



INFORME DE LABORES

Año 2018

Unidad de Denuncias



PRESENTACION

El procedimiento de la denuncia se sustenta en la Constitución de la República, en cuanto al derecho de petición del ciudadano; la Ley de Procedimiento Administrativo (art. 72), en referencia al plazo de respuesta institucional (10 días hábiles). Así como en la normativa contenida en La Ley Fundamental de Educación, La Ley General de la Administración Pública, La Ley de Procedimientos Administrativos, sus reglamentos y demás leyes relacionadas. Adicionalmente, el proceso de denuncia consta en el marco de los objetivos y metas institucionales.

El Proceso de Atención a la Denuncia en el Sector Educativo, contempla la atención, recepción y seguimiento de las denuncias presentadas en la Secretaria de Educación.

Establecer criterios para atender en forma oportuna y eficaz, a los ciudadanos o personas jurídicas, sean organismos públicos, semioficiales, autónomos, privados, ONG, etc., que se sientan afectados ante una actuación concreta irregular que les afecte, y que deciden interponer una denuncia como forma de buscar una respuesta antes sus inquietudes.

El Proceso de Atención a la Denuncia en el Sector Educativo, se inicia con la difusión de derechos y de información sobre los canales para presentación de denuncias. La denuncia es registrada y los Asesores Legales de la Secretaria de Educación realizan las investigaciones correspondientes. El proceso se acaba con la comunicación de los resultados de la investigación al denunciante.

a nivel descentralizado los responsables de la investigación o delegación de las mismas son los secretarios Departamentales.

OBJETIVO GENERAL

Dar lineamientos y directrices para la implementación de procesos, es responsabilidad de la Secretaria General a nivel departamental, para dar fiel cumplimiento a lo que estipula la Ley Fundamental de Educación.

En el presente año se han realizado las siguientes actividades para el desarrollo de capacidades de personal que atiende denuncias a nivel Central, Departamental y Municipal:

FECHA	LUGAR	TEMA	PARTICIPANTES	FACILITADORES	GESTIONADO
28-02-2018	Lempira	Capacitación sobre atención de las denuncias (investigación, informe)	Directores Municipales y Distritales del Departamento de Lempira	Lic. Wendy Lara	APRODE-GIZ
13-03-2018	Francisco Morazán	Capacitación sobre Denuncias	Directores Municipales y Distritales del Departamento de Francisco Morazán	Lic. Wendy Lara	DDEFM
11/04/18 al 13/04/2018	Valle de Ángeles, Francisco Morazán	Lineamientos Secretaria General 2018	Secretarios (as) Deptales. Asesores Legales	Lic. Mayra Castro Abog. Mario Quesada Abog. Suyapa Rojas Abog. Chantal Salinas Lic. Wendy Lara	APRODE-GIZ
04/06/2018 Se desarrolló jornada piloto para fortalecer investigación de denuncias.	Sabana Grande Orica San Juancito Cofradía y el Distrito Central, Francisco Morazán	Piloto de acompañamiento de investigación de denuncias del departamento de Francisco Morazán	Encargados de denuncias de la DDEFM Directores Municipales y Distritales Oficiales de Denuncias Asesor Legal de Denuncias Encargada de Denuncias		APRODE-GIZ
21 y 22 /8/2018	Valle de Ángeles	Asistir a jornada de trabajo para diseñar el Plan de implementación de la EPPREVACEH	Personal de la Sub Dirección de Prevención, Directores Distritales, Municipales	Licda. Maritza Amaya	USAID

