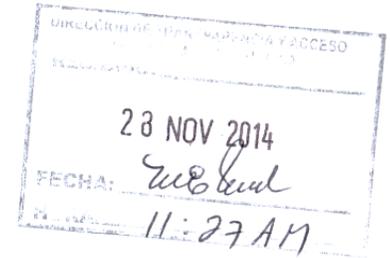


Comayagüela, M.D.C.
21 de Noviembre del 2014



ABOGADO
JOSUÉ ANTONIO GUZMÁN
JEFE DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
SU OFICINA.

En mi condición de Secretario General de la Secretaría de Estado en los Despachos de Infraestructura y Servicios Públicos (INSEP), le transcribo el Acuerdo número 01393 de fecha 14 de septiembre del 2014, emitido por esta Secretaría de Estado que literalmente dice:

“Acuerdo número 01393 de fecha 14 de noviembre del 2014, **“EL SECRETARIO DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS CONSIDERANDO:** Que en la ruta por alcanzar los objetivos y metas perfilados en el Plan de Nación y Visión de País, orientados al establecimiento de un Estado moderno, transparente, responsable, eficiente y competitivo, la Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos (INSEP) ha dispuesto el desarrollo de mecanismos de gestión pública fundamentados en el principio de servicio público el cual ubica al ciudadano como eje y razón de ser de la Administración Pública. **CONSIDERANDO:** Que uno de los objetivos del Proyecto de Mejoramiento y Reconstrucción de Carreteras (PRMC-II, Crédito AIF-4466-HO), financiado por el Banco Mundial, es lograr una mejora en la gobernabilidad y en la capacidad de gestión, tanto en INSEP como en el Fondo Vial y que una de las medidas contenidas en el Plan de Acción en Gobernabilidad y Anticorrupción (GAC) del PRMC-II, es la puesta en funcionamiento de un Sistema de Manejo de Quejas (SMQ), que permita registrar y abordar adecuada y fielmente las quejas, denuncias, sugerencias y otro tipo de retroalimentación que lleguen desde la ciudadanía. **CONSIDERANDO:** Que con la implementación de este tipo de medidas, INSEP y el Fondo Vial pretenden potenciar la voz de los usuarios ciudadanos con el fin de que permanentemente se mejore la entrega de servicios, al igual que la efectividad y eficiencia de la gestión pública. **CONSIDERANDO:** Que INSEP ha desarrollado una herramienta informática que contribuirá a facilitar la generación de una respuesta apropiada a los usuarios ciudadanos y que permitirá un rastreo del tratamiento de las quejas y denuncias respecto al funcionamiento del sector vial. **POR TANTO:** En uso de las facultades de las que está investido y en aplicación del artículo 36 numeral 8) de la Ley General de la Administración Pública. **ACUERDA: PRIMERO:** Aprobar el Manual Operativo del Sistema de Manejo de Quejas (SMQ), en cuya parte conceptual y reglamentaria establece lo siguiente: El Sistema de Manejo de Quejas es un mecanismo que brinda a las personas y comunidades un canal institucional para ser escuchados y resolver preocupaciones o afectaciones relacionadas con el desarrollo o ejecución de un proyecto carretero, el estado o condiciones de una carretera. **OBJETIVOS DEL SISTEMA DE MANEJO DE QUEJAS.** 1. Brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Dar oportuna respuesta a quejas y sugerencias relacionadas con la Red Vial Oficial que gestiona INSEP. 2. Promover la participación ciudadana. Conformar un canal de comunicación que le permite a las personas ser escuchadas y atendidas en sus preocupaciones o afectaciones relacionadas con el desarrollo o ejecución de proyectos carreteros, calidad o estado de las carreteras. 3. Ser un mecanismo de rendición de cuentas. Con el objeto de prevenir, reducir o resolver las afectaciones, daños o perjuicios causados a personas o comunidades. 4. Desarrollar institucionalidad. Recibir retroalimentación de la población que facilite incorporar en el quehacer de INSEP y el Fondo Vial, las experiencias ciudadanas, como usuarios del

