

## RESOLUCIÓN SEN-169-2022

**SECRETARÍA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGÍA. - TEGUCIGALPA, MUNICIPIO DEL DISTRITO CENTRAL, DEPARTAMENTO DE FRANCISCO MORAZÁN DIECIOCHO (18) DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS (2022)**

**VISTO:** Para emitir Resolución en el Expediente Administrativo No. 2019-SG-EI-021, contraído a la aprobación de Manual de Procedimientos de Secretaría General, el cual está compuesto del procedimiento siguiente: 1.- Procedimiento Interposición de Denuncias (PR-02).

**CONSIDERANDO:** Que la Unidad de Planeación y Evaluación de la Gestión (UPEG), en coordinación con las diferentes unidades, direcciones y subgerencias de la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía, ha impulsado el proceso de elaboración de los diferentes manuales de procesos y procedimientos administrativos, requeridos para el cumplimiento de las funciones legales correspondientes, dentro de los cuales se encuentra el Manual de Procedimientos de Secretaría General de la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN).

**CONSIDERANDO:** Que la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía creada mediante Decreto Ejecutivo Número PCM-048-2017, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 07 de agosto de 2017, se constituye como la Institución Rectora del sector Energético Nacional y de la integración energética regional e internacional; responsable de proponer al Consejo Nacional de Energía la Estrategia Energética Nacional y las políticas relacionadas con el desarrollo integral y sostenible del sector energético. Asimismo, está a cargo de la formulación, planificación, coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de las estrategias y políticas del sector energético, por lo que, con el objetivo de asegurar la efectividad en el cumplimiento de las funciones de la Secretaría, se procedió a la elaboración del Procedimiento de Interposición de Denuncias (PR-02); comprendido en el Manual objeto de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:** Que en fecha diez (10) de agosto del año dos mil veintidós (2022), Secretaría General mediante MEMORÁNDUM 315-2022-SEN-SG remitió a la Unidad de Planeamiento y Gestión de Evaluación (UPEG) la solicitud de revisión y validación del Manual de Procedimiento Interposición de Denuncias.

**CONSIDERANDO:** Que en fecha doce (12) de agosto de 2022, la Unidad de Planeamiento y Evaluación de la Gestión, remitió mediante MEMORÁNDUM 054-2022-SEN-UPEG a la Secretaría General, solicitud de revisión y dictamen legal al Manual de Procedimientos de Secretaría General, el cual incluye el Procedimiento Interposición de Denuncias (PR-02).

**CONSIDERANDO:** Que en fecha diecisiete (17) de agosto del año dos mil veintidós (2022), la Dirección de Servicios Legales emitió **Dictamen DSL-254-2022**, en el que se concluye lo siguiente: *“En atención al MEMORÁNDUM 320-2022-SEN-SG de fecha quince (15) de agosto del año dos mil veintidós (2022) emitida por la Secretaría General de la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía, para atender el MEMORÁNDUM 054-2022-SEN-UPEG de fecha doce (12) de agosto del año dos mil veintidós (2022), emitido por UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN (UPEG) contenido a la REMISIÓN DE PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO, el cual se incluye el procedimiento de: 1.- Procedimiento Interposición de Denuncias (PR-02), elaborado por Secretaría General; esta Dirección de Servicios Legales **DICTAMINA FAVORABLE** el contenido de los mismos, ya que dichos procedimiento fue elaborados con los lineamientos y bases establecidas por la Unidad*



Colonia Tepeyac, Calle Yoro,  
Bloque Q, S1, contiguo a Farmacia  
Kielsa

Tegucigalpa M.D.C., Honduras Tel:  
+(504) 2232-8500 al 8529



ya que dichos procedimientos fue elaborados con los lineamientos y bases establecidas por la Unidad de Planeación y Evaluación de la Gestión (UPEG) a través de las máximas de la experiencia y según lo establecido por ONADICI, los cuales han sido revisados y aprobados satisfactoriamente”.

