

## Proyecto de Cambio

Información General	
Tema	Sub Proceso 10.1: Gestión de denuncias, quejas, reclamos, opiniones, sugerencias.
Nombre del PC	Sirviendo al ciudadano a través de un sistema de denuncias amigable
Indicador/es:	<i>Vinculado con el PEI:</i> Número de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas implementados (Denuncias como uno de los mecanismos de transparencia)
Contraparte(s)	DGTH, Despacho Ministerial, Transparencia, USINIEH, comités de ética, Unidad de Comunicación y Prensa, UDO del nivel descentralizado Direcciones y Secretarías Departamentales
Aliados	APRODE, ASJ, IAIP, Ministerio Público, TSC, CONADEH
Liderazgo del PC	Lilia Carolina Pineda, Secretaria General, SE
Equipo Técnico	Unidad de denuncias SE, USINIEH, APRODE, ASJ, TSC
Plazo de ejecución	Octubre 2020 hasta octubre 2021

### 1. Justificación

Entre las estrategias para combatir la corrupción, una de las medidas que es con frecuencia propuesta por expertos y organismos internacionales es establecer un sistema de denuncias de corrupción.

Un eficiente sistema de denuncias cumple funciones muy importantes. Permite detectar casos de corrupción y consecuentemente, permite aplicar sanciones. Tiene una función preventiva debido a que aumenta la probabilidad de ser descubierto y disminuye entonces los incentivos a involucrarse en una actividad corrupta. Además, detectar la corrupción permite identificar los puntos débiles del sistema que deben ser corregidos.

Desde el 2012, la Secretaría de Educación ha avanzado en el desarrollo de un sistema de atención de denuncias. En una situación inicial, ocho dependencias diferentes de la Secretaría recibían y atendían denuncias y no se conocían los resultados de dichas investigaciones. A partir del 2015, La SE cuenta con la plataforma 104 que fue un desarrollo del equipo de la Unidad del Sistema de Información Educativa de Honduras (USINIEH) de la Secretaría de Educación, basado en el uso de un software de uso libre




utilizando OS Ticket el sistema permitió la automatización del proceso de denuncias, pero siendo un software de uso libre se llegó a un punto de no retorno en el cual el sistema dejó de funcionar y ha sido necesario la creación de un nuevo sistema. El sistema actual permite documentar todo el proceso a través de la plataforma 104.

Según el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencias del Poder Ejecutivo (Decreto ejecutivo No. PCM-008-97), indica en el Artículo 27 que: Las Secretarías Generales son los órganos de comunicación de las Secretarías de Estado; sus titulares tienen funciones de fedatarios, correspondiéndoles las siguientes atribuciones: "... 2. Recibir las solicitudes y peticiones que se presenten al Despacho y llevar el registro correspondiente para el control y custodia de los expedientes... por tanto, es responsabilidad de la SE a través de Secretaría General, atender las denuncias ciudadanas".

Existe poca credibilidad de los procesos de atención a la denuncia ciudadana, en el país, incluyendo el sistema de Denuncias de la SE, sin embargo, está dispuesta a mejorar su imagen y atención al ciudadano. Se cuenta con las normativas vigentes: El Estatuto del Docente, Reglamento del Estatuto del Docente y Reglamento de Carrera Docente. El reglamento de Carrera Docente cambia las faltas y establece un tribunal docente, pero deja el procedimiento del reglamento de Estatuto Docente vigente ya que no establece otro procedimiento. Existen diferentes regímenes disciplinarios para Directores Departamentales: servicios civil y Estatuto. Para funcionarios de Servicio Civil el régimen disciplinario es centralizado, es decir que para cualquier sanción se requiere venir a Tegucigalpa desde cualquier departamento.

La situación señalada resulta en régimen disciplinario frágil con poca o ninguna sanción y el riesgo inminente de demandas posteriores para la Secretaría de Educación. Ante el débil régimen disciplinario tampoco se sanciona aquellos que no atienden en el tiempo establecido las denuncias.