servicio carretero, contribuyendo a la mejora institucional y una gestión de calidad. 5. Ser en un sistema de alerta temprana. Para ayudar a prevenir problemas mayores, proporcionar insumos para la toma de decisiones y evitar que las quejas se conviertan en sucesos recurrentes, a través de las lecciones aprendidas. **ALCANCE DEL SISTEMA DE MANEJO DE QUEJAS.** 1. Tramita quejas y sugerencias de manera simplificada. No requiere del uso de papel o procedimientos administrativos formales. Una vez que la queja o sugerencia es registrada en el Formulario SMQ por el Oficial de Información Pública (OIP), se traslada vía el Portal SMQ a las áreas técnicas responsables de la Dirección General de Carreteras (DGC) para que realicen las gestiones y averiguaciones del caso. 2. Conecta a operadores con usuarios. Los operadores en los diferentes Niveles pueden comunicarse a través del Portal SMQ. Asimismo, los empleados de INSEP y el Fondo Vial pueden comunicarse con los usuarios del servicio carretero mediante medios electrónicos, sin formalidades o trámites administrativos innecesarios. 3. Registra y archiva información de utilidad. Los operadores y usuarios tienen la posibilidad de subir archivos digitales (documentos, fotografías, audio) al Portal SMQ que consideren relevante para la tramitación de las quejas o atención de sugerencias. Asimismo, el Portal SMQ permite documentar las investigaciones que se realicen, archivar y compartir la documentación que se genera con los operadores autorizados. 4. Genera estadísticas. El Portal SMQ genera estadísticas sobre las quejas y sugerencias registradas y tramitadas. El análisis de la información generada ha de asistir en la identificación de riesgos en los proyectos carreteros (seguridad, ambientes, sociales), problemas en el estado de una carretera o brindar insumos sobre el desempeño de empleados de INSEP o el Fondo Vial, de los contratistas o de las firmas supervisoras. 5. Control y supervisión. Los mandos directivos de INSEP y el Fondo Vial pueden acceder al Portal SMQ para monitorear el trabajo que se realiza; pueden conocer los tiempos de respuesta, la carga de trabajo, los resultados de las investigaciones y la atención de las sugerencias. 6. Acciones y medidas correctivas. A través de los resultados de las investigaciones a las quejas y la atención a las sugerencias, INSEP y el Fondo Vial efectúan acciones para mejorar el servicio carretero y aplican medidas correctivas a los responsables de las afectaciones o agravios causados a las personas que interponen quejas. 7. Retroalimentación externa. Organizaciones de la sociedad civil, empresas privadas, gobiernos locales, comunidades y la ciudadanía en general pueden monitorear la labor de INSEP y el Fondo Vial a través del Portal SMQ. Pueden acceder a los reportes que genera y también brindar sugerencias para mejorar el SMQ. 8. Relacionamiento ciudadano. En el interior de país, los proyectos de infraestructura vial representan cambios significativos para las comunidades. Muchas veces el cambio puede generar oportunidades, pero también conlleva riesgos, a pesar de los esfuerzos sociales y ambientales que se toman, y el trabajo de socialización que se realiza previo o durante la ejecución del proyecto carretero. En búsqueda de la equidad en el tratamiento ciudadano, el SMQ toma en cuenta la especial atención que han de tener colectivos tradicionalmente marginados, como son las mujeres, los niños y adultos mayores. Asimismo informa a las comunidades sobre actividades que puedan afectar a los pobladores o el tráfico vehicular. También se trabaja en capacitar a representantes municipales, líderes comunitarios, medios de comunicación local, estudiantes y la ciudadanía, sobre el funcionamiento y alcance del SMQ, los portales de transparencia, el Portal SMQ y el Portal SISOCs. **TIPOS DE QUEJAS QUE SE TRAMITAN EN EL SMQ.** EL SMQ toma en cuenta cinco (5) tipos de quejas. En la práctica, se puede dar la ocasión que una persona afectada interponga más de una queja a causa de un evento o suceso. En ese sentido, se podrá registrar más de un tipo de queja en el Portal SMQ. **RIESGOS A LA SALUD DE LAS PERSONAS DURANTE LA EJECUCIÓN DE UN PROYECTO CARRETERO.** Son eventos que durante la ejecución de un proyecto carretero arriesgan, ponen en peligro o perjudiquen la salud o la vida de las personas debido a la falta de medidas de seguridad, poca mitigación o negligencia por parte de la empresa constructora. Entre algunos ejemplos

