **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 EDUCACION - DIVISION GENERAL DE INFRAESTRUCTURA
ESCOLAR - Centro Cívico Camilo Ortega Modulo "S" Planta Alta;
TELÉFONOS 2265-0698 / 2265-0696; 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. Los centros escolares trasladarán los registros y formatos de las preocupaciones, quejas o sugerencias desde el Centro Escolar a la División General de Infraestructura Escolar, por medio del equipo de salvaguarda, quienes realizarán visitas periódicas al Centro Escolar.
4. Asimismo, por parte del equipo de salvaguarda de la DGIE estará realizando llamadas periódicas a los Directores de Centros Escolares para el monitoreo de la implementación de este mecanismo.



MINISTERIO DE EDUCACION - DIVISION GENERAL DE INFRAESTRUCTURA
ESCOLAR - Centro Cívico Camilo Ortega Modulo "S" Planta Alta;
TELÉFONOS 2265-0698 / 2265-0696; www.mined.gob.ni
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



10. Anexo 3: Lista de Situaciones que pueden ocasionar Preocupaciones, Quejas, e involucrados en las Respuestas.

La experiencia vivida durante la ejecución del Segundo Proyecto de Apoyo al Sector Educativo (PASEN II), brindó lecciones a ser aprendidas, relacionadas a preocupaciones, quejas, sugerencias y respuestas de los protagonistas, las cuales fueron recopiladas en el territorio por los equipos técnicos de la DGIE, a través de las supervisiones sociales y ambientales, así como registros en bitácora de los supervisores residentes y a nivel central. Algunos casos fueron resueltos localmente, acorde a la magnitud de las situaciones presentadas a través del Director y las Autoridades Locales, y otros a través del Supervisor de Obras a nivel central y los Técnicos Ambientales y Sociales desde la Sede Central. Sin embargo, no existía un mecanismo formal, para la gestión, seguimiento y registro de dichas inquietudes.

En el nuevo Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial, (03) tres estándares de los (10) diez que lo conforman, mencionan la necesidad de establecer un Mecanismo para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas; el estándar (N° 2) dos se refiere a las condiciones laborales de los trabajadores y busca como se atiendan los reclamos de los trabajadores directos e indirectos, sin que haya represalias contra ellos. El estándar (N°7) siete se refiere a los pueblos indígenas y busca que el mecanismo sea accesible y culturalmente adecuado para estas poblaciones. El estándar (N° 10) diez es más específico sobre cómo debe ser implementado el mecanismo: con rapidez, eficacia, transparencia, accesible y culturalmente adecuado. La gestión de las quejas debe ser en forma discreta, objetiva, sensible y receptiva.

Es por eso, que en el marco del proyecto ***Alianza para la Calidad Educativa (ACE)***, se ha diseñado el “**Mecanismo de Comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias y Respuestas**”, que tiene como objetivo, identificar y prevenir oportunamente riesgos; así como dar respuesta a preocupaciones, quejas y sugerencias surgidas durante la ejecución de obras de mejora de infraestructura escolar, al mismo tiempo promover cambios sociales positivos en las comunidades, mediante la implementación de este mecanismo o recibir retroalimentación sobre aspectos de interés para los protagonistas del Proyecto ACE.

En el mecanismo se resalta de manera detallada la importancia de prevenir, mitigar o resolver pertinentemente los riesgos u ocurrencias de factores adversos durante la ejecución del proyecto, ya sea en la obra de infraestructura como producto del mejoramiento del Centro Escolar, como en el proceso de reubicación temporal.



