



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

## RESOLUCIÓN No.100/2014

**POR CUANTO:** La Constitución de la República de Cuba en su Artículo 63 reconoce el derecho de todo ciudadano a dirigir quejas y peticiones y a recibir la atención o respuesta pertinente y en el plazo adecuado conforme a la Ley.

**POR CUANTO:** Mediante la Resolución No. 33 de fecha 11 de febrero de 2008, se aprobaron las normas y procedimientos para la Atención a la Población en el Ministerio de Educación.

**POR CUANTO:** La atención a la población es una tarea de primer orden en el Ministerio de Educación, ya que constituye una vía eficaz para evaluar el estado de opinión del pueblo acerca del trabajo que realizamos. El desarrollo del trabajo ha demostrado la necesidad de priorizar esta actividad de manera que constituya con su perfeccionamiento una valiosa fuente de información para el enfrentamiento a las ilegalidades, el delito, las indisciplinas y la corrupción, por lo que se hace necesario actualizar la normativa vigente en el Ministerio de Educación y sus entidades subordinadas para la atención a la población.

**POR TANTO:** En el ejercicio de las facultades que me están conferidas, en el inciso a) del artículo 100 de la Constitución de la República de Cuba;

### RESUELVO:

**PRIMERO:** Aprobar el Procedimiento para la Atención a la Población en el Ministerio de Educación que como Anexo Único, forma parte integrante de la presente.

**SEGUNDO:** Dejar sin efectos la Resolución No. 33, de fecha 11 de febrero de 2008.

**TERCERO:** La presente Resolución entra en vigor al día siguiente de la fecha de su firma.

**NOTÍFIQUESE a,** la Directora de Inspección del Organismo Central.

**COMUNÍQUESE a,** los viceministros, directores nacionales y jefes de departamentos independientes del Ministerio de Educación, a los directores provinciales y municipales de Educación, y a los rectores de las universidades de ciencias pedagógicas.

**ARCHÍVESE** en el Protocolo de Resoluciones a cargo del Departamento Jurídico de este Ministerio.

**Dada** en La Habana, a los 15 días del mes abril de 2014. "Año 56 de la Revolución".

**Ena Elsa Velázquez Cobiella**  
**Ministra de Educación**

Certifico: Que la presente es copia fiel del original que obra en el Protocolo de Resoluciones a cargo del Departamento Jurídico del Ministerio de Educación.

MsC. Viviana García Oropesa  
Jefa Departamento. Jurídico



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

## ANEXO ÚNICO DE LA RESOLUCIÓN No.100/2014

### PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

#### TÍTULO I DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

#### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** El Procedimiento para la Atención a la Población es aplicable al Ministerio de Educación, Organismo Central, a las direcciones provinciales y municipales de Educación, y a las universidades de ciencias pedagógicas, unidades presupuestadas y en las instituciones educativas.

**Artículo 2.** El Procedimiento para la Atención a la Población tiene como objetivo fundamental, **garantizar que los planteamientos de los ciudadanos cubanos, en relación al funcionamiento del Sistema Educativo, sean escuchados y atendidos en todos los niveles de dirección del Ministerio de Educación.**

2.1. **Los ciudadanos extranjeros, residente o no en Cuba,** serán atendidos por la Dirección de Relaciones Internacionales, y **excepcionalmente,** por indicación de esta última, podrán ser atendidos por otras direcciones y departamentos independientes del Organismo Central, direcciones provinciales y municipales de Educación, por las universidades de ciencias pedagógicas u otras instituciones educativas.

**Artículo 3.** La Atención a la Población constituye una función específica de la Dirección de Inspección, la que se ejecuta por la Oficina de Atención a la Población, creada para estos fines.

**Artículo 4.** La Dirección de Inspección del Ministerio de Educación dispondrá de un local debidamente señalado, con la privacidad y las condiciones requeridas, para recibir y atender a los ciudadanos que acuden al Organismo para exponer sus planteamientos.