**POR TANTO:**

La Secretaría de Estado en el Despacho de Energía, con fundamento en los Artículos: 1, 2, 5, 7, 16, 28, 30, 36 numerales 1, 8 de la Ley General de la Administración Pública; 2 del Decreto Legislativo 404-213 que contiene la Ley General de la Industria Eléctrica; Decreto Ejecutivo No. PCM-048-2017; 25, 26, 72, 83 de la de la Ley de Procedimiento Administrativo; 34, 35, 38 Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencias del Poder Ejecutivo; y demás aplicables.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar e Implementar el Manual de Procedimientos de Secretaría General, en el cual se encuentra comprendido el Procedimiento Interposición de Denuncias (PR-02), asimismo la Dirección de Servicios Legales emitió el Dictamen Legal **DSL-254-2022** en fecha diecisiete (17) de agosto del año dos mil veintidós (2022), donde se dictamina **FAVORABLE** al procedimiento antes citado, mismo que ha sido revisado y aprobado satisfactoriamente con los lineamientos y bases establecidas por la Unidad de Planeación y Evaluación de la Gestión (UPEG). El Memorándum **054-2022-SEN-UPEG** y el dictamen legal **DSL-254-2022** forman parte integral del presente Acto Administrativo.

**SEGUNDO:** Comunicar el presente acto administrativo a la Unidad de Planeamiento y Evaluación de la Gestión (UPEG), Direcciones y Unidades Técnicas de esta Secretaría de Estado y dar publicidad de este a través de los medios digitales de la Secretaría para socialización, implementación y conocimiento del Manual de Procedimientos de Secretaría General que comprende el Procedimiento Interposición de Denuncias (PR-02). **NOTIFÍQUESE. -**



**ING. TOMÁS ANTONIO RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**  
**SUB-SECRETARIO DE ENERGÍA RENOVABLE Y ELECTRICIDAD**  
**ACUERDO DE DELEGACIÓN NO. SEN-069-2022**



**ERICKA LORENA MOLINA A.**  
**SECRETARIA GENERAL**

AGBR

Colonia Tepeyac, Calle Yaro,  
Bloque Q, S1, contiguo a Farmacia  
Kielsa  
Tegucigalpa M.D.C., Honduras Tel:  
+(504) 2232-8500 al 8529



senhno oficial



Secretaría de Energía Hn



senhno oficial





Gobierno de la República

### NOMBRE DEL DOCUMENTO

---

Manual de Procedimientos Secretaría General  
Denuncias

### CONTENIDO DEL DOCUMENTO

---

- Procedimiento Interposición de Denuncias

### AUTORIZACIÓN

---

Sub-Secretario de Energía Renovable y Electricidad  
(Acuerdo de Delegación No. SEN-069-2022)



  
ING. TOMÁS ANTONIO RODRÍGUEZ SÁNCHEZ





Gobierno de la República

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL

**AGOSTO-2022**

Contenido	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>2.- PROCEDIMIENTO INTERPOSICIÓN DE DENUNCIAS</b> .....	<b>7</b>
<b>VALIDACIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>8</b>
<b>Objetivo:</b> .....	<b>9</b>
<b>Marco Normativo:</b> .....	<b>9</b>
<b>Políticas:</b> .....	<b>9</b>
<b>Alcance:</b> .....	<b>10</b>
<b>Responsables:</b> .....	<b>10</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> .....	<b>11</b>
<b>DÍAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>15</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>17</b>
<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b> .....	<b>18</b>

## INTRODUCCIÓN

Los procesos y procedimientos propician una gestión administrativa más ágil, transparente y eficiente. En consecuencia, contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales. Los procedimientos implican la congruencia de las actividades que realiza cada Unidad o Dirección de la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía con las funciones asignadas, por ser instrumentos administrativos que apoyan la realización de las actividades cotidianas de la Secretaría de Energía de Honduras, ya que consignan en forma secuencial, ordenada y metódica sus operaciones. Asimismo, los procesos y procedimientos documentados permiten que el usuario siga por un camino previamente probado que podrá ser mejorado continuamente y preservarse como experiencia institucional.

En este sentido, es preciso que la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía revise permanentemente sus trámites y servicios, a efecto de rediseñar y documentar los procesos de trabajo, medir y mejorar la calidad de los servicios, disminuir instancias de gestión, atender con oportunidad las solicitudes y demandas ciudadanas y reducir el manejo de documentación a lo estrictamente necesario. Estas acciones contribuirán a que el vínculo Sociedad-Gobierno se lleve a cabo de forma más sencilla, ágil, directa y transparente.

