



Diagnóstico y Fortalecimiento del Sistema de Denuncia

de la Secretaría de Educación con enfoque de rendición de cuentas horizontal y vertical



**Diagnóstico y
Fortalecimiento del
Sistema de Denuncia**
de la Secretaría de Educación con enfoque de
rendición de cuentas horizontal y vertical

CONTENIDO

1. Introducción	11
2. Contexto	12
2.1 Marco Legal	13
2.2 Análisis Documental: la Cadena de valor público, la Ruta Crítica de Descentralización y su relación con el Sistema de Denuncias	14
2.3 Procesos relacionados al Sistema de Denuncias	15
2.3.1 Proceso Sustantivo PS08 Prestar servicio al cliente	15
2.3.2 Proceso de Apoyo PA08: Prestar servicio al cliente	15
3. Marco de referencia	17
3.1 Sistema de Denuncias con enfoque de rendición de cuentas horizontal y vertical e indicadores en la Secretaría de Educación.	18
3.2 Métodos y canales de denuncia	20
3.3 Sistemas de calidad para la Gestión de denuncias	22
3.3.1 Sistemas de Gestión Denuncias ISO 37002 y Canal de denuncias 37001	22
3.3.2 Eficiencia de los sistemas de denuncias	23
3.3.3 Programas de cumplimiento WCA	24
3.4 La rendición de cuentas horizontal/vertical	25
3.5 Sistemas de protección a denunciantes	25
3.6 Servicios Sustantivos y de Apoyo con enfoque de Derechos Humanos en Educación	26
3.7 La convivencia escolar	27
3.8 Gestión de la convivencia escolar	28
3.8.1 Gestión de la convivencia escolar en Honduras: Normativa e instrumentos.	28

4. Marco Metodológico	33
4.1 Fuentes de información y técnicas de recolección, según el Grupo de Interés	34
4.2 Limitantes de investigación	35
5. Análisis y Discusión de Resultados	37
5.1 Variable: Sistema de Denuncias de la Secretaría de Educación (SE)	38
5.1.1 Dimensión: Sistema de gestión de denuncias	39
5.1.2 Dimensión Programas de Cumplimiento	57
5.1.3 Análisis de Brechas Variable 1	57
5.2 Variable Gestión de la Convivencia Escolar	60
5.2.1 Marco Normativo para la protección ciudadana	61
5.2.2 Pedagogía para la prevención	67
5.2.3 Clima Escolar	71
5.2.4 Análisis de Brechas Variable 2	76
5.3 Función Misional de la SE: Situación de los derechos educativos y la calidad de los aprendizajes	78
5.3.1 Entornos inclusivos	78
5.3.2 Educación de calidad y Recursos materiales	80
5.3.3 Tiempo de aprendizaje	81
5.3.4 Apoyo familiar y comunitario	82
6. Conclusiones	85
7. Recomendaciones	91
5. Bibliografía	95

TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1	Marco conceptual de las prácticas de corrupción en el sector educativo	21
Tabla 2	Ciclo PHVA basado en un sistema de denuncias	23
Tabla 3	Indicadores de eficiencia de un sistema de denuncias	23
Tabla 4	Muestreo estratificado proporcional de estudiantes	35
Tabla 5	Grupos de interés relacionados con el enfoque de derechos en educación identificados.	36
Tabla 6	Dimensiones de variable Sistema de Denuncias e Indicadores	38
Tabla 7	Análisis de la documentación del Sistema de la gestión de la denuncia	39
Tabla 8	Canales de denuncia y su estado de implementación	41
Tabla 9	Subdivisión de las denuncias resueltas	45
Tabla 10	Análisis comparativo del Porcentaje de Atención Real (denuncias resueltas) vs Informes oficiales.	47
Tabla 11	Tipos y alcances de la planificación	54
Tabla 12	Síntesis cronológica de la normativa e instrumentos vigentes	62
Tabla 13	Factores que afectan la calidad	65

Figura 1	Fases de implementación de la Ruta Crítica hacia la Descentralización	14
Figura 2	Cadena de valor de la Secretaría de Educación en correspondencia al Estado y la Sociedad.	15
Figura 3	Métodos de Denuncias	18
Figura 4	Norma ISO 37002	20
Figura 5	Indicadores de Cumplimiento	21
Figura 6	Articulación de un Sistema de Denuncias, basado en las Normativas ISO	22
Figura 7	Articulación de un Sistema de Denuncias, basado en las Normativas ISO	24
Figura 8	Marco Analítico de PISA- D	26
Figura 9	Elementos de la convivencia escolar	27
Figura 10	Modelos de Gestión de la Convivencia escolar	28
Figura 11	Estructura de la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar	29
Figura 12	Componentes de la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar	30

Figura 13	Variables de análisis: Sistema de Denuncias, Educación con enfoque de derechos humanos y Gestión de la convivencia escolar, en el contexto de la rendición de cuentas vertical y horizontal.	34
Figura 14	Construcción e implementación del Marco Metodológico	34
Figura 15	Caracterización de los instrumentos de medición, según el grupo de interés	35
Figura 16	Análisis comparativo de las denuncias 2016- 2019	42
Figura 17	Porcentaje de Atención Real de la eficiencia por Departamentos	46
Figura 18	Comportamiento de las denuncias desestimadas, años 2017 y 2019	48
Figura 19	Estado de la Denuncia por Departamento	48
Figura 20	Temas de denuncia 2016 – 2019	49
Figura 21	Categorías de renuncias resueltas 2016- 2019	50
Figura 22	Procesos y procedimientos definidos	58
Figura 23	Análisis de brecha dimensión: Sistema de Gestión de Denuncias	60
Figura 24	Análisis de brecha, dimensión: Programas de Cumplimiento	61
Figura 25	Estudiantes de Octavo que señalan sentirse inseguros en la escuela	66
Figura 26	Percepción de seguridad en el centro educativo para volver a clases	66
Figura 27	Me han obligado hacer cosas incorrectas que no quiero	67
Figura 28	Relaciones entre compañeros	71
Figura 29	Peleas durante la pandemia	72
Figura 30	Violencia física entre compañeros	73
Figura 31	Orientación del centro educativo para la mejora del comportamiento	73
Figura 32	Conocimiento del Reglamento interno	74
Figura 33	Hago bromas hasta causar molestia	74
Figura 34	Burlas por parte de los compañeros	74
Figura 35	Capacidad para el manejo de conflictos escolares por parte de los docentes	74
Figura 36	Víctimas de Hostigamiento, acoso sexual, bullying, violencia	75
Figura 37	Dimensión: Marco Normativo para la protección ciudadana	77
Figura 38	Dimensión: Pedagogía para la prevención	78
Figura 39	Género de los estudiantes, estado socioeconómico y repetición de grado	79
Figura 40	Desempeño escolar según origen socioeconómico	80
Figura 41	Condiciones físicas de la infraestructura de los centros educativo	81
Figura 42	Apoyo familiar para enfrentar problemas en el centro educativo	83

ACRÓNIMOS

CED	Centro Educativo y los Consejos Escolares de Desarrollo del Centro Educativo
COCOIN	Comité de Control Interno Institucional
COIPRODEN	Coordinadora de Instituciones Privadas Pro las Niñas, Niños, Adolescentes, Jóvenes y sus Derechos
COMDE	Consejos Municipales de Desarrollo
CONADEH	Comisionado Nacional de los Derechos Humanos
DD	Direcciones Departamentales
DGA	Dirección General de Adquisiciones
DGAF	Dirección General Administrativa y Financiera
DGTH	Dirección General de Talento Humano
DMu	Direcciones Municipales
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
PEC	Plan Educativo de Centro
PISA	Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes de la OCDE
Red AGE	Red de Gestión Educativa
SG	Secretaría General
SIGADENAH	Sistema Integral de Garantía de Derechos de la Niñez y Adolescencia en Honduras
TERCE	Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo
TRC	Unidad de Transparencia y Rendición de Cuentas
USAID	US Agency for International Development
USIENIEH	Unidad del Sistema Nacional de Información Educativa de Honduras
UPNFM	Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán

INTRODUCCIÓN

Este diagnóstico está construido partiendo de la revisión de los marcos legal e institucional de dos fuentes principales: a) Sistema de Denuncias de la Secretaría de Educación de Honduras y b) Gestión de la Convivencia Escolar en los Centros Educativos Gubernamentales de Honduras; con el fin de dar una mirada integral basada en el cumplimiento de la entrega del servicio educativo como garantía de los derechos humanos.

Existe una sección que sugiere el desarrollo de un marco de referencia, y que tiene como finalidad, ubicar al lector de una forma esquemática en las variables abordadas, al igual que el marco metodológico utilizado con enfoque mixto y alcance descriptivo. Recoge además, un análisis de informes y normativas, opiniones de expertos y de autoridades, y estudios realizados a la comunidad educativa (en particular docentes, padres de familia, sociedad civil, cooperación internacional y entes del Estado)., Esta información, sirvió para triangular los principales hallazgos que se detallan en el apartado denominado: “Análisis y Discusión de Resultados”.

CONTEXTO

2.1 Marco Legal

La Ley de Modernización del Estado, identifica la necesidad del surgimiento de una nueva cultura organizacional. La Visión de País y el Plan de Nación, en sus principios, promueve la necesidad de descentralizar la gestión y decisiones para el desarrollo regional y municipal, en complemento a la Política de Descentralización, permitiendo a los municipios ser los principales protagonistas.

La Constitución de la República de Honduras de 1982, establece en el Art. 153, que la educación es fundamental para el pueblo. Con el objetivo de dar cumplimiento a este precepto, se crea la Secretaría de Educación. Con las facultades de organizar, dirigir y desarrollar los niveles prebásico, básico y medio.

La Ley Fundamental de Educación, estipula que la administración de recursos humanos y financieros de la Secretaría de Educación, son competencia de las direcciones departamentales, por lo que se requiere dotarlos de capacidades técnicas, financieras y operacionales. Adicionalmente, Las Direcciones Municipales toman un rol protagónico dentro de su localidad, convirtiéndose en el medio, para concretar las funciones otorgadas constitucionalmente para el cumplimiento de las metas educativas.

La Ley de Fortalecimiento a la Educación Pública y la Participación Comunitaria de 2011 en el Artículos 3 (incisos 1 y 2),

señala que los Consejos Municipales de Desarrollo (COMDE), son la instancia que contribuye a nivel municipal en el cumplimiento de los indicadores educativos. En complemento, es de carácter obligatorio para las autoridades educativas en cualquier nivel de gestión, que efectúen labores de atención, investigación y respuesta a las solicitudes de denuncias que cualquier índole. Cualquier incumplimiento corresponderá a una sanción civil, administrativa o penal. Las denuncias deberán ser interpuestas por las autoridades del Centro Educativo y los Consejos Escolares de Desarrollo del Centro Educativo, (CED).

El rol del Consejo Escolar de Desarrollo es determinante, dado que involucra los actores relacionados al centro educativo, como: padres de familia, docentes, estudiantes y la comunidad de acuerdo a la normativa, estos actores diseñan y coordinan de manera conjunta el Proyecto Educativo del Centro (PEC).

Consideramos que el fortalecimiento de los niveles descentralizados de la Secretaría de Educación (SE) ha mejorado. La cooperación internacional y la sociedad civil, han sido clave en el diseño de la Ruta Crítica de Descentralización, con diferentes etapas para su concreción, tal como se describe en la Figura 1:

Figura 1. Fases de implementación de la Ruta Crítica hacia la Descentralización



Nota. Tomado de Ruta Crítica hacia la de Descentralización, 2017 – 2025.

2.2 Análisis

Documental: la Cadena de valor público, la Ruta Crítica de Descentralización y su relación con el Sistema de Denuncias

Los pilares jurídicos que definen la función misional de la Secretaría de Educación se configuran a través de diversos macro procesos, en correspondencia a lo establecido en su normativa.

La configuración de la Cadena de Valor responde a los siguientes niveles:

- El nivel estratégico. Que direcciona las estrategias y acciones de la Institución.
- En el nivel sustantivo. Que cumple la misión que constitucionalmente está estipulada, es decir los procesos misionales.

- Nivel de apoyo. Que es el soporte a las funciones sustantivas institucionales y que agrupa actividades de recursos técnicos, humanos y financieros.
- Por su parte el nivel de control y evaluación, se asocia al cumplimiento de los objetivos y metas que la institución aspira, y se apoya en sistemas de gestión para la mejora de la función pública.

La Cadena de Valor, por tanto, identifica (Figura 2) siete procesos sustantivos para la prestación de servicios, entre los cuales se encuentran: regular, gestionar el desarrollo curricular, administrar modalidades educativas, gestionar cobertura del servicio, gestionar pedagogía, monitorear la aplicación del modelo educativo y modelo didáctico y supervisar el modelo educativo en instituciones no gubernamentales. Los procesos de apoyo ascienden a un total de diez, y están relacionados con la gestión de recursos financieros, humanos, tecnológicos y administrativos.

Figura 2. Cadena de valor de la Secretaría de Educación en correspondencia al Estado y la Sociedad.



Nota. Construido en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

2.3 Procesos relacionados al Sistema de Denuncias

2.3.1 Proceso Sustantivo PS08 Prestar servicio al cliente

Entre los procesos sustantivos identificados, coherentes con los sistemas de denuncia, se identifica el PS08: Prestar servicio al cliente para responder quejas, consultas, reclamos, dudas a la sociedad y otros actores que así lo soliciten.

2.3.2 Proceso de Apoyo PA08: Prestar servicio al cliente

Entre los procesos de apoyo derivados del anterior, se identifican:

PA08-SP01: Definir la estrategia de Asistencia Legal, identificar las necesidades y situaciones recurrentes en materia legal que se presentan dentro de la Secretaría para brindar soporte legal en cada una de ellas, actuando en forma proactiva y aportando soluciones que faciliten la gestión.

PA08-SP02 Prestar asistencia legal, para brindar servicios asistenciales en materia legal contractual de procesos judiciales, administrativos, requerimientos, peti-

ciones, laboral e internacional. Para su concreción, la RCD identifica el proceso número 17 correspondiente a la Asesoría Jurídica, en la cual, se descentraliza la prestación de la asistencia legal y brinda una solución desde la localidad a cualquier trámite que se requiera, con las condiciones que sean necesarias para su funcionamiento.

Si bien es cierto que ha tomado alrededor de nueve años la consolidación de estos

procesos, es imprescindible reconocer los niveles de avance en el sistema de denuncias de la SE, conducentes a tener una gestión eficiente para el seguimiento, monitoreo y evaluación por parte de las unidades responsables relacionadas al proceso.

MARCO DE REFERENCIA

4.1 Sistema de Denuncias con enfoque de rendición de cuentas horizontal y vertical e indicadores en la Secretaría de Educación.

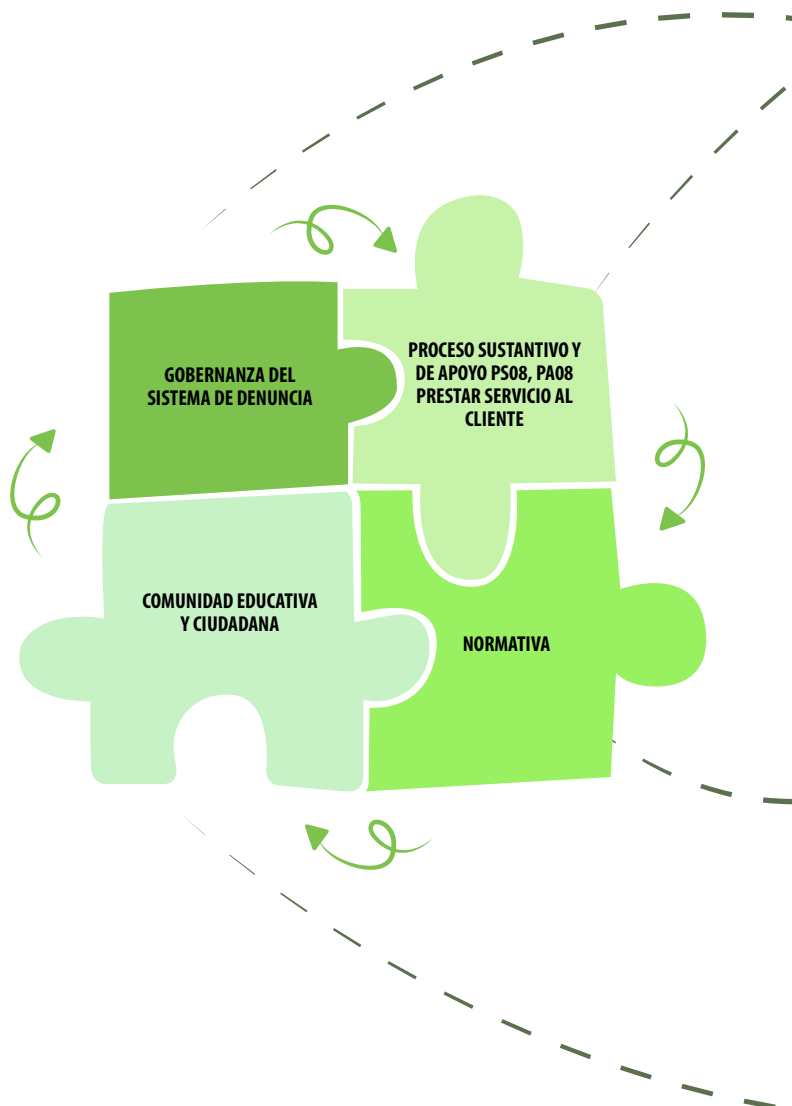
Los sistemas de denuncias sirven para asegurar un adecuado funcionamiento de todos los ámbitos de acción de una entidad o institución. Algunas organizaciones, se caracterizan por tener sistemas de denuncias internos, que permiten un tipo de control en términos de tiempo de respuesta y responsables.