**Artículo 5.** La Ministra de Educación, a propuesta de la Directora de Inspección, designa al Metodólogo - Inspector que tendrá a su cargo la función de atender a la población en el nivel central del organismo. El cuadro designado será asistido por una secretaria. El primero será el responsable de mantener informada a la Directora de Inspección sobre el funcionamiento de esta actividad.

**Artículo 6.** Los términos y definiciones a emplear en el presente procedimiento son los siguientes:



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

- a) **Promovente:** Ciudadano cubano que presenta ante alguna de las dependencias del Ministerio de Educación o entidades subordinadas, **una queja, petición y denuncia** sobre la organización o el funcionamiento del Sector Educacional. En el caso de los ciudadanos extranjeros residentes permanentes o no en Cuba, lo harán en correspondencia con lo establecido en el artículo 2.1.
- b) **Queja:** Manifestación de inconformidad de los ciudadanos en relación a la organización y el funcionamiento del Sector Educacional, así como por las condiciones o funcionamiento de cualquiera de sus entidades subordinadas.
- c) **Peticiones:** Demandas o solicitudes de los ciudadanos en relación a la organización y el funcionamiento del Sector Educacional.
- d) **Denuncia:** Formulación de cargos de los ciudadanos, en relación a la actuación de cuadros, trabajadores del Sector Educacional, maestros en formación y alumnos, por violaciones de normas, Código de Ética, disposiciones, así como errores en su conducta que lesionan principios morales, que pueden ser o no constitutivos de delitos.

**Artículo 7.** La clasificación de la tramitación de las quejas, peticiones y denuncias se hará del siguiente modo:

- a) **Quejas, peticiones y denuncias remitidas:** Aquellas cuyo contenido no son de competencia del Ministerio de Educación y deben ser trasladadas a otros organismos. Se incluyen además las que se trasladan del Ministerio de Educación, Organismo Central a las direcciones provinciales de Educación u otras dependencias.
- b) **Quejas, peticiones y denuncias en trámites:** Aquellas que están en proceso de análisis, investigación y respuesta.
- c) **Quejas, peticiones y denuncias concluidas:** Aquellas que ya han sido registradas en los controles establecidos, tienen realizada su investigación y fueron respondidas a los promoventes.

**Artículo 8.** La Oficina de Atención a la Población para el desempeño de sus funciones, establece relaciones de trabajo con todas las unidades organizativas del Ministerio de Educación, para garantizar el análisis integral de los planteamientos de los ciudadanos y en correspondencia con ello, ofrecer las respuestas adecuadas en consonancia con la Política Educacional.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**Artículo 9.** La Oficina de Atención a la Población tiene las siguientes funciones:

1. Atender de manera personal y por vía telefónica a los ciudadanos que desean plantear quejas, peticiones y denuncias en el Ministerio de Educación.
2. Clasificar los escritos de denuncias, quejas y peticiones que se reciben en la Atención a la Población por cualquiera de las vías.
3. Orientar metodológicamente el trabajo de atención a la población que realiza en las demás unidades organizativas y entidades del Ministerio de Educación, de acuerdo con las regulaciones establecidas para el Sistema Nacional de Educación.
4. Tramitar y responder en el orden legal y dentro del término establecido por la Ley, las denuncias, quejas y peticiones de los ciudadanos.
5. Trasladar bajo control a las demás unidades organizativas y entidades del Ministerio de Educación las denuncias, quejas y peticiones, indicando cuando proceda las acciones que correspondan en cada caso.
6. Evaluar y realizar estudios de las principales causas que originan quejas, peticiones y denuncias de la población, así como de las entidades subordinadas que con mayor frecuencia incurren en ellas, proponiendo las medidas que sean necesarias.
7. Mantener intercambios con las oficinas de Atención a la Población de otros organismos, organizaciones e instituciones.