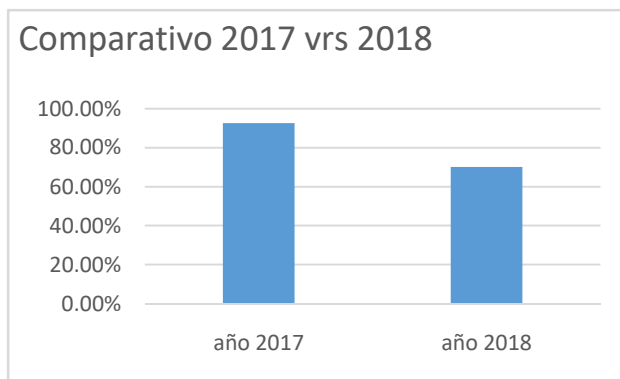
Atención a denuncias Año 2018

La Secretaría de Educación recibió en el año 2018 en la plataforma de denuncias 1790 denuncias siendo el 100% procesadas según procedimientos válidos estandarizados, sin embargo, es necesario resaltar que a pesar que desde que ingresa a la plataforma la denuncia es asignada pero los tiempos de respuesta no son los idóneos.

Es de hacer notar que en el presente año 2018 la atención a la denuncia ha sufrido un estancamiento, en la investigación de las mismas, tal como refleja los siguientes datos.

Gráfica Denuncias Comparativa **Año 2017 2018**

CUADRO COMPARATIVO		
Denuncias	año 2017	año 2018
Total Recibidas	1205	1790
Desestimada	255	342
Resuelta	860	914
Abierta	90	534
Porcentaje de Atención	93%	70%



En comparación de las denuncias recibidas en los años 2017 y 2018 el número de denuncias presentadas se incrementó, así mismo las denuncias resueltas, pero en este año 2018 quedaron más denuncias sin resolver.

Del total de denuncias recibidas el 51% fueron resueltas, el 19 % desestimada y un 30% sigue el proceso.

Denuncias	Cantidad
TOTAL	1790
Recibidas	
Desestimadas	342
Resueltas	914
Proceso	534

Estado de denuncia	Significa
Desestimada	Denuncia que no será investigada por carecer de requerimientos básicos para establecer la falta o el lugar donde se cometió la falta.
No es denuncia	Denuncia referida a hechos que no constituyen faltas, como solicitudes de información, quejas, reclamos administrativos, la denuncia se desestima.
El denunciante no subsanó	Denuncia que no tiene suficiente información sobre los hechos o sobre el denunciado, el denunciante es requerido para dar la información necesario si no lo hace la denuncia se desestima.
No es de la competencia	Denuncia que no se investigaran por ser fuera de la competencia de Secretaría de Educación se desestima.
Dualidad	Por mal uso del sistema a veces el denunciante genera dos denuncias sobre el mismo hecho, se desestima una.
Otros	
Resuelta	La denuncia fue investigada y cuenta con un informe de cierre. Para mejor la comprensión, se presenta una tabla que explica el significado de los diferentes estados de las denuncias:
Sin Lugar	La denuncia investigada fue encontrada sin merito en cuanto a los hechos denunciados.
Traslado al Ministerio Público	La denuncia investigada da indicio de la comisión de delito por lo que se traslada al Ministerio Público.
Traslado Auditoria Interna	La denuncia investigada da indicio de mala administración de recursos por lo que se traslada a auditoria interna para una investigación en ese sentido.
Proceso Disciplinario	La denuncia investigada da indicio de la comisión de una falta que amerita sanción por lo que se inicia la aplicación de un proceso disciplinario.
Acta de acuerdo entre partes	La denuncia investigada genera un dialogo y establece un acuerdo de mejora entre las partes involucradas.

Para mejor la comprensión, se presenta una tabla que explica el significado de los diferentes estados de las denuncias:



Denuncias Resueltas:

A continuación, se detalla la forma en que se han resuelto las denuncias:

DENUNCIAS RESUELTAS	
Acta de acuerdo entre partes	206
Sin lugar	553
Procesos disciplinario	147
Traslados MP	8
TOTAL	914

De las 914 denuncias resueltas, 553 fueron declaradas sin lugar es decir el 61%, resuelto mediante acuerdo entre partes, 206 y este año se incrementaron los procesos disciplinarios al personal docente, lo cual es de recalcar en comparación a los años anteriores.