están: a) Excesivo polvo causado por maquinaria de la empresa constructora. b) Movimientos de tierra sin tomar en cuenta las debidas precauciones de seguridad o ambientales. c) Mal manejo de desechos sólidos. d) Mal manejo de desechos tóxicos. e) Mal manejo de desechos de construcción. **DAÑOS A LA PROPIEDAD PRIVADA DURANTE LA EJECUCIÓN DE UN PROYECTO CARRETERO.** Se refiere a eventos que ocurren durante la ejecución de un proyecto carretero que vienen a dañar parcial o totalmente la vivienda, los bienes o el patrimonio de las personas, produciendo un perjuicio económico o un desmejoramiento de las condiciones de vida. Entre algunos ejemplos de estas afectaciones se encuentran: a) Daños estructurales a la vivienda. b) Daños al menaje de la casa, incluyendo, pero no limitado a muebles o electrodomésticos. c) Obstaculización del acceso a la vivienda, terrenos o cultivos. d) Daños al cableado eléctrico, tuberías o letrinas. e) Daños o pérdida a cultivos. f) Daños o pérdida de animales domésticos. **AFECTACIONES O DAÑOS CAUSADOS A BIENES COMUNITARIOS O PATRIMONIO MUNICIPAL.** Son aquellas quejas que interponen pobladores, comunidades, organizaciones locales o autoridades municipales, que responden a una afectación o daño a un bien colectivo o comunitario. Entre algunos se encuentran: a) Falta de medidas de seguridad o señalización vial en zonas pobladas o altamente transitadas por personas o vehículos, entre algunos ejemplos: centros escolares, centros de salud, iglesias, espacios comunitarios. b) Daños al medio ambiente, fuentes de agua y tierras comunales. c) Daños causados a los sistemas de agua comunitaria y alcantarillado público. d) Daños a las inversiones, infraestructura o edificaciones públicas, por ejemplo: vados, puentes, calles, escuelas, centros de salud, edificios municipales, vías alternas de comunicación, etc. **MAL ESTADO DE LA CARRETERA O PUENTE EN SERVICIO.** Se refiere a riesgos a la seguridad de las personas por el mal estado de una carretera o puente, ya sea por la falta de mantenimiento, señalización o reparación. Entre algunos ejemplos de este tipo de queja se encuentran: a) Carretera obstaculiza el tránsito de las personas y el tráfico vehicular debido a su mal estado, presentando baches, fisuras, hundimientos, etc. b) Falta de señalización vial, tanto horizontal como vertical. c) Vía obstruida con piedras, desechos u otros obstáculos puestos por personas. d) Incumplimiento de los equipos de limpieza o de mantenimiento vial. **ABUSOS O IRREGULARIDADES COMETIDOS POR EMPLEADOS DE INSEP, FONDO VIAL O CONTRATISTAS.** Se trata de quejas que se presentan por supuestos actos de corrupción, delitos sexuales, delitos contra menores, delitos contra la vida o cualquier otro acto que pueda ser constitutivo de acción administrativa o penal por actos indebidos por parte de empleados de INSEP o el Fondo Vial, como sus contratistas. En estas situaciones, se atenderán y registrarán las quejas en el SMQ y se informará inmediatamente a los entes competentes del Estado para que procedan con las acciones y gestiones del caso. El Oficial de Información Pública o la persona que atiende la queja, brindará la debida orientación, informando a la persona que interpone la queja sobre las opciones y acciones que pueda tomar para resolver su problema. Para esto será fundamental que la persona que atienda la queja esté capacitada e instruida en el protocolo a seguir en estos casos. **NIVELES OPERATIVOS DEL SISTEMA DE MANEJO DE QUEJAS** En vista de que las actividades administrativas de INSEP y el Fondo Vial se realizan principalmente en Tegucigalpa, mientras que los proyectos carreteros y trabajos de mantenimiento vial se ejecutan en el interior del país, el SMQ tendrá presencia a Nivel local y central. Para tal fin, en términos operativos, a lo interno el SMQ se divide en tres (3) Niveles. **NIVEL 1: ATENCIÓN Y REGISTRO DE QUEJA O SUGERENCIA.** Este Nivel atiende y registra las quejas o sugerencias en el Portal SMQ. Pero también tendrá la responsabilidad de atender consultas y orientar a las personas según la naturaleza de la queja. En el caso de que no tenga la información a disposición, la consulta podrá ser tramitada como una solicitud de acceso a la información pública. Este Nivel será gestionado por el Oficial de Información Pública (OIP) o el personal asignado a la Oficina/Unidad de Transparencia de INSEP. El Oficial de Información Pública (OIP), es