Para contribuir al logro de este fin, la Dirección General de Seguridad Radiológica con acompañamiento de la Unidad de Planeación y Evaluación de la Gestión han formulado el presente Manual de Procedimientos, el cual, proporciona a los servidores de la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía los lineamientos generales para elaborar estos documentos administrativos atendiendo a los principios de orientación al usuario, enfoque basado en los procesos, mejora continua, liderazgo y participación.

Los titulares de las Unidades o Direcciones serán los encargados de la custodia y de la aplicación del manual, así como de dar a conocer a sus colaboradores el contenido de este y en su caso las actualizaciones y modificaciones.

A efecto de dar utilidad permanente al presente manual de procedimientos es indispensable que su información se mantenga actualizada y que esta reúna requisitos de viabilidad, oportunidad y consistencia, por lo cual es importante su enriquecimiento con las ideas y experiencias de quienes participan en su aplicación.

La Unidad de Planeación y Evaluación de la Gestión será responsable de coordinar y controlar las modificaciones y/o actualizaciones que se llevan a cabo en el contenido del manual.

## **SIGLAS**

**SG:** Secretaria General

**VU:** Ventanilla Única.

**SEN:** Secretaría de Energía

**LPA:** Ley de Procedimiento Administrativo

## 2.- PROCEDIMIENTO INTERPOSICIÓN DE DENUNCIAS

**VALIDACIÓN DE PROCEDIMIENTOS:**

<p>Elaboró:</p>  <p>Secretaría General</p>	<p>Revisó:</p>   <p>Unidad de Planeación y Evaluación de la Gestión (UPEG)</p>
---	---

<p>Fecha de documentación: _____</p> <p>Numero de Revisión: _____</p>
---

	Manual de Procedimientos de Secretaría General	SG-PR-002
	Interposición de Denuncias	

**Objetivo:**

Establecer los lineamientos para la resolución de denuncias de las solicitudes que se interponen ante esta Secretaría de Estado.

**Marco Normativo:**

- Constitución de la Republica de Honduras;
- Ley General de la Administración Pública;
- Ley de Procedimiento Administrativo;
- Decreto Ejecutivo PCM-048-2017;
- Decreto Ejecutivo PCM-007-2020;
- Código Procesal Civil;
- Demas leyes especiales, decretos ejecutivos, reglamentos, acuerdos ministeriales y acuerdos ejecutivos creados conforme a la competencia atribuida a esta Secretaría de Estado y sus Direcciones /Unidades Técnicas.

**Políticas:**

- Es responsabilidad de Secretaría General recibir la solicitud de denuncia por medio de Ventanilla Única.
- Es responsabilidad de Secretaría General proceder con el trámite administrativo de remitir la solicitud a las Direcciones /Unidades Técnicas correspondientes.
- Es responsabilidad de Secretaría General una vez emitido el pronunciamiento técnico y legal dar respuesta a la solicitud en un plazo no mayor a quince días hábiles, declarándose con o sin lugar la petición en casos debidamente justificados.
- Es responsabilidad de Secretaría General notificar a los interesados el pronunciamiento de esta Secretaría de Estado en cuanto a la denuncia presentada.
- Es responsabilidad de la Secretaría General que las denuncias interpuestas se encuentren dentro de las competencias atribuidas a esta Secretaría de Estado o en su defecto delegar a la institución competente.
- Es responsabilidad de las Direcciones/Unidades establecer su propio procedimiento para resolución de denuncia.
- Es responsabilidad de las Direcciones/Unidades dar prioridad y responder en un plazo menor o igual a quince (15) días.
- Es responsabilidad de la Secretaría General notificar a los interesados por los medios legales que señala la Ley de Procedimiento Administrativo
- Las denuncias pueden ser atendidas cuando sean interpuestas por:
  - Una persona natural o jurídica
  - Actuar de oficio

 Energía y Petróleo	<b>Manual de Procedimientos de Secretaría General</b>	<b>SG-PR-002</b>
	<b>Interposición de Denuncias</b>	

**Alcance:**

El presente procedimiento se aplicará a las instituciones estatales o privadas, personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras radicadas o con representación en la República de Honduras, que se encuentren en proceso de operación o pretendan desarrollar actividades en las áreas de competencia de esta Secretaría de Estado. Así mismo asistir a las diferentes dependencias tanto técnicas como administrativas de esta Secretaría de Estado sobre los asuntos relacionados a las denuncias interpuestas.

