

Proyecto de Cambio Secretaria General

Información General

Proceso/ Sub proceso	Proceso 10: Gestión de información y comunicación. Sub Proceso 10.1: Desarrollo de estrategias de atención al cliente(RUTA Hacia la Descentralización en Educación)
Nombre del PC	Automatización de Ventanilla Única de Trámite de las Oficinas Departamentales de Occidente.
Aliados	USINIEH, APRODE
Liderazgo del PC	Secretaria General Abog. Lilia Carolina Pineda Milla, Directores Departamentales
Equipo Técnico	Secretarios, Ventanilla Única de Trámite, Infotecnología y Talento Humano de las Departamentales.
Plazo de ejecución	Octubre 2019 a Octubre 2020

1. Contexto

Para la gestión de información y comunicación , en cada Dirección Departamental se cuenta con una oficina de atención al cliente donde se reciben documentos , utilizando medios manuales que en el transcurso de la jornada laboral los turnan a las diferentes Subdirecciones y unidades correspondientes y a través de la implementación este Proyecto de Cambio se pretende automatizar los tramites que realizan los usuarios en cada DDE eficientando los servicios.

2. Justificación

Estrategias de Atención al Cliente

El reglamento de organización funcionamiento y competencias del Poder Ejecutivo en el Artículo 27 establece como atribuciones de la Secretaría General:

En Numeral 2. Recibir las solicitudes y peticiones que se presenten al Despacho Ministerial y llevar el registro correspondiente para el control y custodia de los expedientes.

En Numeral 5. Llevar el registro de la correspondencia oficial y luego turnarla (Trasladarla) a quien corresponda...

En numeral 6. Llevar el archivo general del Despacho Ministerial.

El Artículo 50 de la Ley de Procedimientos Administrativos establece "en toda Secretaría habrá un registro donde se llevarán los libros en los que se hará el correspondiente asiento de los escritos que se presenten y los documentos que acompañen, así como de las comunicaciones y oficios que se reciban o se despachen.

El Artículo 12 del Reglamento de Direcciones Departamentales, Municipales y Distritales de Educación, inciso C establece como función para las Secretarías Departamentales "Procesar en tiempo y forma, toda solicitud que se presente ante la Dirección Departamental de Educación y resolver las que sean de su competencia".



Es necesario tanto para el ciudadano como para los clientes internos tener claridad acerca de donde presentar sus solicitudes y el trámite que llevará, los requisitos que debe cumplir, los tiempos necesarios para su atención y los costos en que incurre cada ciudadano.

Una estrategia que contribuirá a la gestión descentralizada de los procesos y trámites en las Direcciones Departamentales de Educación es la automatización de los mismos. Esto conlleva a implementar mejores prácticas y estimular el empoderamiento de dicho sistema desde los usuarios finales, de tal manera que se optimicen los procesos de recepción, seguimiento, gestión de solicitudes y tramites; a fin de abonar a una mejor gestión de las Direcciones Departamentales de Educación.

La automatización y digitalización de los procesos, representa un mejor aprovechamiento de los recursos, mayor transparencia y mejor desenvolvimiento de los involucrados en el desarrollo de estos procesos, y en particular del beneficio de los docentes que atiende de manera particular a la calidad educativa de los niños, niñas y jóvenes del sistema educativo.

Ayuda a llevar un mejor control interno y evitar riesgos de corrupción.

Puntos Críticos Actuales o Problemas

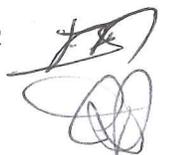
Las Direcciones Departamentales tienen ventanillas únicas funcionando sin recibir lineamientos claros ni estandarizados, su organización depende de la decisión de las autoridades departamentales, lo que da como resultado requisitos, costos y tiempos diferentes para trámites iguales.

Las ventanillas únicas en los departamentos funcionan manualmente con libros, se requiere una modernización hasta llegar a la automatización de los trámites que va a contribuir a agilizar los mismos, siendo Santa Bárbara una excepción ya que ha implementado un sistema de Ventanilla Única de Trámite la cual a la fecha sigue en construcción.

3. Objetivo

Estandarizar y automatizar el funcionamiento de las ventanillas únicas en las Direcciones Departamentales a fin de brindar un servicio de calidad en la atención al ciudadano.

Las responsables, encargados y otros funcionarios que se relacionan con Ventanilla Única de Trámite de las Direcciones Departamentales, velarán por el buen funcionamiento de éste nuevo proceso.



Cambios Esperados:

Se Mejorará la atención al cliente, organización, gestión de trámites con mayor transparencia, control y eficiencia, reduce los tiempos de entrega al cliente, y riesgos de corrupción. La gestión de trámite no está automatizada y a partir de esto se automatizará.

4. Producto, Utilidad y Uso

PRODUCTO

Ventanillas únicas funcionando de forma estándar y automatizada (unificados libros, trámites, requisitos y formatos)

- Manual de trámites de direcciones departamentales, requisitos y formatos publicados en la página web de la Secretaría de Educación (Apoyo de USINIEH).

UTILIDAD

Este producto servirá a las Direcciones Departamentales para:

- Mayor claridad en los trámites tanto el usuario del servicio como para el responsable de la Ventanilla Única de Trámite.
- Mejor control y manejo de toda la información y documentación que ingrese y o remite la Dirección Departamental.
- Mejora el Control Interno y la rendición de cuentas en las Direcciones Departamentales.
- Transmitir mayor confianza a los usuarios del servicio como a la persona de Ventanilla Única de Trámite.
- Facilitar la generación de estadística actualizada y confiable para la toma de decisiones.
- Contar con acceso expedito a la información o trámites que se realizan.
- Reducción de costos a los ciudadanos

USO

- Las Secretarías Departamentales a través de los encargados de la Ventanilla Única de Trámite.