Año a año surge el fenómeno del alto número de denuncias que después de haber realizado la investigación, son declaradas sin lugar por los siguientes factores:

El o la docente se ausenta del aula de clase, pero cuenta con un permiso o licencia. Se mantiene el reto en mejorar la comunicación e información a nivel del centro educativo de forma que tanto estudiantes como padres puedan conocer lo que ocurre en el centro.

Permiso (oficial o personal).

Se realizan cobros donde la sociedad de padres cuenta con el acta firmada donde se acordó la colaboración.

Mala comunicación entre la comunidad Educativa

El conflicto de interés (al momento de realizar la investigación)

Denuncias Desestimadas

DENUNCIAS DESESTIMADAS	Cantidad
El denunciante no subsano	88
No es la competencia	55
No es denuncia	78
Dualidad	95
Prescrito	26
TOTAL	342

De total de denuncias recibidas 342 fueron desestimadas es decir que no se investigaron, en un 26% de los casos el denunciante no dio la información necesaria para iniciar una investigación, el 28% fue desestimado ya que las denuncias estaban repetidas, por lo que se desestiman por dualidad dejando una denuncia a la cual se les da el trámite correspondiente.

Temas más Denunciados

Temas más Denunciados	Cantidad
Abuso de Autoridad	551
Cobros ilegales	332
Ausencia de su labor de trabajo	192
Desempeño Profesional Deficiente.	162
Corrupción.	144
Actos de violencia.	103
Actos de violencia entre niños (as)	20
Acoso Sexual	22

De un total de 1790 denuncias recibidas, el tema más denunciado nuevamente es abuso de autoridad con 551 denuncias que representan 31%, 220 están en proceso, 129 fueron desestimadas de las 202 denuncias resueltas 128 fueron dejadas sin lugar, es decir, el 23% y solamente 32 denuncias concluyeron con procedimiento disciplinario.

En segundo lugar se denunció cobros ilegales con 332 denuncias, el cobro de gastos de matrícula y otros cobros de contribuciones para una diversidad de fines.

En tercer lugar se denunció la ausencia del docente del aula de clases siendo 192, de estas 124 fueron resueltas que representa el 65%, como ya se ha dicho estas ausencias resultaron reales pero justificados con permisos para asuntos médicos o actividades de la misma escuela, el problema es de comunicación a los padres.

En el 2018 se han incrementado las denuncias por temas de violencia (entre niños, ambiente, centro educativo), este año se implementó la creación de comités de Protección de los derechos de la niñez para abordar temas de violencia.

En comparación con el año 2017 las denuncias por acoso sexual han incrementado de 16 a 22 en el 2018.

Estadística de Denuncias por Mes

Se ingresan en la plataforma un promedio de 165 denuncias mensuales, el mes con mayor cantidad de denuncias recibidas es enero, relacionado al tema de cobros ilegales por matrícula.

MES	CANTIDAD
Enero	242
Febrero	214
Marzo	164
Abril	148
Mayo	149
Junio	166
Julio	139
Agosto	202
Septiembre	131
Octubre	117
Noviembre	118
Total	1790





Gobierno de la
República de Honduras



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Atención a denuncias por Departamento

Los Secretarios Departamentales son los responsables a nivel descentralizado de la atención de denuncias, en la mayoría de casos las denuncias son trasladadas a las Direcciones Municipales y Distritales. A partir del mes de mayo de este año es responsabilidad del secretario (a) Departamental adjuntar al envío de las denuncias el plan de investigación (este es un instrumento de apoyo); para facilitar el proceso de investigación y que el informe contenga los elementos necesarios para determinar el incumplimiento o no de una falta. Instrumento que debe mejorar su aplicación en el 2019.

