



Gobierno de la  
República de Honduras



SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN,  
JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN

## SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN.

### UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

#### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



Aprobado por:

Ing. Héctor Leonel Ayala

Secretario de Estado (SGJD)

Junio 19 de 2019



Arq. Jessica Cañas

Directora de Modernización

Aprobado 16/06/2019

Fecha: Agosto 2018



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DE HONDURAS



SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN,  
JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN

# SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN.

## UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## Contenido

I.	GENERALIDADES.....	3
A.	Introducción.....	3
B.	Antecedentes de la Dirección, Unidad.....	3
C.	Funciones de la Unidad de Modernización.....	4
D.	Misión.....	5
E.	Visión.....	5
F.	Objetivo del Manual.....	5
G.	Justificación del Manual.....	6
H.	Estructura Organizativa de la Unidad de Modernización.....	7
II.	Estructura del manual.....	8
A.	Coordinación para la elaboración de manuales de procesos y procedimientos.....	8
B.	Coordinación para la elaboración de matrices de riesgo.....	14
C.	Diagnóstico y simplificación de procesos.....	18
D.	Capacitaciones técnicas.....	25
E.	Aplicación de encuestas.....	29

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS ☆☆☆☆ SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE MODERNIZACIÓN	Página 3 de 41
	GENERALIDADES	UM-GEN

## I. GENERALIDADES

### A. Introducción

Este Manual comprende los procesos y procedimientos llevados a cabo en la Unidad de Modernización de la Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización. Con el fin de constituir en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Las actividades comprendidas en este manual corresponden en las metas asignadas a la unidad con el único objetivo de dar apoyo estratégico a todas las direcciones y unidades de la Secretaría.

### B. Antecedentes de la Dirección, Unidad

#### Según el artículo 39 del Decreto No. 146-86

La Unidad de Modernización coordina las acciones orientadas a diseñar, ejecutar y evaluar medidas de reforma institucional, dando seguimiento a su ejecución, de acuerdo con los programas de la Secretaría de Estado.

## **C. Funciones de la Unidad de Modernización**

### **Según el artículo 39 del Decreto No. 146-86**

La unidad de modernización coordina las acciones orientadas a diseñar, ejecutar y evaluar medidas de reforma institucional, dando seguimiento a su ejecución, de acuerdo con los programas de la Secretaría de Estado.

### **OBJETIVO BÁSICO DE LA UNIDAD:**

Brindar apoyo al Secretario de Gobernación, Justicia y Descentralización en la ejecución, seguimiento y monitoreo del programa de reformas de la Secretaría.

### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

- 1) Elaborar propuestas de reforma institucional, a fin de ser sometidas a su consideración a la Comisión Presidencial de Modernización del Estado.
- 2) Dar seguimiento y monitoreo a la implementación de las reformas de la Secretaría.
- 3) Diseñar formatos para la detección de necesidades de capacitación del nivel departamental.
- 4) Elaborar diagnósticos de necesidades de capacitación del personal de la Secretaría.
- 5) Participar en la elaboración de los planes de capacitación del personal de la Secretaría.
- 6) Coordinar conjuntamente con la Gerencia Administrativa, la realización de los eventos de capacitación.
- 7) Dictaminar sobre propuestas de reformas de las dependencias de la Secretaría.
- 8) Preparar el POA y Anteproyecto de Presupuesto de la Unidad de Modernización y evaluar trimestralmente su ejecución.
- 9) Elaborar anteproyectos de leyes, en el marco de las competencias de la Secretaría.
- 10) Revisar y actualizar los manuales existentes y elaborar los que sean necesarios, de acuerdo a las funciones de la Secretaría.
- 11) Elaborar y mantener actualizado los perfiles de los Gobernadores Departamentales, en función de las actividades de la Secretaría.

12) Participar en la elaboración de perfiles y proyectos orientados a la descentralización y desarrollo municipal.

13) Las demás que le sean asignadas, en el marco de su competencia.

#### **D. Misión**

La unidad de modernización de la Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización tiene como misión apoyar al Secretario de Estado y a todas las dependencias de esta Secretaría, en la realización de diagnósticos que identifiquen y desarrollen estrategias de modernización, acciones de simplificación y mejora continua para brindar a la ciudadanía en general servicios eficaces y eficientes.

#### **E. Visión**

Contar con procesos optimizados, debidamente documentados y utilizando las diferentes herramientas de sistemas de información con que cuenta la Secretaría para facilitar el acceso a la información de manera clara, oportuna y confiable, en el marco de institucionalizar los procesos y fomentar la transparencia en los mismos, de forma tal que trasciendan las diferentes administraciones.

#### **F. Objetivo del Manual**

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento al Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de La Secretaría de gobernación, Justicia y Descentralización con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca

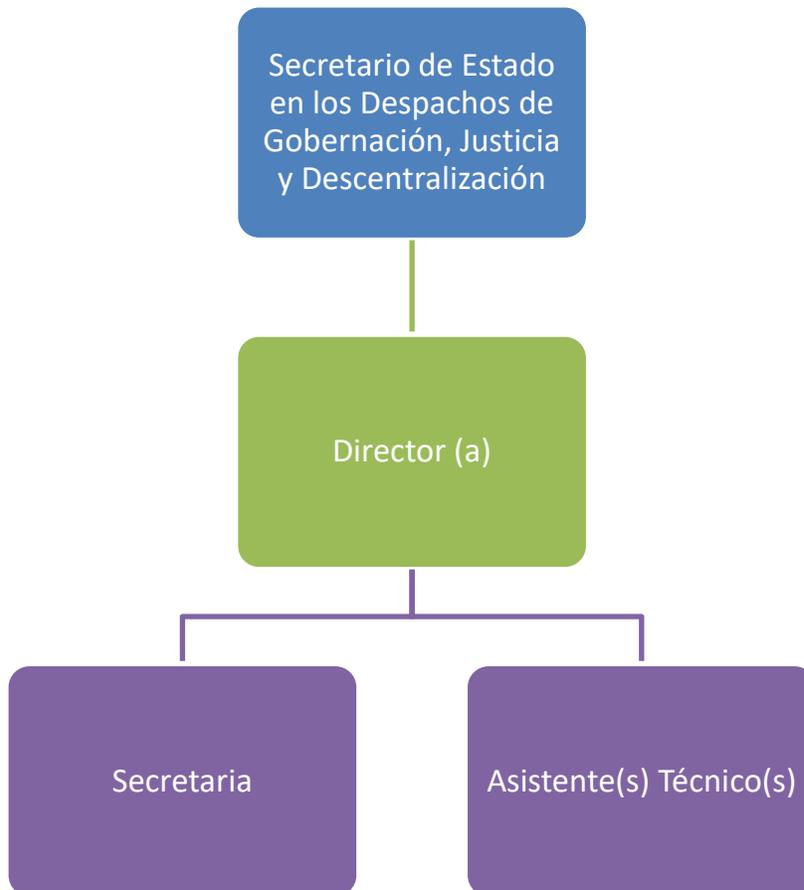
Un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades de La Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización.

### **G. Justificación del Manual**

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Institución, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios.

## H. Estructura Organizativa de la Unidad de Modernización.



La Secretaría Gobernación, Justicia y Descentralización tiene clasificadas sus unidades organizativas según el valor público o privado que genere, además de las que no generan directamente pero que ayudan a crearlo.

La Unidad de Modernización está catalogada como una unidad de apoyo.

Según la Agenda Estratégica la Unidad desarrolla las siguientes Macro actividades:

1. Diagnóstico y Simplificación de Procesos
2. Capacitaciones Técnicas
3. Implementación de un sistema de Mejora Continua.
4. Coordinación y control del centro de documentación

## II. Estructura del manual

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS ★ ★ ★ ★ ★ SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> UNIDAD DE MODERNIZACIÓN	<b>Página</b> 8 de 32
	COORDINACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Estructura del manual	UM-01

### A. Coordinación para la elaboración de manuales de procesos y procedimientos

#### PROPÓSITO:

Realizar análisis y propuestas de mejoras de los procesos y procedimientos, haciendo uso de las herramientas técnicas necesarias para eficiente los mismos y optimizar los recursos con que cuenta la Secretaría, incluye la eliminación de requisitos superfluos, supresión de tareas, actividades y procedimientos que no agregan valor a las decisiones.

#### ALCANCE:

Todas las dependencias de la Secretaría, dando prioridad aquellos procesos que involucren atención al ciudadano o que sean relevantes.

#### PERSONAL QUE INTERVIENE:

Personal de la Unidad de Modernización, personal de la UPEG, personal en general de la Secretaría, Secretario de Estado, Asesor asignado de la ONADICI.

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Guías de Implementación de Control Interno – ONADICI.
- Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos - ONADICI.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico.

#### GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- ONADICI; Oficina Nacional de Desarrollo Integral de Control Interno.
- SDE; Secretaría de Desarrollo Económico
- MPP; Manual de Procesos y Procedimientos
- UM; Unidad de Modernización

- DUM; Director/a de Unidad de Modernización
- TM; Técnico de Modernización
- UPEG; Unidad de Planeamiento y Evaluación de Gestión

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

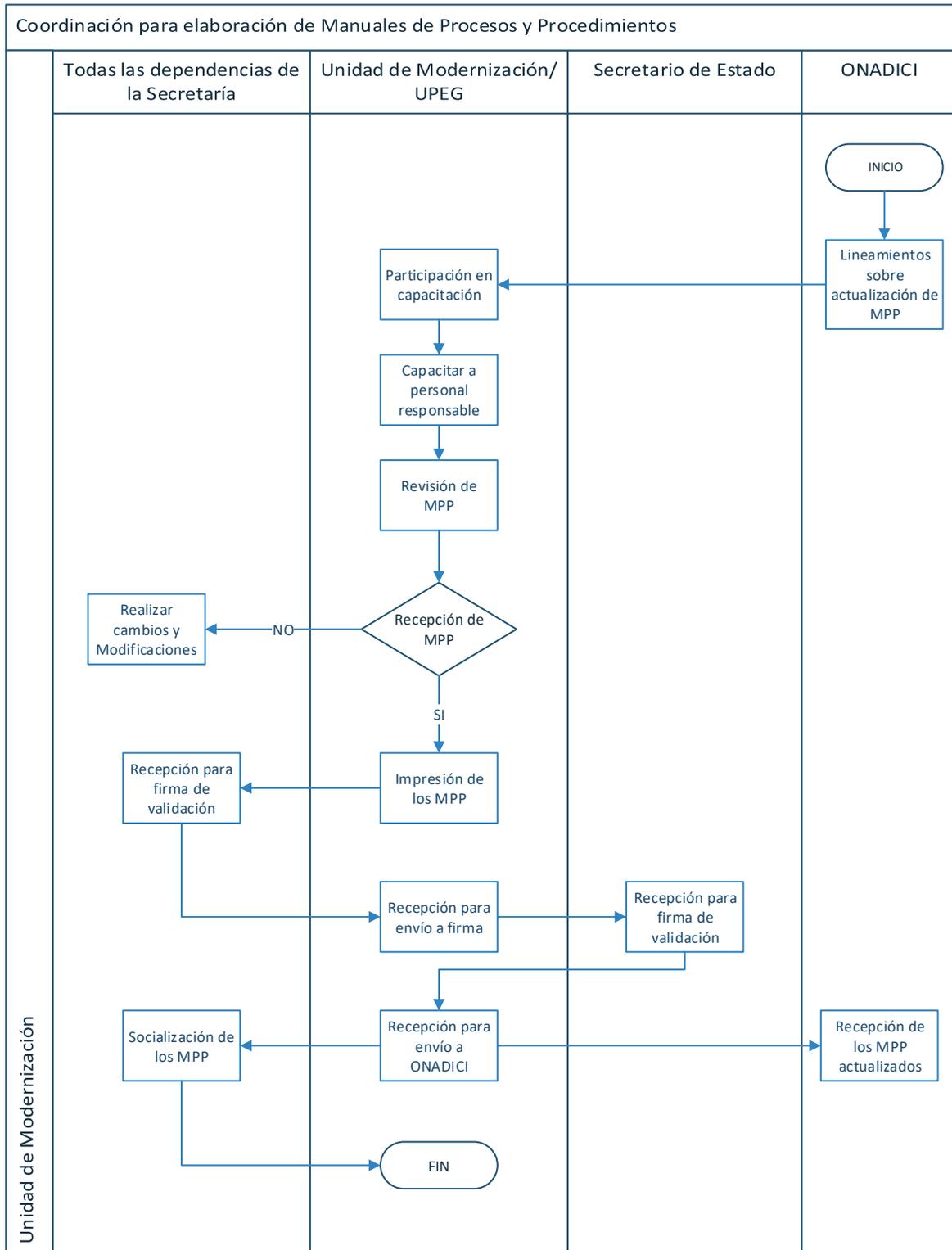
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
<b>1. Lineamientos sobre actualización de MPP</b>	1.1 Reunión con el/la Asesor/a de ONADICI para brindar las instrucciones correspondientes sobre la actualización de los MPP. (1 día)	DUM /TM UPEG ONADICI	2 DIAS
	1.2 Elaboración de Cronograma y Plan de Trabajo para determinar fechas de reuniones y entregas de avances. (1 día)		
	1.3 Recepción de invitación según calendario de ONADICI para realizar la capacitación al personal responsable (enlaces) para la Actualización de los Manuales ya existentes. (1 día)	Asesor de ONADICI DUM /TM UPEG	5 a 6 días
	1.4 Elaboración de convocatoria al personal responsable (enlaces) informando día, hora y fecha de la capacitación. (1 día)		
	1.5 Participar en la capacitación de ONADICI. (1 – 3 días)		
<b>2. Reuniones con Personal Responsable</b>	2.1 De acuerdo al cronograma y plan de trabajo convocar al personal responsable	DUM /TM UPEG	1 a 3 Semanas

	<p>(enlace) para brindarles la información sobre el formato y lineamientos para actualización o elaboración de un nuevo MPP.</p> <p>2.2 Enviar correo electrónico con archivos adjuntos de los formatos establecidos.</p> <p>2.3 Firma de lista de asistencia y Hoja de Compromiso con fechas de avances y entrega final, debidamente validado por el Director o Jefe De cada Dependencia.</p>		
<p><b>3. Revisión, Recepción de MPP</b></p>	<p>3.1 En cumplimiento con las fechas de cronograma y plan de trabajo se reciben los MPP ya con las modificaciones pertinentes.</p> <p>3.2 Se revisa y analiza con objetividad la comprensión y los antecedentes en base a Ley de cada uno de los procesos y procedimientos modificados.</p> <p>3.3 Si no existen observaciones relevantes se procede a estandarizar y almacenar en carpeta ordenada.</p> <p>3.4 Si existen observaciones</p>	<p>DUM /TM UPEG</p>	<p>1 a 3 Semanas</p>

	relevantes se devuelve MPP a las dependencias correspondientes para sus cambios y modificaciones.		
	3.5 Emisión de la UM / UPEG las observaciones relevantes para realizar cambios y modificaciones. 3.6 Remisión del MPP a UM / UPEG con los cambios y Modificaciones solicitadas.	Personal Responsable (Enlace)	1 a 3 días
<b>4. Remisión a ONADICI</b>	1.1 Recepción de las diferentes dependencias los cambios y modificaciones. 1.2 Última revisión y validación técnica (formato, orden y comprensión). 1.3 Impresión y remisión a la director/Jefe de las diferentes dependencias.	DUM /TM UPEG Director/Jefe	1 a 3 días
	1.4 Recepción del MPP ya firmado correspondientemente por el director/Jefe de las diferentes dependencias. 1.5 Remisión al Secretario de Estado para su Firma y Validación Final.	DUM /TM UPEG Secretario de Estado	1 a 5 días
	1.6 Recepción de los MPP validados por el Secretario de Estado. 1.7 Escaneó de la hoja de	DUM /TM UPEG Asesor ONADICI	1 día

	<p>validación de cada MPP.</p> <p>1.8 Elaborar archivo electrónico conteniendo en formato PDF los MPP actualizados y validados.</p> <p>1.9 Remisión a la ONADICI</p>		
<b>5. Socialización de los MPP</b>	<p>5.1 Entrega oficial en físico y digital de cada MPP a su director/jefe correspondiente.</p> <p>5.2 Monitorear que la socialización se lleve a cabo con todo el personal de las diferentes direcciones o unidades de la Secretaría.</p>	DUM /TM UPEG Director/Jefe	3 a 5 días
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>TOTAL DE TIEMPO</b>	<b>1-3 MESES</b>

**DIAGRAMA DEL PROCESO DE COLABORACIÓN PARA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>★ ★ ★ ★ ★</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> UNIDAD DE MODERNIZACIÓN	<b>Página</b> 14 de 32
	COORDINACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE MATRICES DE RIESGO Estructura del manual	UM-02

## **B. Coordinación para la elaboración de matrices de riesgo**

### PROPÓSITO:

Realizar análisis de riesgos e implementar actividades de control pertinentes para asegurar el logro de objetivos.

### ALCANCE:

Todas las dependencias de esta Secretaría.

### PERSONAL QUE INTERVIENE:

Unidad de Modernización, UPEG, personal en general de la Secretaría, Asesor asignado de la ONADICI.

### GLOSARIO DE TÉRMINOS:

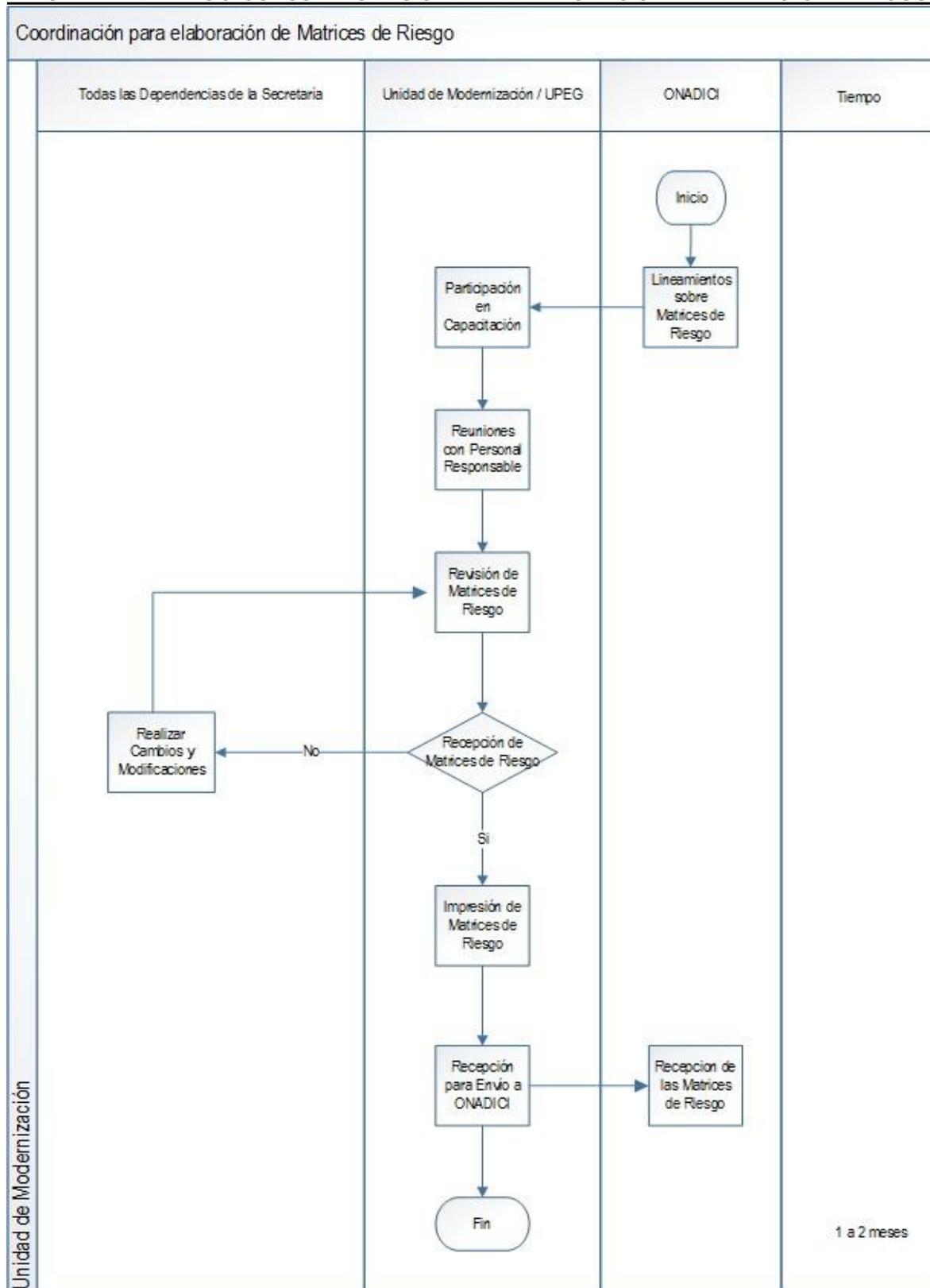
- ONADICI; Oficina Nacional de Desarrollo Integral de Control Interno.
- SDE; Secretaría de Desarrollo Económico
- MPP; Manual de Procesos y Procedimientos
- UM; Unidad de Modernización
- DUM; Director/a de Unidad de Modernización
- TM; Técnico de Modernización
- UPEG; Unidad de Planeamiento y Evaluación de Gestión

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
<b>1. Lineamientos sobre Matrices de Riesgo</b>	1.1 Reunión con el/la Asesor/a de ONADICI para brindar las instrucciones correspondientes sobre Matrices de Riesgo.	DUM / TM UPEG Asesor de ONADICI	2 días
	1.2 Elaboración de Cronograma y Plan de Trabajo para determinar fechas de reuniones y entregas de avances.		
	1.3 Recepción de invitación según calendario de ONADICI para realizar la capacitación al personal responsable (enlaces) para la elaboración de Matrices de Riesgo.	Asesor de ONADICI DUM / TM UPEG	5 a 6 días
	1.4 Elaboración de convocatoria al personal responsable (enlaces) informando día, hora y fecha de la capacitación.		
	1.5 Participar en la capacitación de ONADICI.		
<b>2. Reuniones con Personal Responsable</b>	2.1 De acuerdo al cronograma y plan de trabajo convocar a Reuniones al personal responsable (enlace) para brindarles información sobre el formato y lineamientos para la elaboración de Matrices de Riesgo.	DUM / TM UPEG	1 a 3 Semanas
2.2 Enviar correo electrónico con archivo adjunto del formato establecido.			
<b>3. Revisión, Recepción de Matrices de Riesgo</b>	3.1 En cumplimiento con las fechas establecidas y plan de trabajo se reciben las Matrices de Riesgo.	DUM / TM UPEG	1 a 3 Semanas
3.2 Se revisa y analiza, si no existen observaciones relevantes se procede a estandarizar y almacenar en carpeta ordenada.			
3.3 Si existen observaciones relevantes se			

	devuelven las Matrices de 3.4 Riesgo a las dependencias correspondientes para sus cambios y modificaciones.		
	3.5 Emisión de la UM / UPEG las observaciones relevantes para realizar cambios y modificaciones. 3.6 Remisión de Matrices de Riesgo a UM / UPEG con los cambios y modificaciones solicitadas.	Personal Responsable (Enlace)	1 a 3 días
	3.7 Recepción de las diferentes dependencias los cambios y modificaciones. 3.8 Última revisión, validación técnica (formato, orden y comprensión) e Impresión de Matrices de Riesgo.	DUM / TM UPEG	1 a 3 días
<b>4. Remisión a ONADICI</b>	4.1 Elaborar archivo electrónico conteniendo en formato PDF las Matrices de Riesgo actualizados. 4.2 Remisión a la ONADICI	DUM / TM UPEG Asesor ONADICI	1 día
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>1 a 2 meses</b>

## DIAGRAMA DEL PROCESO: COLABORACIÓN PARA ELABORACIÓN DE MATRICES DE RIESGO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>★ ★ ★ ★ ★</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> UNIDAD DE MODERNIZACIÓN	<b>Página</b> 18 de 32
	DIAGNOSTICO Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS Estructura del manual	UM-03

### C. Diagnóstico y simplificación de procesos.

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO:

Es el proceso en el cual se realizan análisis y propuestas de mejoras de los procesos y procedimientos llevados a cabo en la Secretaría, haciendo uso de las herramientas técnicas necesarias para eficiente los mismos y optimizar los recursos con que cuenta la Secretaría, incluye la eliminación de requisitos superfluos; supresión de tareas, actividades y procedimientos que no agregan valor a las decisiones.

Los diagnósticos se deberán seleccionar y priorizar considerando los siguientes criterios:

- Servicios de mayor demanda ciudadana
- Servicios que sean una llave para la obtención de otros servicios de importancia o de uso frecuente
- Servicios que más contribuyan a lograr la misión y visión institucional
- Servicios que reciben las mayores quejas de los usuarios
- Servicios críticos para la institución
- Servicios relacionados con procesos de modernización institucional
- Servicios que contribuyan a la transparencia del sector público
- Otros que sean de prioridad según el plan de trabajo de las diferentes autoridades

#### PROPÓSITO:

- Asegurar la continuidad y la institucionalidad de las funciones y procesos mediante la documentación de los mismos.
- Proporcionar información de manera oportuna, clara, precisa y verdadera de los diferentes servicios que cada institución presta.
- Propiciar la transparencia y la probidad en las acciones públicas.

- Rediseñar y simplificar los procesos al máximo posible.
- Reducir el exceso de burocracia en la prestación de los servicios

**Justificación/ Razón de Ser**

Se realizan Diagnósticos y simplificación de procesos.	Control de Calidad	Medir los tiempos establecidos para cada área	Para el departamento que lo solicita o se Analiza
		Resultados a analizar	Usuario final

**ALCANCE:**

Los diagnósticos se realizarán en todas las dependencias de la secretaría, dando prioridad a aquellos procesos que involucren atención al ciudadano o que sean de prioridad para la Secretaría.

**PERSONAL QUE INTERVIENE:**

Los departamentos que son Analizados de la Secretaría. Resultados Esperados:

- Tiempos de respuesta más cortos
- Acceso a la información de manera clara, oportuna y confiable
- Satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la secretaría

**Indicador de Éxito:**

- # De manuales elaborados
- % de tiempos reducidos, comparado con los actuales
- # de procesos claves simplificados
- % de recursos optimizados

**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Ley de simplificación administrativa
- Optimización de servicios públicos
- Manual de funciones de la Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización

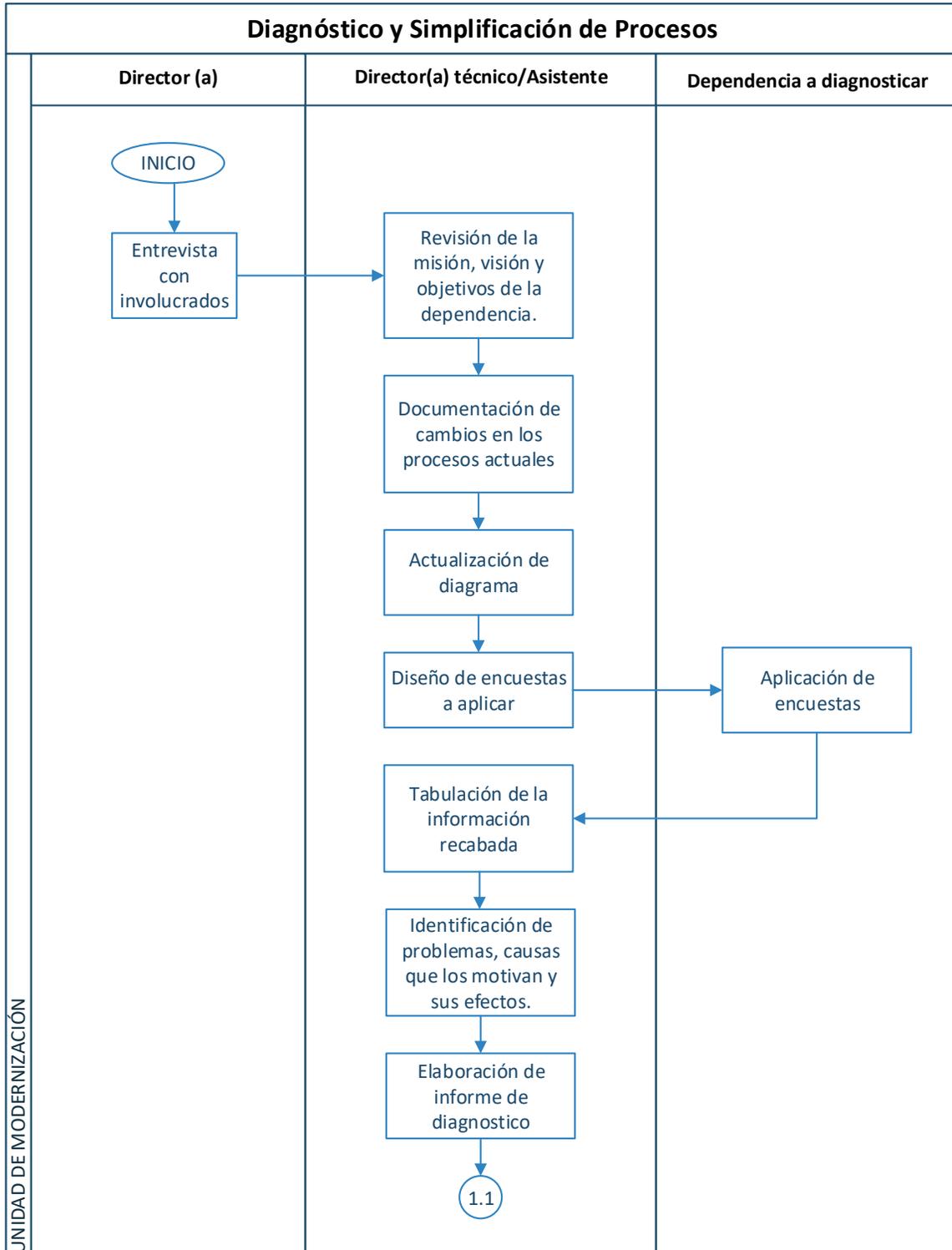
CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

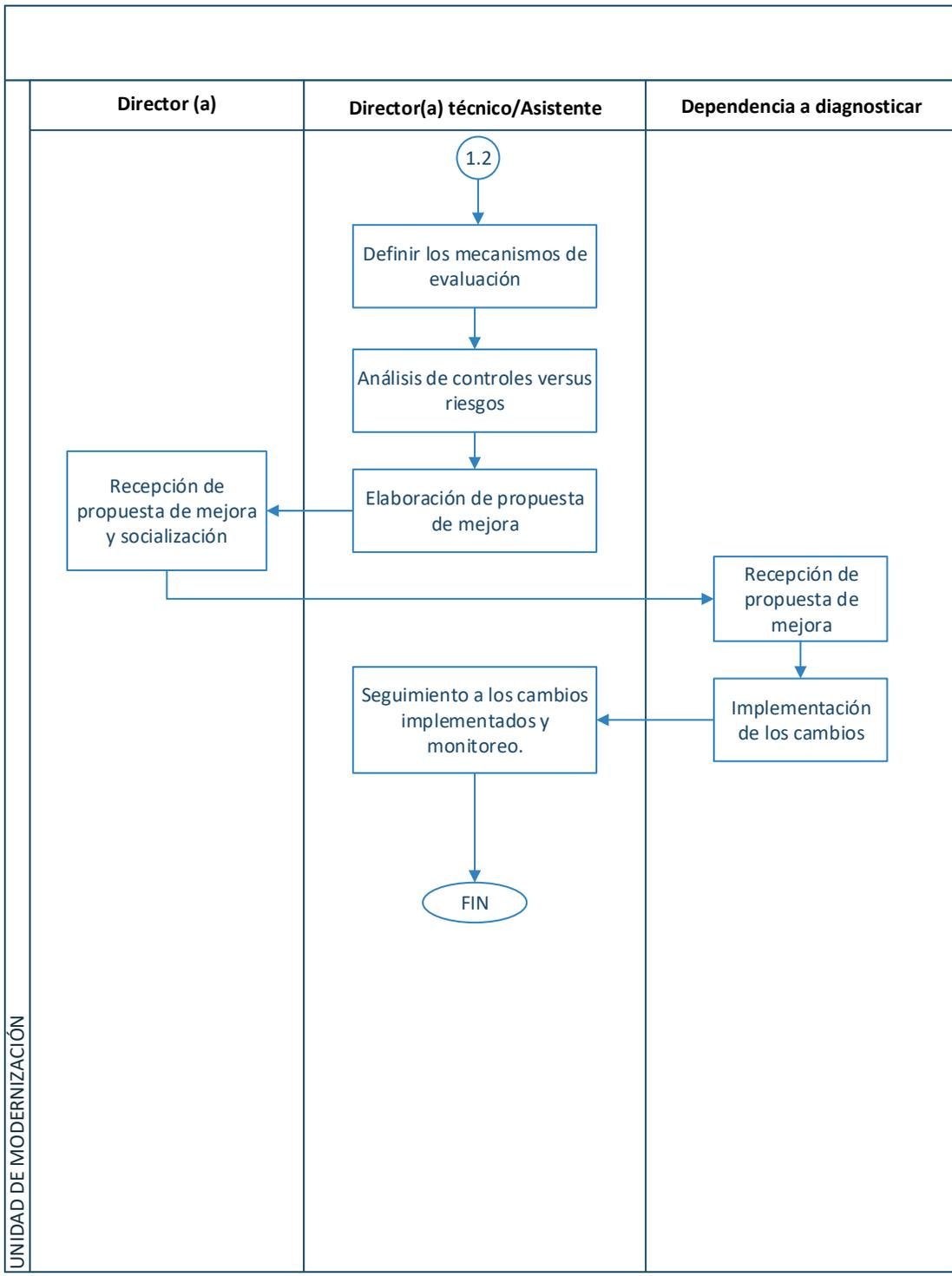
<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempos</b>
<b>1. Selección de la dependencia a diagnosticar</b>	1.1 Realizar entrevistas con las personas involucradas en los procesos seleccionados para identificar la problemática	Director(a) Técnico Modernización	1 semana
<b>2. Revisión de Manuales de procesos</b>	2.1 2.1 Revisión de la misión, visión y objetivos de la dependencia.  2.2 Documentación de cambios identificados en los procesos actuales, definiendo sus alcances, producto esperado, número de personas involucradas, circuitos de resolución, puntos de control, número de firmas y base legal.  2.3 Actualización del diagrama de procesos.	Director(a) Técnico Modernización	1 semana

<p><b>3. Análisis de los procesos y diagnóstico</b></p>	<p>3.1 Diseñar encuestas (tanto para los ciudadanos usuarios de los procesos como para los empleados de la institución con el fin de evaluar la situación actual y la opinión que tienen los ciudadanos usuarios de los servicios sobre los mismos).</p> <p>3.2 Aplicación de encuestas</p> <p>3.3 Tabulación de la información recabada</p> <p>3.4 Identificación de problemas, causas que los motivan y sus efectos.</p> <p>3.5 Elaboración de informe</p>	<p>Técnico modernización</p> <p>Enlace de dependencia a diagnosticar</p>	<p>1 semana</p>
---	--	--	-----------------

<p><b>4. Simplificación de procesos / Propuesta de mejora</b></p>	<p>4.1 Definir los mecanismos de evaluación, medición de tiempo, automatización, y los que sean necesarios aplicar, siguiendo los lineamientos establecidos en el diagnóstico.</p> <p>4.2 Análisis de controles versus riesgos (análisis de actividades sin valor agregado, actividades innecesarias, revisiones, vistos buenos excesivos, formularios utilizados)</p> <p>4.3 Elaboración de propuesta de mejoras.</p> <p>4.4 Socialización de la propuesta con el personal involucrado y Autoridades responsables</p> <p>4.5 Implementación de los cambios.</p> <p>4.6 Seguimiento a los cambios implementados y monitoreo.</p>	<p>Técnico modernización</p> <p>Enlace de dependencia a diagnosticar</p> <p>Director (a) Modernización</p> <p>Autoridad de dependencia a diagnosticar</p>	<p>1 semana</p>
	<p><b>FIN DEL PROCESO</b></p>	<p><b>TOTAL TIEMPO</b></p>	<p><b>4 SEMANAS</b></p>

DIAGRAMA DEL PROCESO DE DIAGNÓSTICO Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS





 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE MODERNIZACIÓN	Página 25 De 32
	CAPACITACIONES TECNICAS Estructura del manual	UM-04

## D. Capacitaciones técnicas

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO:

Actividad en la cual se preparará y mejorará la eficiencia del personal involucrado en los procesos, ya sea en los cambios propuestos y aprobados por las Autoridades correspondientes o en otros temas de necesidad identificadas previamente en el diagnóstico realizado.

- Eficiente al personal usuario de los procesos (ya sea capacitándolos en los cambios a implementarse o en los temas de interés que conlleven al mejoramiento de los mismos).
- Fomentar la actitud de servicio al ciudadano y compromiso en los procesos realizados

### PROPÓSITO:

- Se deberá realizar una o las capacitaciones necesarias para cada cambio implementado.
- Se deberá seguir el plan de inducción elaborado por la unidad de modernización.
- Se deberá evaluar al personal capacitado para medir el nivel de captación y aplicación de los conocimientos adquiridos.

### Justificación/ Razón de Ser

Se realizan Capacitaciones en el Área de atención.	Control de Calidad y toma de tiempos	Medir los tiempos establecidos para cada área	Para el departamento que lo solicita o la área del atención que lo necesita.
		Resultados a analizar	Usuario final

### ALCANCE:

Personal de todas las dependencias de la Secretaría o que interfiera en los diferentes procesos realizados por la misma

### PERSONAL QUE INTERVIENE:

Los departamentos que son analizados de la Secretaría.

### RESULTADOS ESPERADOS:

- Empleados con mayor capacidad, habilidad y creatividad en el desempeño de sus funciones
- Nueva cultura de servicio al ciudadano
- Que todo el personal, especialmente aquellos que atenderán al público, conozcan muy bien los aspectos fundamentales de la institución, como son su misión, visión, funciones, Servicios que presta, requisitos, horarios, etc.; de manera tal que facilite a los ciudadanos la obtención de los servicios.

### INDICADOR DE ÉXITO:

100 % de nivel de eficiencia y calidad del personal en la prestación de sus servicios

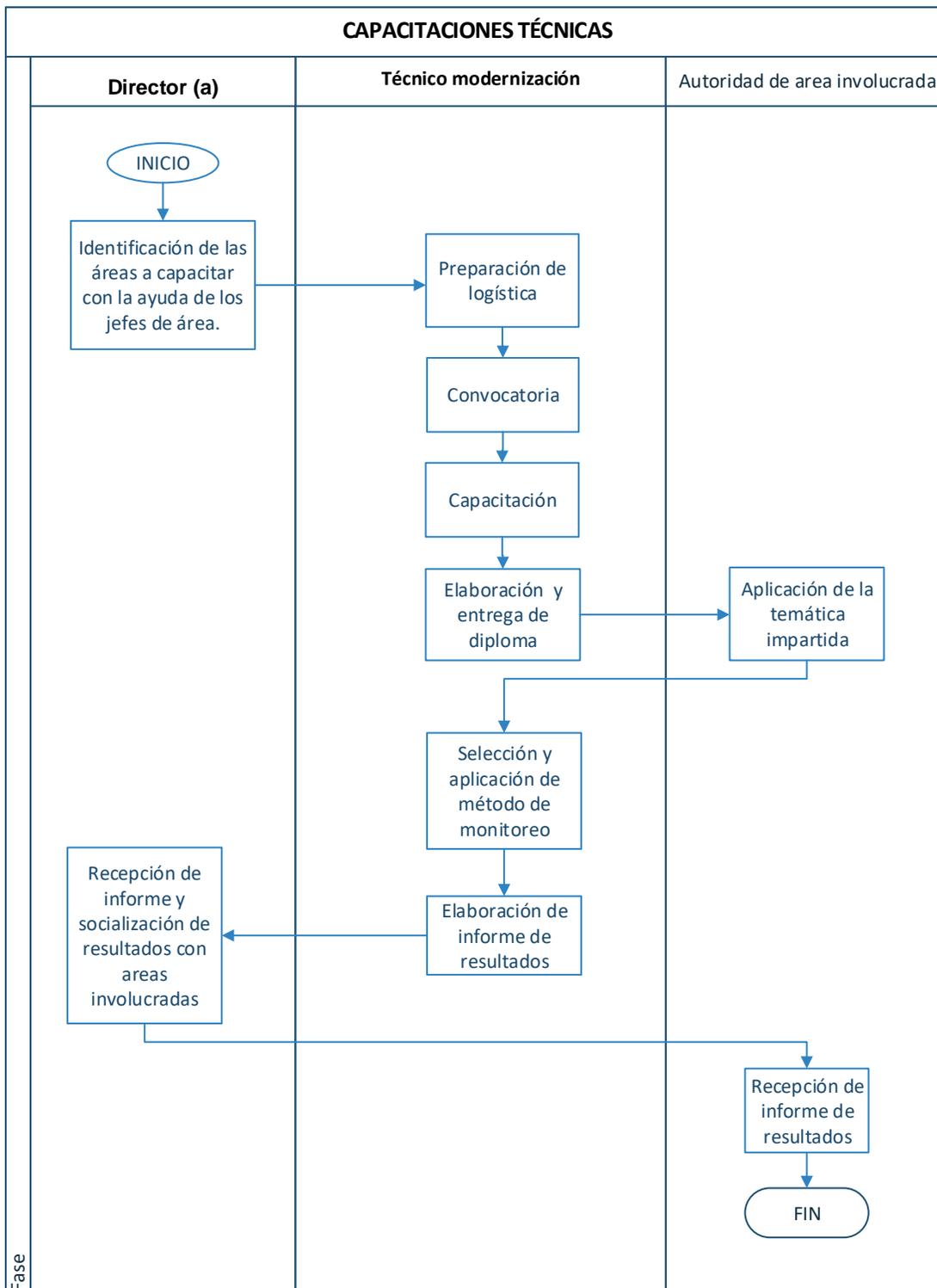
### DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Ley de simplificación administrativa
- Optimización de servicios públicos
- Planificación estratégica

## CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempos
<b>1. Identificación de necesidades de capacitación</b>	1.1 Se Identifican las áreas a Capacitar con la ayuda de los jefes de área.	Director (a)	1 semana
<b>2. Elaboración del plan de capacitación</b>	2.1 Preparación de logística (Materiales, proyector, computadora portátil, lugar y fecha a impartir la capacitación). 2.2 Convocatoria de participantes. 2.3 Realización de la capacitación. 2.4 Elaboración y entrega de diploma. 2.5 Aplicación de conocimientos adquiridos por parte de los empleados capacitados. 2.6 Evaluación y seguimiento del personal capacitado (aplicación de la temática impartida) 2.7 Luego de implementar los cambios se iniciará una etapa de evaluación y monitoreo al comportamiento de los mismos, por medio de encuestas, entrevistas, observación, grupos focales (Esta actividad será permanente con el fin de diseñar la encuesta de evaluación. 2.8 Aplicación de las encuestas, Tabulación de la información recabada, 2.9 Elaboración de informe. 2.10 Socialización de resultados con la Autoridad responsable.	Director (a)/ Autoridad responsable del área	2 semanas

DIAGRAMA DEL PROCESO DE CAPACITACIONES TÉCNICAS



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>★ ★ ★ ★ ★</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> UNIDAD DE MODERNIZACIÓN	<b>Página</b> 29 de 32
	APLICACIÓN DE ENCUESTAS Estructura del manual	UM-05

## E. Aplicación de encuestas

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO:

El presente documento ofrece un modelo en el cual se describe, en forma sintética, el proceso para la generación de estadística mediante la realización de encuestas por muestreo, con una estructura que incluye tres niveles de desglose: las fases del proceso, sus macro actividades y de éstas las actividades.

- La aplicación de las encuestas será de forma continua.
- Al detectar un problema se deberán de aplicar las medidas correctivas inmediatas aun cuando sean de carácter temporal para luego buscar la raíz o causa principal del problema.
- Al realizar mejoras deberá darse prioridad a aquellos procesos fundamentales de los servicios que presta la institución, es decir aquellos que son realmente importantes para los ciudadanos.
- Los planes de mejora deben tener responsables concretos y un plazo determinado para su desarrollo
- Para lograr la mejora continua es importante fomentar el trabajo en equipo, ya que estimula la creatividad a través de la interacción del personal.
- Los grupos de mejora deben involucrar a todos los niveles, desde la alta dirección hasta los empleados de ventanilla.

### PROPÓSITO:

- Disminuir el tiempo, esfuerzo y costos que se invierten en la prestación y en el acceso a los servicios públicos.
- Establecer los mecanismos expeditos de captura y resolución de inconformidades, irregularidades o insatisfacciones del cliente en la obtención del servicio.
- Obtener información de los Ciudadanos para mejorar y hacer transparentes los servicios públicos.
- Contribuir a cambiar la imagen de la Secretaría y de los funcionarios que prestan servicios al público.

### ALCANCE:

Las encuestas se implementarán progresivamente en todas las dependencias de la secretaría, dando prioridad a aquellos procesos que involucren atención al ciudadano

### PERSONAL QUE INTERVIENE:

Los departamentos que son Analizados.  
Secretaría.

### RESULTADOS ESPERADOS:

- Empleados con mayor capacidad, habilidad y creatividad en el desempeño de sus funciones
- Nueva cultura de servicio al ciudadano
- Que todo el personal, especialmente aquellos que atenderán al público, conozcan muy bien los aspectos fundamentales de la institución, como son su misión, visión, funciones, servicios que presta, requisitos, horarios, etc.; de manera tal que facilite a los ciudadanos la obtención de los servicios.

### Indicador de Éxito

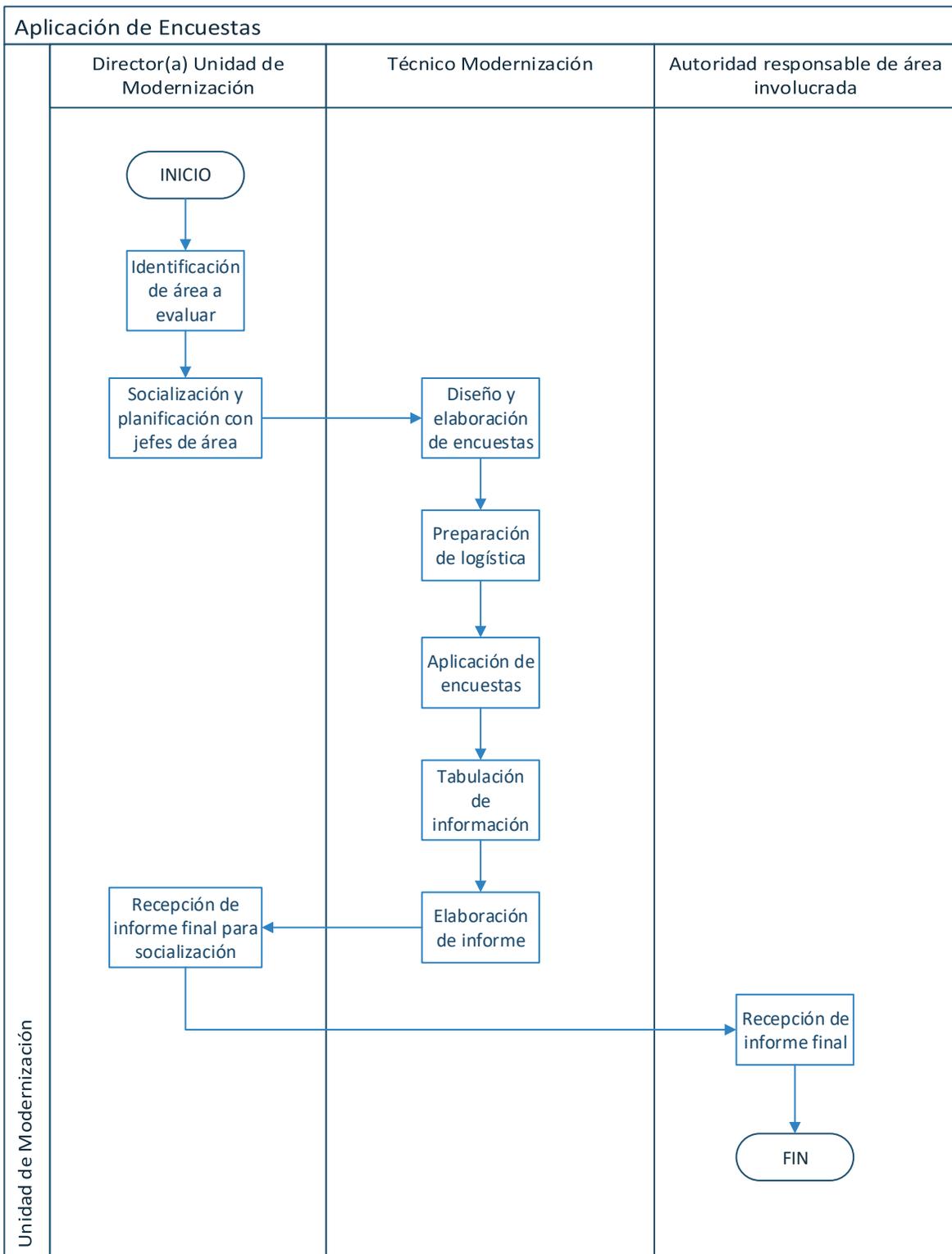
100 % de nivel de eficiencia y calidad del personal en la prestación de sus servicios

### Documentación de Referencia

- Ley de simplificación administrativa
- Optimización de servicios públicos
- Planificación estratégica

CUADRO DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempos</b>
<b>1. Planificación</b>	3.1 Se Identifican las áreas donde se encuentra las necesidades de aplicar las encuestas. 3.2 Socializar con los jefes de las Áreas sobre las necesidades de la Unidad. 3.3 Planificar con los jefes de las fechas de aplicación.	DUM	1 semana
<b>2. Aplicación</b>	2.1 Diseñar Encuestas. 2.2 La Elaboración Encuesta. 2.3 Preparación de logística (Materiales, fecha a impartir la Encuesta) 2.4 Aplicación de las encuestas	Técnico Modernización	1 semana
<b>3. Tabulación y Análisis de Encuestas</b>	3.1 Tabulación de la información recabada. 3.2 Elaboración de informe. 3.3 Socialización de resultados con la Autoridad responsable.	DUM / TM Autoridad responsable del área	1 semana
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>TOTAL TIEMPO</b>	<b>3 SEMANAS</b>



<b><u>Matriz de Micro Evaluación de Riesgos</u></b>								
<b>Institución</b>	<b>SGJD</b>							
<b>Unidad</b>	<b>Modernización</b>							
<b>Proceso:</b>	<b>Coordinación para Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos</b>							
<b>Objetivo:</b>	<b>Realizar análisis de riesgos e implementar actividades de control pertinentes para asegurar el logro de objetivos.</b>							
<b>Fecha:</b>	<b>Agosto 2018</b>							
No.	Etapas	Descripción del Riesgo	I	P	VTR	Actividad de Control	Residual	Ranking
1	<b>Lineamientos sobre Actualización de MPP</b>	Que el personal encargado de Elaborar el Manual no cumpla con las Instrucciones Establecidas	5	3	<b>15</b>	Supervision	10	<b>medio</b>
2	<b>Reuniones con Personal Responsable</b>	No seguir el Formato Establecido	5	2	<b>10</b>	Seguimiento por parte de la Autoridad	5	<b>bajo</b>
3	<b>Recepcion, Revision, Validacion de MPP</b>	Incumplimiento de Fechas	4	3	<b>12</b>	Monitoreo	7	<b>medio</b>
		No Realizar cambios y modificaciones Solicitadas	4	4	<b>16</b>	Autoridades haga conciencia de cumplir con las modificaciones sugeridas	11	<b>medio</b>
4	<b>Remisión a ONADICI</b>	Extravío del Documento por Parte de persona Encargada de ONADICI	5	2	<b>10</b>	Elaborar Documentos de Respablo	5	<b>bajo</b>
5	<b>Socialización de los MPP</b>	Que el personal no quiera acatar los nuevos metodos de trabajo	4	3	<b>12</b>	Supervision por parte de las Autoridades a Cargo	7	<b>medio</b>
<b>Ranking</b>								
<b>1-6 bajo</b>								
<b>7- 14 medio</b>								
<b>15-25 alto</b>								

<b><u>Matriz de Micro Evaluación de Riesgos</u></b>								
<b>Institución</b>	<b>Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización</b>							
<b>Unidad</b>	<b>Modernización</b>							
<b>Proceso</b>	<b>Coordinación para elaboración de Matrices de Riesgo</b>							
<b>Objetivo:</b>	<b>Realizar análisis de riesgos e implementar actividades de control pertinentes para asegurar el logro de objetivos.</b>							
<b>Fecha</b>	<b>Agosto 2018</b>							
<b>No.</b>	<b>Etapas</b>	<b>Descripción del Riesgo</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>VTR</b>	<b>Actividad de Control</b>	<b>Residual</b>	<b>Ranking</b>
1	Lineamientos sobre Matrices de Riesgo	Que el personal encargado de Elaborar el Manual no cumpla con las Instrucciones Establecidas	4	3	<b>12</b>	Supervision	7	<b>medio</b>
2	Reuniones con Personal Responsable	No seguir el Formato Establecido	5	2	<b>10</b>	Seguimiento por parte de la Autoridad	5	<b>bajo</b>
3	Revisión, Recepción de Matrices de Riesgo	Extravío del Documento por Parte de persona Encargada de ONADICI	4	2	<b>8</b>	Elaborar Documentos de Respablo	3	<b>bajo</b>
4	Remisión a ONADICI	Que el personal no quiera acatar los nuevos metodos de trabajo	3	3	<b>9</b>	Supervision por parte de las Autoridades a Cargo	4	<b>bajo</b>
<b>Ranking</b>								
<b>1-6 bajo</b>								
<b>7- 14 medio</b>								
<b>15-25 alto</b>								

<b>Matriz de Micro Evaluación de Riesgos</b>								
<b>Institución :</b>	<b>Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización</b>							
<b>Unidad</b>	<b>Modernización</b>							
<b>Proceso:</b>	<b>Diagnóstico y Simplificación de Procesos</b>							
<b>Objetivo:</b>	<b>Implementar la metodología para la simplificación administrativa en los trámites y servicios de mayor importancia para la ciudadanía que brindan las diferentes dependencias de la SGJD</b>							
<b>Fecha:</b>	<b>Agosto 2018</b>							
No.	Etapas	Descripcion del Riesgo	I	P	VTR	Actividad de Control	Residual	Ranking
1	<b>Selección de la dependencia a diagnosticar</b>	El personal de la Unidad a entrevistar, le resta importancia al proceso Diagnostico	4	5	20	Acordar el cronograma de actividades con los Directores a entrevistar	15	Medio
		Al diagnosticar las fallas de los procesos en general el personal es renuente al cambio	4	4	16	Supervision constante de implementacion de los nuevos procesos	13	Medio
2	<b>Elaboración de Manuales de procesos</b>	Que la Definicion de los mecanismos de evaluación, medición de tiempo, automatización, No sean los Adecuados.	3	4	12	Hacer conciencia de la necesidad de capacitacion en cada Direccion	8	Medio
		la Aplicación de las encuestas, Tabulación de la información recabada, no sea la correcta.	4	4	16	Se debera incentivar al personal de la necesidad de capacitarse con el objetivo de eficientar los servicios que presta la Secretaria	11	Medio
3	<b>Análisis de los procesos</b>	La no implementacion de los procesos	4	3	12	Que las autoridades de cada unidad autoricen que se cumplan la implementacion de los procesos sugeridos	9	Medio
		La no supervision de los mismos	4	3	12	Implementar un sistema de supervision constante	10	Medio
<b>RANKING</b>								
1-6 bajo								
7- 14 medio								
15-25 alto								

<b><u>Matriz de Micro Evaluación de Riesgos</u></b>								
<b>Institución :</b>	<b>Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización</b>							
<b>Unidad</b>	<b>Modernización</b>							
<b>Proceso:</b>	<b>Capacitación Técnicas</b>							
<b>Objetivo:</b>	<b>Lograr cambios en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la Secretaria, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.</b>							
<b>Fecha:</b>	<b>Agosto 2018</b>							
<b>No.</b>	<b>Actividad/Procedimiento</b>	<b>Descripcion del Riesgo</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>VTR</b>	<b>Actividad de Control</b>	<b>Residual</b>	<b>Ranking</b>
1	<b>Identificación de necesidades de capacitación o inducción</b>	La recepcion del diagnostico de capacitacion no es aceptado	3	4	12	Hacer conciencia de la necesidad de capacitacion en cada Direccion	8	<b>Medio</b>
		Personal renuente al programa de capacitacion de la Secretaria	4	4	16	Se debera incentivar al personal de la necesidad de capacitarse con el objetivo de eficientar los servicios que presta la Secretaria	11	<b>Medio</b>
2	<b>Elaboración del plan de capacitación</b>	Mala preparacion de Materiales para la Capacitacion.	3	4	12	Tener una Planificacion adecuada	8	<b>Medio</b>
		Personal renuente al programa de capacitacion de la Secretaria	4	4	16	Se debera incentivar al personal de la necesidad de capacitarse con el objetivo de eficientar los servicios que presta la Secretaria	11	<b>Medio</b>
<b>RANKING</b>								
1-6 bajo								
7- 14 medio								
15-25 alto								

<b><u>Matriz de Micro Evaluación de Riesgos</u></b>								
<b>Institución</b>	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
<b>Unidad</b>	Modernización							
<b>Proceso:</b>	Aplicación de Encuestas							
<b>Objetivo:</b>	La aplicación de las encuestas es una herramienta útil para obtener información de las personas que trabajan en la secretaría y así como los ciudadanos que vienen hacer trámites, para poder detectar las necesidades.							
<b>Fecha:</b>	Agosto 2018							
No.	Actividad/Procedimiento	Descripción del Riesgo	I	P	VTR	Actividad de Control	Residual	Ranking
1	Planificación	No Identificar las áreas correctamente donde se encuentra las necesidades de aplicación de las encuestas	4	2	8	Identificar correctamente las áreas donde se encuentren las necesidades	4	BAJO
		Una mala Planificación en las fechas de aplicación.	4	3	12	Coordinar con las autoridades de las áreas anticipadamente las fechas de la aplicación.	7	Medio
2	Aplicación	La encuesta no es adecuada al tiempo e interés del usuario	3	3	9	La elaboración de la encuesta deberá ser clara	4	BAJO
		Que el entrevistado brinde la información incorrecta	3	3	9	Que las preguntas estén bien formuladas	5	BAJO
3	Tabulación y Análisis de Encuestas	La información recabada no sea la correcta.	3	3	9	Hacer una correcta Tabulación de las encuestas	4	BAJO
		Las autoridades no tomen la importancia de los Resultados de las encuestas.	3	3	9	Hacer conciencia de la importancia de los resultados recabados de las encuestas.	4	BAJO
<b>Ranking</b>								
1-6 bajo								
7- 14 medio								
15-25 alto								

**Matriz de Micro Evaluación de Riesgos**

Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización	Objetivo: mejorar la calidad es incrementar la capacidad de la organización para satisfacer a los empleados y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño.						
Unidad	Modernización							
Proceso:	Implementación de un Sistema de Mejora Continua							
Fecha:	Agosto 2018							
No.	Actividad/Procedimiento	Descripcion del Riesgo	I	P	VTR	Actividad de Control	Residual	Ranking
1	Implementación de un sistema de mejora continua	La no implementacion de los procesos	4	3	12	Que las autoridades de cada unidad autoricen que se cumplan la implementacion de los procesos sugeridos	9	Medio (3)
		La no supervision de los mismos	4	3	12	Implementar un sistema de supervision constante	10	Medio (3)
2	Elaboración del plan de capacitación	evaluación y monitoreo al comportamiento de los mismos	3	4	12	Hacer conciencia de la necesidad de capacitacion en cada Direccion	8	Medio (3)
		Personal renuente al programa de capacitacion de la Secretaria	4	4	16	Se debera incentivar al personal de la necesidad de capacitarse con el objetivo de eficientar los servicios que presta la Secretaria	11	Medio (3)
<b>RANKING</b>								
1-6 bajo								
7- 14 medio								
15-25 alto								