**Artículo 10.** Los deberes funcionales del Metodólogo – Inspector a cargo de la Atención a la Población son:

1. Garantizar la atención adecuada a las manifestaciones de los promoventes, haciendo un uso óptimo en su capacidad de comunicación social, sin parcializar su juicio sobre el tema en cuestión que se valore.
2. Informar sobre los resultados de la atención a la población que posibiliten la evaluación de la actividad en los Consejos de Dirección, permitiendo la toma de acuerdos dirigidos a la solución de los problemas planteados.
3. Asesorar y desarrollar acciones concretas dirigidas a la disminución y eliminación de las quejas, peticiones y denuncias.
4. Velar por el cumplimiento de lo estipulado en la presente Resolución controlando de forma sistemática los resultados que en cada caso correspondan.

**Artículo 11.** Las funciones de la secretaria que labora en la Oficina de Atención a la Población son:

1. Asistir al Metodólogo – Inspector de la Oficina de Atención a la Población en el cumplimiento de sus funciones.
2. Controlar y registrar el flujo y reflujo de la correspondencia, distribuyéndola a sus destinatarios de acuerdo a las indicaciones que reciba.
3. Mecnografiar los documentos u otros escritos que se le indiquen.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

4. Controlar los archivos relacionados con la atención a la población y con la tramitación de las denuncias, quejas y peticiones.
5. Mantener el control de los registros primarios relacionados con la actividad, acumular datos para la preparación de informes y elaborar tablas estadísticas.
6. Otras funciones que se le asignen.

**Artículo 12.** El resto de las direcciones y departamentos independientes del Ministerio de Educación igualmente podrán atender a la población, siempre que para ello sean convocados por la Dirección de Inspección o en su defecto, por la Oficina de Atención a la Población. En tales casos, las personas designadas para atender a la población deben contar con la preparación y características individuales idóneas para garantizar que las personas se sientan bien atendidas y orientadas.

**Artículo 13.** En el Ministerio de Educación, las quejas, peticiones y denuncias de la población se tramitarán en el término de 30 días naturales, los que podrán prorrogarse por igual período, en caso de que resulte necesario y previa aprobación del máximo responsable del Organismo. Se exceptúan de lo anterior aquellos casos en que de manera expresa, se consigne la fecha de cumplimiento de cada asunto por parte del máximo responsable del Organismo.

## CAPÍTULO II

### DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, ORGANISMO CENTRAL

**Artículo 14.** La respuesta a los ciudadanos se realizará de manera personal y/o escrita. Si se hace de manera personal, además, se le entregará al promovente el documento correspondiente como constancia de la respuesta ofrecida.

**Artículo 15.** Los pronunciamientos y decisiones que se adopten en materia de Atención a la Población, se ajustarán a lo establecido en la Constitución de la República, las demás leyes y las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación.

**Artículo 16.** Todas las personas que acudan al Ministerio de Educación, Organismo Central, tienen derecho a ser atendidas dentro del horario laboral y en el local previamente establecido para ello; **se les garantizará discreción en relación al asunto objeto de planteamiento.**

**Artículo 17.** Cuando se reciba un caso de modo simultáneo en más de una instancia del Ministerio de Educación (Organismo Central, Dirección Provincial de Educación o Dirección Municipal de Educación), será controlado y tramitado por el nivel de dirección de mayor jerarquía, cumpliendo cada una de las etapas que se establecen por la presente Resolución, informando de ello al nivel de dirección inmediato inferior.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**Artículo 18.** Los anónimos que se reciban en cualquier nivel de dirección del Ministerio de Educación serán procesados al igual que los demás casos y, excepcionalmente, sólo serán archivados sin investigación cuando su contenido resulte muy general o intrascendente, para lo cual se requerirá de la aprobación de la Ministra de Educación.

**Artículo 19.** Los casos atendidos directamente en la Oficina de Atención a la Población, en que se pueda presumir que la persona entrevistada presenta síntomas de trastorno mental, podrán ser archivados, siempre que las denuncias carezcan de objetividad, sin necesidad de trámite alguno.