La existencia de una extensión del tiempo estipulado para una denuncia, es un signo de alerta y suficiente razón para notificar ante otros organismos la anomalía del procedimiento, dentro de una institución. (Ballesteros Sánchez, 2020)

Por su parte, la Administración Pública también ha implementado institucionalmente sistemas internos de denuncia, en los que se establecen procesos de recepción, investigación, información y comunicación, idealmente con apoyo de herramientas tecnológicas (multiplataformas).

En el caso de la Secretaría de Educación, el funcionamiento del Sistema de Denuncias se encuentra descrito en el apartado que hace referencia a los tipos y responsables de los procesos. En la figura No. 3 Se ilustra a través de un mapa conceptual.

Figura 3. Mapa conceptual de los procesos del Sistema de Denuncias de la Secretaría de Educación



Nota. Elaboración del funcionamiento del Sistema de Denuncias basado en la normativa institucional.

En relación al Sistema de Denuncias y su gestión, la información oficial presenta en sus informes emitidos, el siguiente proceso:

- Ingresar la denuncia: Recepción de la denuncia a través de los canales oficiales, la Ventanilla Única (ubicada en las Direcciones

Canales de Denuncia y Gestión de la Denuncia

- Nivel Central, Secretaría General USIENIEH, Comunicación y Prensa, UNidad de Transparencia y la Dirección General de Talento Humano
- Departamental (Secretario Departamental)
- Proceso: Gestión de información y comunicación, subproceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos
- Proceso sustantivo PS08. Prestar servicio al Cliente
- PA08-SP01: Definir la estrategia de asistencia legal
- PA08-SP02 Prestar asistencia legal, para brindar servicios asistenciales.

Comité de Control Interno Institucional (COCOIN) Despacho Ministerial, UPEG, DGTH, DO, Auditoría Interna, Secretaría General, DGAF

- Ley Fundamental de Educación y sus Reglamentos
- Acuerdo Ejecutivo No 1359 - SE-2014
- Tomado de Deloitte a partir de la Constitución de la República de Honduras, LFE y sus reglamentos (2015)
- Ruta Crítica hacia la descentralización

Docentes - Padres de Familia - Estudiantes - Autoridades del Centro Educativo - Sociedad Civil - Cooperación Externa - Poder Judicial - Entes Gubernamentales relacionados con Derechos Humanos

Departamentales (DDE), la línea 104 que atiende directamente la Unidad de Denuncias y la línea 130 conexión directa a la presidencial.

- Nombrar el personal responsable: El Secretario Departamental, en ocasiones nombra un equipo a nivel interno y/o remite instrucciones a las Direcciones Municipales (DMu) para la investigación.

- Emitir el informe de investigación: Los responsables de emitir el informe son los Directores Municipales, su revisión es facultad del Director Departamental.
- Brindar respuesta de la resolución de la denuncia: El Secretario Departamental, emite la resolución correspondiente, misma que se comunica a través de la Plataforma 104 y la Sección de Denuncias.

Figura 4. Proceso de la Gestión de la Denuncia



- Nota. Extraído del Informe de Denuncias, Secretaría de Educación, 2017

De acuerdo con Silvestre & Chevarría, (2014) el surgimiento de las temáticas relacionadas con la corrupción, se encuentran asociadas a tres condicionantes:

- Usos indebidos del poder. Que abarca desde materializar a través de un delito determinadas acciones, y por otra parte, la conducta de los actores involucrados.
- Beneficio irregular para personas de diferentes grupos e intereses.
- Consecuencias multidimensionales, económicas, políticas, sociales, lesiones a derechos humanos, entre otros.

Las denuncias como tal, permiten la investigación, verificación y evidencia de un hecho o sospecha de corrupción. Karklins, (2005) identifica los siguientes actores involucrados: un benefactor, un beneficiario y un desfavorecido. Este último, es la sociedad, quien a través de la pérdida de recursos económicos y sociales, recibe la peor parte.

Entre las prácticas relacionadas con la obstaculización de los procesos, se encuentran la falta de cumplimiento de responsabilidades, favoritismos y colusión entre trabajadores.

3.2 Métodos y canales de denuncia

Según la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, los tres principales canales de denuncia son: a) denuncia interna; b) denuncia externa a los medios

Tabla 1. Marco conceptual de las prácticas de corrupción en el sector educativo

Actores	Nivel Escolar	Objetivo
Agente	Agentes maestros	Agentes servidores públicos, supervisores. Principal, políticos de alto rango, supervisores y administradores
Actividades asignadas	Instrucción	Organización del servicio, administración, planeación y supervisión del currículo
Factores que resultan en monopolio	Sobornos, clientelismo, falta de cumplimiento de responsabilidades, cleptocracia	Mandato legal para proveer educación pública, falta de incentivos para atraer estudiantes, falta de sistemas basados en desempeño, infraestructura.
Agente	Impunidad	Percepción de actividades de administración pública como una actividad corrupta y rentable
Rendición de cuenta	Proceso de hechura de políticas centralizadas que descuida la participación de los maestros asegurando la falta de voz y de participación de los padres de familia, al controlar los políticos y maestros falta de control de las escuelas.	Proceso de políticas que descuida la participación de los administradores, asegurando la falta de voz y participación de los administradores al controlar políticos; control inadecuado de administradores en las organizaciones educativas.

Nota. La Corrupción en sistemas educativos, una revisión de prácticas, causas, efectos y recomendaciones. Revista Electrónica de Investigación Educativa, Denham (2012)

de comunicación; c) denuncia externa a una autoridad. existe una clara diferencia entre sistema y canal de denuncias.

Los sistemas de denuncias son frecuentemente utilizados para atender diversos canales de denuncia, por lo tanto, Entre las herramientas utilizadas para atender la denuncia, se encuentran desde llamadas telefónicas, hasta la

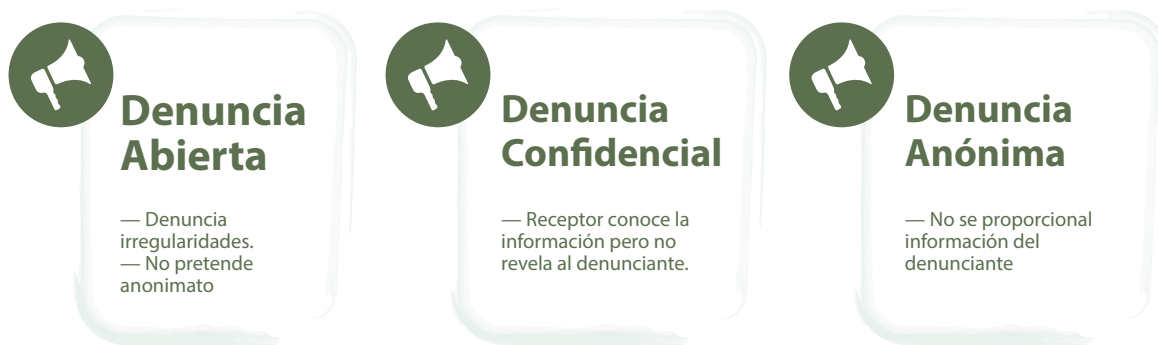


Figura 5. Métodos de Denuncias

Nota. Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el delito

migración a multiplataformas digitales La garantía del anonimato, con altos niveles de certificación de seguridad para la protección del denunciante, (legalmente conforme y en correspondencia a la normativa vigente); y facilidad de uso, son algunas de sus características principales.

3.3 Sistemas de calidad para la Gestión de denuncias

La Organización Internacional de Estándares de Calidad (International Standard Organization ISO), tiene una trayectoria relevante en términos de implementación de certificaciones de calidad en organizaciones, públicas y privadas de diferentes sectores, para fomentar las buenas prácticas y consolidar procesos con una visión estratégica.

3.3.1 Sistemas de Gestión Denuncias ISO 37002 y Canal de denuncias 37001

En el ámbito de calidad, la ISO cuenta con un proceso de diseño y formulación de la ISO 37002 para la aplicación de Sistemas de Gestión de las denuncias denominado como ISO/NP 37002 Whistleblowing management systems – Guidelines. s.

La finalidad de la ISO 37002, se presenta en la Figura 6

Figura 6. Norma ISO 37002



Nota. International Standard Organization (ISO), 2021

Desde la perspectiva de la calidad, basada en el ciclo de Deming, la ISO agrupa las funciones administrativas de: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar; y su relación en las normas de sistemas de gestión, sirven como marco estratégico y operativo para la mejora continua. Ver tabla 2.

En el marco de las funciones y en correspondencia a la temática se describen en la Tabla 2.

Tabla 2. Ciclo PHVA basado en un sistema de denuncias

Planificar	Acciones para planificar los riesgos y oportunidades. Objetivos del sistema de gestión de denuncias y planificación para alcanzarlos.
Hacer	Recibir informes de irregularidades. Evaluación de los mismos Mecanismos de abordaje y conclusiones de casos de irregularidades.
Verificar	Monitoreo, medición, análisis y evaluación. Involucramiento de auditoría interna y revisión de la gestión.
Actuar	No conformidades Acciones correctivas Mejora continua

Nota. Información tomada de Isootools Excellence (2021)

3.3.2 Eficiencia de los sistemas de denuncias

La Norma ISO 37001, se centra en la gestión de procesos de las actividades y los flujos de documentación. Además de la aplicación de medidas, protección del denunciante, fomento de la confianza y agilización de las etapas para dar respuesta óptima.

Además de la Norma ISO 37001 como herramienta de óptimo funcionamiento en los procesos, correspondiente a los canales de denuncias con sistemas anti sobornos, existen algunas métricas e indicadores que pueden ayudar a medir la eficiencia de un sistema de denuncias. Su flexibilidad radica en la adaptación a cualquier contexto.

Entre los indicadores más utilizados se enlistan en la Tabla 3 los siguientes:

Tabla 3. Indicadores de eficiencia de un sistema de denuncias

Número de casos denunciados	Se caracterizan por identificar la línea de tiempo de atención, ya sea para observar la estacionalidad o la evolución de los casos.
Casos por ubicaciones	Ayuda a identificar y mapear las áreas predominantes de denuncias.
Canales utilizados	En algunos sectores se utilizan diversas cantidades de canales de atención, este tipo de indicador ayuda a determinar la preferencia de uso.
Resultados de investigadores	De acuerdo con el número de casos, se designa el personal de atención y de forma individual, se determina el tiempo, recursos y volumen de casos por persona.
Estado de los casos	La clasificación se realiza por los casos abiertos y cerrados en un período de tiempo, con ello se determina la capacidad del personal designado y su eficacia.
Tiempo de resolución de las investigaciones	Ayuda a identificar las diferencias de tiempo por investigador y las principales razones por las cuales sucede este comportamiento.
Tiempo de cierre de casos	En vista de que la investigación es una de las diversas etapas que evoluciona los casos, de acuerdo a la complejidad y nivel, se estipula un tiempo determinado de atención.
Informes por tipo de incidente	La emisión de estos informes es altamente relevante, porque son una fuente de información para identificar las capacitaciones requeridas en las áreas con mayor debilidad. Además de las sanciones correctivas para la mejora continua.
Análisis de la raíz de la causa	El desarrollo de esta herramienta, sirve para analizar la(s) principal(es) razones por las cuales, se obstaculiza el logro de los indicadores que la institución ha determinado alcanzar. Puede ir desde la identificación de necesidades de fortalecimiento técnico, humano o hasta financiero.

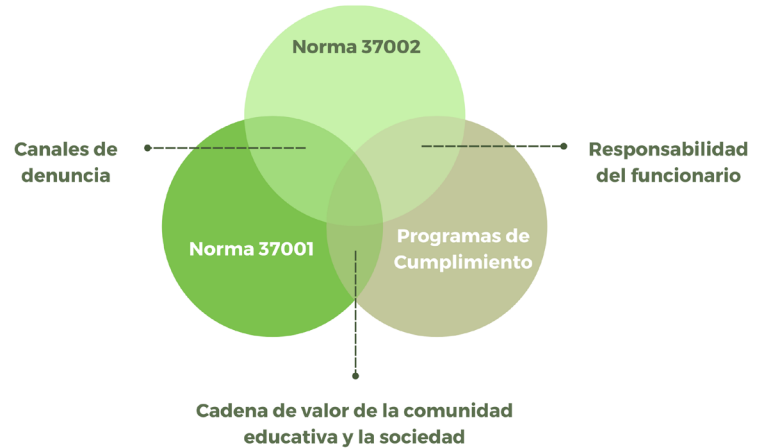
Nota. Construcción propia basado en la investigación documental del proceso de denuncia (2022)

Lo anterior se complementa con un término denominado Compliance, es decir cumplimiento. Este complemento provoca una interrelación y ayuda a medir un Sistema de Gestión Integrado para la atención, procesamiento y salida de la denuncia.

3.3.3 Programas de cumplimiento WCA

La Asociación Mundial de Cumplimiento (World Compliance Association por sus siglas en inglés), describe una serie de indicadores que ayudan en la medición de la eficiencia en los sistemas de gestión. Los Indicadores Claves de Cumplimiento (término acuñado de Key Compliance Indicator (KCI)), sirven para la evaluación, seguimiento y monitoreo.

Figura 7. Articulación de un Sistema de Denuncias, basado en las Normativas ISO



Nota. Construido para ASJ, adaptado de las Normas ISO 37001, 37002 & KCI (2022)

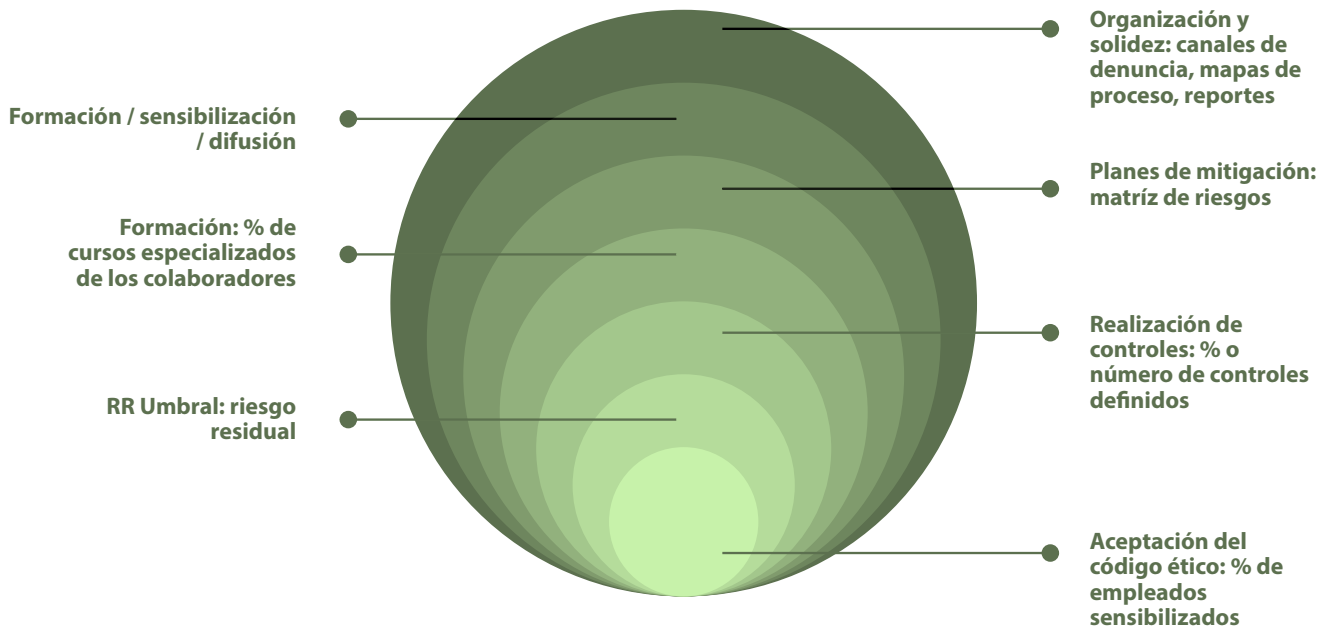


Figura 6. Indicadores de Cumplimiento
Nota. Tomado de World Compliance Association, 2021

La Figura 7, ilustra la interrelación de las diversas herramientas de apoyo en la gestión de los sistemas de denuncia con enfoque de valor a la ciudadanía. Además integra los procesos misionales y de apoyo, en coherencia con lo descrito en el primer apartado.

3.4 La rendición de cuentas horizontal y vertical

Se define rendición de cuentas horizontal, como la caracterización de entidades pertenecientes al Estado, que efectúan diversos procesos. Esos procesos, pueden ir desde una supervisión básica hasta sanciones penales, en caso de encontrar elementos legales suficientes que evidencien una práctica ilegal (Donell, 2000).

La rendición de cuentas vertical, en cambio, son las herramientas o instrumentos que permiten complementar la rendición de cuentas horizontal, desde las perspectivas de múltiples actores ciudadanos, organizaciones de sociedad civil, medios de comunicación hasta ciudadanía en general. Esta brecha requiere atención con especial énfasis, dado que la institucionalidad se fortalece mediante Sistemas de Rendición de Cuentas y Sistemas de responsabilidad, tanto para velar por la evaluación de las acciones de los informes a la sociedad, como para las adecuadas prácticas laborales del funcionario público basado en la práctica

de la ética, valores y procedimientos disciplinarios.

3.5 Sistemas de protección a denunciantes

La protección de las personas ante la denuncia de los actos de corrupción, hace referencia al conjunto de acciones institucionales orientadas a garantizar los derechos de los denunciantes que podrían verse amenazados o disminuidos por represalias causadas a raíz de su revelación.

De acuerdo a Silvestre y Chevarría (2014) existen los siguiente elementos:

- a. **Ámbito de aplicación:** normativas de protección a los denunciantes
- b. **Medidas de protección:** conjunto de garantías atinentes a la protección de los derechos frente a cualquier acto de represalia real o potencial.
- c. **Responsables institucionales:** sostienen los sistemas de protección de denunciantes y los interrelaciona con otras entidades encargadas.
- d. **Estrategias de sensibilización y difusión** de los sistemas de denuncia

La rendición de cuentas vertical es la herramienta más importante para conocer y demandar, a partir de las perspectivas ciudadanas de los grupos de interés que rodea el accionar de una institución y sus funcionarios.

La Secretaría de Educación, es la instancia que tiene la mayor cantidad de usuarios a nivel nacional, por tal razón, se presenta a continuación los principales actores del proceso educativo: estudiantes, docentes y padres de familia bajo los conceptos de convivencia escolar, su gestión y la normativa nacional.

“Aunque la garantía de la protección de los derechos de la niñez sea una obligación estatal, la colaboración de todos, incluyendo las organizaciones de sociedad civil, centros de investigación y los propios niños y adolescentes, es imprescindible.”

Los retos que la violencia nos presenta son muchos y requieren el concurso de todos”. (Pinheiro, 2006)

3.6 Servicios Sustantivos de Apoyo con enfoque de Derechos Humanos en Educación

El país ha participado en diferentes evaluaciones internacionales entre las cuales, se encuentran las denominadas TERCE (Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo) de 2015; y el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes de la OCDE, PISA – D, de 2018. Este último, se ha convertido en la principal referencia para evaluar la calidad, la equidad y la eficiencia de los sistemas escolares. ODS (OECD, 2018).

La prueba PISA, es una herramienta que sirve para monitorear la educación, en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Centra su análisis en determinar los logros educativos, desempeño académico, salud y bienestar, actitudes hacia el centro educativo y el aprendizaje. Para determinar el éxito en los aprendizajes, identifica cinco elementos fundamentales básicos: entornos inclusivos, educación de calidad, tiempo de aprendizaje, recursos materiales, así como apoyo familiar y comunitario.

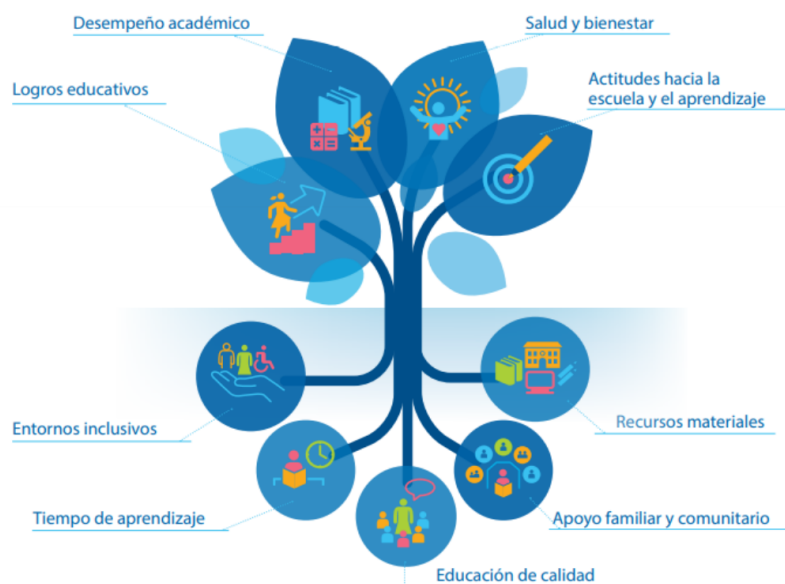


Figura 8. Marco Analítico de PISA-D

Nota. Tomado de Informe OECD, La Educación en Honduras (2018)

Al realizar un abordaje del sistema de denuncias de la Secretaría de Educación, el esfuerzo debe concentrarse en demandar, desde la perspectiva de los servicios educativos, el cumplimiento a los fundamentos necesarios (entornos inclusivos, educación de calidad, tiempo

de aprendizaje, recursos materiales, apoyo familiar y comunitario), para el fomento de la calidad de los aprendizajes..

3.7 La convivencia escolar

La convivencia escolar, se ha vuelto determinante en el desarrollo socio formativo de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), vinculados a los sistemas educativos. La literatura define la convivencia escolar como “un proceso que se interrelaciona con una dimensión interpersonal y colectiva, enmarcado por políticas y prácticas institucionalizadas en una cultura escolar y local con su propia historicidad” (Fierro, 2013).

En Iberoamérica existe la denominada Red de Gestión Educativa (Red AGE). El año 2014, la Red AGE realizó un diagnóstico a nivel Iberoamericano destacando tres elementos importantes: la convivencia escolar, la formulación de diagnósticos y las políticas encaminadas a resolver la violencia. El diagnóstico destacó las interacciones sociales como la variable de mayor incidencia en el aprendizaje.

Ejes de la convivencia escolar (Mascarenhas et.al, 2006, referidos por Díaz y Sime (2016). Existen siete ejes en torno de la convivencia escolar descritos a continuación:

- a. Violencia escolar: consiste en identificar los actores, tipos de agresiones y medidas de prevención.
- b. Regulaciones: normativas estipuladas por los entes correspondientes para aplicación en los centros educativos.

- c. Habilidades: pensamiento creativo (componentes: emocional y afectivo motivacional, el cognitivo y el relacional) y pensamiento reflexivo.
- d. Bullying: acoso entre pares identificado por los docentes.
- e. Diversidad: aproximación del contexto de realidades normativas socioculturales.
- f. Comunicación y clima: las relaciones interpersonales y la transmisión comunicacional de información entre los actores involucrados.
- g. Conflicto: mediación y aplicación de medidas correctivas.

Figura 9. Elementos de la convivencia escolar



Nota. Construido para ASJ, Red de Gestión Educativa, La convivencia en los centros educativos de educación básica en Iberoamérica (2014)

3.8 Gestión de la convivencia escolar

La convivencia escolar de acuerdo con Donoso, (2014), se concentra en las relaciones entre los actores principales del proceso educativo, mientras que la gestión, refiere a la forma relacional de éstos en torno a los aprendizajes. En contraste, para Mena, Becerra, & Castro, (2011) la gestión de convivencia escolar es parte de la gestión educativa, por ende, debe “abordar todos los ámbitos, intersectorial/territorial, institucional y pedagógico en el aula”.

Figura 10. Modelos de Gestión de la Convivencia escolar



Nota. Tomado de Gallegos Pulido, I. Gestión de la convivencia escolar en establecimientos de la región del Biobío, Unidad de Convivencia Escolar del DAEM de Los Ángeles (2020).

3.8.1 Gestión de la convivencia escolar en Honduras: Normativa e instrumentos.

Este apartado se articula por un análisis del estado actual de la convivencia escolar, desde la perspectiva del marco legal de la Secretaría de Educación, seccionado desde sus leyes, reglamentos, modelos, estrategias y otros documentos referentes para tal fin.

Ley y reglamento de Fortalecimiento a la Educación Pública y la Participación Comunitaria

La Ley de Fortalecimiento a la Educación Pública y la Participación Comunitaria, es el primer antecedente que genera las condiciones habilitantes para involucrar a los padres de familia y otros actores de la comunidad. Su organización radica en facultar y “desarrollar capacidades de las comunidades para contribuir a la solución de la problemática”.

A pesar de la aprobación de la Ley, el reto de implementación es tarea pendiente. La aprobación de la Ley Fundamental de Educación, ha dado una oportunidad de articular normativas previas y vigentes, como es el caso del Reglamento de Participación de la Comunidad Educativa, que fomenta la descentralización y eleva los indicadores de desempeño educativos

Ley de Acoso Escolar

Por su parte, en el Poder Legislativo, 2015 se aprueba la Ley de Acoso Escolar, misma que aborda los siguientes temas de acuerdo lo estipulado en el Art. 2:

- a. Acoso escolar o bullying
- b. Acosador
- c. Acosado
- d. Buena convivencia. (la que describe como: “interrelación positiva entre actores que permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”).

La citada Ley indica que debe formularse un “Plan de Prevención y Tratamiento del Acoso Escolar. Este debe ser definido por la Secretaría de Estado en el Despacho de Educación e informado mensualmente al Consejo Municipal de Desarrollo Educativo (COMDE), sobre todo en aspectos como sobre la ejecución y cumplimiento por parte de los Directores de los Centros Escolares, docentes y demás personal administrativo”

Material de apoyo & guías de práctica para docentes

El Material de apoyo y guías de práctica para docentes (GIZ, Material de apoyo y guías de práctica para docentes, 2015), se concentra en la convivencia familiar. Se fundamenta en la disciplina, soluciones, seguimiento y planificación para la mejora del entorno escolar; en complemento presenta una metodología pedagógica, planificación y algunas estrategias para que los docentes puedan implementarlo.

Modelo de Supervisión Educativa de Honduras

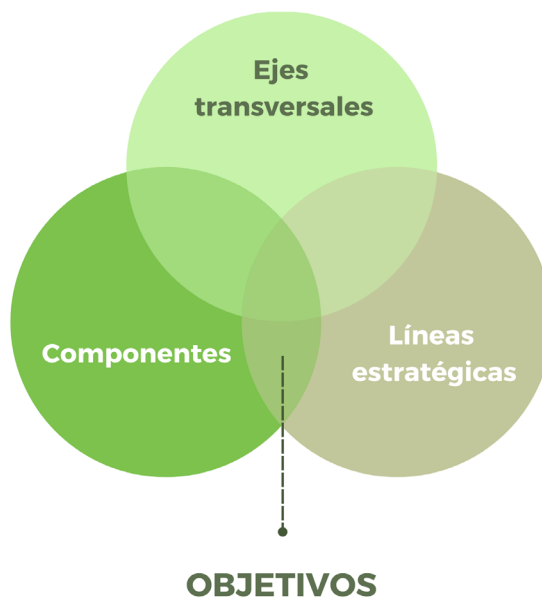
Contiene como objetivo, crear “convivencia democrática y clima favorable, dirigido a los educandos, pero también a la

comunidad educativa en pleno (docentes, directivos, padres y madres de familia, autoridades y educandos)”. La convivencia escolar es reincidente para el logro de los aprendizajes como factor asociado, cita el modelo

Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar ENPSE

De manera paralela, con apoyo de la cooperación internacional, la Secretaría de Educación, divulga la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar, 2018. La estrategia se encuentra ilustrada en la Figura 11:

Figura 11. Estructura de la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad Escolar

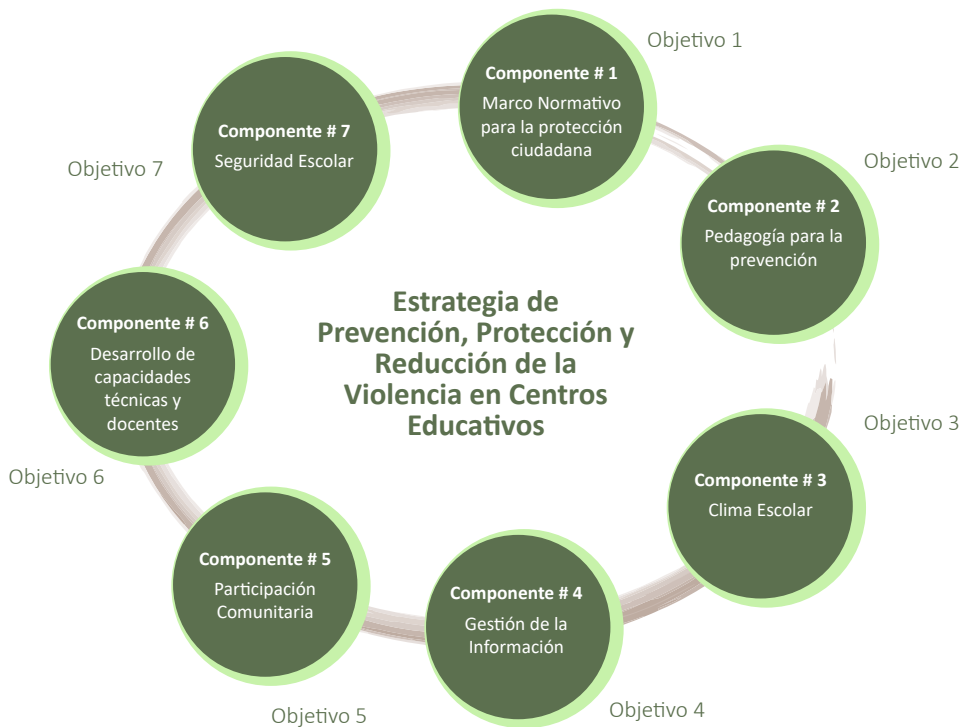


Nota. Elaborado para ASJ, a partir de la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar (2022).

Los ejes transversales abordan los temas de transparencia, “para la ejecución, difusión de información, gestión y administración de recursos”; y los derechos humanos de la niñez y la juventud, “incorporados en las normas, protocolos, decisiones, así como en toda acción derivada de la Estrategia, del centro educativo”.

En la Figura 12 se describen sus componentes.

Figura 12. Componentes de la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar



Nota: Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar, Secretaría de Educación (2018)

Entre sus principales abordajes se encuentran:

e. Acoso escolar o bullying: el mismo documento, hace referencia al Infor-

me Nacional de Rendimiento Académico, 2017 que cita: “un porcentaje significativo del alumnado de educación básica padece de “insultos”, “golpes”, “les rompen sus cosas” o “les obligan a hacer cosas que no quieren”. Más delicado aún, son los datos relativos al “acoso” relacionado con conductas sexuales, como “tocamientos”, ya que alrededor de 1 estudiante de cada 100, padece esta situación con frecuencia (más de 10 veces durante el año escolar).

f. Homicidio de estudiantes: la mayor exposición, refiere a estudiantes de nivel de educación media, seguido de los estudiantes del nivel superior.

g. Homicidio de docentes.

La ENPSE, refleja omisiones en aspectos como: :

- El clima escolar y la gestión de la convivencia escolar desde la percepción del estudiantado y como factor relacionado al rendimiento académico.
- Indicadores de monitoreo de la participación comunitaria incluye únicamente a la formación, más

no las herramientas de implementación.

- El concepto de certificación. el cual no describe formas de implementación, responsables, recursos y acciones, además de la necesaria vinculación con el Sistema Nacional de Evaluación Educativa de Honduras y la Ley de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad y Equidad de la Educación.
- Vinculación a la planificación institucional, construida desde los Plan Educativo del Centro, planificación municipal y departamental.

Reglamento interno para la Convivencia escolar en los Centros Educativos Gubernamentales de Honduras

El Acuerdo NO. 0766-SE-2019 publicado en el Diario Oficial La Gaceta, describe el Reglamento interno para la Convivencia escolar en los Centros Educativos Gubernamentales de Honduras, (2019). Su objetivo principal consiste en establecer las formas de organización escolar, para que la comunidad educativa asuma responsabilidad por sus actos, ello con procedimientos que tipifican faltas para una convivencia armónica.

Incrementa el número de organismos que deben funcionar a nivel interno en los centros, como el Consejo de Orientación, Consejo Técnico Pedagógico, Consejo General de Profesores, Gobierno Estudiantil, Consejo Escolar de Desarrollo, Asociación de Padres de Familia, Escuela para padres, madres de familia y/o tutores y Comité de convivencia.

Aumenta la conformación de nuevas estructuras y repetición en las funciones de la Ley de Fortalecimiento a la Educación Pública y la Participación Comunitaria, y predomina que el centro educativo debe ser un espacio libre de violencia.

Entre los vacíos encontrados, se identifican los siguientes:

- Las medidas correctivas predominan claramente a los estudiantes, más no al personal docente o administrativo;
- Ausencia de estrategia o medio de hacer operativa la organización, ausencia de implementación, sostenibilidad financiera, herramientas, formación del personal involucrado y gestión de las instancias creadas;
- Su fundamentación se realiza en la Ley de Acoso Escolar, pero el acoso no se encuentra descrito como falta, ni para docentes ni para estudiantes.
- No se definen las instancias responsables de su seguimiento y monitoreo, tanto en el nivel central como descentralizado.

En vista del apartado presentado, la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar en su revisión, conforma un enfoque basado en las normativas nacionales, en políticas públicas aprobadas; caracteriza el contexto, el centro escolar y dota de estrategias metodológicas a ser implementadas con indicadores de monitoreo. Es la herramienta utilizada con el que se realiza el análisis a nivel macro (Central) Micro (centro educativo).

Sistema Integral de Garantías de Derechos de la Niñez y Adolescencia de Honduras

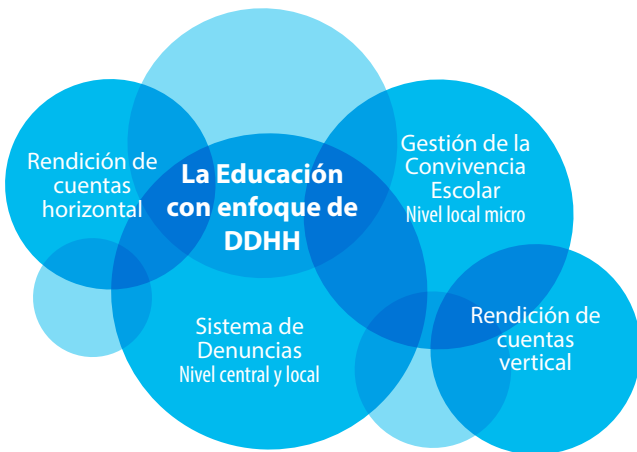
En complemento a la estrategia descrita, es mandatorio que se articule con el Sistema Integral de Garantías de Derechos de la Niñez y Adolescencia de Honduras, cuyo alcance consiste en favorecer el ejercicio de los niños y niñas. Su implementación corresponde a la Dirección Niñez, Adolescencia y Familia, 2020.

El sistema contempla en uno de sus componentes el derecho a la educación, visto desde la variable de cobertura y desagregado por ciclos educativos, tales como: Número de niños, niñas y adolescentes en edad oportuna que pertenecen al sistema; tasa de asistencia y riesgo de abandono; aprobación y reprobación, entre otros.

MARCO METODOLÓGICO

El análisis desarrollado se caracteriza por tener un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, con diseño experimental, dado que no se manipula ningún elemento. El alcance del estudio es descriptivo, describiendo procesos o procedimientos, mediante distintos análisis con sus respectivas mediciones a diferentes canales de comunicación, además de la identificación y sistematización de diversos documentos de apoyo.

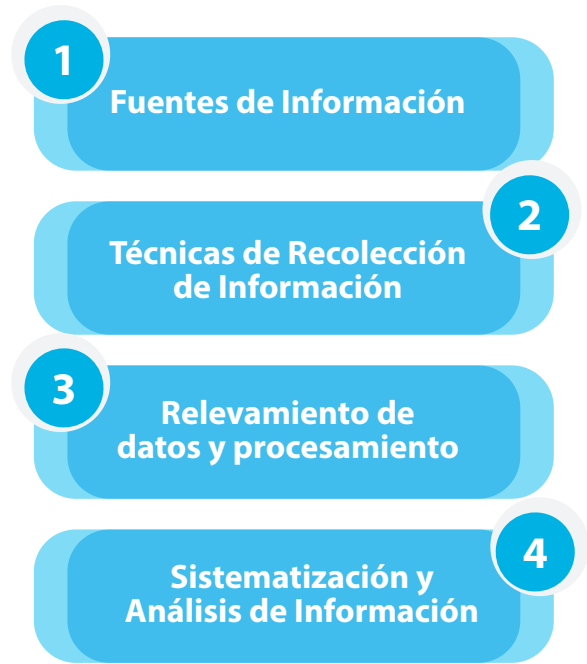
Figura 13. Variables de análisis: Sistema de Denuncias, Educación con enfoque de derechos humanos y Gestión de la convivencia escolar, en el contexto de la rendición de cuentas vertical y horizontal.



Nota. Construido para ASJ, (2022)

La Figura 15, sintetiza el diseño, construcción e implementación del proceso investigativo.

Figura 14. Construcción e implementación del Marco Metodológico



Nota. Construido a partir del proceso diagnóstico (2022)

4.1 Fuentes información y técnicas de recolección, según el Grupo de Interés

El desarrollo del Enfoque Cuantitativo, se concentra en el grupo poblacional de estudiantes. El instrumento utilizado es un cuestionario de medición, a través de la técnica de recolección denominada encuesta.

Figura 15. Caracterización de los instrumentos de medición, según el grupo de interés



Nota. Construido a partir del proceso diagnóstico (2022)

El muestreo probabilístico es denominado muestreo estratificado proporcionado. Estimado en el Departamento de Francisco Morazán, desagregado por grado y seleccionando el ciclo escolar donde existe mayor comprensión de lectoescritura. A continuación, se desagrega la muestra estimada por grupo en la Tabla 4:

De segundo, Tercero, Cuarto, Quinto y Sexto grado respondieron 83 estudiantes; mientras que de Tercer Ciclo y Media 115, para un total de 198 NNA¹.

En complemento, se consultaron a 33 docentes quienes se agrupan de la siguiente manera: 4 corresponden a preescolar; 12 de I ciclo de básica; 13

Tabla 4. Muestreo estratificado proporcional de estudiantes, 353 personas.

Ciclo escolar	Población	% de Muestreo por ciclo	Cantidad de personas por ciclo
I Ciclo	14, 575	8%	31
Segundo y tercer grado	76, 995	42%	162
Noveno grado	52, 434	29%	110
Undécimo grado	38, 274	21%	81
Total	182, 278		

Nota. Construido a partir de la Matrícula Neta, SACE, Secretaría de Educación (2021)

pertenecen al II ciclo de básica y 4 de III ciclo y media.

Por otra parte, bajo el Enfoque Cualitativo se concentra en entrevistas de profundidad a expertos y adicionalmente un grupo focal, descritos en la Tabla 5.

4.2 Limitantes de investigación

Metodológicas

Muestra

La muestra estimada originalmente consistía en abordar grupos poblacionales representados por Padres de Familia, Docentes, Directivos y Estudiantes. Sin embargo, al momento de la recolección, el año escolar no había iniciado. Por lo que, en el análisis documental se consideró la perspectiva integral de los actores descritos.

¹ El total proyectado de la muestra ascendía a 384 personas, de los cuales respondieron 198.

Tabla 5. Muestreo estratificado proporcional de estudiantes, 353 personas.

Alcance de entidad	Tipo de institución	Técnica de recolección
Entidades legales del estado	Fiscalía de la Niñez DINAF CONADEH	1 Entrevista 1 Entrevista 1 Entrevista
Autoridad de la Secretaría de Educación en el nivel descentralizado	Oficiales de Transparencia Direcciones Departamentales	3 Participantes Grupo focal 1 Entrevista
Autoridad educativa	Secretaría de Educación: Dirección General de Currículo y Evaluación	1 Entrevistas
Autoridad educativa (encargada de implementar la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad Escolar)	Programa de Grupos vulnerables	1 Entrevista
Miembros de la cooperación externa	GIZ- APRODE USAID	2 Entrevista 1 Entrevista
Sociedad civil	Experto 1 Experto 2 Académico 1: UPNFM Experto 3 Experto 4:	5 Entrevistas
Total	182, 278	

Nota. Construido a partir de la Matrícula Neta, SACE, Secretaría de Educación (2021)

Por otra parte, se identificó inconsistencias en distintos informes emitidos por la Unidad de Denuncias, con estimaciones erróneas en los cálculos presentados que denomina un indicador calificado como porcentaje de atención.

Acceso

A partir del mes de enero del año en curso, un nuevo gobierno ha asumido la dirección

en distintas instancias gubernamentales, provocando cambios en las autoridades del Nivel Central y Descentralizado de la Secretaría de Educación. Esto afectó la planificación preconcebida de investigación, reduciéndose el tiempo de recolección de la información

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el objetivo de diagnosticar el sistema de denuncia de la Secretaría de Educación con enfoque de rendición de cuentas horizontal y vertical, se han definido dos variables que se describen en la Tabla 6 con sus indicadores:

Tabla 6. Dimensiones de variable Sistema de Denuncias e Indicadores

Variable	Dimensión	No. de indicadores
Sistema de Denuncia	<ul style="list-style-type: none"> » Sistema de gestión de denuncias y canal de denuncias » Programas de cumplimiento 	16
Gestión de la Convivencia escolar	<ul style="list-style-type: none"> » Marco Normativo para la protección y Ciudadanía » Pedagogía para la prevención » Clima Escolar » Gestión de la información » Participación Comunitaria » Desarrollo de capacidades técnicas y docentes » Seguridad escolar 	8

Nota. Construido a partir de Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar (2020); Mascarenhas et. al (2006), referidos por Díaz Better & Sime Poma, Convivencia Escolar: una revisión de la educación básica en América Latina (2016); Modelo de Supervisión Educativa de Honduras (2018)

5.1 Variable: Sistema de Denuncias de la Secretaría de Educación (SE)

De acuerdo con la literatura, un sistema de denuncias consiste en recibir y comprobar

que los comportamientos, acciones o hechos constituyen violaciones, tanto de las normas internas de la organización como de las leyes, normativas o códigos éticos.

La SE, define el Sistema de Denuncias como: “un sistema automatizado que permite al público en general registrar denuncias en línea, dar seguimiento al proceso de investigación y finalmente recibir un informe detallado de las mismas”. (Sistema de Denuncias–Secretaría de Educación, 2022).

Entre los expertos de Sociedad Civil, una de las opiniones señala: “Las denuncias en la SE no funcionan como sistema, existe una unidad receptora que desestima automáticamente la denuncia para pasarla a la siguiente etapa; hay diferentes unidades, pero no están interrelacionadas ni comunidades, ni procedimientos, ni protocolos definidos para el manejo adecuado de la denuncia”. Entrevistado #1 Sociedad Civil

“El sistema de denuncia de la Secretaría no es funcional por la normativa, en vista que los reglamentos se contradicen entre sí. Se llega a una disfuncionalidad por todos lados. Se va generando ingobernabilidad, porque la gente va comprobando cada vez más, que el sistema no funciona. Entonces, lo primero para mí siempre va a ser que garanticemos un poco de funcionalidad para los sistemas, y así responder. Porque

de nada sirve crear estructuras, crear normativa y en el primer caso que el centro educativo tenga que manejar, se compruebe que no hay ninguna posibilidad de acompañamiento, que no hay posibilidad de sanción. Entonces más bien queda más debilitado el sistema porque se pierde definitivamente la esperanza, ya que no tiene presupuesto ni el personal para su funcionamiento. Si a esto sumamos la falta de acompañamiento a nivel del centro, jamás van a poderlo lograrlo". Entrevistado #7 Autoridad Educativa

5.1.1 Dimensión: Sistema de gestión de denuncias

Según las buenas prácticas internacionales, la calidad de un Sistema de Gestión de Denuncias se mide en función de

normativas certificadas, las cuales agrupan:

- Implementación de los canales de denuncias
- Respuesta a los casos
- Gobernanza y transparencia
- Cultura de transparencia
- Elevar la confianza del ciudadano

En complemento, se cuenta con diversos indicadores que permiten dar seguimiento en términos de calidad e implementación. Se resume, por tanto, que la Gestión de un Sistema de denuncias debe contemplar los Canales de denuncia, Responsabilidad del funcionario y Sistema de denuncias para responder a la cadena de valor en la sociedad.

En la actualidad la SE, cuenta con diversos documentos descritos en la Tabla 7:

Tabla 7. Análisis de la documentación del Sistema de la gestión de la denuncia

Nombre	Objetivo
Documento 1: Procedimiento de la Denuncia, 2014	Abrir un canal especial para atender en forma oportuna y eficaz, a los ciudadanos o personas jurídicas, sean organismos públicos, semioficiales, autónomos, privados, ONG, etc., que se sientan afectados ante una actuación concreta irregular, y no encuentren respuesta ante sus inquietudes.
<p>Análisis: El documento se concentra en la descripción procedimental de la Plataforma 104, dejando por fuera otros canales de denuncia física o digital para la ciudadanía.</p> <p>La normativa nacional establece que, para dar una resolución de la denuncia de cualquier índole, el plazo otorgado es (10) diez días. Sin embargo, al realizar una revisión estimada del tiempo descrito en cada etapa del procedimiento, se encuentra que en nivel Central y Descentralizado asciende hasta un total de (30) treinta días en promedio.</p>	
Documento 2: Mecanismos para el fomento de la Transparencia y Rendición de cuentas, 2020	En la SE, el Manual de Mecanismos de Transparencia y Rendición de Cuentas, contempla cuatro ejes que sirven para enmarcar los procesos de transparencia: a. Eje de prevención, corrupción, integridad y probidad; b. Fortalecer la participación ciudadana y la rendición de cuentas; c. Eje de combate a la corrupción; d. eje de transparencia para el Gobierno Abierto. En particular este último contiene el canal de denuncias denominado Ventanilla Única y la línea 104. (Manual de Mecanismos de Transparencia y Rendición de Cuentas, s. f.)
<p>El documento integra la utilidad de mecanismos y medidas, determina el responsable de la implementación y sus roles, la población meta, pasos de cada procedimiento y documentos de apoyo.</p>	

Documento 3: Protocolo de atención de denuncias en los temas más denunciados, 2019	El protocolo tiene por objeto, el desarrollo de capacidades institucionales— concentrado en la plataforma 104—, para la administración en línea de todo el trámite, desde la colocación de la denuncia hasta la entrega de la respuesta al ciudadano.
<p>El esfuerzo para realizar un efectivo protocolo de atención coincide con el documento desarrollado en el 2014 del procedimiento de la denuncia, concentrándose en la plataforma 104. En contraste, destaca únicamente el absentismo docente, cobros ilegales e incumplimiento de las funciones del director y del docente.</p> <p>Excluye temas de denuncia vinculados a: Entrega de calidad del servicio educativo, desempeño profesional docente, corrupción, actos en contra de la convivencia escolar entre otros; dado que no evidencia una demanda constante de la ciudadanía, ni una clara forma de atención y seguimiento para una resolución efectiva de la denuncia.</p>	
Documento 4: Capacitación a direcciones municipales sobre atención a denuncias Versión borrador, 2018	El documento describe el procedimiento de las etapas de atención a la denuncia y su tipificación de acuerdo a la gravedad de la misma.

A diferencia de los documentos descritos anteriormente, describe cuatro tipos de canales de denuncia:

Ventanilla Única: Mediante escrito que acompañe el denunciante o en el formato de denuncias implementado.

Línea 104 habilitada para la recepción de las denuncias: en este caso la denuncia deberá ser expuesta verbalmente ante el funcionario competente, y ser formalizada bajo el formato establecido para darle el trámite de denuncia escrita.

Correo electrónico: se solicita al denunciante que complete los datos del formato de denuncia disponible en el link de la línea 104 en el portal de la Secretaría de Educación. Aquellas dependencias que reciban denuncias por correo electrónico, deben advertir vía respuesta directa, que para registrar la denuncia esta debe hacerse a través del enlace para denuncias: www.se.gob.hn/denuncias/

Denuncias que proceden de oficio: aquellas que sean de conocimiento público, por cualquiera de los medios de comunicación o informativos y que constituyan materia denunciante.

- a. **Sin Lugar:** denuncia investigada fue encontrada sin mérito en cuanto a los hechos denunciados.
- b. **Traslado al Ministerio Público:** la denuncia investigada da indicios de la comisión de delito, por lo que se traslada al Ministerio Público.
- c. **Traslado Auditoría Interna:** denuncia investigada da indicios de mala administración de recursos, por lo que se traslada a auditoría interna para una investigación en ese sentido.
- d. **Proceso Disciplinario:** la denuncia investigada da indicios de la comisión de una falta que amerita sanción, por lo que se inicia la aplicación de un proceso disciplinario.
- e. **Acta de acuerdo entre partes:** denuncia investigada genera un diálogo y establece un acuerdo de mejora entre las partes involucradas.

Nota. Construido a partir de la revisión documental y verificación de los canales de denuncia (2022)

Indicador 1: De canales de denuncia y su implementación en medios digitales o físicos

Uno de los principales indicadores que corresponden a la dimensión de Sistema de Gestión de denuncias y canal de denuncia, consiste en determinar el número de canales y/o medios digitales o físicos donde se evidencia la utilidad de la información.

La denuncia se recibe de diferentes formas según sea conveniente al denunciante a) Ventanilla única, b) Línea 130 (línea presidencial).c) Línea 104 (línea S.E) d) en forma verbal.

De acuerdo a otro análisis realizado por la GIZ y la Secretaría de Educación, el sistema de atención de denuncias ha presentado avances. No obstante el mayor reto es la salida del proceso, es decir, los resultados de las investigaciones. Por otra parte, en el caso de la plataforma 104 para la automatización de la denuncia, indica el citado análisis que “en la actualidad no se utiliza por falta de recursos técnicos y financieros”.

Indicador 2: Tipos de denuncias

Los informes emitidos por la Unidad de Denuncias clasifican las mismas como: abiertas, cerradas y desestimadas, y resueltas.

Tabla 8 Canales de denuncia y su estado de implementación

Tipo de Canal	Objetivo
Ventanilla Única	Atender y orientar al solicitante de información. Brinda instrucciones sencillas sobre el llenado de los formatos, recibe y registra solicitud de información, entrega comprobante de recepción y remite la solicitud al enlace de transparencia o a la unidad que corresponda.
<p>Entre los mecanismos de transparencia de acuerdo con la SE, se encuentra la Ventanilla Única, refleja niveles intermedios y avanzados de implementación(caso atípico nivel inicial).</p> <p>La población meta para atender son los docentes, padres y madres de familia, estudiantes y ciudadanía en general.</p>	
Sistema de denuncias, Plataforma 104	Es un canal especial para atender en forma oportuna y eficaz, a los ciudadanos o personas jurídicas, sean organismos públicos, semioficiales, autónomos, privados, ONG, etc., que se sientan afectados ante una actuación concreta irregular, y no encuentren respuesta ante sus inquietudes.

El enlace de acceso: para ingresar es el <http://denuncias.se.gob.hn/home>

La plataforma brinda la opción para crear una denuncia en línea y determinar su estado.

En complemento, da la opción de acceder vía telefónica: +504 8913-9595

Para interponer la denuncia en esta plataforma, se ingresan los datos requeridos para completar la denuncia.

El portal contempla seis ítems: a. Tipo de denuncia; b. Datos del denunciante; c. Datos del denunciado; d. Dirección de la denuncia; e. Datos del hecho; f. Archivos de denuncias. Son obligatorios los campos del a – d; el último es opcional y permite cargar archivos (imágenes, documentos y/o videos), hasta un máximo de 6 MB en hasta tres archivos.

Es permitido seleccionar la denuncia anónima, en la casilla correspondiente.

Desde el año 2017, la plataforma 104 cuenta con una sólida estructura informática y tecnológica, no obstante, presenta dificultades para su funcionamiento De acuerdo con un informe previo, denominado Evaluación de los Mecanismos de Transparencia y Rendición de Cuentas 2021, durante el transcurso de la pandemia se han restringido los recursos presupuestarios para contratación de personal que atienda las denuncias ciudadanas.

De acuerdo con la información cualitativa, se reporta la suspensión del servicio debido a la falta de personal de apoyo tanto para la recepción de denuncias como para las resoluciones a la ciudadanía. Al corroborar que la aplicación en los móviles ha sido inhabilitada para su correspondiente uso, se confirma que los niveles descentralizados desconocen la problemática y continúan promocionando y divulgando la plataforma 104, lo que evidencia deficiencias en la comunicación.

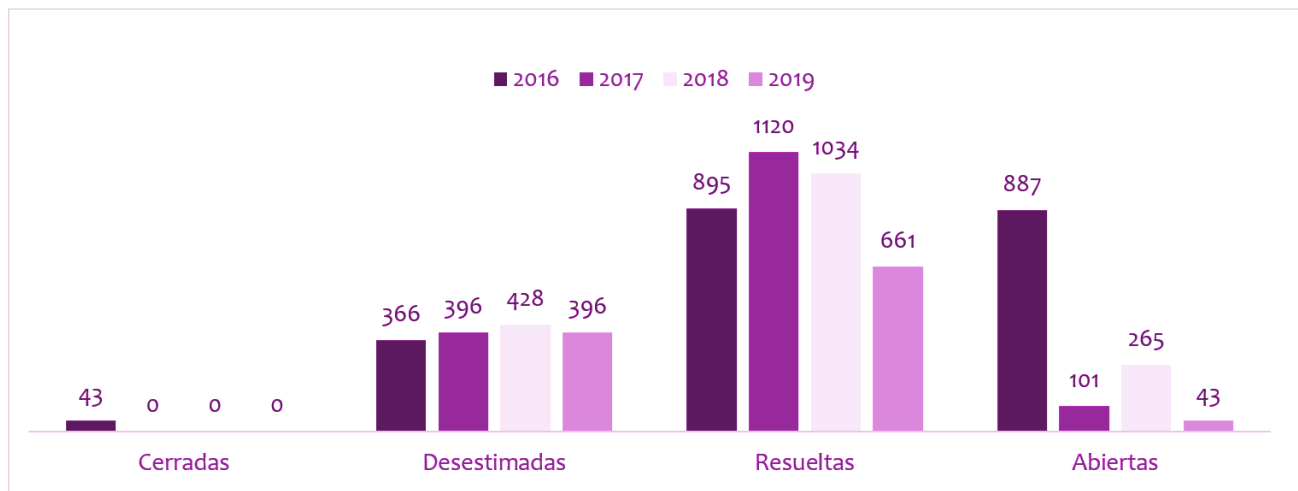
Uno de los mayores retos en las áreas rurales, de acuerdo a las autoridades, es la falta de conectividad en telecomunicaciones para interponer su denuncia en cualquier canal digital, por lo que la ventanilla única continúa vigente para atender esa necesidad.

Línea 130	Es un canal de denuncias, que tiene como finalidad poner a disposición de la ciudadanía en general, un espacio para interponer una denuncia.
De acuerdo a los actores indagados, hasta 2019 se reportó que la mayor queja en relación a las denuncias, es la falta de respuesta por parte de las autoridades correspondientes ante las necesidades de los usuarios.	

Nota. Construido a partir de la revisión documental y verificación de los canales de denuncia (2022)

La Figura 16, muestra que en el período 2016–2019, las denuncias resueltas representan un grupo mayoritario, en relación al resto.

Figura 16. Análisis comparativo de las denuncias 2016–2019



Nota. Construido para ASJ basado en datos de los Informes de Denuncia (2016-2019)

Por otra parte, existe una segunda clasificación que hace referencia al “tipo de denuncia” y detalla la forma de atención de las denuncias resueltas. Se identifican como:

- a. Denuncia sin lugar
- b. Acuerdo entre partes
- c. Proceso disciplinario
- d. Traslado al Ministerio Público
- e. Auditoría interna

Además de esta clasificación, los informes hacen referencia a los “temas de denuncia”, los que se describen como:

- a. Abuso de autoridad
- b. Ausencia del lugar de trabajo
- c. Cobros ilegales
- d. Desempeño profesional deficiente
- e. Corrupción
- f. Actos de violencia
- g. Actos de violencia entre niños y niñas
- h. Acoso sexual

Al realizar el análisis de la plataforma 104, existe una cuarta clasificación, donde el tipo de denuncia a seleccionar cae en una de estas tres categorías:

- a. Centro Educativo Gubernamental
- b. Centro Educativo No Gubernamental
- c. Empleado administrativo

En contraste, en la plataforma, se agregan nuevos ítems a los temas de ayuda:

- a. Abuso de autoridad
- b. Acoso sexual
- c. Actos de violencia entre niños
- d. Actos de violencia
- e. Ausencia de su labor de trabajo

- f. Cobro de matrícula
- g. Cobro por gastos de graduación
- h. Cobros ilegales
- i. Condiciones deficientes del centro educativo
- j. Corrupción
- k. Desempeño profesional deficiente
- l. Irrespeto a los derechos a la educación de niños y jóvenes
- m. Irrespeto a la autoridad
- n. Irrespeto a los derechos de niños a la participación
- o. Mal manejo de la información y/o documentos
- p. No hay acceso a la educación

La multiplicidad de terminologías utilizadas, puede generar confusión para el equipo responsable del seguimiento y presentación de los informes en los niveles descentralizados, por la falta de uniformidad y por la débil formación del personal, poniendo en riesgo la resolución efectiva de la denuncia. Es necesario ser coherente con el marco legal institucional y judicial.

Indicador 3: No. de informes elaborados y evaluados

Si bien existe un reto en el uso de las nomenclaturas utilizadas para la clasificación de tipos de denuncias, temas y resolución de las denuncias; también es cierto que existen informes anuales que sirven de referencia para la toma de decisiones y rendición de cuentas.

Para el caso, existe un informe del año 2017 en el cual se encuentra disponible la información sobre los casos recibidos

y atendidos en los años 2016 – 2017 respectivamente. En adición, el informe del año 2019 presenta los mismos datos, para los años 2017, 2018 y 2019.

El análisis comparativo de los cuadros presentados refleja diferencias en los valores reportados, del año 2017 en todas las categorías.

Lo anterior, derivó en la *necesidad de reorganizar y validar toda la información* de la documentación, dando como resultado la detección de diferencias en los valores reportados, inconsistencia en las categorías utilizadas y ausencia de datos en el año 2018, sobre todo en las cantidades correspondientes para cada ítem de las denuncias resueltas.

“Sí, tenemos el portal de transparencia donde se resume toda la información, ahí todas las personas pueden hacer uso y ver lo que sucede y lo que no. Y ante cualquier inquietud, comunicarlo bien a nivel central o a la departamental. Después, sólo tenemos el portal de Transparencia, que lo manipulan a nivel central y a nosotros sólo nos permiten ingresar desglosado por departamentos con su biografía correspondiente de la departamental. Todo lo que usted quiera saber está ahí en ese portal de transparencia de cada departamento. De lo que manejamos todo se informa y se hace un reporte que se sube a la plataforma”.

(Grupo Focal, 2022)

Indicador 4: Número de casos evaluados

El informe del 2017, indica que existe un total de denuncias “en proceso” (tipología no descrita en las nomenclaturas previas). Según el dictamen de las Direcciones Departamentales el 23% son denuncias a funcionarios de este nivel descentralizado. La investigación correspondiente es facultad del nivel central.

En vista de que las denuncias eran a funcionarios de las Direcciones Departamentales, esto imposibilitó visualizar la información de los responsables de cada departamento. La situación se agrava al identificar que los informes de manera explícita enuncian que: “no se investigaron debido a la falta de recursos logísticos y financieros para integrar las comisiones investigadoras de los casos. En consecuencia, el nivel central es responsable de no investigar en un 49% de denuncias en proceso, ya que su autorización es facultad del Despacho Ministerial”. (SE U. d., 2016–2019)

De acuerdo a los informes de denuncias de la SE, durante el período 2016 – 2019, el total ascendió a 6,635 casos. Las denuncias resueltas concentran apenas el 56% de las recibidas.

Las denuncias resueltas se agrupan en cinco categorías. Destaca en particular la denominada sin lugar, con un total de 1,926 denuncias, del 2016 – 2019, representada por un 76% de las denuncias resueltas. Uno de los factores a los que se atribuye este resultado, refiere a la persona que investiga la denuncia, que en la mayoría de los casos es el Director

Distrital o Municipal, quien es un docente, que no está capacitado para investigar y en muchas circunstancias, enfrenta conflicto de interés al tener que sancionar a un compañero, amigo etc. (SE, 2016–2019)

La Tabla 9 describe la composición del grupo de denuncias resueltas:

Tabla 9. Subdivisión de las denuncias resueltas

Subdivisión	Cantidad	Porcentaje
Sin lugar	1,926	76%
Acta de acuerdo entre partes	342	13%
Proceso disciplinario	245	10%
Traslado a Ministerio Público (MP)	21	0.8%
Traslado a auditoría interna	3	0.2%
Total	2,537	100%

Nota. Construido a partir de los Informe de Denuncias 2016–2019. Los porcentajes estimados, pertenecen únicamente al 56% del total.

El proceso disciplinario, trasladado a MP y auditoría interna, apenas representa el 1% de las resoluciones, evidenciado una debilidad en la aplicación del procedimiento de deducción de responsabilidades del funcionario.

Por otra parte, es relevante destacar, que los informes definen las denuncias desestimadas de la siguiente manera: “No será investigada por carecer de requerimientos básicos para establecer la falta o lugar donde se cometió”, éstas agrupan un total de 24%.

En el apartado analizado referente a la plataforma 104, el procedimiento requiere llenar diversos campos obligatorios, que incluyen: la información del denunciado, nombre completo del denunciante, lugar y motivo de la denuncia, datos de los hechos, descripción de los hechos. Incluso se puede enviar documentos adjuntos que sustentan la evidencia (imágenes, documentos o videos relacionados al objeto de la denuncia respectivamente). En vista de lo anterior, la tipología desestimada no es congruente, dados los filtros establecidos en el procedimiento.

La capacitación del personal es indispensable para el aseguramiento de la toma correcta de la denuncia—sea esta de manera telefónica, digital y/o física—, conforme al procedimiento requerido, evitando así el riesgo potencial de ser desestimada. .

*“La capacitación de docentes y responsables de recepción, gestión y resolución de las denuncias es fundamental para el funcionamiento adecuado del sistema, sin embargo, su abordaje debe ser efectuado en coordinación con instituciones del Estado y Sociedad Civil con las competencias para actuar acorde a la naturaleza de la denuncia, **la SE no debe ser juez y parte**”.* Entrevistado #12 de un ente del Estado.

Las denuncias resueltas, la mejora continua y el Porcentaje de Atención

Los procesos de mejora continua, para los Sistemas de Denuncia en la gestión de la calidad, señalan que los indicadores de: estado de los casos y resolución de investigadores, sirven para medir la eficiencia y eficacia.

La SE, considera el indicador Porcentaje de Atención, como la suma de las denuncias desestimadas y las resueltas divididas en el total recibido. Sin embargo, tal como ha sido definido por sus autoridades las “denuncias desestimadas”, *No será investigada por carecer de requerimientos básicos para establecer la falta o lugar donde se cometió.* Las buenas prácticas indican, que la forma correcta para formular los indicadores es: Estado de los casos y Resolución de investigadores.

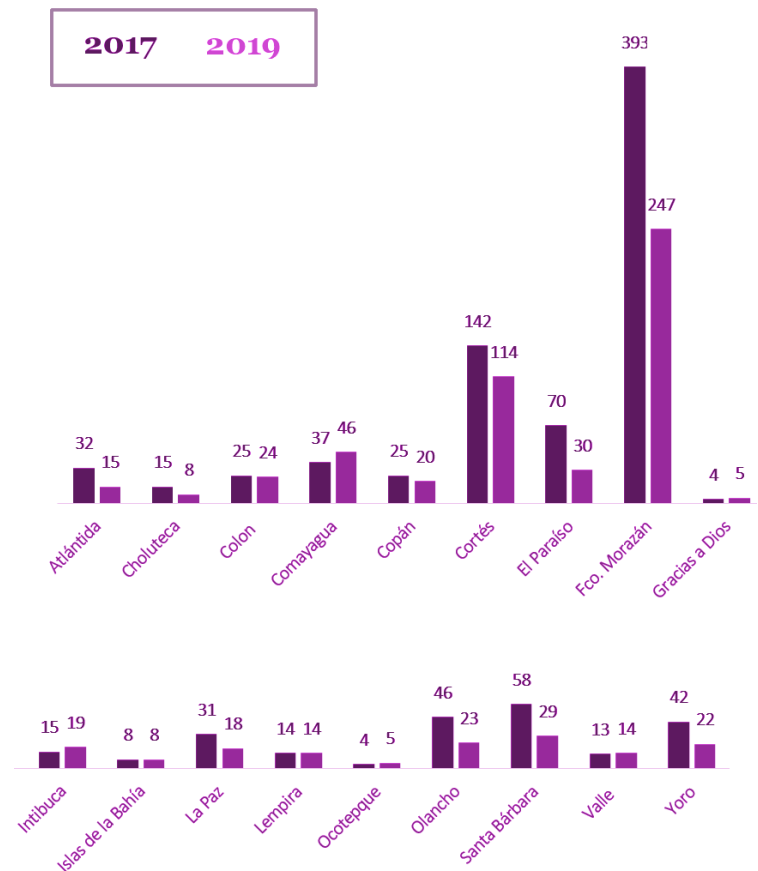
La calidad en la atención al usuario debe darse bajo la perspectiva ciudadana y no bajo procesamiento de la denuncia que, erróneamente, incluye a las denuncias que no han sido investigadas.

En la reorganización de los datos, se ha detectado la necesidad de recalcular el porcentaje de Atención separando las denuncias desestimadas, esto para determinar la eficiencia propia del proceso.

Como se muestra en la Figura 16, en once Departamentos se resolvieron menos denuncias en el año 2019 en relación a

2017, sin embargo, existe un incremento en la resolución de la denuncia en los Departamentos de: Comayagua, Gracias a Dios, Intibucá y Ocotepeque, que resolvieron en promedio un 25% más de denuncias.

Figura 17. Porcentaje de Atención Real de la eficiencia por Departamentos



Nota. Construido a partir de los Informe de Denuncias (2016 – 2019)

Al realizar la nueva estimación del porcentaje de atención, se sustrajo las denuncias desestimadas, encontrándose diferencias significativas con respecto a las reportadas en el informe.

En la Tabla 10, se presentan los Departamentos que en el informe 2019 consideraban un desempeño excelente en la atención de la denuncia, pero que disminuyeron significativamente, tales son los casos de:

- Atlántida, Francisco Morazán, Copán, Intibucá, La Paz, Santa Bárbara y Valle cayeron a un promedio de 70%.
- Por su parte, Islas de la Bahía, pasó de un 100% de desempeño a un 38%
- Olancho y Ocotepeque, reflejan un desempeño satisfactorio que asciende a un 80% aproximadamente.

Al analizar las prácticas de otros entes del Estado, se le da cierre a una denuncia cuando existe una verificación de la restitución de los derechos que han sido vulnerados. Al no asegurarse de dicha restitución, la denuncia no puede considerarse como resuelta. Entrevistado #12 Ente del Estado

Indicador 5: No. Departamentos donde predominan la mayor cantidad de casos

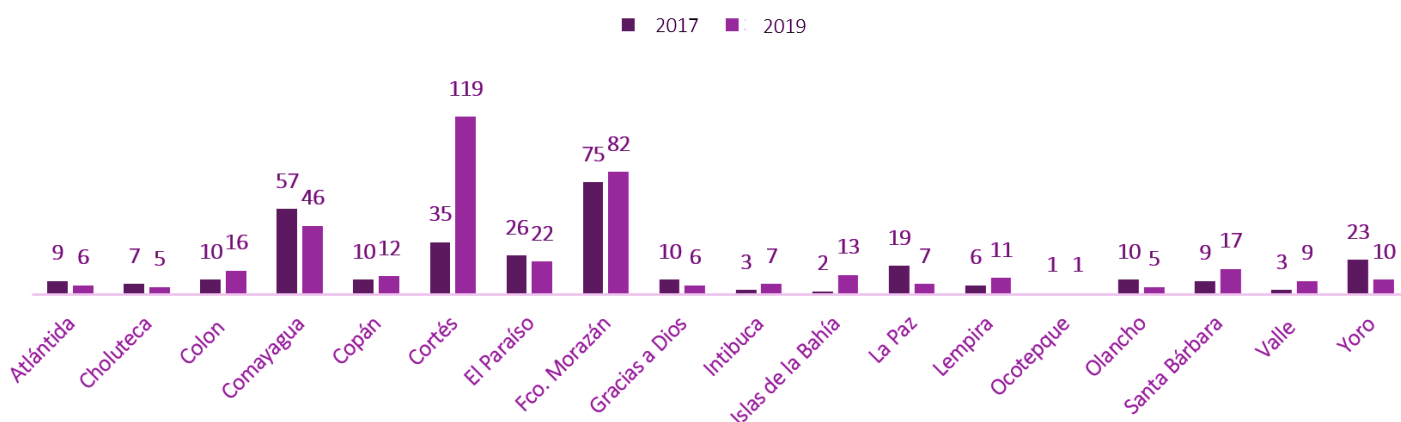
En adición al indicador anterior, es necesario señalar que para los años 2017 y 2019 al totalizar las denuncias desestimadas por Departamentos, existen incrementos significativos en el número de casos considerados como “desestimados”; ello particularmente en: Lempira, Santa Bárbara y Colón, donde el incremento fue del 60%; por otra parte, la situación se agrava en Intibucá, Valle, Cortés e Islas de la Bahía, donde el número de casos, se ha visto incrementado en más del 200%, tal como se muestra en la Figura 17.

Tabla 10. Análisis comparativo del Porcentaje de Atención Real (denuncias resueltas) vs Informes oficiales.

Resueltas	Dato Real	Dato	Diferencia
Departamento	2019	Según informe	Porcentual
Atlántida	71%	100%	-29%
Choluteca	42%	68%	-26%
Colon	59%	98%	-39%
Comayagua	45%	89%	-45%
Copán	63%	100%	-38%
Cortés	48%	97%	-50%
El Paraíso	57%	98%	-42%
Foco. Morazán	74%	99%	-25%
Gracias a Dios	45%	100%	-55%
Intibucá	73%	100%	-27%
Islas de la Bahía	38%	100%	-62%
La Paz	72%	100%	-28%
Lempira	54%	96%	-42%
Ocotepeque	83%	100%	-17%
Olancho	82%	100%	-18%
Santa Bárbara	63%	100%	-37%
Valle	61%	100%	-39%
Yoro	50%	73%	-23%

Nota. Construido a partir de los Informe de Denuncias (2019). Muestra el cálculo del indicador Porcentaje de Atención tomando el total de denuncias resueltas con relación al número de denuncias recibidas y compara el dato presentado en el informe oficial, reflejando una diferencia negativa en todos los departamentos.

Figura 18 Comportamiento de las denuncias desestimadas, años 2017 y 2019



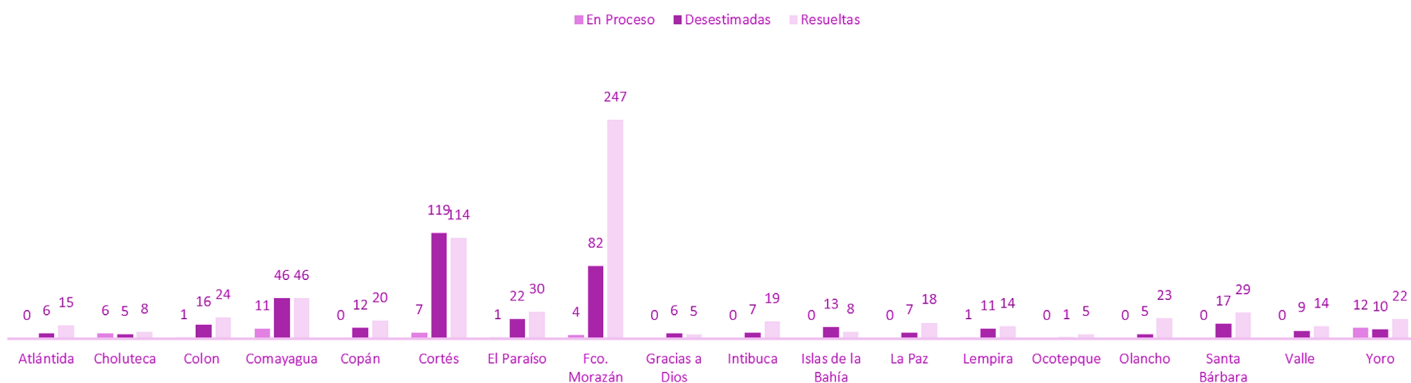
Nota. Construido a partir de los Informe de Denuncias 2017 y 2019

Para el año 2017, la clasificación agrupa abiertas, en proceso, desestimadas y resueltas, ya para el año 2019 evidencia una rectificación, eliminando las denominadas abiertas, porque efectivamente corresponden al grupo en proceso.

Los Departamentos de Francisco Morazán, Cortés y Comayagua, presentan la mayor cantidad de denuncias desestimadas. Por su parte, Choluteca, Cortés, Yoro, Comayagua, reflejan una cantidad importante de denuncias en proceso.

En la Figura 18, se destaca que Ocotepeque es el departamento con menos denuncias recibidas. Reportan apenas seis en el año 2019. Similar dato reporta Intibucá, Gracias a Dios y La Paz. La información cualitativa aduce que, las ventanillas únicas continúan siendo una opción efectiva para atender el usuario, en vista de la falta de conectividad para utilizar la plataforma 104.

Figura 19 Estado de la Denuncia por Departamento



Nota. Construido para ASJ utilizando datos del Informe de Denuncias (2019)

Los informes caracterizan las temáticas que concentran la mayor cantidad de denuncias de la siguiente manera:

En los años 2016–2019 predomina como **principal motivo de la denuncia el abuso de autoridad**, seguido de cobros ilegales, ausencia en el lugar de trabajo y desempeño profesional deficiente. En relación con la convivencia escolar, que agrupa: el acoso sexual, actos de violencia entre niños y actos de violencia, estas concentran la menor cantidad de denuncias, no obstante, anualmente se reporta un incremento en los casos.

De acuerdo con la Figura 19, la corrupción pasó de 45 casos en el año 2016 a 110 en el 2019, que representa un aumento del 144%.

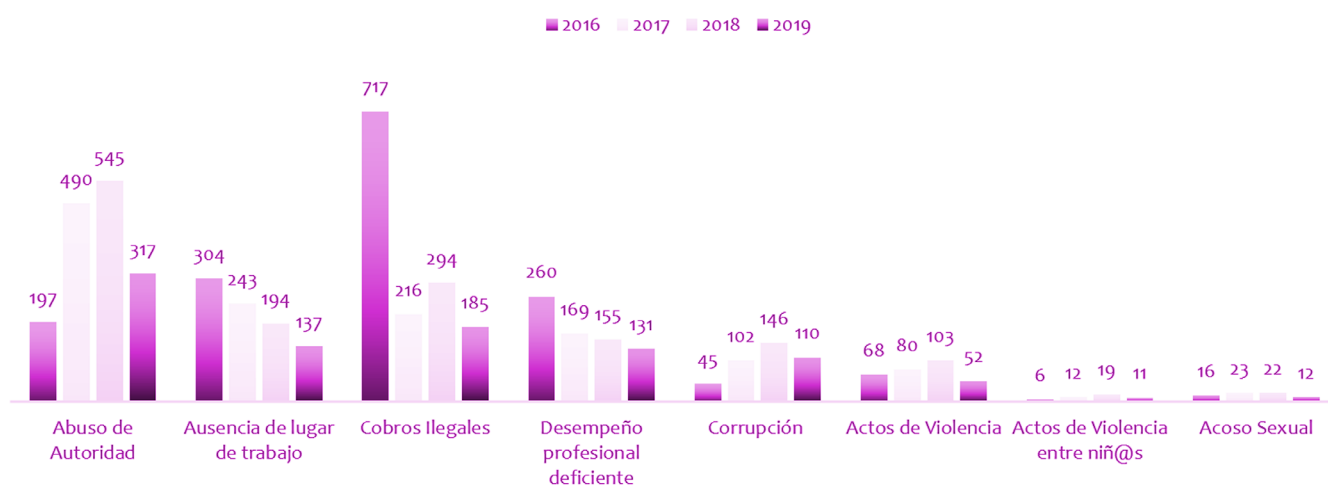
En el año 2019, tuvo lugar el concurso docente, situación a la cual se podría atribuir el aumento en el comportamiento de las denuncias.

Indicador 6: No. De días para la atención de casos

De acuerdo con el informe de denuncias del año 2017 y 2019, se reconoce que es un reto dar cumplimiento a los tiempos estipulados para la resolución de la denuncia. No es suficiente que sea de manera semi automatizada en la plataforma 104,, porque al procesar las denuncias “los tiempos de respuesta no son los idóneos”. (SE U. d., 2016–2019)

La información cualitativa recogida, describe el caso particular de Olancho que, para dar atención y seguimiento de las denuncias, tuvo que nombrar una comisión en el 2019 a fin de investigar las mismas. Si bien es cierto que se investigaron, el proceso no se realizó en el tiempo idóneo, dando lugar al vencimiento de los tiempos y con ello a la evasión de sanciones. 63% de los docentes indican que si interponen una denuncia, tienen desconfianza en la atención y su resultado.

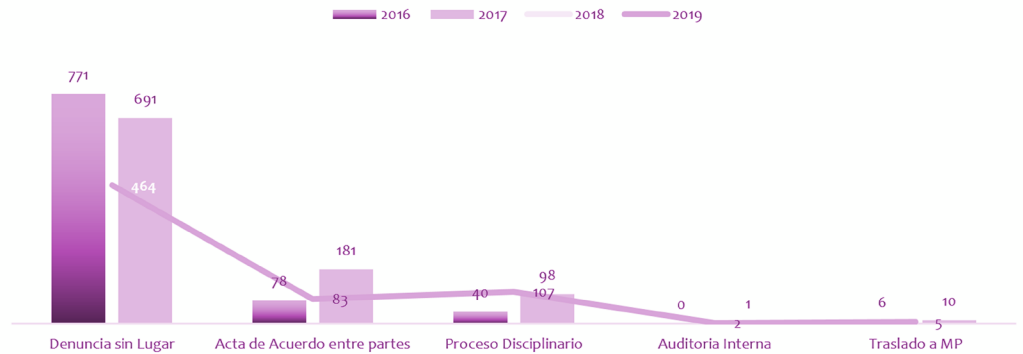
Figura 20 Temas de denuncia 2016 – 2019



Nota. Construido para ASJ utilizando datos del Informe de Denuncias (2019)

Producto del esfuerzo de las máximas autoridades de la Secretaría de Educación, en el año 2019 se logró investigar denuncias de funcionarios de los Departamentos de: El Paraíso, Choluteca, Colón, Islas de la Bahía y La Paz, dando lugar a la separación del Director Departamental.

Figura 21 Categorías de renuncias resueltas 2016–2019



Nota. Construido para ASJ utilizando datos del Informe de Denuncias (2019)

Indicador 7: No. De casos atendidos por Auditoría Interna

En el año 2016, no se reportan casos que hayan sido trasladados a Auditoría Interna; mientras que 2017 alcanza apenas uno. El total de casos descritos en el año 2019, fueron 5 lo que representa el 0.2% del total de denuncias clasificadas como resueltas.

Indicador 8: No. De acciones correctivas

El proceso disciplinario se duplicó en el 2017, pasando de 40 a 98 sanciones, mientras que el año 2018 no se reportan datos. Para el año 2019, se reportó un ascenso de 107 casos.

En la Figura 20 se evidencia que, si bien es cierto que los procesos disciplinarios han aumentado durante los años 2016, 2017 y 2019; apenas representan el 10% de las denuncias resueltas.

Uno de los hallazgos cualitativos encontrados, señala que de acuerdo con la persona que asume la Secretaría de la Dirección Departamental, así se modifican las instrucciones para dar cumplimiento a los procesos disciplinarios de las denuncias, generando inconformidades a nivel interno. Inconformidades que no manifiestan abiertamente por temor a represalias por parte de sus superiores. Lo anterior deriva en una clara falta de uniformidad en el apego a los procedimientos establecidos en los protocolos institucionales.

Debido a la gravedad de la denuncia, el proceso disciplinario conlleva a una sanción, que puede ir desde una suspensión de tres años fuera del sistema, hasta una separación permanente del cargo (Grupo Focal, 2022)

Es necesario fomentar la aplicación del régimen disciplinario por parte de las autoridades competentes.

Indicador 9: Personal con la formación requerida

Acorde a los resultados cualitativos, se identifica que el talento humano se encuentra limitado. Los responsables de transparencia tienen múltiples actividades, lo que dificulta el cumplimiento en el tiempo estipulado para la atención efectiva (Grupo Focal, 2022).

Autoridades

Uno de los informes de denuncias, detalla que en el primer semestre de 2017 fue evidente la falta de capacitación a los nuevos Secretarios Departamentales, nombrados en noviembre de 2016. Esto provocó una demora tanto en el manejo y uso de la plataforma como en los procedimientos legales, y obligó con ello a fortalecer capacidades en las categorías de los delitos, provocando un mejor rendimiento en el segundo semestre de ese mismo año (Informe de Denuncias, 2017).

Docentes

Los docentes los son los primeros en identificar prácticas inadecuadas en los centros educativos. Sin embargo, el 81% de ellos señala que desconoce los procedimientos para efectuar la denuncia. Es necesaria la capacitación docente para promover el uso adecuado de los canales de denuncia, y el buen uso de las tecnologías de información y comunicación. (Grupo Focal, 2022)

En el Departamento de Cortés, la Unidad de Transparencia capacitó a los Directores Distritales y los Directores de Centros Educativos. Aun así, se desconoce si divulgan, preparan y empoderan a los padres de familia, estudiantes y/o comunidad educativa en general (Grupo Focal, 2022).

Se conoce que la persona responsable de investigar la mayoría de los casos son los Directores Distritales y Municipales, (que son docentes) y se reconoce que no están capacitados para investigar (Informe de Denuncias 2017).

A nivel municipal, las denuncias las atienden los Directores Municipales. Su responsabilidad **consiste en concentrarse según la ley, en coadyuvar a los logros de aprendizaje de calidad y al logro de las metas educativas, en términos pedagógicos y administrativos del centro. Cualquier otra responsabilidad fuera de esto consiste en un proceso de apoyo.** La saturación de actividades en este nivel, perfiles inadecuados y la falta de formación requerida para ejercer esta función, no es coherente con su misión, e impide un desempeño óptimo en el proceso.

El perfil de los funcionarios que atienden las denuncias, requiere de competencias técnicas y cognitivas relacionadas con la legalidad del proceso del cual son responsables. En la actualidad son de nivel medio y se necesita por tanto, dotar de capacitaciones, para una mejor orientación al denunciante, en vista de los vacíos existentes.

Indicador 10: No. De campañas de difusión de los canales de denuncia

Respecto de los mecanismos de Transparencia y Rendición de cuentas, todos los Departamentos realizan divulgación de la plataforma 104. Esto es evidente en los murales de transparencia — en particular los niveles municipales— y en centros educativos, por medio de distintas herramientas físicas o tecnológicas que cumplen la función difusora, a pesar de las limitantes de recursos en las zonas rurales. (GIZ, Asociación para una Sociedad más Justa, 2021)

Los funcionarios de las Direcciones Departamentales, indican que es necesario buscar otros medios de comunicación, porque hace falta más divulgación y más promoción para que la ciudadanía y comunidad educativa, pueda conocer de esta línea de denuncia. Se sugiere la radio o algún canal televisivo local (Grupo Focal, 2022).

52% de los docentes desconocen la existencia del Sistema de Denuncias de la Secretaría de Educación.

La limitación de recursos financieros para la divulgación, obliga a utilizar métodos más tradicionales de difusión. Entre las buenas prácticas encontradas, está la que realiza el Departamento de Cortés, que entrega hojas volantes en la Dirección Departamental; diseñan, producen y divulgan audios grabados y comparten el contenido en la página de la Secretaría Departamental. De esta forma, los padres de familia se dan cuenta cómo pueden

poner una denuncia de acuerdo a su gravedad (Grupo Focal, 2022)

Indicador 11: No. De acciones enmarcadas en su planificación anual cumplidas en relación con los informes presentados

“Para dar cumplimiento a la misión y visión de la SE, es necesario que los sistemas de denuncia respondan a su razón y misión. Las denuncias deben estar enmarcadas en los derechos educativos del NNA (niños, niñas y adolescentes), por ejemplo la formación de docentes, dotación de libros de texto, y calidad de las horas de clase. Todo ello para re direccionar el desempeño académico. Además, velar por asegurar los servicios de agua potable y saneamiento, mantenimiento de la escuela, alimentación escolar, matrícula gratis, docentes y directores con las competencias necesarias y la formación para atender pre básica, básica, media y modalidades”. Entrevistado #3 Sociedad Civil

La evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2014 – 2018, enmarcaba un esfuerzo por fomentar la transparencia y la rendición de cuentas en las prácticas e instancias de la SE. Esto con el apoyo de la Cooperación Internacional mediante asistencia técnica vinculada a la mejora de los mecanismos de control interno, anticorrupción, denuncias, transparencia y rendición de cuentas con el nivel central y departamental.

El PEI 2018 – 2022, se encuentra alineado al eje tres del Plan Sectorial de Educación, denominado Institucionalidad,

Descentralización y Democratización. Relaciona su cumplimiento a la Ley de Fortalecimiento a la Educación Pública y la Participación Comunitaria (Decreto 35-2011), en la gestión descentralizada del sistema, al crear los Consejos Municipales y Distritales de Desarrollo Educativo (COMDE y CODDE, respectivamente) y los Consejos Escolares de Desarrollo. (Educación, Plan Estratégico Institucional 2018–2022).

El PEI señala que: “La Transparencia, el acceso a la información y la prevención de la corrupción, son clave para asegurar la concertación de esfuerzos alrededor de una política educativa articulada, para lo cual es vital la participación de la sociedad civil en la toma de decisiones, asignación de recursos con equidad y rendición de cuentas”.

La implementación de mecanismos de control interno y rendición de cuentas, son un componente de este eje. Entre sus intervenciones, se encuentran los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas para el fomento de la conducta ética del servidor público de la SE. Agrupa 19 en total, y destaca los canales de denuncia de ventanilla única, plataforma 104, entre otros. El resumen se presenta en la Tabla 11.

“El abordaje de la línea 104, no se alinea a la misión de la SE. Esa misión está vinculada a los derechos del niño dentro del centro educativo, las denuncias precisas, y la calidad del servicio. Todas las acciones que se deben hacer en el marco a nivel descentralizado y centralizado, deben lograr el desempeño académico adecuado del estudiante” Entrevistado # 3 Sociedad Civil

Similar perspectiva señala el Entrevistado #1 de Sociedad Civil: “La calidad de la educación en los aprendizajes, debe enfocarse dentro del sistema, definiendo claramente cuál es el objeto de trabajo del mismo en sus diferentes dimensiones, me refiero a: la técnico pedagógica, la administrativa, la normativa, la legal, etc.”.

La planificación y la respuesta de la SE, debe “concentrarse en los derechos del niño, porque su rol ya está definido. El rol de la SE para denuncias, debe impactar en los indicadores de desempeño. Al ser ampliado se sale de su responsabilidad y misión, tomando demasiado tiempo y recursos en problemáticas de índole administrativa y no en su razón de ser. Es necesario conectar los indicadores educativos con la convivencia escolar, y con la cultura de paz”. Entrevistado #3 Sociedad Civil

“La multiplicidad de niveles de planificación, es un reto para los docentes. Y lo es porque maneja de manera paralela cuatro o cinco planes y rinde informes de manera reiterativa. Se invierte así, mucho tiempo de manera ineficiente e inefectiva.

Es necesario contar con planes integrales de desarrollo educativo y promoverlos, concentrándose en los desafíos de por lo menos el 99% de los problemas en el centro educativo”.
Entrevistado #1 Sociedad Civil

Tabla 11 Tipos y alcances de la planificación

Instrumento de planificación	Alcance
Plan Estratégico Departamental y el Plan Operativo	Toma las decisiones técnicas, pedagógicas, administrativas y presupuestarias, para la calidad y equidad de la educación
Plan Estratégico de Desarrollo Educativo municipal	Determina los resultados y logros en materia educativa con los respectivos medios de verificación: cantidad de días trabajados en cada centro educativo, mejoramiento del rendimiento de los educandos, disminución de la deserción y la repetición escolar. Todo en Cabildos Abiertos solicitados a la Corporación Municipal dos veces al año
Planes de mejora	Son los Consejos Escolares de Desarrollo de los Centros, los responsables de mejorar los indicadores educativos en base a los estándares estipulados.
Plan Operativo Anual (POA)	Es facultad de los niveles descentralizados y centralizados, planificar los recursos financieros y humanos requeridos, enmarcados en las actividades de la planificación estratégica y necesidades de los centros educativos.
Proyecto Educativo de Centro (PEC)	Es la herramienta de planificación estratégica que guía la transformación del Centro educativo para la implementación del Diseño Curricular Nacional Básico, (DCNB), Currículo Nacional Básico, (CNB) y el logro de las metas educativas.
Proyecto Educativo de Red (PER)	Son herramientas que orientan y organizan las acciones relacionadas a problemáticas puntuales detectadas en la Red Educativa, con la intención de formular acciones innovadoras para alcanzar objetivos concretos, ya sea a mediano o corto plazo, involucrando la participación colectiva de la totalidad de integrantes de la comunidad educativa.
Proyecto Curricular de Centro (PCC)	Son un modelo de gestión, descentralización y democratización educativa, que logra el mejoramiento del acceso, la calidad, equidad y participación de la educación en el ámbito nacional.
Proyecto Curricular de Red (PCR)	Es una oferta educativa de calidad que responde a las demandas reales de la acción pedagógica en forma integrada, compartida y articulada en los centros integrados a la Red Educativa, tomando en cuenta el DCNEB. Los PCR nacen del análisis de los problemas compartidos entre los centros educativos de la Red y del conjunto de los criterios comunes de acción pedagógica expresados en sus propuestas curriculares.

Nota. Construido a partir de la Ley Fundamental de Educación y sus Reglamentos; Guía Práctica para elaborar proyectos curriculares SE, (2014); Guía para elaboración de proyectos específicos en redes educativas de Honduras SE, (2017)

Indicador 12: Capacidad para dar respuesta al ciudadano

Entre las limitantes que se encontraron para dar una respuesta oportuna a las demandas ciudadanas, se encuentran priorizadas—según el grupo focal— de la siguiente manera:

- Logística, vehículo y fondo de combustible (hasta 42 lugares que visitar en algunos casos)
- Conectividad, equipo desfasado (computadoras, escáner, cámaras).
- Sistema de aplicativo: problemas de deficiencia en la plataforma 104
- Divulgación a los padres de familia.

Indicador 13: Capacidad para monitorear el seguimiento de la denuncia.

En las zonas rurales, la Comisión de Investigación es dirigida por el Director Municipal quien, dependiendo del municipio de proveniencia de la denuncia, se hace acompañar de dos personas más que las designa la Secretaría de la Dirección Departamental, para realizar la investigación en conjunto. Posteriormente se prepara el informe y se carga en la página de denuncias para ser analizada en el nivel central. Estos últimos, deciden si dan por cerrada la denuncia o coinciden con el dictamen de la Secretaría Departamental. Así se determina si la denuncia debe ser cerrada o se debe continuar dando seguimiento a ese proceso (Grupo Focal, 2022)

En otra práctica realizada en Francisco Morazán, se lleva una base de datos de

cada una de las denuncias que ingresan y se clasifican según el ente correspondiente (Ministerio Público, Derechos Humanos, Ministerio de la Secretaría de Educación a través de la línea 104 y Ventanilla Única). (Grupo Focal, 2022)

Es oportuno fomentar la creación de una unidad de investigación tanto en el nivel central como descentralizado, o en su defecto la creación de alianzas con instituciones del poder Judicial.

Se encuentran diferencias de abordaje en la emisión del informe técnico de la denuncia. En algunos casos, éste es gestionado por personal de la DDE; en otros, queda entre las facultades de los Directores Distritales y Municipales, quienes suelen ser —en estos casos— responsables de su elaboración final.

Los informes técnicos son el principal insumo para dar el dictamen sobre los casos. Estos, son facultad exclusiva de la Secretaría General de las respectivas Direcciones Departamentales.

Grupo Focal: “...no es tanto la problemática vinculada a la investigación de la denuncia la que nosotros presentamos como obstáculo en las Direcciones Departamentales, es más bien la falta de logística para movilizarse, hacer la investigación, y que esta sea expedita y se cumpla en el término de los diez días, como dicta la ley.

Se requiere de transporte, de un buen equipo logístico para el trabajo, como computadoras y buena conexión a internet. Pero de estas facilidades básicas es precisamente de lo que se carece en

las departamentales, y es por ello que las investigaciones las realizamos con nuestros propios vehículos y, con nuestros propios recursos, financiamos cada uno de los procesos requeridos para atender la denuncia: el monitoreo, la continuidad y la finalización.

Indicador 14: Percepción ciudadana de su denuncia

Entre las opiniones de los diversos actores, se rescatan las siguientes:

El 6% de los docentes indica que sus derechos han sido vulnerados debido al mal manejo de procedimiento de una denuncia. Un 9% de la población docente ha utilizado el sistema de denuncia. Un 67% destaca una mala percepción, tanto de la atención del servicio del usuario, como de los resultados de las denuncias

De acuerdo al Entrevistado # 6, Autoridad Educativa: "...existe una mala percepción de la gestión de los casos de los últimos años. Esto por el bajo nivel de respuesta por parte del Sistema de denuncias. Recuerdo de 90 denuncias de educación tomadas en aquel entonces, donde casi todas eran casos de abusos a los derechos humanos de los NNA por parte de los Directores y Directoras. De estos, quizá llegaron a atenderse menos del 5%. El problema no radica en el buen uso del canal por parte de la población, sino en la derivación al ente correspondiente para dar la solución. No se estaba atendiendo la denuncia a nivel Departamental, y en la DDE se buscaba a las personas que pudieran ayudar, pero era difícil tener acceso a las autoridades, estas postergaban el asunto. La mayoría de las veces estos obstáculos se dan por desconocimiento para tratar la problemática, ya que las

personas están puestas por afinidad, son docentes asignados y, claro está, existe un conflicto de interés para hacer los llamados de atención y sanciones correspondientes".

Según el Entrevistado #5, Cooperación internacional, el abordaje del tema tiene que ver con: "...el efecto que tiene la eficacia en la gestión de la denuncia, eso se traduce en más confianza. Actualmente los porcentajes de confianza son muy bajos, pero si se mejora la respuesta a las denuncias, sin duda va a aumentar el nivel de confianza."

"El reto está, no necesariamente en cómo se reciben las denuncias, sino cómo se gestionan y cómo se define la forma de apertura de los procedimientos legales y primarios o penales, que ayuden a dar una respuesta urgente de protección". Entrevistado # 5 Cooperación internacional

"Efectivamente tienen una plataforma de captación de la denuncia, pero la respuesta no es eficaz. Tienen una unidad de denuncias anexa a la Secretaría de Educación, donde se pueden hacer denuncias contra todo tipo de personal: funcionarios, administrativos y docentes. Sin embargo, ahí se encuentran precisamente con los obstáculos relacionados a cómo se canalizan las denuncias. Me refiero a cómo se analizan, cómo se filtran y qué trámite se les da, de tal manera que hay denuncias que son constitutivas de faltas administrativas, emanan de un régimen disciplinario, pero también a su vez, tienen una connotación implícita de responsabilidad penal y estas diferenciaciones no se trabajan". Entrevistado #3 Sociedad Civil.

5.1.2 Dimensión Programas de Cumplimiento

Los programas de cumplimiento sirven como una forma de medición de la eficiencia en los sistemas de gestión. Se enmarcan en una diversidad de indicadores clave para manejar la gestión de riesgos con el objetivo de identificar, prevenir y sancionar, incumplimiento de leyes u otros procedimientos internos.

Entre los indicadores asociados a los programas de cumplimiento se enlistan los siguientes:

Indicador 15: No. De planes de mitigación del riesgo; Mapas de corrupción y Plan de Reducción de Riesgo

Los mecanismos de Transparencia y Rendición de Cuentas oficializados contienen dentro del Eje 1 de prevención de la corrupción, los Mapas de riesgos de corrupción (MARC) con una guía diseñada para la SE, al igual que el Plan de reducción de riesgos de corrupción.

El informe de Evaluación de los Mecanismos de Transparencia y Rendición de Cuentas, indica que “es necesario pasar de un nivel intermedio de implementación a uno avanzado; los encuestados señalan en su totalidad (100%), la necesidad de contar con una formación estructural sobre metodologías, herramientas y otros temas para elevar la eficiencia en el uso de cualquier dispositivo”.

Otro mecanismo es el Plan de Reducción de Riesgo, sin embargo, el mismo informe refiere que: “la efectiva aplicación, se encuentra condicionada a los mapas de corrupción, puesto que es el insumo para su formulación. Los responsables son el Comité de Probidad y Ética y el Comité de Riesgos. No se encontró suficiente evidencia documental de su implementación”.