Se pretende que, al implementarlo, se mejore el proceso de Gestión de Infraestructura Escolar del MINED, fortaleciendo los mecanismos de comunicación existentes, de los territorios hacia la sede y viceversa. Al lograrse, de forma coordinada el seguimiento y respuesta a las quejas, que surjan durante la construcción de los Centros Escolares, y que serán trasladadas desde el sitio por el Director del Centro Escolar o Supervisor Residente MINED al equipo de Salvaguarda Social, para la búsqueda de soluciones a nivel local cuando se considere; estos a su vez a las instancias correspondientes en la sede (coordinaciones del proyecto en la DGIE – MINED) quienes serán responsables de la toma de decisiones para canalizar las quejas a las instancias pertinentes acorde al tema que se requiere, ya sea este carácter técnico o social.

La experiencia ha demostrado, que en los procesos de la DGIE se necesita un seguimiento sistemático con énfasis en la supervisión de la obra, como en el proceso de Reubicación Temporal, poniendo como eje fundamental la integralidad del equipo en materia técnica, social y ambiental, con el fin de mejorar las buenas prácticas relacionadas a la recepción de preocupaciones, quejas y sugerencia, dándoles respuestas adecuadas en un marco temporal definido.

Por esta razón, el MINED a partir de experiencias con otros proyectos y lecciones aprendidas, ha elaborado como guía, una lista base donde se clasifican diferentes situaciones que pueden ocasionar preocupaciones, quejas, sugerencias, señalando las diferentes situaciones y niveles de complejidad (Menor, Media y Alta), al mismo tiempo de los niveles de atención del MINED (Nivel Local, Municipal/Departamental y Central), agregando al receptor de dichas preocupaciones o quejas y tiempos aproximados de solución.

En esta lista se recopilan situaciones presentadas en el proceso de mejoramiento de los centros escolares ejecutado por la DGIE, el cual como un instrumento dinámico podrá tener actualizaciones en base a las experiencias a desarrollar durante el marco del proyecto ACE. **Cualquier situación no encontrada en esta lista, debe ser informada inmediatamente al Equipo de Salvaguarda de la DGIE en la Sede Central para en conjunto encontrar respuesta a brindar.**

A continuación véase la lista de situaciones del mecanismo de comunicación para Preocupaciones, Quejas, Sugerencias, Involucrados y Responsables de brindar Respuestas:

LISTA DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS					
No	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	RESPONSABLE DE LA CANALIZAR RECEPCION Y RESPUESTA	INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA	AREA REPOSNSABLE PARA ASESORAR Y ACOMPAÑAR EN LA PREPARACION DE RESPUESTA
1	NIVEL LOCAL DE COMPLEJIDAD MENOR	Falta de visitas por parte del director a los sitios de reubicación temporal.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios,	-Salvaguarda Social





LISTA DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

No	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	RESPONSABLE DE LA CANALIZAR RECEPCION Y RESPUESTA	INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA	AREA REPOSABLE PARA ASESORAR Y ACOMPAÑAR EN LA PREPARACION DE RESPUESTA
	Lapso de tiempo para brindar respuesta: 5 días			representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	
2		Sitios de reubicación alejados de centro de la comunidad.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social
3		Quejas por ruido y polvo provenientes de la obra.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Socio/Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
4		Falta de coordinación en las convocatorias a reuniones y solicitud de información a la comunidad.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social -Supervisor Residente
5		Poca incidencia del director del centro escolar en el Proyecto.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social -Supervisor Residente
6		Hacinamiento que presentaban algunos sitios de reubicación.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social
7		Dificultad en el traslado de la merienda escolar, y su distribución a cada uno de los sitios.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social
8		Contratación de poco personal por parte del contratista para garantizar el avance de la obra en tiempo.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social -Supervisor Residente -Supervisor Central
9		Renuencia del supervisor residente a permitir al	Director del Centro Escolar	Director, Docentes,	-Salvaguarda Social -Supervisor Central