**Artículo 20.** En el Organismo Central, en las direcciones provinciales y municipales de educación, así como en las universidades de ciencias pedagógicas, se priorizarán aquellos casos que hayan sido publicados en la prensa, y las respuestas a las mismas serán revisadas previamente por la Ministra de Educación.

**Artículo 21.** Cuando un mismo caso contenga elementos de queja, denuncia, solicitud o sugerencia, se hará un compendio de todos los planteamientos y se clasificará según temática de mayor complejidad o peso.

**Artículo 22.** Al recibir los casos el responsable de la atención a la población propondrá al máximo responsable del Organismo:

1. Los que por su complejidad requieren ser consultados previamente con el máximo dirigente de la entidad quien dispondrá lo que considere oportuno para su atención.
2. Los que pueden ser atendidos directamente por el responsable de la atención a la población de cada dirección o departamento independiente del Organismo Central, quien decidirá su respuesta.
3. Los que deban ser atendidos por otra entidad o dependencia del sistema, trasladando su atención a quien o quienes corresponda, debiendo el responsable de la atención a la población, recibir y evaluar, en el plazo que se establezca su conclusión.
4. Los que para su atención requieren del trabajo de investigación por una comisión.

**Artículo 23.** Corresponde a la Oficina de Atención a la Población dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo anterior, el proceso de Atención a la Población constará de las siguientes etapas:

#### **Etapa I: Conocimiento, registro y asignación de los planteamientos.**

1. **Recepción personal, telefónica y/o por correo postal o digital de los casos presentados por los promoventes y su inscripción en el registro único de quejas, peticiones y/o denuncias.** Corresponde a la Oficina de Atención a la Población.



**2. Valoración del asunto planteado, determinación y aprobación de la responsabilidad para atender los casos (Viceministro, Director Nacional, Jefe de Departamento Independiente, Director Provincial, Rector de Universidad de Ciencias Pedagógicas, Director Municipal u otro). Corresponde a la Oficina de Atención a la Población**

2.1.- La Oficina de Atención a la Población despachará diariamente con la Directora de Inspección la totalidad de los asuntos recibidos, con la propuesta que corresponda a cada uno de ellos. Para ello, se elabora la remisión que acompaña los antecedentes de los casos y se entregan los de cada proceso a sus responsables.

2.2.- Todas las quejas, peticiones y denuncias relacionadas con procesos laborales, serán remitidas al Departamento Jurídico –unidad organizativa responsable de definir cuál es el trámite a seguir con el caso- o se definirá si deben ser devueltas al promovente por no ser de competencia del Ministerio de Educación.

2.3.- Si la queja, petición o denuncia se recibiera directamente en la Oficina de Documentos de la Ministra de Educación, esta área debe mantener informado a la Oficina de Atención a la Población, de los asuntos recibidos y la decisión de traslado adoptado por ellos, así como de las respuestas que se den por las áreas a las que se asignó su atención.

**Etapas II: Control y procesamiento de los planteamientos.**

**3. Proceso de atención a los casos por parte de los responsables designados para ello y elaboración de la posible respuesta a dar a los promoventes.** Corresponde al área que se decida por la Dirección de Inspección. La atención a cada caso exige el examen exhaustivo de la situación expuesta por el promovente y con este fin, se desarrollarán todas las acciones que conlleven a su profundo conocimiento tales como: investigaciones, análisis de la documentación necesaria, verificación de queja anterior presentada por el promovente en alguna otra instancia del organismo, etc, como condición indispensable para poder ofrecer una respuesta al interesado.

3.1.- Comprende además la remisión a la máxima autoridad de la instancia receptora del caso, del proyecto de respuesta elaborada para el promovente, con la finalidad de que sea aprobada la misma, y el envío de la respuesta al interesado.