la persona responsable del correcto funcionamiento del Nivel 1. Para la sugerencia, esta persona revisará el objeto de la misma, y realizará las diligencias y gestiones del caso para atenderla directamente, cuando trata de un asunto relacionado con la calidad de la atención al ciudadano, acceso a información, el Portal SMQ o el Portal SISOCS. El personal del Nivel 1 debe estar familiarizado con los elementos técnicos, presupuestarios y legales de los proyectos carreteros y tener información actualizada sobre la Red Vial Oficial a su alcance. Para esto debe estar capacitado y en constante comunicación con el personal de la Dirección General de Carreteras y demás áreas involucradas. Asimismo ha de apoyarse en el Sistema de Información y Seguimiento de Obras y Contratos de Supervisión (SISOCS), como herramienta de consulta sobre el estado de los proyectos carreteros. Las funciones del Nivel 1 son: 1. Brindar el servicio de atención ciudadana a través de los diferentes medios de captación (presencial, teléfono, electrónico), asegurando que se brinde un servicio de calidad, se entregue el respectivo acuse de recibo a la persona que presenta la queja o sugerencia, se oriente sobre los procedimientos a seguir en torno a la queja o sugerencia y se brinde un marco de tiempo referencial para la respuesta. 2. Clasificar las quejas en el Portal del SMQ según su tipología; y realizar el respectivo análisis de admisibilidad, conforme criterios y formalidades requeridas. 3. Una vez registradas, dirigir las quejas o sugerencias al Nivel 2 vía el Portal SMQ. En el caso de que el Portal SMQ no se encuentre en funcionamiento, se podrá remitir vía correo electrónico o memo interno, dentro de un plazo no mayor a 24 horas o el siguiente día hábil desde su recepción. 4. En el caso de que el Nivel 1 no pueda atender alguna consulta presentada, ha de orientar a las personas a hacer uso de los portales de transparencia de INSEP y el Fondo Vial, cuando se trate de información que según la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP) se debe divulgar de oficio o presentar una solicitud de información pública para gestionar su consulta ante las instancias competentes. 5. Asimismo, ha de recomendar el Portal SISOCS, en aquel caso que la persona requiera conocer en detalle el avance de algún proyecto carretero, en términos físicos como presupuestarios. 6. Dar mantenimiento operativo al Portal SMQ, a efecto de contar con una base de datos actualizada de quejas y sugerencias. 7. Este trabajo implicará asegurarse que todas las quejas y sugerencias estén debidamente actualizadas, con sus respectivas fechas de registro, remisión al Nivel 2 y fechas de cierre de expedientes. Dicho registro se llevará a través del mismo Portal SMQ, o en su defecto, por medio de hoja de datos electrónica. 8. Participar en la elaboración e implementación, junto con la DGC de INSEP y demás áreas de apoyo institucional, del Plan de Socialización y Capacitación del SMQ. **NIVEL 2: ASIGNACIÓN, REALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA INVESTIGACIÓN** El Nivel 2 recibe la queja, revisa su contenido y la asigna para su respectiva investigación. En este caso se trata de un puesto de jefatura o mando intermedio en la Dirección General de Carreteras (DGC) de INSEP o la Gerencia Técnica del Fondo Vial. Para la sugerencia, esta persona revisará el objeto de la misma, y realizará las diligencias y gestiones del caso para atenderla directamente, cuando trata de un asunto de un proyecto carretero o una vía de comunicación en servicio. Las funciones del Nivel 2 son: 1. Revisar el contenido de la queja y la información de soporte brindada (según sea el caso), y asignarla al ingeniero o responsable de la investigación. 2. Supervisar y monitorear el desarrollo de la investigación, revisar y aprobar sus informes, y brindar las indicaciones del caso para proceder con la evacuación oportuna de la queja. 3. Gestionar asistencia técnica a lo interno de INSEP/Fondo Vial durante la investigación de queja con el propósito de brindar una respuesta oportuna a la queja. 4. Informar al Nivel 1 vía Portal SMQ o en su defecto, a través de correo electrónico o memorándum interno, los resultados de la investigación realizada a la queja o sugerencia. **NIVEL 3: INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA QUEJA** El Nivel 3 será responsable de efectuar las averiguaciones o investigación del caso. Para tal fin, tendrá comunicación directa con la persona que interpone la queja y los contratistas. Asimismo, se apoyará en áreas legales, ambiental o de comunicaciones, entre