LISTA DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

No	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	RESPONSABLE DE LA CANALIZAR RECEPCION Y RESPUESTA	INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA	AREA REPOSABLE PARA ASESORAR Y ACOMPAÑAR EN LA PREPARACION DE RESPUESTA
		comité comunitario el acceso a la obra.		Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	
10		No se realiza limpieza permanente en cada uno de los sitios de reubicación.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social -Salvaguarda Ambiental
11		Indisciplina de los estudiantes en los sitios de reubicación temporal.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social
12		Poco apoyo en cuidado del mobiliario escolar resguardado en cada uno de los sitios de reubicación.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social
13		Se percibe cuidado inadecuado de los estudiantes en el sitio de reubicación.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Social
14		Ruido por maquinaria u otras actividades en la obra, que afecta a la comunidad	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Socio/Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
15		Valla de protección hecha de zinc, afecta por el reflejo del sol a los estudiantes en los sitios.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Socio/Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
16		Interrupción de la vía pública por materiales de construcción, desechos, material residual de excavación.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguarda Socio/Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central



LISTA DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

No	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	RESPONSABLE DE LA CANALIZAR RECEPCION Y RESPUESTA	INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA	AREA REPOSABLE PARA ASESORAR Y ACOMPAÑAR EN LA PREPARACION DE RESPUESTA
17		Afectaciones por humo producto de quemas dentro de la obra.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguada Socio/Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
18		Afectaciones a la población por personal obrero tomado y alterando el orden público.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguada Socio/Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
19		El contratista no lleva suficiente maquinaria para la construcción de la obra.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguada Social -Supervisor Residente -Supervisor Central
20		Reclamos porque las obras construidas difieren de las presentadas al inicio del proyecto.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguada Social -Supervisor Residente -Supervisor Central
21		Comportamiento inadecuado de los obreros fuera de la obra, como orinar en la vía pública, uso de palabras soeces, gesticulaciones o acoso callejero.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguada Social -Supervisor Residente -Supervisor Central
22		Polvo ocasionado por la preparación de sitio; movimiento de tierra, escombros, preparación de sitio sin el riego debido.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Salvaguada Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
23		Falta de señalización dentro de la obra que pudiese ocasionar accidentes.	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad Gobernanza Comunitaria	-Supervisor Central -Salvaguada Ambiental -Salvaguada Social
24		Compra de animales en veda por el equipo de trabajo de la empresa contratada a miembros de la comunidad	Director del Centro Escolar	Director, Docentes, Comité de padres de familia, líderes comunitarios, representante Autoridad	-Salvaguada Social -Salvaguada Ambiental



LISTA DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

No	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	RESPONSABLE DE LA CANALIZAR RECEPCION Y RESPUESTA	INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA	AREA REPOSABLE PARA ASESORAR Y ACOMPAÑAR EN LA PREPARACION DE RESPUESTA
				Gobernanza Comunitaria	
		Ingreso de licor al centro escolar durante la ejecución del Proyecto.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Salvaguarda Socio/Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
25	NIVEL DE ATENCION MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL DE COMPLEJIDAD INTERMEDIA Lapso de tiempo para brindar respuesta: 10 días	Deterioro de acceso a la comunidad a causa de camiones o maquinaria pesada utilizada por la empresa en la obra.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Salvaguarda Socio/Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
26		Ingreso de licor al centro escolar durante la ejecución del Proyecto.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Salvaguarda Socio/Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
27		Retrasos en el inicio de las obras, aun cuando ya se entregó sitio.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central
28		Afectaciones a terceros por desvíos de aguas pluviales.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Arquitecto Diseñador -Ingeniero Hidrosanitario
29		Los pupitres llegaron deteriorados al centro escolar.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central
30		Afectaciones por depósitos de desechos, de la empresa, en sitios no autorizados.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Salvaguarda Ambiental -Supervisor Residente -Supervisor Central
31		Daños a la infraestructura escolar o áreas del centro escolar que no serán intervenidas por el proyecto.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2018

UNID@S EN Por Gracia
VICTORIAS! de Dios!