**Responsables:**

Secretaría General

Dirección de Servicios Legales

Ventanilla Única

Direcciones / Unidades de la SEN

Despacho Ministerial

Interposición de Denuncias

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	INSUMO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PRODUCTO	ENVIADO A:
				CARGO:		CARGO
1. Recibir Denuncia	Denuncia	Viene del Procedimiento "Trámite de Recepción de Documentos Varios VU-PR-001". Remite expediente.	15 min	VU (Receptor y Revisor de documentos)	Expediente	SG (Asesor Legal)
2. Recibir expediente	Expediente	Recibe expediente con la solicitud, con procedencia del receptor de VU. Anexo I "Formato de Denuncia". Revisa, verifica el expediente y elabora providencia de presentado.	15 min	SG (Asesor Legal)	Expediente Recibido	VU (Receptor y Revisor de documentos)
3. Revisar y Verificar la solicitud.	Expediente Recibido	¿Está completo? (Nombre y Lugar del Denunciado, Causa de la Denuncia, que la denuncia Interpuesta este bajo la competencia atribuida a esta Secretaría de Estado). Si, el expediente cuenta con la documentación, elabora providencia de remisión del expediente, pasa a Etapa 5. No, el expediente no cuenta con la documentación, previo a la admisión, elabora providencia de requerimiento. Pasa a Etapa 4.	Hasta 1 día	SG (Asesor Legal)	Providencia elaborada	VU (Receptor y Revisor de documentos) / SG (Asesor Legal)
4. Notificar providencia	Providencia elaborada	Notifica providencia vía correo electrónico o tabla de avisos. ¿Presenta documentos requeridos? Si, regresa a Etapa 1. No, elabora providencia de requerimiento con caducidad. Regresa a Etapa 3.	Hasta 1 día	SG (Asesor Legal)	Expediente	VU (Receptor y Revisor de documentos) / SG (Asesor Legal)
5. Remitir Expediente	Providencia elaborada	Remite expediente con providencia de remisión a la Dirección o Unidades correspondiente.	30 min	VU	Expediente Remitido	Dirección / Unidades

Interposición de Denuncias

ETAPA	INSUMO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PRODUCTO	ENVIADO A:
				CARGO:		CARGO
6. Elaborar Dictamen	Expediente Remitido	Recibe expediente, dan trámite al análisis técnico de la denuncia. Elabora dictamen. Remite expediente.	Hasta 15 días	(Receptor y Revisor de documentos)  Dirección / Unidades	Dictamen Técnico	VU (Receptor y Revisor de documentos)
7. Recibir Expediente con dictamen técnico	Dictamen Técnico	Recibe expediente con el dictamen técnico. Remite expediente.	15 min	VU (Receptor y Revisor de documentos)	Expediente con Dictamen Técnico	SG (Asesor Legal)
8. Revisar y Analizar	Expediente con Dictamen Técnico	Revisa y analiza el expediente: ¿El expediente cuenta con observaciones? Si el expediente tiene observaciones en el dictamen técnico regresa a la Etapa 5. No cuenta con observaciones, se remite el expediente a VU y pasa a la Etapa 9.	Hasta 1 día	SG (Asesor Legal)	Expediente Analizado	VU (Receptor y Revisor de documentos)
9. Remitir Expediente Analizado	Expediente Analizado	Remite expediente con el auto y providencia de remisión.	30 min	VU (Receptor y Revisor de documentos)	Expediente Remitido	DSL (Asesor Legal)
10. Analizar Expediente Remitido	Expediente Remitido	Recibe expediente y analiza: ¿Dictamen favorable? Si es favorable, emite dictamen. Pasa a Etapa 11. No es favorable. Pasa a Etapa 1.	Hasta 15 días	DSL (Asesor Legal)	Expediente	SG (Asesor Legal) / VU (Receptor y Revisor de documentos)