3.2.- Para mantener un adecuado control de los asuntos que se tramitan en cada dirección o departamento independiente, éstos tendrán habilitado el Registro de Quejas, Peticiones y Denuncias, el que podrá ser controlado o consultado por la Oficina de Atención a la Población cuando resulte pertinente como parte de la función metodológica de esta última.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

4. **Entrega de copia de la respuesta del caso a la Oficina de Atención a la Población del Ministerio de Educación, Organismo Central.** Corresponde al área que se decida por la Dirección de Inspección y la Oficina de Documentos de la Ministra, según el caso.

### **Etapa III: Seguimiento y Control del estado de respuesta a los promoventes sobre sus planteamientos.**

5. **Inscripción en el registro único de quejas, denuncias y/o peticiones del nivel de razón del caso, fecha de notificación al promovente y fecha de recepción en la oficina (Según modelo No. 1).** Corresponde a la Oficina de Atención a la Población. Implica archivar en la Oficina de Atención a la Población todos los casos con sus respuestas y el seguimiento dado a las mismas, por el período de tiempo y en el lugar donde se definan, según las disposiciones que oportunamente se emitan en el Organismo Central.
6. **Controles operativos consultando a los promoventes para constatar estado de cumplimiento en aquellos casos que se cierran con propuestas de acciones y/o medidas a aplicar según correspondan y su cumplimiento.** Corresponde a la Oficina de Atención a la Población. Comprende el contacto de la referida oficina con el promovente, para verificar el cumplimiento de las obligaciones del Ministerio de Educación en relación con el asunto de referencia.

**Artículo 24.** Las respuestas a los promoventes serán ofrecidas por escrito. Cada respuesta se apoyará en el análisis profundo del caso y será expresada con argumentos convincentes, claros y precisos que demuestren que el proceso ha sido estudiado detenida y particularmente, no cometiendo omisiones de aspectos del problema planteado. Se tratará de recoger siempre que sea posible el criterio del promovente sobre la respuesta ofrecida al caso.

**Artículo 25.** Para ofrecer las respuestas a los ciudadanos se tendrán en cuenta además estos principios:

- a) La persona o entidad denunciada no puede ser la que responda, esto se interpretará como una violación.
- b) La respuesta será ofrecida por la autoridad a la cual fue dirigido el requerimiento y por excepción, por otra persona, autorizada.
- c) Las respuestas deberán ser ofrecidas dentro de los términos establecidos sin menoscabo de la calidad en la investigación del caso.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**Artículo 26.** En los casos de quejas, peticiones y denuncias dirigidas a cuadros, la tramitación se realizará por una comisión donde participe un Especialista de Cuadros del nivel inmediato superior. En caso de que la recepción sea en el Organismo Central, se informará a la Ministra por conducto de la Directora de Inspección, a los efectos de que adopte las decisiones que correspondan.

**Artículo 27.** En caso de que la tramitación y respuesta a promoventes amenace con excederse en el tiempo establecido por razones objetivas, las causas de la demora les serán explicadas al interesado mediante una respuesta previa, donde se consignará siempre que sea posible, la fecha en que recibirá la respuesta definitiva.

**Artículo 28.** En los controles que se realicen a las entidades sobre el trabajo de atención a la población, así como en las encuestas y controles directos a los casos atendidos, se examinará con preferencia la calidad de las respuestas ofrecidas a los ciudadanos, observándose el cumplimiento de lo estipulado en la presente Resolución.

**Artículo 29.** Los funcionarios de Atención a la Población ofrecerán una información especial a las autoridades indicadas sobre los casos de quejas y denuncias por corrupción que se reciban.

**Artículo 30.** La reiteración por un nuevo denunciante de un caso ya concluido, recibirá la respuesta que sobre dicho tema se ofreció anteriormente.

**Artículo 31.** Si la reiteración del caso procede de un organismo que desconoce el resultado anterior, se le informarán las conclusiones de la atención ofrecida a dicho caso.