Existe una sección de denuncias adscrita a Secretaría General que funciona con tres profesionales de nivel medio que hacen análisis de denuncias contando apenas con apoyo de un abogado.

El equipo de personas que atiende la línea 104 es rotado con mucha frecuencia, así que muchas veces atienden al usuario con muy poca instrucción de cómo hacerlo para lo referido al tema de denuncias.

Las denuncias derivadas a los departamentos son asignadas a directores municipales para su investigación que a menudo ya están muy cargados de actividades. Además de ello no tienen la capacitación suficiente para poder llevar a cabo eficientemente esta tarea y no existen los fondos para capacitarles.

No existe un rubro para la investigación de denuncias ni a nivel central ni en el nivel departamental, tampoco para capacitaciones. Muchos de los secretarios departamentales utilizan computadoras personales para poder tener acceso a la plataforma lo que facilita brechas de seguridad digital. En el nivel central la sección de denuncias no cuenta con vehículo, combustible ni viáticos para su movilización.

Las investigaciones tanto a nivel central como a nivel departamental quedan a expensas de obtener recursos para hacer esa labor.

La SE es una de las secretarías de estado más grande y está en todos los niveles territoriales, por tanto, los conflictos son mayores. Se requiere escuchar al ciudadano y brindarle seguridad que sus solicitudes y denuncias son atendidas.

Asimismo, se requiere protocolos precisos y detallados de los tramites que la SE brinda a la ciudadanía.

### Objetivos

- Los ciudadanos reconocen y hacen uso de una plataforma amigable que invite a realizar denuncias ante la Secretaría de Educación.
  - Diluir/ disuadir las prácticas de corrupción y mala atención en el pasado.
  - Dejar un precedente de buenas prácticas de transparencia en la atención de la denuncia en la Secretaría de Educación.
  - Fortalecer las capacidades de los DMU en la investigación de la denuncia, siguiendo los protocolos establecidos.
- ¿Quién/es son los agentes que cambian?
    - Secretarios Departamentales
    - Directores Municipales
    - Enlaces de denuncias
    - Secretaría General (Unidades de denuncias nivel central y servicios legales)
  - ¿Cuál es el atributo del cambio... qué cambia?
    - SE cuenta con protocolos más claros de la atención a la denuncia
    - SE cuenta con un sistema de atención a la denuncia automatizado y amigable
    - SE brinda respuesta oportuna al ciudadano en atención a la denuncia
  - Identificados todos los actos y omisiones que pueden cometer los funcionarios y/o empleados de la Secretaría de Educación según lo establecido en el marco legal referido al régimen disciplinario.

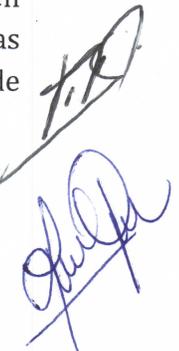
## 2. Producto, utilidad y uso del producto

El Resultado del Proyecto de Cambio propuesto será: El manejo del sistema de Denuncias en cada Dirección Departamental, será un proceso establecido, aprobado, avalado y validado por la Secretaría General.

Lo anterior, permitirá que los ciudadanos a nivel Nacional puedan interponer sus denuncias desde su lugar de origen, garantizando el principio de secretividad, y anonimato.

Los beneficiarios del sistema educativo a nivel Nacional usarán este sistema impulsando así la transparencia, y evidenciando actos de corrupción de los servidores públicos de la Secretaría de Educación para combatir la impunidad.