otras, para dar respuesta a las quejas. Las funciones del Nivel 3 son: **1.** Investigar las quejas y brindar su oportuno procesamiento. Lo que implica recabar elementos que corroboren las motivaciones de la queja, entrevistar y reunirse con los actores relevantes, entre otras acciones. **2.** Preparar el respectivo plan de trabajo y cronograma de actividades de la investigación de la queja que ha de ser presentado al Nivel 2. **3.** Servir de enlace institucional ante el contratista, la firma supervisora, las poblaciones y los gobiernos municipales durante la ejecución del proyecto carretero. Esto implica que realizará actividades de difusión y socialización con la población y relacionamiento con las autoridades municipales conforme al Plan de Socialización y Capacitación del SMQ preparado. Asimismo, podrá servir de mediador en los conflictos que se puedan suscitar entre los ejecutores del proyecto (Contratista/Supervisión) y el o las personas afectadas por los trabajos de infraestructura vial. **4.** Registrar en el Portal SMQ las actividades realizadas, evidencia recolectada e informes elaborados en el trabajo de investigación de la queja. **5.** Informar y remitir al Nivel 2 los resultados obtenidos de la investigación realizada, que incluya recomendaciones y acciones a tomar para deducir responsabilidades u orientar a la persona que presentó la queja.

ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO EXTERNO DE LAS GESTIONES DEL SMQ Complementando la labor de los Niveles operativos del SMQ, hay cuatro (4) instancias que tendrán acceso a las gestiones internas y al desarrollo del aplicativo informático, como de los procesos para atender las quejas. **1.** Infotecnología de INSEP: brindará mantenimiento al SMQ, administrará la base de datos y el acceso al Sistema y dará soporte técnico a los diferentes Niveles operativos. **2.** Unidad de Planeamiento y Evaluación de Gestión (UPEG): realizará un monitoreo externo de las quejas y sugerencias presentadas, principalmente para desarrollar información para la toma de decisiones en torno a los proyectos carreteros o las condiciones de la Red Vial Oficial. **3.** Consejo Consultivo del SMQ: será la instancia conformada por organizaciones de sociedad civil y del sector privado organizado que han de realizar un monitoreo al desempeño del SMQ, verificando el manejo de quejas y sugerencias, y brindando recomendaciones para la mejora del Sistema. **4.** Despacho del Ministro de INSEP: Se encargará de realizar las investigaciones sobre quejas relacionadas con irregularidades administrativas, abusos y supuestos actos de corrupción. Pero también, será responsable de monitorear y supervisar la labor que se realiza en los diferentes Niveles operativos.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA TRAMITAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS Las quejas o sugerencias pueden ser recibidas a través de tres (3) medios de captación: **1.** Presencial o personalmente: durante horas laborales en la Oficina de Información Pública de INSEP o ante el Oficial de Información Pública (OIP) del Fondo Vial, en Tegucigalpa; **2.** Por teléfono: a través de la línea telefónica gratuita, durante horas laborales; y, **3.** Por medios electrónicos: a través del Portal SMQ, correo electrónico o texto SMS. En el caso de los últimos dos, en caso de que se requiera mayor información, el personal del Nivel 1 se tendrá que poner en contacto con el remitente del correo electrónico o mensaje de texto para poder completar la queja. Presentar quejas en anonimato es una opción que el SMQ permite. No obstante, es importante resaltar que, en casos que la persona opte por presentar una queja en anonimato, la retroalimentación a su queja/sugerencia será difícil de entregar de manera oportuna. En ese sentido, al no tener información de contacto, dependerá de la persona quien debe contactar a INSEP para conocer los avances en el tratamiento de su queja.