A continuación, una tabla con los datos de la atención de denuncias en cada departamento:

DENUNCIAS POR DEPARTAMENTO AÑO 2018						
DEPARTAMENTO	Recibidas	Resueltas	Desestimadas	Abiertas	Funcionario	% Aten
ATLANTIDA	73	58	9	6	6	100%
CHOLUTECA	47	16	8	23	8	68%
COLON	44	23	15	6	6	100%
COMAYAGUA	142	68	24	50	20	79%
COPAN	49	37	4	8	3	90%
CORTES	286	157	96	33	2	88%
EL PARAISO	126	37	22	67	25	67%
FCO. MORAZAN	560	283	104	173	16	72%
GRACIAS A DIOS	15	8	3	4	4	100%
INTIBUCA	38	31	4	3	1	95%
ISLAS DE LA BAHIA	47	5	6	36	30	87%
LA PAZ	36	19	6	11	0	69%
LEMPIRA	22	8	8	6	0	73%
OCOTEPEQUE	21	20	1	0	0	100%
OLANCHO	73	25	9	39	4	52%
SANTA BARBARA	88	65	12	11	3	91%
VALLE	33	17	3	13	4	73%
YORO	87	36	6	45	2	51%
Desconocido	3	1	2	0	0	0
TOTAL	1790	914	342	534	131	

De las denuncias abiertas reportadas 131 Denuncias, son de funcionarios (máximas autoridades de los diferentes departamentos Secretarios y Directores Departamentales estas denuncias deben ser investigadas nombrando una comisión integrada por las máximas autoridades de la Secretaria de Educación, ya que deben tener las competencias según la Ley para poder sancionar) y los Secretarios Departamentales no tienen las competencias para investigarlas, además del conflicto de intereses.

Los departamentos con mayor cantidad de denuncias recibidas son Francisco Morazán (560) y Cortés (286), cabe mencionar que debido al trabajo de prevención realizado a nivel del Departamento de Cortés con los Directores de Centros Educativos y Directores Municipales el número de denuncias recibidas en el año 2018 disminuyeron un 30%, en relación a años anteriores. Cabe destacar que estos departamentos son los que más respuestas envían, pero a la fecha aún los tiempos de respuesta no son los idóneos.

Atlántida, Colon, Copan, Cortes, Gracias a Dios, Islas de la Bahía, Intibucá, Ocotepeque y Santa Bárbara son los Departamentos que presentan porcentaje entre 85% a 100% de atención de denuncias.

Al 2018 Francisco Morazán con un porcentaje de 72% disminuyendo en relación al 2017 con un porcentaje de atención en un 20%, en comparación al 2017 que fue de 92%, sin embargo es el departamento que más respuestas envía representando el 32% del total de respuestas recibidas.

Es de hacer notar que los departamentos con bajo porcentaje de atención de denuncias son los que no cuentan con un Secretario Departamental ya nombrado sino que son Secretarios asignados, en muchos casos no son abogados.



Factores de Éxito

Permanente comunicación con los Secretarios Departamentales y enlaces de denuncias en el nivel desconcentrado para un seguimiento eficiente y eficaz y un apoyo incondicional.

Como producto del Pilotaje de investigación de denuncias en el Departamento de Francisco Morazán, se elaboró un Protocolo de Investigación de denuncias en los temas más denunciados como apoyo a los Directores Municipales y Distritales para el correcto abordaje de.

La interacción oportuna de la Unidad de Denuncias y el Departamento Legal de la Secretaria General.

La creación de usuarios de consulta que permiten obtener alguna información que facilite la investigación.

Retos

Constante desarrollo de capacidades a los Secretarios Departamentales y personal involucrado en las denuncias, incluyendo a directores municipales, enlaces u otros que intervienen en el proceso.

Trabajar en equipo, Director Departamental y Asesor Legal de la Departamental con el Secretario Departamental como responsable de las denuncias para garantizar el proceso y la transparencia en cada una de las denuncias.

Dar respuesta en tiempo y forma a todas las denuncias evitando la prescripción de las faltas.

Dotar de equipo mínimo de trabajo para realizar una labor efectiva, computadora, escáner, impresora y otros, así como logística para movilizarse al lugar de los hechos cuando los mismos lo requieran y con ello dar una pronta respuesta a los denunciados.

Fomentar la cultura de denuncia mediante conversatorios con alumnos, padres de familia, docentes.