### CAPÍTULO III

#### DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN LOS NIVELES DE DIRECCIÓN PROVINCIALES Y MUNICIPALES DE EDUCACIÓN, Y EN LAS UNIVERSIDADES DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS E INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

**Artículo 32.** En las direcciones provinciales y municipales de Educación, así como en las universidades de ciencias pedagógicas se garantizará la atención a la población, en correspondencia con lo dispuesto en el presente procedimiento, actividad que estará a cargo del área de Inspección.

**Artículo 33.** Las direcciones provinciales y municipales de Educación, así como las universidades de ciencias pedagógicas, son responsables de investigar y ofrecer respuesta al Organismo Central, de aquellas quejas, peticiones o denuncias de la población que le sean remitidas para su investigación.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**Artículo 34.** Las direcciones provinciales y municipales de Educación, así como las universidades de ciencias pedagógicas, garantizan toda la información que se solicite, de las quejas, peticiones o denuncias recibidas directamente de los promoventes o del Ministerio de Educación, Organismo Central.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, PETICIONES Y DENUNCIAS RECIBIDAS DEL ORGANISMO SUPERIOR O DE LOS ÓRGANOS, ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL ESTADO O INSTITUCIONES**

**Artículo 35.** Las quejas, peticiones y denuncias recibidas de la instancia superior o de los órganos, organismos de la Administración Central del Estado u otra institución, serán procesadas por el Organismo Central, cumpliendo lo dispuesto en el presente procedimiento.

**Artículo 36.** Las unidades organizativas del Ministerio de Educación a cargo del procesamiento de alguna queja, petición o denuncia cuyo origen sea el descrito en el artículo precedente, son responsables de presentar al Despacho de la Ministra, los proyectos de respuestas en el formato y tiempo establecido.

**Artículo 37.** Las direcciones provinciales y municipales de Educación, así como las universidades de ciencias pedagógicas, garantizarán la atención a las quejas, peticiones y denuncias promovidas por las autoridades en sus respectivos territorios.

#### **CAPÍTULO V**

#### **DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN RELACIONADO CON LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN**

**Artículo 38.** El control, la información, la evaluación del trabajo y los plazos para ofrecer dicha información, se rigen por las siguientes precisiones:

- a) Identificar provincia y etapa que se informa.
- b) Cantidad de casos presentados; total de quejas, denuncias y solicitudes.
- c) Cantidad de casos anónimos, de ellos denuncias.
- d) Del total de casos cuántos (hasta la fecha que se elabora el informe) Con Razón, Sin Razón y Con Razón en Parte.
- e) De las denuncias, cuántas a cuadros y de ellas cuantos Con Razón y Con Razón en Parte, especificando aquellas que hayan sido constitutivas de delitos y medidas aplicadas.
- f) Desglosar el total de quejas, peticiones y denuncias por municipios.
- g) Educaciones más afectadas en quejas y denuncias, consignando sus causas.
- h) Temáticas que han predominado o tenido mayor frecuencia o reiteración.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

- i) Medidas que se hayan aplicado como resultados de casos declarados en Con Razón y Con Razón en Parte.
- j) Comentar los resultados de forma comparativa con igual etapa del año anterior.
- k) Comentar casos que se encuentran en seguimiento a partir de la connotación de los resultados de las investigaciones.
- l) De existir, hacer una breve exposición de las dificultades afrontadas en esta actividad proponiendo las medidas para mejorar el trabajo.

**Artículo 39.** El informe que se presente debe ser escrito de forma explicativa o sea no utilizar tabla para ilustrar y debe ser entregado de acuerdo al siguiente cronograma:

- a) Primer trimestre del año: del 1 al 10 de abril.
- b) Primer semestre del año: del 1 al 10 de julio.
- c) tercer trimestre del año: del 1 al 11 de octubre.
- d) Informe anual: del 2 al 10 de enero.

**Artículo 40.** Los Viceministros evaluarán periódicamente en las comisiones de trabajo que presiden el comportamiento de las quejas, denuncias y peticiones, así como los temas más recurrentes, auxiliados por el inspector designado para este fin.