LAS CUATRO ETAPAS EN LA TRAMITACIÓN Y RESPUESTA DE UNA QUEJA El Portal SMQ considera cuatro (4) etapas en el tratamiento de una queja, a saber: **1.** Recepción; **2.** Análisis; **3.** Investigación; y, **4.** Respuesta. El tiempo para evacuar una queja dependerá de los hechos que la motivan -algunas serán sencillas y otras más complejas. Sin embargo, es importante definir un marco de tiempo referencial para poder planificar las acciones de cada uno de las etapas. En ese sentido, una queja no debe llevar más de quince (15) días hábiles, prorrogables a un máximo de cinco (5) más; informando a la persona interesada las justificaciones de la extensión.

1. Proceso para la Recepción de

otras, para dar respuesta a las quejas. Las funciones del Nivel 3 son: **1.** Investigar las quejas y brindar su oportuno procesamiento. Lo que implica recabar elementos que corroboren las motivaciones de la queja, entrevistar y reunirse con los actores relevantes, entre otras acciones. **2.** Preparar el respectivo plan de trabajo y cronograma de actividades de la investigación de la queja que ha de ser presentado al Nivel 2. **3.** Servir de enlace institucional ante el contratista, la firma supervisora, las poblaciones y los gobiernos municipales durante la ejecución del proyecto carretero. Esto implica que realizará actividades de difusión y socialización con la población y relacionamiento con las autoridades municipales conforme al Plan de Socialización y Capacitación del SMQ preparado. Asimismo, podrá servir de mediador en los conflictos que se puedan suscitar entre los ejecutores del proyecto (Contratista/Supervisión) y el o las personas afectadas por los trabajos de infraestructura vial. **4.** Registrar en el Portal SMQ las actividades realizadas, evidencia recolectada e informes elaborados en el trabajo de investigación de la queja. **5.** Informar y remitir al Nivel 2 los resultados obtenidos de la investigación realizada, que incluya recomendaciones y acciones a tomar para deducir responsabilidades u orientar a la persona que presentó la queja.

ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO EXTERNO DE LAS GESTIONES DEL SMQ Complementando la labor de los Niveles operativos del SMQ, hay cuatro (4) instancias que tendrán acceso a las gestiones internas y al desarrollo del aplicativo informático, como de los procesos para atender las quejas. **1.** Infotecnología de INSEP: brindará mantenimiento al SMQ, administrará la base de datos y el acceso al Sistema y dará soporte técnico a los diferentes Niveles operativos. **2.** Unidad de Planeamiento y Evaluación de Gestión (UPEG): realizará un monitoreo externo de las quejas y sugerencias presentadas, principalmente para desarrollar información para la toma de decisiones en torno a los proyectos carreteros o las condiciones de la Red Vial Oficial. **3.** Consejo Consultivo del SMQ: será la instancia conformada por organizaciones de sociedad civil y del sector privado organizado que han de realizar un monitoreo al desempeño del SMQ, verificando el manejo de quejas y sugerencias, y brindando recomendaciones para la mejora del Sistema. **4.** Despacho del Ministro de INSEP: Se encargará de realizar las investigaciones sobre quejas relacionadas con irregularidades administrativas, abusos y supuestos actos de corrupción. Pero también, será responsable de monitorear y supervisar la labor que se realiza en los diferentes Niveles operativos.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA TRAMITAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS Las quejas o sugerencias pueden ser recibidas a través de tres (3) medios de captación: **1.** Presencial o personalmente: durante horas laborales en la Oficina de Información Pública de INSEP o ante el Oficial de Información Pública (OIP) del Fondo Vial, en Tegucigalpa; **2.** Por teléfono: a través de la línea telefónica gratuita, durante horas laborales; y, **3.** Por medios electrónicos: a través del Portal SMQ, correo electrónico o texto SMS. En el caso de los últimos dos, en caso de que se requiera mayor información, el personal del Nivel 1 se tendrá que poner en contacto con el remitente del correo electrónico o mensaje de texto para poder completar la queja. Presentar quejas en anonimato es una opción que el SMQ permite. No obstante, es importante resaltar que, en casos que la persona opte por presentar una queja en anonimato, la retroalimentación a su queja/sugerencia será difícil de entregar de manera oportuna. En ese sentido, al no tener información de contacto, dependerá de la persona quien debe contactar a INSEP para conocer los avances en el tratamiento de su queja.