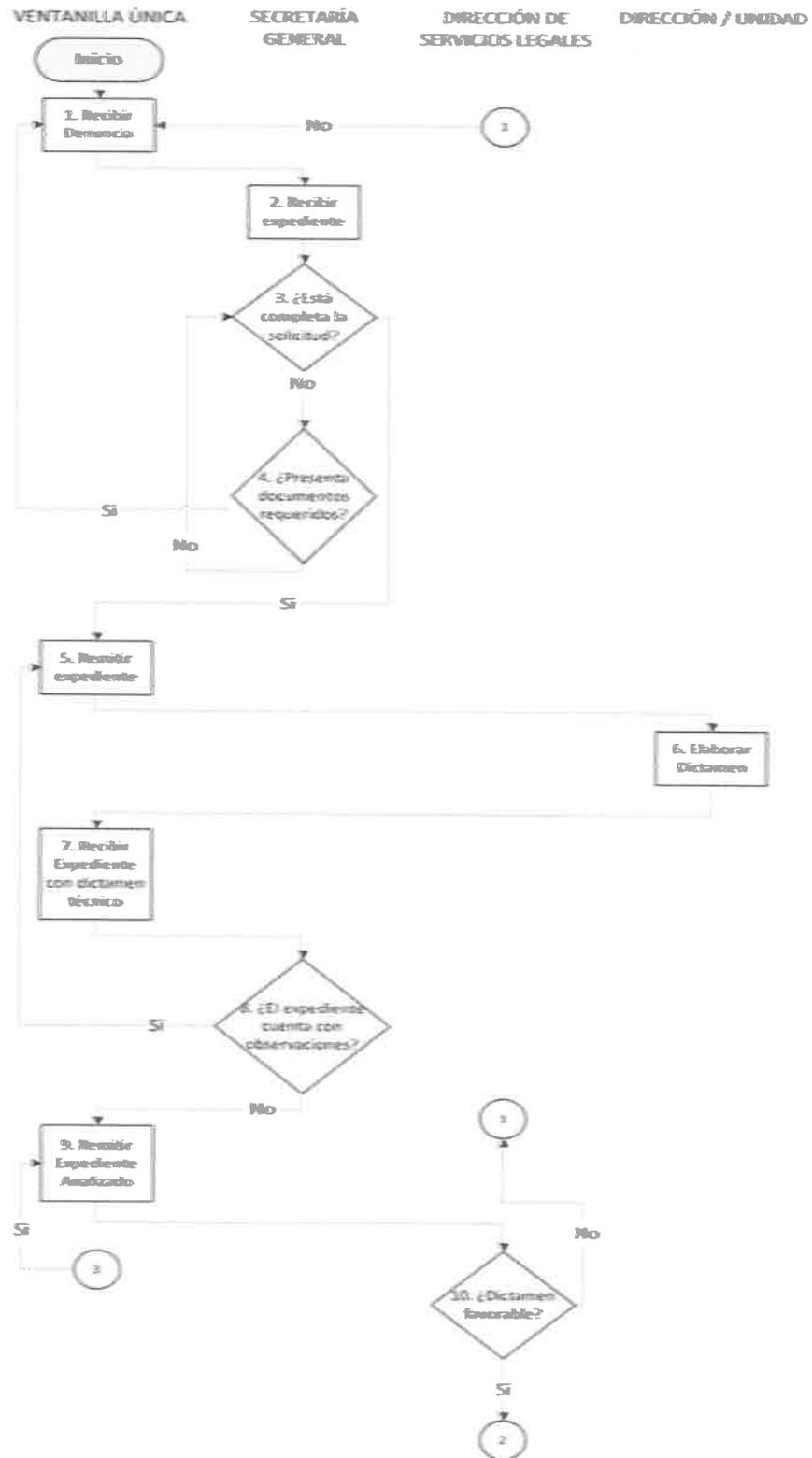
Interposición de Denuncias

ETAPA	INSUMO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE		PRODUCTO	ENVIADO A:	
				CARGO:			CARGO	
11. Recibir Expediente con dictamen legal	Expediente	Revisa y analiza el expediente: ¿El expediente tiene observaciones? Si el expediente tiene observaciones en el dictamen legal regresa a la Etapa 9. No tiene observaciones, pasa a la Etapa 12.	15 min	SG (Asesor Legal)		Expediente Analizado	VU (Receptor y Revisor de documentos) / SG (Asesor Legal)	
12. Realizar Resolución	Expediente Analizado	Elabora la Resolución y remite.	Hasta 3 días	SG (Asesor Legal)		Expediente con Resolución	VU (Receptor y Revisor de documentos)	
13. Remitir expediente con resolución	Expediente con Resolución	Remite al Despacho Ministerial para firma.	30 min	VU (Receptor y Revisor de documentos)		Resolución	Despacho Ministerial	
14. Firmar Resolución	Resolución	Firma Resolución y remite.	Hasta 5 días	Despacho Ministerial		Resolución Firmada	VU (Receptor y Revisor de documentos)	
15. Recibir Resolución	Resolución Firmada	Recibe Resolución y remite.	30 min	VU (Receptor y Revisor de documentos)		Expediente con Resolución firmada	SG (Asesor Legal)	
16. Recibir Expediente con Resolución Firmada	Expediente con Resolución firmada	Recibe expediente con la resolución firmada, elabora la certificación de Resolución y Constancia de Notificación.	15 min	SG (Asesor Legal)		Expediente con Certificación y constancia	SG (Secretaría (o) General)	
17. Firmar Certificación y Constancia de Notificación	Expediente con Certificación y constancia	Firma certificación, constancia de notificación y remite.	Hasta 1 día	SG (Secretaría (o) General)		Expediente con Certificación y Constancia Firmada	SG (Asesor Legal)	