- **Manual de proceso y procedimientos de SG y protocolos de atención del subproceso de Atención a la Denuncia actualizados:** conteniendo un instructivo paso a paso de la atención e investigación de la denuncia, en cual será utilizado por los secretarios y los Directores Municipales posterior a su socialización y capacitación para su uso.
  - Incorporar previsiones en los procedimientos de denuncia y de la Secretaría General para incorporar criterios de conflicto de interés, e integrar comités, cuando deba suplirse a un funcionario implicado en la denuncia, a nivel central y en las direcciones departamentales (consulta a la Abogada para asignar 2 abogados 1 técnico)
  - Incorporar previsiones en los procedimientos de denuncia y de la Secretaría General para identificar faltas graves y determinar criterios de priorización para el procesamiento y atención de denuncias. Incorporando mecanismos para procurar la protección a denunciantes en caso de faltas graves, incluyendo colaboración con dependencias externas (TSC, CONADEH), y organizaciones de la Sociedad Civil (centro de Asistencia Legal Anticorrupción, ALAC).
- **Sistema de atención a la denuncia automatizado,** utilizado nacional por los ciudadanos y la Dirección Departamental de Educación, ingresando las denuncias según corresponda.
- **Material publicitario** digital para compartir y distribuir a nivel nacional motivando el uso del sistema y hacer la denuncia.
- **Informes de atención a la denuncia:** socializada la información relevante ante la ciudadanía por diferentes medios digitales u otros.



- **Compendio de leyes existentes:** que identifique todos los actos y omisiones que pueden cometer los funcionarios y/o empleados de la Secretaría de Educación en los términos del régimen de rendición de cuentas, incluyendo las leyes de Educación, del Servicio Público, Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas, el Código Penal y el Código de Conducta Ética del Servidor Público, Código del Trabajo.

### 3. Descripción general

Con el presente proyecto se pretende lograr que la ciudadanía en general vinculada con el sector educativo (docentes, alumnos, padres de familia) de centros educativos gubernamentales y No gubernamentales, empleados administrativos, vean en la presentación de la denuncia un aliado estratégico para salvaguardar los derechos de los niños y niñas. Dicho proyecto se llevará a cabo en fases.

Fase 1. Validación del Sistema de Denuncias de los (as) Secretarios Departamentales, Oficiales de denuncias del nivel central y Enlace de denuncias del nivel desconcentrado.

Fase 2. Capacitación a Secretarios Departamentales y su equipo en el manejo del sistema de denuncia.

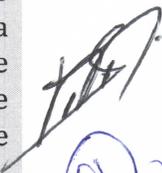
### 4. Estrategia de desarrollo de capacidades

¿Cuáles cambios se necesitan y en cuáles niveles de Desarrollo de Capacidades -DC-? Para facilitar este proceso de reflexión y análisis trasladamos las 4 dimensiones de DC, a una matriz haciendo un análisis por cada dimensión.

Dimensiones del DC	Medidas
Desarrollo de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretarios departamentales y Directores municipales son conscientes de la importancia de atención a la denuncia.</li> <li>- Secretarios departamentales y Directores municipales empoderados de las normativas y leyes que les facultan para realizar una investigación eficiente</li> <li>- Unidad de denuncias al nivel central cuenta con capacidad de gestión y comunicación para el traslado de las denuncias a otras instancias como ser MP y TSC.</li> <li>- Asignar a la sección de denuncias el personal que recibirá denuncias en la línea 104 para capacitarles exhaustivamente sobre una adecuada recepción de</li> </ul>


Dimensiones del DC	Medidas
	<p>denuncias lo que evitará registrar como denuncias hechos que no lo son, o que la información registrada sea incompleta. (contratación de personal exclusivo para SG)</p>
<p>Desarrollo organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servidores públicos de la SE comprenden el proceso de atención a la denuncia y están comprometidos con la atención al ciudadano, luego de haberseles socializado el proceso de denuncias.</li> <li>- Fortalecer la Sección de Denuncias integrando Abogados que puedan realizar el análisis de la denuncia y orientar las investigaciones.</li> <li>- Conformar un equipo de investigación de denuncias de SE del nivel central con las capacidades técnicas y recursos financieros para poder movilizarse en el país.</li> <li>- Fortalecer la coordinación entre oficinas de nivel central, estableciendo un mandato claro que permitan la amplia utilización de los recursos humanos disponibles, especialmente de asistencia y asesoría legal para las tareas de investigación de denuncias, y creando espacios para la discusión de los problemas y retos derivados de la atención a la denuncia ciudadana. (socializar vía zoom por zonas)</li> </ul>
<p>Desarrollo de cooperaciones Si se requiere permanente cooperación o apoyo externo (no solo para elaborar el PdC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener y ampliar las colaboraciones con entidades externas que puedan fortalecer y complementar las capacidades institucionales. Hasta este momento se tienen fuertes vínculos con ALAC-ASJ que llevan a cabo atención a denuncias. Se han iniciado vínculos con el Ministerio Público que es necesario profundizar.</li> <li>- Habilitar los espacios de discusión y retroalimentación del sistema de control a nivel central y departamental para discutir los resultados de la atención a la denuncia, los problemas de carácter sistémico y las intervenciones y soluciones impulsadas por la Secretaría de Educación, especialmente espacios de colaboración con el sector privado, y los comités de control interno y ética, plasmando una propuesta de mejora y soluciones oportunas trimestralmente.</li> </ul>
<p>Desarrollo de condiciones marco (requiere de un cambio o nueva ley, normativa, lineamientos oficiales)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer las capacidades de los DMu en la investigación de la denuncia, siguiendo los protocolos establecidos actualizados y vinculados con otros actores como Ministerio Público, TSC, ASJ, IAIP, entre otros.</li> </ul>

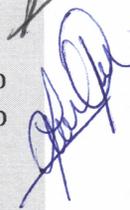
  
  


## 5. Productos de conocimiento

Incluido en el Manual de procesos de Secretaría General, **el proceso de denuncias** actualizado y especificando las actividades y sus responsables.

Diseñado e implementado el sistema nacional de atención a la denuncia.

## 6. Cronograma de hitos

Hitos/ Actividades	Responsables	Fechas (final)	Aporte de COOPERANTE	Aporte CP
Revisado y ajustado el Manual del proceso de SG junto con los Secretarios Departamentales - Jornadas de trabajo internas de NC con ND - Vinculaciones con TSC, CONADEH, ASJ, ALAC, MP) - Validación del manual - Aprobación del manual por SG	SG	Abril 2021	Asesoría técnica	Recurso humano
Diseñado el sistema digital nacional de atención a la denuncia - Coordinación de SG con USINIEH - Validación del Sistema de denuncias con Secretarios Departamentales - Ajustes al sistema - Capacitación a los secretarios departamentales a nivel nacional para el uso del sistema de denuncia - Puesta en práctica del sistema a nivel nacional	SG, USINIEH	Febrero 2021	Consultoría	Recurso humano  Equipo técnico para desarrollar el sistema
<b>Fortalecimiento de la unidad de denuncias de SG</b> - Gestionar la incorporación de como mínimo 5 abogados para SG. - Recopilación de las leyes existentes, realizar un análisis y compendio de las leyes relacionadas con el tema - Gestionar asesoría y charlas formativas sobre leyes relacionados	DG	Octubre 2021	Asesoría técnica	Recurso humano  

Hitos/ Actividades	Responsables	Fechas (final)	Aporte de COOPERANTE	Aporte CP
con la denuncia, sanciones y otros. - Gestionar la asignación de este personal de manera exclusiva al tema de recepción de la denuncia en la línea 104, de la SG (Unidad de Denuncias)				
Diseñado del material publicitario - Reuniones de Unidad de Denuncia con Unidad de Comunicación y DGDP para diseñar el material publicitario (podcast, folleto, trifolios, posters, etc.)	SG (U. Denuncia), Unidad de Comunicación y DGDP	Febrero 2021	Asesoría Técnica y financiera	Recurso humano
Presentar a la población informes de atención a la denuncia - Elaborar informes semestrales de atención a la denuncia (enero y junio) - Impresión de los informes para compartir con la ciudadanía - Publicar los informes en atención a la denuncia en los portales de transparencia de la SE a NC y ND - Presentar los informes a la ciudadanía a través de un evento anual público virtual a nivel nacional en la medida de lo posible, protegiendo los datos y la integridad de los implicados	SG, Unidad de Transparencia	Marzo 2021 Y Agosto 2021	Asesoría técnica	Recurso humano
Socializado y publicado un Compendio de leyes referentes a la temática de denuncias - Recopilación de las leyes existentes referentes a la temática con los Secretarios Departamentales y Municipales y apoyo de otras organizaciones - Socializar por diferentes medios el compendio de leyes - Aplicación de las leyes referentes	SG (Unidad de servicio legales, de denuncias)	Julio 2021	Asesoría Técnica	Recurso humano
Desarrollo de capacidades a los secretarios departamentales, enlaces de denuncia, directores municipales en:	SG Aliados	Marzo 2021 Junio 2021	Asesoría técnica	Recurso humano