LAS CUATRO ETAPAS EN LA TRAMITACIÓN Y RESPUESTA DE UNA QUEJA El Portal SMQ considera cuatro (4) etapas en el tratamiento de una queja, a saber: **1.** Recepción; **2.** Análisis; **3.** Investigación; y, **4.** Respuesta. El tiempo para evacuar una queja dependerá de los hechos que la motivan -algunas serán sencillas y otras más complejas. Sin embargo, es importante definir un marco de tiempo referencial para poder planificar las acciones de cada uno de las etapas. En ese sentido, una queja no debe llevar más de quince (15) días hábiles, prorrogables a un máximo de cinco (5) más; informando a la persona interesada las justificaciones de la extensión. **1.** Proceso para la Recepción de

Queja - Nivel 1 (1 día hábil) 2. Análisis de la queja- Nivel 2 (1 día hábil) 3. Investigación de la queja - Nivel 3 (7 días hábiles) 4. Etapa de Respuesta de la queja (6 días hábiles) Estos plazos no eximen a los operadores de INSEP y el Fondo Vial a que no sean diligentes en la respuesta a la queja. Es importante responder a la queja a la brevedad de lo posible al tratarse de situaciones que afectan la seguridad, salud, la convivencia ciudadanía y las condiciones de vida de las personas. **MANEJO DE IRREGULARIDADES O ACTOS DE CORRUPCIÓN**, A continuación se detallan los principales pasos en el manejo de quejas interpuestas por abuso de poder, delitos sexuales, delitos contra menores, delitos contra la vida o actos de corrupción cometidos por empleados de INSEP, Fondo Vial o personal de las empresas constructoras, de la firma supervisora o de la empresa de mantenimiento vial. Es oportuno mencionar que para este tipo de queja, el SMQ permite tramitarlas bajo anonimato, respetando la confidencialidad de la fuente y privacidad de las personas. **RECEPCIÓN** 1. El Oficial de Información Pública o la persona autorizada del Nivel 1 documentará los hechos que motivan la queja, sin requerir los datos personales de la persona que interpone la queja, cuando esta lo solicite. 2. Para esto, es importante que la persona autorizada le facilite dicha opción a la persona que interpone la queja. 3. Se ha de aclarar a la persona que interpone la queja en anonimato que, en caso que sea presentada con intenciones dolosas, se anula la queja e INSEP o el Fondo Vial se reservan el derecho de proceder legalmente. 4. Una vez documentada y registrada la queja en el Portal SMQ, la persona autorizada del Nivel 1, ha de orientar a la persona que presentó la queja hacia las instancias competentes, según sea el caso. Si es una queja por actos de corrupción, se le orientará hacia el Consejo Nacional Anticorrupción (CNA). **ANÁLISIS** 1. La tramitación de una queja de esta índole se realizará con la debida secretividad del caso, en aras de respetar el honor y el derecho a la defensa de la persona denunciada; y para evitar que cualquier fuga de información que obstruya la investigación o motive represalias en contra de la persona que interpuso la queja, su familia o la comunidad donde reside. 2. Una vez registrada la queja en el Portal SMQ el Nivel 1 la comunicará de inmediato al despacho del Ministro de INSEP o a la unidad que se nombre para este fin, para que se proceda con la respectiva investigación interna. 3. Para situaciones de abuso de poder o actos de corrupción, también se enviará comunicación inmediata al CNA, que ha de participar en el Consejo Consultivo del SMQ para que brinde el seguimiento a la investigación en INSEP o el Fondo Vial, como en los entes competentes del Estado. **INVESTIGACIÓN** 1. Para el caso de quejas constitutivas de faltas administrativas o incumplimiento contractual, INSEP realizará la investigación del caso. La investigación que realice INSEP, se ha de regir por el Derecho Administrativo. Es decir, ya no serán aplicables las etapas o procesos establecidos en este Acuerdo, aunque siempre tendrá la obligación de la celeridad administrativa y la transparencia. 2. Para el caso de quejas constitutivas de delito, INSEP comunicará a las instancias competentes y brindará apoyo cuando estas lo requieran. Tampoco han de aplicarse las etapas y procesos establecidos en este Acuerdo, pues las actuaciones se regirán por el Derecho Penal. 3. Cualquier investigación por irregularidades administrativas o supuestos actos de corrupción no limitará al Consejo Consultivo del SMQ o alguno de sus miembros a llevar a cabo su propia investigación. **RESPUESTA** 1. Para el caso de quejas constitutivas de faltas administrativas o incumplimiento contractual, el despacho del Ministro de INSEP comunicará los resultados obtenidos de la investigación y las acciones a tomar. 2. Para el caso de quejas constitutivas de delito, una vez que haya un requerimiento judicial, INSEP orientará a la persona que interpuso la queja hacia las instancias donde debe acudir para dar seguimiento. 3. El Consejo Consultivo del SMQ realizará el debido seguimiento y monitoreo a las diligencias y acciones administrativas o penales que se tomen, manteniendo contacto con las instancias competentes e informando públicamente los avances que se han logrado. **SEGUNDO:** De acuerdo con el artículo anterior los siguientes son los niveles de responsabilidad y funciones en el manejo del SMQ: Nivel I: Oficial de Información Pública de INSEP. Le corresponde: ▪ Brindar el servicio de atención

