

**PROGRAMA EUROJUSTICIA  
COMPONENTE DE LUCHA CONTRA LA IMPUNIDAD Y APOYO A LA  
TRANSPARENCIA  
Institución: MINISTERIO PÚBLICO**

**CONCURSO PÚBLICO No: CP-MP-CE-EUROJUSTICIA-0XX-2018**

**"ASISTENCIA TÉCNICA PARAMEJORAR LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS DENUNCIAS DE LA  
CIUDADANIA".**

## Contenido

I.-Introducción.....	4
II.-Antecedentes.....	4
III.- Objetivo Del Proyecto De Apoyo Al MP .....	5
IV.- Fuente De Financiamiento .....	6
V.-Objetivo de La Consultoría.....	6
VI.- Alcance De La Consultoría.....	6
VII.- Actividades Principales Del Consultor .....	7
VIII.- Metodología De Trabajo.....	9
IX.- Descripción De Los Productos Entregables .....	9
X.- Presentación y Aprobación De Los Productos .....	10
XI.-Plazo De La Consultoría.....	10
XII.- Criterios De Evaluación.....	10
XIII.- Evaluación De Las Propuestas.....	12
XIV.- Proceso de Selección.....	12

XV.- Consultas y Aclaraciones .....	13
XVI.- Presentación De Propuestas.....	13
XVII.- Forma De Pago y Retenciones .....	14
XVIII.- Formalización Del Contrato.....	15
XIX.- Coordinación Y Supervisión De La Consultoría.....	15
XX.- Propiedad Intelectual.....	16
XXI.- Sub Contratación de Servicios.....	16
XXII.- Ley que rige El Contrato.....	16

## I.-Introducción

El Ministerio Público de Honduras, fue creado mediante decreto legislativo N° 228-93 del 20 de diciembre de 1993, inició labores el 1º de junio de 1994, es un organismo profesional especializado, libre de toda injerencia política, sectaria, independiente funcional de los poderes y entidades del Estado.

Es la institución que representa, defiende y protege los intereses generales de la sociedad hondureña, a través del ejercicio de la acción penal pública, para lo cual y conforme a su ley de creación se ha organizado de la siguiente manera: Dirección General de Fiscalías, Dirección de Administración, Dirección de Medicina Forense, Dirección de Lucha contra el Narcotráfico y Agencia Técnica de Investigación Criminal (ATIC), esta última creada por decreto legislativo N°379-2013 de fecha 27 de febrero de 2014. También cuenta dentro de su organización con dependencias como: División de Recursos Humanos, División de Relaciones Públicas, Educación y Comunicación, División Legal, y otras de asesoría y apoyo a la labor fiscal.

Actualmente tiene representación a nivel nacional a través de veintitrés oficinas locales, agrupadas por seis regionales y cuenta con 2,527 empleados, distribuidos a nivel nacional, de los cuales 1,105 (43.7%) están asignados a las sedes regionales y 387 (15.3%) a las sedes locales.

## II.-Antecedentes

Honduras al igual que muchos países está padeciendo un embate a la criminalidad de distinta magnitud, lo que provoca grados de inseguridad ciudadana, ello incide en las estadísticas provocando que las instituciones del sector justicia se les demande acciones concretas y decisivas que provoquen resultados oportunos y políticas efectivas, las cuales se vuelven impostergables en los actuales momentos.

El Ministerio Público ha decidido establecer Objetivos Estratégicos como ser: 1. Liderar la Política contra la criminalidad, 2. Acción penal consolidada y eficaz que garantice la rapidez en la investigación, 3. Asegurar la atención y protección eficaz a testigos y víctimas, 4. Promover la profesionalización de los servidores del Ministerio Público, 5. Fortalecer la respuesta ante los delitos contra la vida, la criminalidad organizada y la corrupción, 6. Adaptar la estructura orgánica del Ministerio Público y su gestión a los retos de la nueva estrategia y 7. Optimizar el servicio de atención a la población en beneficio de la administración de la justicia, que incluye medios idóneos que orienten la persecución penal para proteger a la sociedad Hondureña, reglamentando todas sus dependencias, fijando capacidades institucionales para fortalecer y consolidar con éxito su accionar para combatir la delincuencia y transparentar su gestión.

Objetivo 7: OPTIMIZAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN BENEFICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA. LÍNEAS DE ACCIÓN: 3. Uso adecuado de los recursos Humanos y Materiales en los procesos de atención al ciudadano.

Se requiere en el marco de la mejora de atención al ciudadano, fortalecer el control interno sobre la actuación de los servidores fiscales y personal en general. Asimismo es necesario el diseño, implementación y divulgación de mecanismos accesibles a la ciudadanía para la denuncia de actos vinculados a la gestión fiscal, sean estas denuncias por quejas, reclamos o sugerencias formuladas por la ciudadanía u organizaciones a través de portales institucionales y buzones de sugerencia accesibles a los usuarios, se incidirá en la mejora de los servicios prestados a la ciudadanía.

### III.- Objetivo Del Proyecto De Apoyo Al MP

El proyecto “Fortalecimiento de las capacidades institucionales del Ministerio Público de Honduras para la lucha contra la impunidad y apoyo a la transparencia”, con financiación de la Unión Europea a través de la AECID, tiene como finalidad apoyar el

desarrollo de las capacidades institucionales del Ministerio Público para garantizar un servicio público eficiente y eficaz en un marco de transparencia y rendición de cuentas como parte del Programa “Promoviendo una Justicia Rápida y Accesible en Honduras (EUROJUSTICIA)”

#### IV.- Fuente De Financiamiento

La presente consultoría será financiada con fondos de la Unión Europea a través de la AECID, resolución de concesión de subvención Expediente No. 2014 / SPE / 0000400001, “*Proyecto Lucha Contra La Impunidad y Apoyo a la Transparencia*” concedida al Ministerio Público de la República de Honduras.

#### V.-Objetivo de La Consultoría

Prestar servicios de asistencia técnica para mejorar la prestación de servicios de atención a las denuncias de la ciudadanía, sobre conductas irregulares de los Servidores Públicos del Ministerio Público, así como quejas, reclamos y sugerencias.

#### VI.- Alcance De La Consultoría

La consultoria tiene como proposito brindar asistencia tecnica a fin de mejorar el proceso de atencion de denuncias, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por la ciudadanía ante el Ministerio Publico en el marco del Reglamento Especial de Organización y Funcionamiento de la Dirección General De Fiscalía, asi mismo generar a traves de una estrategia de comunicación una cultura de denuncia por parte de la ciudadanía.

Así mismo fortalecer la gestión del oficial Información Publica (OIP) de transparencia del MP, a través de la propuesta del Manual para la atención a las solicitudes de información a través del Portal de Transparencia y Acceso a la Información pública que establezcan los procesos, plazos, actores y términos de tiempo operativos así

como los criterios para la categorización de la información pública y reservada en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

## VII.- Actividades Principales Del Consultor

Para obtener los productos esperados, el Consultor deberá realizar como mínimo las siguientes actividades:

1. Formular el plan de trabajo y la metodología a seguir para su implementación.
2. Elaborar un **Diagnóstico del Proceso de atención actual de las Denuncias** presentadas ante el Ministerio Público sobre conductas irregulares de los Servidores Públicos, así como la presentación de quejas, reclamos y sugerencias, incluyendo datos estadísticos sobre la atención de dichas denuncias y propuesta de mejora.
3. Tomando en cuenta los diferentes reglamentos de organización y funcionamiento de las Direcciones: Dirección General de Fiscalías, Dirección de Lucha Contra el Narcotráfico, Dirección de Medicina Forense y Agencia Técnica de Investigación y demás marco normativo, **elaborar una guía Metodológica** para fortalecer el proceso de recepción, clasificación y distribución de **denuncias** presentadas sobre conductas irregulares de los Servidores Públicos y empleados del Ministerio Público,
4. Elaborar una guía Metodológica del proceso de recepción, clasificación y distribución de las **quejas, reclamos y/o sugerencias** que formulen los ciudadanos, relacionadas con el cumplimiento de la función del Ministerio Público.

5. **Diseñar una estrategia** para la implementación de mecanismos de recepción de denuncias, quejas, reclamos o sugerencia a través de la creación de “**buzones de recepción de denuncia ciudadana**”, así como la “**Denuncia Electrónica**” recibida a través del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública del MP.
6. Diseñar conjuntamente con la División de Relaciones Públicas Educación y Comunicación del Ministerio Público una estrategia creativa de comunicación en medios masivos (Televisión, radio y prensa), que contemple audiovisuales, mensajes en redes sociales, afiches, trifoldos, entre otros y que permita informar a la ciudadanía sobre los mecanismos para la presentación de denuncias ciudadana.
7. Elaborar la propuesta de **Manual para la atención a las solicitudes de información a través del Portal de Transparencia y Acceso a la Información pública** que establezcan los procesos, plazos, actores y términos de tiempo operativos así como los criterios para la categorización de la información pública y reservada en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
8. Diseñar en conjunto con la Oficina de Transparencia del Ministerio Público **un plan de capacitación** y material didáctico (Presentaciones, videos etc) sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública dirigidas al personal de las oficinas centrales y Regionales del Ministerio Publico.
9. Presentación de Informe Final de la Consultoría



### VIII.- Metodología De Trabajo

La metodología que se sugiere aplicar al momento de realizar la Consultoría es participativa, involucrando a las diferentes actores dentro del Ministerio Público, debiendo tomar en cuenta las Direcciones siguientes:

Direcciones: Dirección General de Fiscalías, Dirección de Lucha Contra el Narcotráfico, Dirección de Medicina Forense y Agencia Técnica de Investigación y demás marco normativo, como ser Ley De Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.

### IX.- Descripción De Los Productos Entregables

Los productos esperados en el marco de la ejecución de esta consultoría se describen a continuación:

**Producto No.1:** Documento conteniendo propuesta técnica, para la elaboración de la consultoría, plan de trabajo, calendarización en semanas, determinando los entregables y otros cuando sean requeridos por el ente supervisor o coordinador.

**Producto No.2:** Documento Diagnóstico del Proceso de atención actual de las Denuncias cometidos por funcionarios, servidores y empleados del MP. presentadas ante el Ministerio Público.

**Producto No. 3:** Documento conteniendo: **a) Guía Metodológica** para fortalecer el proceso de recepción, clasificación y distribución de **denuncias** de actos irregulares cometidos por funcionarios, servidores y empleados del MP y **b) Guía Metodológica** del proceso de recepción, clasificación y distribución de las **quejas, reclamos y/o sugerencias.** y **c) Estrategia** para la implementación de mecanismos de recepción de denuncias, quejas, reclamos o sugerencia a través de la creación de “*buzones de recepción de denuncia ciudadana*”, así como la “*Denuncia Electrónica*”

**Producto No.4:** Documento “Manual para la atención a las solicitudes de información a través de la oficina de Transparencia, e informe de Capacitación. *El producto final deberá contar con la aprobación del Ministerio Público y la AECID, como requisito previo para trámite del pago final.*

## X.- Presentación y Aprobación De Los Productos

Todos los productos y/o informes que se generen con la ejecución de esta consultoría serán presentados a través de la coordinación del Programa EUROJUSTICIA, el producto final deberá contar con la aprobación del Ministerio Público (Dirección General de Fiscalías) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) en Honduras.

## XI.-Plazo De La Consultoría

El plazo para desarrollar las actividades previstas en los presentes términos de referencia, elaborar y presentar los productos específicos es de 60 días calendario, los cuales se contarán a partir de la firma del contrato y se detallaran en el plan de trabajo que las partes acuerden.

## XII.- Criterios De Evaluación

<b>Criterios, Sub criterios de Evaluación y Sistema de Puntajes para la Evaluación de las Propuestas Técnicas</b>		
		<b>Puntaje</b>
<b>Criterios</b>	<b>Experiencia General Criterio A.</b> Experiencia, Capacidad, Ejecutoria Pasada	<b>20</b>
<b>A.1</b>	EL Consultor deberá ser Profesional graduado en las áreas de ciencias Jurídicas (abogado), ciencias de la comunicación (Periodista), administración de empresas o carreras afines.	<b>Cumple/N o Cumple</b>
<b>A.2</b>	El consultor deberá acreditar al menos 5 años de trabajo en el ámbito de su profesión, contados a partir de la fecha de obtención del título universitario o similar.	

<b>Criterios, Sub criterios de Evaluación y Sistema de Puntajes para la Evaluación de las Propuestas Técnicas</b>		
		<b>Puntaje</b>
<b>A.3</b>	Conocimientos y experiencia mínima de 5 años sobre el proceso de atención a denuncias, reclamos o sugerencias de ciudadanos, clientes o usuarios de instituciones prestadoras de servicios.	<b>10</b>
<b>B</b>	<b>Experiencia Específica Criterio B.</b> / El consultor deberá tener experiencia profesional en las siguientes áreas:	<b>60</b>
<b>B.1</b>	Experiencia mínima de 2 años en proveer servicios de consultoría a programas y proyectos, preferiblemente a instituciones de fortalecimiento a la justicia y seguridad, con un conocimiento general de la normativa de funcionamiento del Ministerio Público.	10
<b>B.2</b>	Experiencia mínima de 5 años en el ámbito del Fortalecimiento del Estado de Derecho, Política Pública de Transparencia y Servicios de atención al Ciudadano.	10
<b>B.3</b>	Experiencia mínima de 5 en manejo de procesos de atención a Denuncias, sugerencias o reclamos de usuarios ante las instituciones del Estado del Sector Justicia y/ contraloras del Estado.	15
<b>B.4</b>	Experiencia mínima de 5 años de en elaboración de propuestas institucionales, elaboración de reglamentación interna que se consideren indispensables para lograr una adecuada administración y atención	10
<b>B.5</b>	Conocimiento y Experiencia mínima de 5 años en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su Reglamento, Manuales de Verificación y demás normativa de la Información Pública.	15
<b>C.</b>	<b><u>Plan y Metodología Criterio C.</u></b> Enfoque Metodología y Plan de Trabajo El enfoque técnico del consultor será evaluado basándose en la calidad del enfoque propuesto para ejecutar los servicios y producir todos los entregables estipulados en el tiempo que figura en los términos de referencia de este pedido de propuesta.	<b>20</b>
<b>C.1</b>	Proporciona un enfoque y metodología detallados para describir cómo el consultor enfocara y ejecutara todas las tareas identificadas en los Términos de Referencia.	10

<b>Criterios, Sub criterios de Evaluación y Sistema de Puntajes para la Evaluación de las Propuestas Técnicas</b>		
		<b>Puntaje</b>
<b>C.2</b>	Proporciona un enfoque y metodología detallados para describir como el Consultor enfocara e implementar el Sistema de Atención a Denuncias Ciudadana descrito en los Términos de Referencia.	10
	<b>Total</b>	<b>100</b>

### **XIII.- Evaluación De Las Propuestas**

El proceso de evaluación de propuestas será a través de un proceso competitivo de selección de consultores con Base en calidad y costos, estableciendo los umbrales siguientes:

- Solamente las propuestas que alcancen una evaluación técnica igual o superior a 80.00 accederán a la fase de evaluación combinada.
- Para la evaluación combinada de las propuestas, se considerarán las siguientes ponderaciones:

EVALUACION TECNICA	EVALUACION ECONOMICA
80.00%	20.00%

Quien ocupare el primer lugar será invitado en lo pertinente, a negociar el contrato; si no se llegare a ningún acuerdo, se invitará a negociar al calificado en segundo lugar y así sucesivamente.

### **XIV.- Proceso de Selección**

La contratación de los servicios profesionales será conforme a lo establecido en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento, mediante un proceso de concurso público, las que serán evaluadas por una Comisión integrada por funcionarios(as) del Ministerio Público, contando con representantes de la AECID en Honduras como observadores.

## XV.- Consultas y Aclaraciones

Los y las oferentes que tengan consultas o aclaraciones deberán de ser enviadas por medio de correos electrónicos a los siguientes correos: [cooperaciónexterna.mp@gmail.com](mailto:cooperaciónexterna.mp@gmail.com), pueden ser entregadas en sobre sellado en las oficinas del Ministerio Público 2do nivel del Edificio de las Lomas en el Departamento de Cooperación Externa.

## XVI.- Presentación De Propuestas

Los y las oferentes interesados (as) deberán notificar su voluntad de participar y remitir su propuesta a más tardar el xx de xxx de 201x, *deberán ser entregadas en sobre sellado en las oficinas del Ministerio Público 2do nivel del Edificio de las Lomas en el Departamento de Cooperación Externa*, las mismas serán recibidas hasta las 3:00 p.m. del xx de xxx de 201X. Adicionalmente podrán ser remitidas vía correo electrónico a: [cooperaciónexterna.mp@gmail.com](mailto:cooperaciónexterna.mp@gmail.com).

Las (os) interesadas (os) en tomar parte de esta convocatoria deberán presentar la documentación siguiente:

1. Curriculum Vitae actualizado que acredite su formación y experiencia, incluyendo 3 referencias profesionales de productos homólogos a los esperados en esta consultoría.
2. Fotocopia de la tarjeta de identidad.
3. Propuesta técnica (3 páginas máximo) y económica para el desarrollado delaConsultoría, separando honorarios y gastos.
4. Hojas de vida del equipo de los profesionales que le acompañaran en el equipo de trabajo
5. Otros documentos que se consideren de interés para la prestación de este servicio.

El Órgano Contratante se reserva el derecho de solicitar documentación adicional de soporte que justifique los méritos presentados, así como realizar las consultas pertinentes a las referencias profesionales citadas.

## XVII.- Forma De Pago y Retenciones

Plan de Pago según los productos esperados			
Nº	Descripción	Porcentaje	Plazo
1	<b>Entrega a satisfacción del Producto No.1:</b> Documento conteniendo propuesta técnica, para la elaboración de la consultoría, plan de trabajo, calendarización en semanas, determinando los entregables y otros cuando sean requeridos por el ente supervisor o coordinador	20%	15 días posteriores a la firma de contrato
2	<b>Entrega a satisfacción del Producto No.2:</b> Documento Diagnóstico del Proceso de atención actual de las Denuncias cometidos por funcionarios, servidores y empleados del MP. presentadas ante el Ministerio Publico	30%	30 días posteriores a la firma de contrato
3	<b>Entrega a satisfacción del Producto No. 3:</b> Documento conteniendo: a) <b>Guía Metodológica</b> para fortalecer el proceso de recepción, clasificación y distribución de denuncias de actos irregulares cometidos por funcionarios, servidores y empleados del MP y b) <b>Guía Metodológica</b> del proceso de recepción, clasificación y distribución de las quejas, reclamos y/o sugerencias, y c) <b>Estrategia para la implementación de</b> mecanismos de recepción de denuncias, quejas, reclamos o sugerencia a través de la creación de “buzones de recepción de denuncia ciudadana”, así como la “Denuncia Electrónica”	30%	45 días posteriores a la firma de contrato
4	<b>Entrega a satisfacción del Producto No. 4:</b> Documento conteniendo a) “Manual para la atención a las solicitudes de información a través de la oficina de Transparencia, e informe de Capacitación; b) Informe Final	20%	60 días posteriores a la firma de contrato
	<b>TOTAL</b>	100%	

Al monto de los honorarios a percibir por el desarrollo de la presente consultoría, se le aplicará la retención del Impuesto sobre la Renta del 12.5%, como lo establece la legislación nacional.

### **XVIII.- Formalización Del Contrato**

La formalización del contrato se efectuara posteriormente a la notificación de adjudicación del Contrato, siguiendo lo indicado en la Ley de Contratación del Estado y su reglamento.

### **XIX.- Coordinación Y Supervisión De La Consultoría**

El contratado(a) realizará su trabajo bajo la supervisión de la coordinación técnica del Programa EUROJUSTICIA, apoyado por el departamento de Cooperación Externa y la Dirección General de fiscalía como enlace institucional designado por el Fiscal General para este tema.

Para fines de seguimiento y retroalimentación durante el proceso se conformará una comisión de supervisión grupo tarea con representación de los actores interesados, que tendrá la finalidad de:

1. Conocer y retroalimentar el avance periódico de la consultoría.
2. Validar los borradores previos a ser presentados como productos finales.
3. Proponer mejoras para lograr el alcance de la consultoría, en el marco del cumplimiento de los objetivos generales y específicos acordados en el Plan Estratégico del Ministerio Público y el programa EUROJUSTICIA.

Todos los informes deberán indicar en la portada el nombre del proyecto, nombre de la consultoría, nombre del consultor (a), nombre del informe, fecha de entrega; e incluir tabla de contenido y páginas numeradas, se incluirán las conclusiones, recomendaciones y bibliografía, en original y 2 copias del documento en versión dura y una copia digital.

El equipo de trabajo deberá mantener en estricta confidencialidad la información que se le entregue, recopile, trabaje, utilice, desarrolle e implemente durante la consultoría y luego de finalizada la misma, la cual solo podrá ser referida con autorización del Ministerio Público.

## **XX.- Propiedad Intelectual**

El equipo de trabajo cederá al Ministerio Público de la República de Honduras, los derechos de autor y otro tipo de derechos de cualquier naturaleza sobre el material producido bajo las estipulaciones de estos términos de referencia, en forma exclusiva, en cualquier tiempo y sin costo adicional alguno.

## **XXI.- Sub Contratación de Servicios**

Para la entrega de los productos esperados, el consultor podrá subcontratar los servicios adicionales que requiera, debiendo ser detallados en la propuesta técnica y sumados en el detalle de la propuesta económica, los mismos serán considerados como parte del monto total del contrato a suscribir para la consultoría.

## **XXII.- Ley que rige El Contrato**

El contrato que resulte del proceso de contratación será regido mediante las leyes aplicables en la República de Honduras.