- Todas las dependencias de las Direcciones Departamentales involucrados en trámites administrativos.
- Las Ventanillas Únicas de Trámites serán utilizadas por todos los interesados en realizar gestiones en las Direcciones Departamentales.
- El Manual de trámites estará disponible en la página de la Secretaría y en la Ventanilla Única de Trámite para el conocimiento del público y uso de los responsables.

5. Descripción General

Este PC se desarrollará en tres fases:

a. Estandarización de Trámites

Los Secretarios Departamentales serán los principales responsables de la estandarización de trámites y formatos generados a partir de los que ya se encuentran en implementación en cada una de las direcciones departamentales. Se generará un manual de trámites, como parte del manual de procesos, que contendrá la descripción de trámites, requisitos, costos y formatos y será ampliamente divulgado hacia los usuarios de los servicios de la Dirección Departamental.

La Secretaría General aprobará los formatos estandarizados y tomará otras decisiones en el marco de la Ley y del manual establecido a fin de eficientar los trámites.

b. Sistema Automatizado

La instalación de un sistema de ventanilla única automatizado requiere el diseño de un programa y el equipamiento tecnológico de la ventanilla, por tanto se desarrollarán las gestiones con instituciones que permitan adquirir el equipo y apoyo técnico a las direcciones departamentales en relación a la aplicación sistema de Ventanilla Única de Trámite.

c. Capacitación

La mejora de la atención al cliente además del sistema e instalaciones adecuadas, requiere de una capacitación al personal relacionado para atender al cliente y como usar el sistema de Ventanilla Única de Trámites.

6. Estrategia de Desarrollo de Capacidades (DC)

Cambios Requeridos y Niveles de DC

Para facilitar este proceso de reflexión y análisis trasladamos las **dos dimensiones de DC**, a una matriz haciendo un análisis por cada dimensión.

Dimensiones del DC	Descripción
Desarrollo de los Recursos Humanos	Los responsables de atención de Ventanilla Única de Trámite están preparados y capacitados para atender al público de una manera transparente y automatizada.
Desarrollo Organizacional	El Fortalecimiento a los responsables de la atención al cliente en el uso del sistema de Ventanilla Única de trámites La DDE está capacitada para brindar un servicio de calidad. Mejorada la cooperación y comunicación interna respaldándose en el sistema de ventanilla.

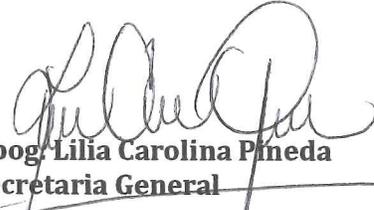
7. Cronograma de Hitos

Hitos	Responsable	Fecha (final)
- Estandarizados los Trámites de Ventanilla Única.	Secretarios Departamentales	Octubre del 2019
- Diseño del sistema de automatización de Ventanilla Única de Trámite.	APRODE y Directores Departamentales	Noviembre del 2019
- Generado un manual de trámites para ventanillas únicas departamentales.	Secretarios(as) Departamentales	Oct. - Nov. del 2019
- Ventanillas únicas de trámites utilizando nomenclatura estandarizada	Secretarios(as) Departamentales Equipo archivo institucional	Enero del 2020
- Adecuar las instalaciones de la Ventanilla Única de trámite para el óptimo funcionamiento en el nivel Departamental	Directores Departamentales Secretarios(as) Departamentales. Adquisiciones, Dirección General Administrativa y Financiera.	Enero del 2020
- Capacitado el personal que atiende las Ventanillas Únicas de Trámites y Secretarios a nivel departamental.	Secretarios(as) y APRODE, Consultoría	Marzo - Abril 2020
- Implementado el sistema de Ventanilla Única de Trámite	Secretarios(as) y APRODE Consultor	Febrero del 2020
- Alimentación de bases de datos del sistema de Ventanilla Única de Trámite	Secretarios(as) a Excepción de Santa Bárbara	Junio del 2020

8. Presupuesto Estimado

Rubro del gasto	Aporte SE	Aporte Aliado APRODE	Total
Diseño del sistema de ventanilla única de Trámite	0.00	150,000.00	150,000.00
Capacitaciones sobre ventanilla Direcciones Departamentales	100,000.00	50,000.00	150,000.00
Total	L. 100,000.00	L. 200,000.00	L. 300,000.00

Tegucigalpa, MDC, 2019



Abog. Lilia Carolina Pineda
Secretaria General



Anja Reder
Coordinadora APRODE



Lic. Luis Javier Menocal
Subsecretario de Estado en el Despacho de Educación

Ejes Transversales

Temas transversales que serán implementados con este PC.

Contenidos Transversales: Lista de chequeo	
Género	<input checked="" type="checkbox"/>
VIH-SIDA	<input type="checkbox"/>
Prevención de Violencia	<input checked="" type="checkbox"/>
Acción sin Daño	<input type="checkbox"/>
Educación Ambiental	<input checked="" type="checkbox"/>
Ciudadanía	<input type="checkbox"/>
Derechos Humanos	<input checked="" type="checkbox"/>
Educación Intercultural	<input checked="" type="checkbox"/>