ciudadana a través de los diferentes medios de captación (presencial, teléfono, electrónico), asegurando que se brinde un servicio de calidad. ▪ Clasificar las quejas en el Portal del SMQ según su tipología. ▪ Dirigir las quejas o sugerencias al Nivel 2 vía el Portal SMQ. ▪ Dar mantenimiento operativo al Portal SMQ, a efecto de contar con una base de datos actualizada de quejas y sugerencias. Nivel II. Jefes de Departamento o Coordinadores de Unidades de Construcción y Mantenimiento de Carreteras (Dirección General de Carreteras y el Fondo Vial). Les corresponde: ▪ Revisar el contenido de la queja y la información de soporte brindada (según sea el caso), y asignarla al ingeniero o responsable de la investigación. ▪ Supervisar y monitorear el desarrollo de la investigación, revisar y aprobar sus informes, y brindar las indicaciones del caso para proceder con la evacuación oportuna de la queja. ▪ Gestionar asistencia técnica a lo interno de INSEP/Fondo Vial durante la investigación de queja con el propósito de brindar una respuesta oportuna a la queja. ▪ Informar al Nivel 1 vía Portal SMQ o en su defecto, a través de correo electrónico o memorándum interno, los resultados de la investigación realizada a la queja o sugerencia. Nivel III. Ingenieros coordinadores o responsables de proyectos (de construcción o mantenimiento de carreteras) en la Dirección General de Carreteras y el Fondo Vial. ▪ Investigar las quejas y brindar su oportuno procesamiento. ▪ Preparar el respectivo plan de trabajo y cronograma de actividades de la investigación de la queja que ha de ser presentado al Nivel 2. ▪ Servir de enlace institucional ante el contratista, la firma supervisora, las poblaciones y los gobiernos municipales durante la ejecución del proyecto carretero. ▪ Registrar en el Portal SMQ las actividades realizadas, evidencia recolectada e informes elaborados en el trabajo de investigación de la queja. ▪ Informar y remitir al Nivel 2 los resultados obtenidos de la investigación realizada, que incluya recomendaciones y acciones a tomar para deducir responsabilidades u orientar a la persona que presentó la queja. **TERCERO:** Transcribir el presente Acuerdo por conducto de la Secretaría General, a la Dirección General de Carreteras, la Dirección Ejecutiva del Fondo Vial, la Unidad de Transparencia, Unidad de Infotecnología y la Unidad de Gestión Ambiental para su estricto cumplimiento, seguimiento y evaluación. Dado en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central a los catorce días del mes de noviembre del dos mil catorce. **CUMPLÁSE. (f y s) ING. ROBERTO ORDOÑEZ SECRETARIO DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS (INSEP) (f y s) ABOG. JOSE LISANDRO SANCHEZ RODRIGUEZ SECRETARIO GENERAL”.**


ABOG. JOSE LISANDRO SANCHEZ RODRIGUEZ
SECRETARIO GENERAL