Hitos/ Actividades	Responsables	Fechas (final)	Aporte de COOPERANTE	Aporte CP
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso del Manual de procesos, uso del sistema, seguimiento, investigación y análisis de la denuncia siguiendo los protocolos establecidos</li> <li>- Aplicación de las capacitaciones realizadas y socialización de éstas con el resto del personal de cada DDE</li> <li>- Programación de reuniones con sus respectivas temáticas trimestralmente para discusión y retroalimentación del control del NC y ND sobre el tema de las denuncias y su importancia con aliados estratégicos</li> </ul>		Septiembre 2021  Diciembre 2021		

### 7. Tiempo requerido de personal fijo

Responsable (puesto)	SE Días/ Persona	APRODE Días/ Persona	ALIADOS Días/ Persona	TOTAL Días/ Persona
Secretaria General	8			
Unidad de denuncias	60			
Unidad de Servicios legales	25			
USINIEH	20			
Comunicación	10			
DGDP	30			30
UDO	40			40
Unidad de Transparencia y Rendición de Cuentas	20			20
TSC			20	20
ASJ			20	20
MP			20	20
ALAC			20	20
CONADEH			20	20
Director Departamental de Educación	20			20

Responsable (puesto)	SE Días/ Persona	APRODE Días/ Persona	ALIADOS Días/ Persona	TOTAL Días/ Persona
Comité de Ética	20			20
COCOIN	20			20
Secretarios Departamentales	50			50
Directores Municipales	50			50
APRODE 1 persona		30		30
<b>Total</b>	<b>250 días</b>	<b>30 días</b>	<b>100 días</b>	<b>380 días</b>

## 8. Presupuesto estimado

Rubros de gasto	Subtotal	Aporte COOPERANTE (APRODE)	Aporte SE
Consultoría	162,120.00	162,120.00	
Publicaciones/ impresiones	50,000.00	50,000.00	
Diseño de material publicitario (podcast, folleto, trifolios, posters, etc.)	20,000.00		20,000.00
Otros (especificar)			
<b>Total</b>	<b>232, 120.00</b>	<b>212, 120.00</b>	<b>20,000.00</b>

Tegucigalpa, MDC, Febrero 2021

Abog. Lilia Carolina Pineda  
Secretaria General



Anja Reder  
Directora APRODE

Lic. Luis Javier Menocal



## Subsecretario en el Despacho de Educación

### *Contenidos de los transversales<sup>1</sup>*

Contenidos de los ejes transversales que serán implementados con este PdC.

<b>Contenido de los Ejes Transversales: Lista de chequeo</b>	
La Educación para la equidad de género	<input checked="" type="checkbox"/>
La educación sexual y para la salud	<input type="checkbox"/>
La Educación para el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>
La Educación Ambiental	<input type="checkbox"/>
La Educación para la convivencia, la paz y la ciudadanía	<input checked="" type="checkbox"/>
La educación en y para los Derechos Humanos	<input checked="" type="checkbox"/>
La Educación Intercultural	<input type="checkbox"/>



<sup>1</sup> Art. 122 del Reglamento General de la Ley Fundamental de Educación. ACUERDO EJECUTIVO No. 1358-SE-2014.