**Artículo 41.** En los Consejos de Dirección se hará un análisis sistemático por la Directora de Inspección del comportamiento de las quejas y denuncias recepcionadas y las causas y tendencias que las propician, consignando provincias, municipios y educación o áreas con mayor número de casos, así como los tema más recurrentes.

## TÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR EN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 42.** El Procedimiento para Investigar es aplicable al Ministerio de Educación, Organismo Central, a las direcciones provinciales y municipales de Educación, y a las universidades de ciencias pedagógicas.

**Artículo 43.** El Procedimiento para Investigar tiene como objetivo fundamental, perfeccionar el sistema de trabajo establecido en el Sistema Educacional en relación a esta actividad.

**Artículo 44.** La actividad de investigación constituye una función de la Dirección de Inspección, y en ella participan todas las direcciones y departamentos independientes del Ministerio de Educación, cuando son convocadas.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**Artículo 45.** Las investigaciones podrán iniciarse por alguna de las siguientes causas:

1. Por quejas y denuncias recibidas en ocasión de la atención a la población.
2. Por anónimos recibidos.
3. Como resultado de comprobaciones o auditorías, donde se detecten, entre otros, hechos asociados a la corrupción.
4. Por procesos disciplinarios de trabajadores.
5. Procesos disciplinarios de estudiantes de las universidades de ciencias pedagógicas.
6. Por decisión de la Ministra de Educación y demás jefes facultados.

**Artículo 46.** A los efectos del presente procedimiento, están facultados para indicar el inicio de una investigación en el Organismo Central, el máximo responsable del Organismo y los viceministros.

**Artículo 47.** Los directores y jefes de departamentos independientes del Organismo Central, designarán un compañero que desde sus respectivas áreas de trabajo, responderán por las quejas o denuncias indicadas por la autoridad facultada para su atención, con el objetivo de aumentar los niveles de calidad de las investigaciones. Quien sea designado para estos fines debe contar con la idoneidad requerida para promover y controlar el cumplimiento en tiempo y forma de las investigaciones asignadas, así como para asesor al director o jefe de departamento independiente sobre estos asuntos.

**Artículo 48.** Los directores y jefes de departamentos independientes del Organismo Central controlarán e informarán aquellos casos que le sean asignados para investigar que por su complejidad o carácter reiterativo deba informarse sistemáticamente a la Ministra de Educación y/o vice-ministros.

## **CAPÍTULO II DE LA EJECUCIÓN DE LAS INVESTIGACIONES**

**Artículo 49.** Las entidades están obligadas a investigar adecuadamente cada caso para conocer a fondo todos los elementos que conforman los requerimientos presentados por los ciudadanos y poder actuar en su solución y en darle su debida respuesta.

**Artículo 50.** Cuando la complejidad del asunto requiera la creación de una comisión para su investigación, será propuesta su conformación de esta al dirigente que corresponda por el responsable de Atención a la Población.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**Artículo 51.** En las investigaciones se emplearán como métodos fundamentales los siguientes:

1. Análisis documental.
2. Entrevistas a los promoventes y testigos, acreditando los resultados en la correspondiente Acta de Comparecencia, firmada por las partes que intervienen en la misma.
3. El término para realizar la investigación será de 15 días hábiles, el que podrá prorrogarse por igual período, en caso de que resulte necesario y previa aprobación de la Ministra de Educación. Se exceptúan de lo anterior aquellos casos en que de manera expresa, se consigne la fecha de cumplimiento de cada asunto por parte de la Ministra de Educación.

**Artículo 52.** En los casos de quejas o denuncias los implicados en las mismas no podrán formar parte de la investigación, aunque de considerarse procedente podrán ser informados de ellas, a los fines de recoger sus puntos de vista y descargos para su análisis y conformación del expediente.

**Artículo 53.** Las entidades o directivos que recepcionen quejas, peticiones o denuncias, mantendrán una absoluta discreción en relación con la fuente de donde proceden. Se considera motivo de sanción la violación de esta disposición. Sólo serán conocidas las fuentes con autorización directa de éstas.