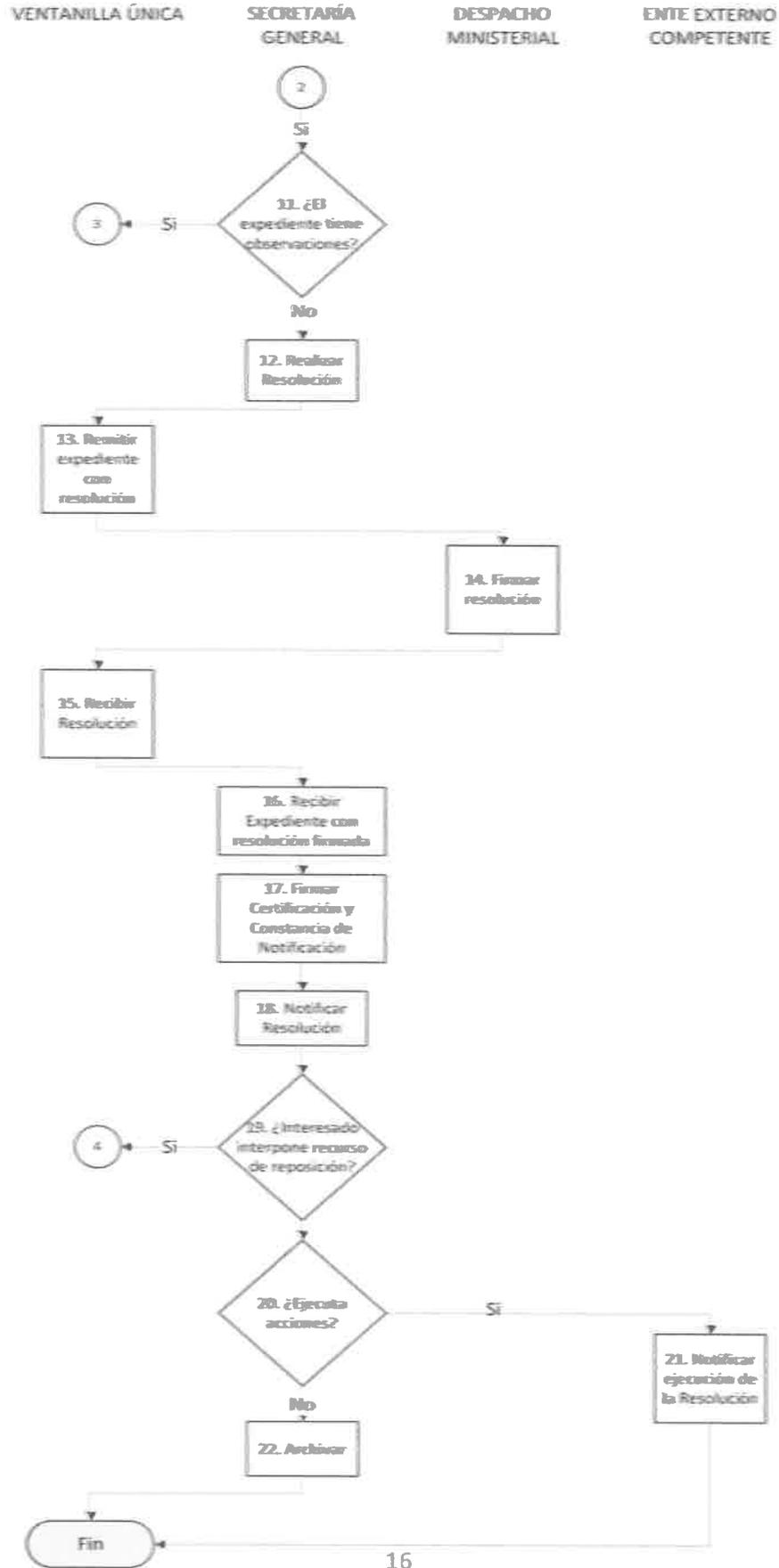
ETAPA	INSUMO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE		PRODUCTO	ENVIADO A:	
				CARGO:			CARGO	
18. Notificar Resolución	Expediente con Certificación y constancia firmada	Notifica por correo electrónico y conforme a la LPA la resolución de la denuncia interpuesta ante esta Secretaría de Estado.	30 min	SG (Asesor Legal)		Expediente notificado		
19. Esperar Interposición de recurso de reposición	Expediente notificado	¿Interesado interpone recurso de reposición dentro de los 10 días hábiles después de notificada la resolución? Si, elabora providencia. Regresa a la <b>Etapa 5.</b> No, pasa a la <b>Etapa 20.</b>	10 días	SG (Asesor Legal)		Providencia Elaborada / Expediente con notificación	VU (Receptor y Revisor de documentos) / SG (Asesor Legal)	
20. Ejecutar Resolución	Providencia Elaborada / Expediente con notificación	Ejecuta acciones relacionadas a los procedimientos que se tramitan en la SEN referidos en la denuncia. ¿Ejecuta acciones? Si, remite información para acciones legales del caso a otros órganos del Estado o entes privados según corresponda. Pasa a la <b>Etapa 21.</b> No, pasa a la <b>Etapa 22.</b>	Hasta 1 día	SG (Asesor Legal)		Informe de ejecución de acción / Expediente con notificación conforme		
21. Notificar ejecución de la Resolución	Informe de ejecución de acción	Recibe notificación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	15 min	Ente externo competente				
22. Archivar	Expediente con notificación conforme	Elabora auto de caducidad de instancia y archiva el expediente.	Hasta 1 día	SG (Asesor Legal)		Expediente Archivado		

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO



**Interposición de Denuncias**



ANEXOS



FORMATO DE DENUNCIA

Día:  Mes:  Año:

Correlativo denuncia:

1. Recepción de la denuncia:

Nombre de quien realiza la denuncia:

Descripción de la Denuncia:

Nombre de quien recibe la denuncia:

2. Validación e investigación de la denuncia (Asesor Secretaría General)

Aspectos	Si	No	Observación
La denuncia involucra aspectos técnicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La denuncia involucra aspectos administrativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3. Notificaciones.

Fecha notificación {Año-Mes-Día}	Descripción de la notificación	Persona que realizó la notificación
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

4. Estado de la denuncia

Se dio solución a la denuncia:  Sí  No

**HISTORIAL DE CAMBIOS:**

REVISIÓN No	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVOS