



República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	CIRCULAR	FECHA: Junio 2011
APOYO A LA GESTION INSTITUCIONAL	GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
Macro proceso	Proceso	Subproceso:

502 No. **EE-0148**

FECHA: 21 DE AGOSTO DE 2018
PARA: RECTORES Y DIRECTORES DE EE OFICIALES Y PRIVADOS DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.
DE: SECRETARIA DE DESPACHO ÁREA DIRECCIÓN EDUCATIVA
ASUNTO: ORIENTACIONES SOBRE LA ATENCIÓN A TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS (PQRs) PRESENTADOS POR LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.
<p>Cordial saludo.</p> <p>La Secretaría de Despacho Área Dirección Educativa se permite dar orientaciones sobre la atención y trámite que se debe surtir al momento de presentar peticiones, quejas o reclamos (PQRs) en la Oficina del Sistema de Atención al Ciudadano SAC, así:</p> <p>1-Los padres de familia, acudientes, estudiantes o cualquier miembro de la comunidad educativa que deseen expresar inconformidades o requerimientos (PQRs) por procedimientos realizados en un EE de carácter oficial o privado en primera instancia deben ser conocidos y atendidos al interior del establecimiento educativo donde se sucedió el evento o caso antes de colocar la queja y/o requerimiento en la oficina de Atención al Ciudadano, SAC de la SEMCÚCUTA.</p> <p>2- Todo EE oficial o privado cuenta con un Consejo Directivo, Consejo Académico, Reglamento o Manual de Convivencia, Comité Escolar de Convivencia y un Rector o director.</p> <p>Para facilitar la comprensión del conducto regular es importante conocer y tener en cuenta las funciones de cada uno de los estamentos e instancias citadas, así:</p> <p>Consejo directivo:-Tomar las decisiones que afecten el funcionamiento de la institución, excepto las que sean competencia de otra autoridad, tales como las reservadas a la dirección administrativa, en el caso de los establecimientos privados; -Servir de instancia para resolver los conflictos que se presenten entre docentes y administrativos con los alumnos del establecimiento educativo y después de haber agotado los procedimientos previstos en el reglamento o manual de convivencia;- Asumir la defensa y garantía de los derechos de toda la comunidad educativa, cuando alguno de sus miembros se sienta lesionado;-Establecer estímulos y sanciones para el buen desempeño académico y social del alumno que han de incorporarse al reglamento o manual de convivencia. En ningún caso pueden ser contrarios a la dignidad del estudiante; (Artículo.2.3.3.1.5.6. Decreto 1075 de 2015)</p> <p>Consejo académico: -Integrar los consejos de docentes para la evaluación periódica del rendimiento de los educandos y para la promoción, asignarles sus funciones y supervisar el proceso general de evaluación; -Recibir y decidir los reclamos de los alumnos sobre la evaluación educativa. (Artículo.2.3.3.1.5.7. Decreto 1075 de 2015)</p>

<p>República de Colombia</p>  <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>CIRCULAR</p> <p>EE-0148</p>	<p>Versión: 1</p> <p>FECHA: Junio 2011</p>
<p>APOYO A LA GESTION INSTITUCIONAL</p>	<p>GESTION ADMINISTRATIVA</p>	<p>GESTION DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</p>
<p>Macro proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

Reglamento o manual de convivencia: -Establecer las normas de conducta de alumnos y profesores que garanticen el mutuo respeto. Deben incluir la definición de claros procedimientos para formular las quejas o reclamos al respecto; -Procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos que se presenten entre miembros de la comunidad. Deben incluir instancias de diálogo y de conciliación;-Definición de sanciones disciplinarias aplicables a los alumnos, incluyendo el derecho a la defensa. (Artículo 2.3.3.1.4.4. Decreto 1075 de 2015)

Comité escolar de convivencia: -Todas las instituciones educativas y centros educativos oficiales y no oficiales del país deberán conformar el Comité Escolar de Convivencia, encargado de apoyar la labor de promoción y seguimiento a la convivencia escolar, a la educación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, así como del desarrollo y aplicación del Manual de Convivencia y de la Prevención y Mitigación de la Violencia; (Artículo.2.3.5.2.3.1. Decreto 1075 de 2015). -Las funciones del comité escolar de convivencia están contempladas en el artículo 13 de la Ley 1620 de 2013.

Rector o director: -Orientar la ejecución del proyecto educativo institucional y aplicar las decisiones del gobierno escolar; -Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuyan la ley, los reglamentos y el manual de convivencia; (Artículo 2.3.3.1.5.8. Decreto 1075 de 2015).


-Presidir el Consejo Directivo y el Consejo Académico de la institución y coordinar los distintos órganos del Gobierno Escolar; -Representar el establecimiento ante las autoridades educativas y la comunidad escolar; -Imponer las sanciones disciplinarias propias del sistema de control interno disciplinario de conformidad con las normas vigentes;(Artículo 10 Ley 715 e 2001).

-Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente; (Artículo 34 Ley 734 de 2002)

3-Las peticiones, quejas o reclamos (PQRs) que se presenten al interior de un establecimiento educativo oficial o privado del municipio de San José de Cúcuta se sugiere atenderlos teniendo en cuenta los pasos que a continuación se señalan, aclarando que estos, pueden y/o deben ser adaptados en cada institución educativa de conformidad con la autonomía escolar conferida mediante el artículo 77 de la Ley 115 de 1994, a saber:

a-La primera instancia para dirimir cualquier situación que se registre con una asignatura, materia, área o un docente, directivo o administrativo, es acudir al docente con quien se tenga la dificultad.

b-En segunda instancia, de no lograr solución, podrá acudir al director del grupo, en busca de una nueva alternativa.

<p>República de Colombia</p>  <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>CIRCULAR EE-0148</p>	<p>Versión: 1</p> <p>FECHA: Junio 2011</p>
<p>APOYO A LA GESTION INSTITUCIONAL</p>	<p>GESTION ADMINISTRATIVA</p>	<p>GESTION DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</p>
<p>Macro proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

c-Cuando se han agotado los primeros dos pasos y no se ha solucionado la dificultad registrada, se recurrirá al Coordinador del EE, quien remitirá el caso a estudio de:

-Consejo Académico y/o Comité de Evaluación y Promoción, si se trata de una situación de tipo académico, o al Comité Escolar de Convivencia, si se trata de una situación disciplinaria

d-De ser necesario llegar a una cuarta instancia, se acudirá al Rector o director radicando la queja por escrito para que atienda la solicitud de conformidad con las competencias dadas por las normas legales citadas en el numeral 2 de esta circular y acatando las normas del debido proceso que se citan a continuación:


Debido proceso.

Atendiendo las indicaciones contenidas en el artículo 29 de la Constitución Política, el artículo 26 de la Ley 1098 de 2006 (Ley de Infancia y Adolescencia) y jurisprudencia de la Corte Constitucional, los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a que se les apliquen las garantías del debido proceso, en todas las actuaciones administrativas y disciplinarias en que se encuentren involucrados, el cual debe estar consignado claramente en el manual de convivencia escolar y de acuerdo a la Sentencia T-390 de 2011, en la cual al referirse al tema, estipula lo siguiente: "En cuanto al debido proceso al interior de establecimientos educativos se ha especificado que debe contemplar como mínimo los siguientes aspectos"

1. La queja o el conocimiento de oficio.
2. Indagación preliminar.
3. Apertura del proceso.
4. Comunicación y notificación.
5. Pruebas.
6. Decisión de primera instancia.
7. Recursos.
8. Decisión de segunda instancia.
9. Ejecución de la sanción.

Según el Artículo 2.3.3.1.5.8. Literal g del Decreto 1075 de 2015, se deben garantizar los recursos de reposición y apelación, y no hacer efectiva la sanción hasta que estos no estén en firme, es decir, el estudiante permanecerá escolarizado hasta que se resuelvan los recursos. Lo anterior conforme a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, Artículo 9, numeral 11, permitiendo la aplicación correcta de la norma para evitar acciones legales y jurídicas como las acciones de tutela e investigaciones disciplinarias por no acatamiento, incumplimiento u omisión de la Ley.

Es imprescindible que los establecimientos educativos garanticen al estudiante el derecho a no ser juzgado dos veces por la misma conducta. Respecto al tema, la Corte Constitucional se ha pronunciado en reiteradas sentencias como la C-632 de 2011, C299 de 2016, C-121 de 2012, sobre el principio non bis in idem expresando que "De manera particular, y dada su condición de garantía fundamental, al legislador le está prohibido expedir leyes que permitan o faciliten que una misma persona pueda ser objeto de múltiples sanciones o de juicios sucesivos ante una misma autoridad y por unos mismos hechos. "

<p>República de Colombia</p>  <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>CIRCULAR</p> <p>EE-0148</p>	<p>Versión: 1</p> <p>FECHA: Junio 2011</p>
<p>APOYO A LA GESTION INSTITUCIONAL</p>	<p>GESTION ADMINISTRATIVA</p>	<p>GESTION DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</p>
<p>Macro proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

Cabe resaltar que La ley 1620 de 2013 y su decreto reglamentario 1075 de 2015, establecen dentro de sus fundamentos normativos una formación para la ciudadanía donde converjan todos los espacios de la escuela de manera transversal, permanente, intencional y sistemática.

Es por esto por lo que todas las acciones que atenten contra la convivencia escolar son de competencia del comité escolar de convivencia, y se constituye como requisito de procedibilidad antes de iniciar el debido proceso escolar.

Se recuerda que este órgano no es el llamado a sugerir sanciones o a dar recomendaciones en los procesos sancionatorios, toda vez que su función, es de servir de mediador en la solución de los conflictos que se puedan presentar en el ámbito escolar, función contraria que es de competencia del rector o director.

e-Si la respuesta del Rector o director emitida por escrito al padre de familia o persona que colocó la queja no soluciona la dificultad o conflicto existente o la respuesta no satisface al peticionario se podrá acudir a la Oficina de Atención al Ciudadano-SAC de la Secretaría de Educación de San José de Cúcuta y radicar la queja con los debidos soportes incluyendo la copia de la respuesta dada por el rector.

4-Radicada la queja en la oficina del SAC de la SEMCÚCUTA se iniciará el procedimiento de atención a través de la Oficina de Inspección y Vigilancia en los tiempos y términos señalados en la Ley 1755 de 2015.

5-Se reitera que las peticiones, quejas o reclamos (PQRs) que se presenten al interior de un EE oficial o privado en primera instancia deben ser atendidas por las autoridades educativas y estamentos del establecimiento educativo legalmente constituidos quienes son los funcionarios y entes competentes como lo señalan las normas legales citadas en el numeral 2 de esta circular para darles solución.

Por lo anterior, se informa a la comunidad educativa que las quejas que se radiquen en la Oficina de Atención al Ciudadano-SAC sin ser puestas en conocimiento en primera instancia del rector o director del EE y sin él haberse pronunciado por escrito serán remitidas a la institución educativa para que las atienda el rector o director por ser la autoridad competente en primera instancia de conformidad con el artículo 10 de la Ley 715 de 2001; el artículo 34 de la Ley 734 de 2002 y de manera especial, el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,


DORIS ANGARIYA ACOSTA

Secretaria de Despacho Área Dirección Educativa

Revisó: Angélica María Pedraza Jurado
Subsecretaria de Investigación y Desarrollo Pedagógico

Proyectó: Lesmes Ernesto García Cáceres
Líder de Inspección y Vigilancia

Archivar en: 502.47.27