**Artículo 54.** Disfrutarán del máximo amparo, discreción y respeto por parte de los cuadros y dirigentes de las entidades, aquellas personas que realicen denuncias o aporten información al proceso que se investiga. Se considera como causa para sanciones administrativas a quien ejerza acción coercitiva o represalia contra los autores denunciadores.

**Artículo 55.** El máximo jefe de la entidad correspondiente comprobará a través del análisis del informe de la comisión investigadora designada, la calidad y la profundidad del trabajo realizado antes de ser sometido al análisis de las autoridades que deben decidir la conclusión final.

### **CAPÍTULO III DE LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

**Artículo 56.** La investigación será resumida en un informe final que no excederá una cuartilla de hoja carta, que contendrá como mínimo los siguientes elementos:

- a) Generales del denunciado y responsabilidad.
- b) Relación de los cargos denunciados.
- e) Pasos ejecutados para la investigación.
- d) Trámites, documentos y testimonios que se adjuntan al expediente.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

- e) Conclusión relacionada con cada cargo denunciado.
- f) Conclusiones de la comisión investigadora.
- g) Recomendaciones.
- h) Grado de conformidad o no del promovente o de quien originó la investigación.

**Artículo 57.** Se procederá a la revisión del Plan de Prevención de la entidad para verificar qué nuevas acciones pueden incrementarse para evitar la ocurrencia de estos delitos, indisciplinas o violaciones.

**Artículo 58.** El resultado final de las investigaciones realizadas debe dirigirse a la Dirección de Inspección. En caso de que la investigación realizada responda a una queja, petición o denuncia de la población, el referido informe final será archivado en la Oficina de Atención a la Población, conforme a lo dispuesto en el procedimiento que regula esta actividad.

**Artículo 59.** Las unidades organizativas del Ministerio de Educación a cargo del procesamiento de alguna queja, petición o denuncia cuyo origen sea el descrito en el artículo anterior, son responsables de presentar al Despacho de la Ministra, los proyectos de respuestas en el formato y tiempo establecido.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LAS INVESTIGACIONES EN LAS DIRECCIONES PROVINCIALES Y MUNICIPALES DE EDUCACIÓN Y EN LAS UNIVERSIDADES DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS**

**Artículo 60.** En las direcciones provinciales y municipales de Educación, así como en las universidades de ciencias pedagógicas se garantizará la realización de investigaciones, en correspondencia con lo dispuesto en el presente procedimiento.

**Artículo 61.** Las direcciones provinciales y municipales de Educación, así como las universidades de ciencias pedagógicas, son responsables de enviar al Organismo Central, los resultados de las investigaciones que se le indiquen ejecutar.

**Artículo 62.** Las direcciones provinciales y municipales de Educación, así como las universidades de ciencias pedagógicas, garantizan la información estadística de las investigaciones promovida por ellas o por el Organismo Central.

#### **CAPÍTULO V**

#### **DEL SISTEMA DE REGISTRO, CONTROL E INFORMACIÓN DE LAS INVESTIGACIONES**

**Artículo 63.** Los análisis que se realicen a partir de la información ofrecida por la Oficina de Atención a la Población acerca de las quejas y denuncias contribuirán a la toma de decisiones oportunas por los principales cuadros para constatar el cumplimiento de las indicaciones derivadas de las investigaciones.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**Modelo No. 1**

**Registro único de quejas, denuncias y/o peticiones**

No	Vía de llegada	Nombre y apellidos	Prov.	Planteamiento	Clasificación (queja, denuncia, y/o peticiones)	Fecha de respuesta dada al promovente	Fecha de entrega de la respuesta a la Oficina de Atención a la Población	Dirección que atiende el caso	Categorización		
	Fecha		Mpio.					Fecha que lo recibe	Con razón	Con razón en parte	Sin razón