Conclusiones

La atención de denuncias no mejoró en relación al año 2017, a pesar del desarrollo de capacidades en los responsables del tema a nivel central y descentralizado.

Algunos departamentos como Atlántida, Colón, Comayagua, Copán, Cortés, Intibucá, Islas de la Bahía, y Santa Bárbara aumentaron el porcentaje de atención debido a la labor de los Secretarios Departamentales.

El sistema de atención de denuncias de la Secretaría está instalándose en la cultura institucional y se le plantean fuertes retos para poder dar una oportuna respuesta al ciudadano

Se requiere constante acompañamiento de parte de los administradores de la plataforma de USINIEH para poder solventar problemas que presenta la misma.

La principal debilidad encontrada es en el proceso de investigación, ya que no contamos con el personal (abogados, psicólogo) ni equipo logístico (viáticos, vehículo) en el nivel central ni departamental para la investigación de denuncias, quienes realizan la investigación en los departamentos son los Directores Municipales (con los recursos a los que tienen acceso) habiendo un fuerte conflicto de intereses.

Recomendaciones

Se recomienda a las máximas autoridades la aplicación de las sanciones que las leyes contemplan (Ley Fundamental de Educación, Ley de Servicio Civil, Estatuto del Docente, etc) para los funcionarios que no den cumplimiento al plazo establecido para la resolución de una denuncia.

Para volver eficiente el procedimiento de atención se requiere que el personal que atiende la línea 104 esté debidamente capacitado y sea dependiente de la Secretaría General para mejor y mayor control de las denuncias recibidas de manera que se puedan desestimar al momento de ingresar las denuncias que no tienen fundamento y de esa manera evitar cargar a los departamentos con denuncias infructuosas, además, para poder orientar correctamente al ciudadano.

Fortalecer la Unidad de denuncias con abogados, psicólogo y/o trabajador social, además facilitar recursos para poder realizar investigaciones

La falta de sanción a los servidores públicos, quienes dejan prescribir los tiempos para poder deducir responsabilidades. Esto genera impunidad.

La falta de presupuesto para poder fortalecer las capacidades de los directores municipales, ya que son los que investigan.

La falta de herramientas de apoyo (protocolos, guías, etc.) para los municipales que le ayuden en el proceso de investigación.

En algunos departamentos el ancho de banda no les permite poder ingresar, y adjuntar los informes de respuesta.

La plataforma de la línea 104 debe tener el soporte técnico necesario para ir realizando los ajustes y mejoras requeridas.

La falta de interés de la máxima autoridad de algunos departamentos en brindar el apoyo necesario al Secretario departamental para poder llevar a cabo una excelente labor.

El personal que integra el Call Center que contesta la línea es contratado por el PRAF es muy inestable y poco comprometido ya que no se consideran parte de la Secretaria de Educación.

Para generar conciencia del apoyo que deben recibir los Secretarios Departamentales, se deben habilitar los usuarios de vista a Directores Departamentales para la plataforma de la línea 104, mismos que fueron creados el año pasado pero no se tomó la decisión por parte de la máxima autoridad de poder entregar, socializar y capacitarlos.

Definición de postura institucional en el conflicto de normas legales.

Las denuncias a funcionarios se deben investigar en tiempo y forma, debiendo la máxima autoridad informar la medida a implementar según el caso, ya que algunas veces esta unidad desconoce el procedimiento llevado posterior al informe y la denuncia en el sistema sigue apareciendo abierta por no contar con un informe.

Dar cumplimiento a los informes elaborados por denuncias para reducir la impunidad, y no perder la credibilidad ante la Sociedad, Ministerio Publico y ASJ.

Al momento de recibir informe las autoridades Departamentales y máximas autoridades de nivel central deben tomar en cuenta el plazo de prescripción de la falta, para poder sancionar legalmente a quien corresponda.

Cada Informe presentado a las máximas autoridades contiene conclusiones y recomendaciones que deben ser consideradas para la toma de decisiones para mejorar la atención.