LISTA DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

No	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	RESPONSABLE DE LA CANALIZAR RECEPCION Y RESPUESTA	INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA	AREA REPOSABLE PARA ASESORAR Y ACOMPAÑAR EN LA PREPARACION DE RESPUESTA
32		Uso de aulas clases y de servicios básicos de la escuela por parte de la empresa contratista (agua, energía eléctrica).	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguarda Ambiental
33		Contaminación de fuentes de agua.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguarda Ambiental
34		Afectaciones por tala y aprovechamiento no autorizado de árboles en la comunidad.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguarda Ambiental
35		Falta de cumplimiento de las normas de higiene y seguridad del trabajo en la obra.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguarda Ambiental
36		Explotación del banco de materiales de la comunidad sin su debido consentimiento	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguarda Socio/Ambiental
37		Afectaciones al entorno o paisaje de la comunidad ocasionado por falta de tratamiento de basura o desechos sólidos generados por la empresa constructora.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguarda Ambiental
38		Afectaciones por la caza de animales silvestres dentro de la comunidad.	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguarda Socio/Ambiental
39		Tardía entrega por parte de la empresa contratada del material desmontado del C.E intervenido	Delegado Municipal y Delegado Departamental	Delegado Municipal/Responsable Infraestructura Departamental, Representante Autoridad Gobernanza Territorial.	-Supervisor Residente -Supervisor Central



MINISTERIO DE EDUCACION - DIVISION GENERAL DE INFRAESTRUCTURA ESCOLAR - Centro Cívico Camilo Ortega Modulo "S" Planta Alta;
TELÉFONOS 2265-0698 / 2265-0696; www.mined.gob.ni
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!



LISTA DE PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

No	NIVEL DE ATENCIÓN Y COMPLEJIDAD (Menor, Intermedia y Alta)	TIPO DE PREOCUPACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA	RESPONSABLE DE LA CANALIZAR RECEPCION Y RESPUESTA	INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA	AREA REPOSABLE PARA ASESORAR Y ACOMPAÑAR EN LA PREPARACION DE RESPUESTA
40	NIVEL DE ATENCIÓN SEDE CENTRAL DE COMPLEJIDAD ALTA Lapso de tiempo para brindar respuesta: 15 días	Tratar de imponer credo religioso a los alumnos por parte del propietario del centro de reubicación temporal que ocasiona traslado	Delegado Departamental	Delegado Municipal, Delegado Departamental, DGIE del MINED	-Salvaguada Social -Coordinación de proyectos DGIE
41		Denuncias por venta de materiales de la obra (material de la empresa contratista o del Centro Escolar).	DGIE – MINED	Delegados Departamental, Municipal, Directores, DGIE sede	-Supervisor Residente -Supervisor Central
42		Incumplimiento de pago de deuda por parte de los trabajadores de la empresa a pobladores brindan el servicio (alimentación, hospedaje, alquiler de terrenos o casas) y a pulperías y pequeños negocios.	DGIE – MINED	Delegados Departamental, Municipal, Directores, DGIE sede	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguada Social -Coordinación de proyectos DGIE
43		La empresa contratada no realiza pago de planilla a sus trabajadores en tiempo y forma.	DGIE – MINED	Delegados Departamental, Municipal, Directores, DGIE sede	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Coordinación de proyectos DGIE
44		Abuso Sexual.	Delegado Departamental	Dirección Superior MINED, Delegados Departamental, Municipal, Directores, DGIE sede	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguada Social -Coordinación de proyectos DGIE
45		Denuncias de mal comportamiento de la supervisión de la obra.	DGIE – MINED	Delegados Departamental, Municipal, Directores, DGIE sede.	-Coordinación de proyectos DGIE
46		El tiempo de ejecución de obras excede el tiempo de ejecución contractual.	DGIE – MINED	Delegados Departamental, Municipal, Directores, DGIE sede.	-Supervisor Residente -Supervisor Central -Salvaguada Social -Coordinación de proyectos DGIE