Indicador 16: Mapas de procesos diseñados, aprobados y sensibilizados

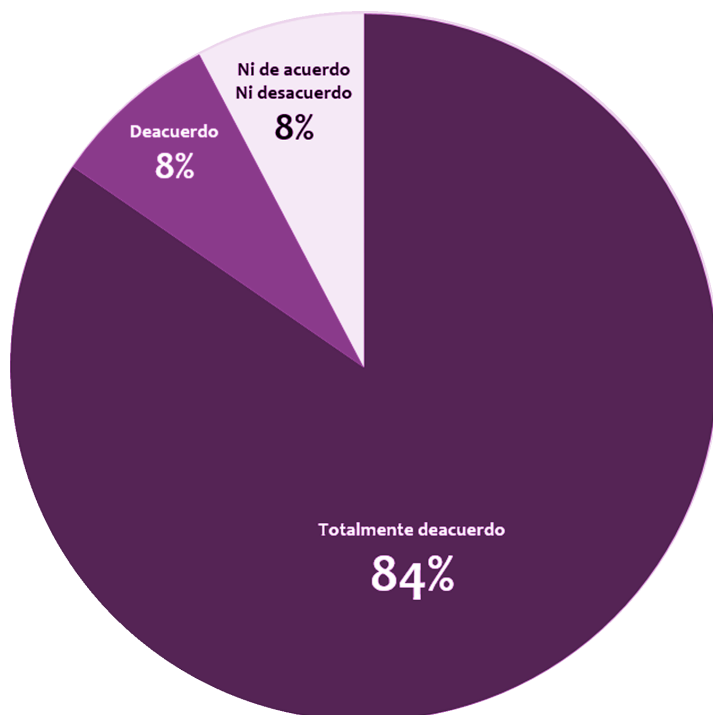
En consonancia con el informe mencionado en el apartado anterior, se indica que: “en relación a los procesos y procedimientos oficializados para brindar la información solicitada, se constata que el 90% de los encuestados consideran que se encuentran claramente definidos”.

Apesar de la oficialización y socialización de los manuales, “su nivel de implementación es intermedio, razón por la cual debe ahondarse más en los principales obstáculos, etapas o recursos requeridos para su efectiva implementación”.

5.1.3 Análisis de Brechas. Variable 1

Una de las herramientas de planificación que ayuda a comprender el desempeño real de una organización/sistema respecto al marco de referencia, es el denominado Análisis de Brechas.

Figura 22 Procesos y procedimientos definidos



Nota. Tomado de Evaluación a los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de la Secretaría de Educación (2020 – 2021)

En vista que se aborda la temática de procesos con enfoque en la gestión de la calidad del Sistema de Denuncias, se utiliza el concepto denominado “No cumplimiento o no conformidad”, que significa el incumplimiento de un requisito, interno o externo, como resultado de los siguientes elementos:

- Falta de documentación
- Ausencia de registro de los errores
- Usuarios infelices
- Fallas en capacitación del personal
- Ausencia de procedimientos de inspección final

- Falta de verificaciones regulares de los procesos
- Falta de participación de las personas, colaboradores, usuarios o partes interesadas
- Ausencia de métodos que cubran las actividades y la planificación
- Falta de calidad en las instrucciones de funcionamiento
- Falta de un procedimiento de calibración para el control de calidad, que permitan la verificación, acorde a las demandas de la ciudadanía y alineado a la normativa nacional vigente.

Las Figuras 22 y 23 presentan una síntesis de las variables, dimensiones e indicadores analizados.

Síntesis de las variables, dimensiones e indicadores analizados:

- a. En relación a los canales de denuncia y su implementación, se señala que al transcurrir el tiempo, se ha consolidado el uso predominante de la plataforma 104 y la ventanilla única por parte de la población en general.
- b. Con respecto a los Tipos de denuncia, se utilizó la clasificación “no conformidad”, puesto que en los registros del período 2016 – 2019, se encontraron inconsistencias que requieren un procedimiento claro de calibración para el control de calidad alineado a la normativa nacional vigente; lo que evidencia la falta de verificaciones regulares de los procesos.

- c. La emisión de informes anuales de las denuncias se realiza y reporta en la Memoria Institucional, sin embargo, éstos no son objeto de evaluación para la mejora continua.
- d. Los casos en la normativa vigente deben ser atendidos en diez días, los protocolos señalan que 30 en promedio, no obstante, es un reclamo por parte de la ciudadanía las emisiones de resolución tardías o la falta de comunicación al usuario del estado final de su denuncia. Se demuestra, por tanto, la falta de inspección final y la ausencia de la verificación regular del proceso. La rendición de cuentas vertical y horizontal, son los principales insumos para conocer—desde los múltiples actores— la percepción ciudadana de la calidad del sistema.
- e. Son necesarios controles regulares de los procesos, para la implementación de acciones correctivas que fomenten la mejora continua. La auditoría interna, juega un rol importante en todas las organizaciones, pero en la SE no es aprovechada de manera óptima, los casos trasladados no son significativos en relación a las denuncias recibidas.
- f. A pesar de la falta de verificaciones regulares de los procesos, se ha triplicado en número de acciones correctivas en los últimos años.
- g. La capacitación del personal es importante en cualquier organización, aumenta la proactividad y proporciona el talento humano competente en los puestos de trabajo. En este sentido no se encontró evidencia de que exista un adecuado programa de capacitación para preparar a usuarios, docentes y autoridades en el manejo de las denuncias.
- h. Con respecto a las campañas de divulgación, se carece de métodos para una correcta planificación de actividades orientadas a socializar los medios y canales de denuncias actuales, lo que conduce a un cumplimiento parcial de acciones de comunicación efectiva. Estas son implementadas muchas veces con recursos personales de los colaboradores de transparencia, quienes al no estar alineados a una estrategia institucional de divulgación, provocan una inversión de tiempo y recursos en tareas que no producen resultados deseados.
- i. En el nivel estratégico, la planificación muestra intervenciones para fomentar la transparencia.
- j. Es necesario asegurar el nivel de avance en la planificación integral desde el centro educativo, dado que es la labor propia de la SE.
- k. Acorde a la perspectiva general de los entrevistados, existe un alto nivel de insatisfacción por parte del usuario final en relación a la capacidad para dar respuesta y monitorear el seguimiento de la denuncia, generando una percepción negativa del proceso y de su resolución.

- l. El fortalecimiento de capacidades es el factor común, que señalan los equipos encargados de transparencia, para mitigar los riesgos asociados a la corrupción.
- m. Existe un avance importante en la oficialización de los mapas de procesos, y manuales, mismos que requieren mayor divulgación y ejecución.

5.2 Variable Gestión de la Convivencia Escolar

Para el desarrollo de este apartado, se ha tomado como referencia el análisis documental de diversas fuentes. Entre los actores abordados, mediante el trabajo de campo, se encuentran estudiantes y expertos.

Cada sección se elaboró con el fundamento de la información recolectada en esta

Figura 23 Análisis de brecha dimensión: Sistema de Gestión de Denuncias

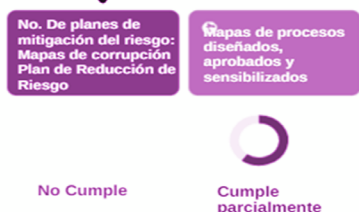


Nota. Construido para ASJ en base al análisis realizado en este informe (2022)

investigación, puesto que una de sus limitantes ha sido la falta de acceso a personas responsables a nivel interno de la institución y a los informes públicos para medir el impacto de las diferentes acciones, como parte de la rendición de cuentas.

Figura 24 Análisis de brecha, dimensión: Programas de Cumplimiento

Variable: Sistema de Denuncias
Dimensión: Programas de Cumplimiento



Nota. Construido para ASJ en base al análisis realizado en este informe (2022)

5.2.1 Marco Normativo para la protección ciudadana

Indicador 1: Planes para el fomento de la participación comunitaria y la convivencia escolar

Un 39% de los docentes desconocen la existencia de la normativa en torno a la convivencia escolar.

Los Consejos con que cuentan los centros educativos de manera predominante son: Gobiernos Estudiantiles, Escuelas para padres, seguido de Consejo de Orientación, Consejo Técnico Pedagógico, y Consejo General de Profesores. Por su parte los planes de convivencia y los planes de intervención evidencian apenas un funcionamiento del 50%.

Indicador 2: Percepción de seguridad escolar

Diversos documentos analizan la seguridad escolar. Entre los más destacados se encuentra el Impacto de la violencia en 220 Centros Educativos de Tegucigalpa 2018, el análisis y construcción de este documento, se fundamentó en la perspectiva docente con respecto a la

identificación de riesgos, necesidades y propuestas.

Docentes

Existen diversos aspectos relevantes de las percepciones docentes, entre los principales resultados se encuentran los siguientes:

Un 52% no incluye disposiciones específicas para la protección del docente en casos de violencia dentro de los centros educativos.

El 37% coincide que se requiere revisión y ajustes del reglamento de protección a menores infractores, para generar las condiciones adecuadas de seguridad, y garantizar la reinserción al sistema educativo.

Un 22% indica que se requieren soluciones concretas, para atender la problemática de violencia y riesgo, y resaltan contradicciones en las normativas vigentes de la Ley Fundamental de Educación y Estatuto del Docente.

Tabla 12 Síntesis cronológica de la normativa e instrumentos vigentes

Normativa e instrumentos	Observaciones
<p>Ley de Fortalecimiento a la Educación Pública y la Participación Comunitaria, 2011</p> <p>Reglamento de Fortalecimiento a la Educación Pública y la Participación Comunitaria, 2014</p>	<p>Organiza las estructuras para llevar a la práctica la participación comunitaria, por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Consejo Escolar de Desarrollo (CED) » Consejo Municipal de Desarrollo Educativo (COMDE). » Consejo Distrital de Desarrollo Educativo
<p>Ley de Acoso Escolar, 2015</p>	<p>Demanda diseñar y dar seguimiento a un Plan de Prevención y Tratamiento del Acoso Escolar.</p> <p>Responsables: Directores de centros educativos, docentes y demás personal administrativo.</p>
<p>Material de apoyo y guías de práctica para docentes, 2015</p>	<p>Aborda la metodología pedagógica, planificación y estrategias para los docentes e impacta directamente en el centro educativo.</p>
<p>Modelo de Supervisión Educativa de Honduras, 2018</p>	<p>Destaca la convivencia escolar de forma reincidente en el desarrollo del modelo para el logro de los aprendizajes como uno de sus factores asociados. inculca el modelo al plan de prevención de convivencia escolar y al Plan Educativo de Centro (PEC).</p>
<p>Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar, 2018</p>	<p>Describe la relevancia de los derechos humanos en el contexto educativo. Cuenta con siete componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Marco normativo » Pedagogía para la prevención » Clima escolar » Gestión de la información » Participación comunitaria » Desarrollo de capacidades técnicas y docentes » Seguridad escolar <p>Requiere incorporar en sus indicadores, aspectos fundamentales para ver —de manera integral— los derechos humanos en la educación. En particular en lo relacionado al clima escolar, no bajo el enfoque de las autoridades educativas, sino más bien del estudiantado, para la mejora del rendimiento escolar.</p> <p>Desvinculación de la propuesta relacionada a la planificación institucional, y más bien construida desde los Planes Educativos del Centro, planificación municipal y departamental.</p>

Normativa e instrumentos	Observaciones
<p>Reglamento interno para la Convivencia escolar en los Centros Educativos Gubernamentales de Honduras, 2019</p>	<p>Aumenta el número de instancias involucradas en la implementación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Consejo de Orientación, Consejo Técnico Pedagógico, Consejo General de Profesores, Gobierno Estudiantil, Consejo Escolar de Desarrollo, Asociación de Padres de Familia, Escuela para padres y madres de familia y/o tutores, Comité de convivencia. La sostenibilidad financiera y las herramientas de formación para ese fin, son indispensables para su concreción. <p>Las faltas y sus medidas correctivas, predominan con impacto directo en el estudiantado, pero no en el personal docente y/o administrativo del centro.</p>
<p>Sistema Integral de Garantías de Derechos de la Niñez y Adolescencia de Honduras, 2020</p>	<p>Favorece el ejercicio de derecho de los NNA, desarrollado desde la cobertura, reprobación y abandono por ciclos educativos.</p> <p>La perspectiva integral para el rendimiento académico, requiere una convivencia escolar en beneficio del educando, lo que es parte de una educación con calidad.</p>

Nota: Elaborado para ASJ, a partir de las fuentes de información descritas (2022)

El 40% de los participantes, expresan inseguridad, temor y riesgo, debido a las jornadas extendidas de los Centros ubicados en zonas de alto riesgo, la presencia de maras y la prevalencia del delito de la extorsión.

Un 12% exterioriza que se ha perdido el respeto a la labor docente, tanto de los estudiantes como de los padres de familia.

En relación con las denuncias, el 20% considera que la cantidad es aún baja debido a que las autoridades competentes, no toman las acciones respectivas.

El dato anterior, coincide con la perspectiva de los expertos en educación: “Las personas no creen en el Sistema

de denuncias porque no hay respuesta, el Sistema debe ser descentralizado”. Entrevistado #3 Sociedad Civil.

Según una experta en temas legales y prevención de la violencia escolar:

“La regla general debe ser clara, si hay una denuncia en temas de abuso sexual, particularmente si el niño la manifiesta o el maestro tiene sospecha del posible abuso, debe denunciarse. Por supuesto, tiene que haber un mecanismo adecuado para hacer que el niño se sienta seguro”

“En una encuesta realizada con 5,000 docentes acerca del tema de denuncias de violencia sexual, se identifica como principal obstáculo para interponer una denuncia el temor a la misma sea falsa y también el temor a represalias por atender la denuncia ; en ese sentido, se debe trabajar mecanismos de denuncia segura y anónima con la fiscalía” Entrevistado #5 Cooperación Internacional

Los docentes destacan la falta de atención gubernamental en atender la problemática, tanto en la respuesta, la atención y la solución.

Entre otros aspectos, indican que el temor, la inseguridad y la falta de mecanismos de protección, física, psicológica y patrimonial; son circunstancias que impiden apoyarse en los padres de familia, dado que no tienen mayor interés(58% comparte esta visión).

Un 53% aduce falta de apoyo y comprensión para buscar soluciones, y un 36% refiere problemas de conducta y rendimiento estudiantil.

De acuerdo con una auditoría social realizada en el Departamento de Ocoatepeque sobre el acoso escolar, los docentes expresaron que para ellos es muy difícil detectar cuando se da acoso escolar en el centro educativo, pero sí logran identificar algunos indicios relacionados en los alumnos:

- a. Si un niño practica bullying se siente superior

- b. Se minimiza a los estudiantes que cuentan con menos recursos económicos
- c. Cuando el alumno es víctima, no les gusta dialogar
- d. Hay manifestaciones y situaciones que coinciden entre los niños que hacen estas prácticas: sienten un vacío, es un mecanismo de autodefensa, este problema inicia en el hogar en el ambiente familiar que viven.

Entre las acciones propuestas para atender esta problemática los docentes describen:

- a. Pasar pendientes de sus alumnos.
- b. Establecer una buena relación con los jóvenes.
- c. Mantener un diálogo permanente para ganarse su confianza.
- d. Realizar charlas en temáticas relacionadas a los valores, la higiene y las reglas de comportamiento.
- e. Generar debates para crear conciencia

Los maestros indican que no hay “casos graves” de acoso escolar, y que si se presenta la situación, realizan un llamado de atención; posteriormente se llevan a consejería o a orientación y en última instancia la dirección toma la responsabilidad. Si el caso es grave, se busca ayuda de psicólogos.

Los docentes señalan que, son pocos los padres de familia que pasan pendientes de las asignaciones de sus hijos, a veces por trabajo o por simple falta de interés, consecuentemente casi nunca se enteran de que sus hijos sufren de acoso escolar.

Entre la información encontrada, el análisis de acoso escolar en el Departamento de Ocotepeque, propone que se atiendan todas las situaciones relacionadas con el acoso escolar por mínimas que parezcan. Además sugiere establecer un protocolo interno para el abordaje de situaciones de acoso escolar, que incluya la denuncia anónima. (Transparencia, 2017)

Padres de familia

El rol de los padres de familia es determinante en la formación de los NNA. Es necesario rescatar el rol de los padres de familia como actores relevantes del proceso. Entre los problemas que más preocupa de este grupo perteneciente a la comunidad educativa, se encuentran:

- 55% Reconoce la falta de apoyo, escasa colaboración y falta de comprensión.
- 53% Tiene temor e inseguridad, ya que la zona es de alto riesgo y “existe la posibilidad de complicidad de los padres de familia con los grupos del crimen organizado y no organizado, que impide a los docentes exponer libremente las situaciones de violencia”.
- El 55% de los docentes, considera que se pueden realizar jornadas de fortalecimiento a los padres, docentes y estudiantes, con el propósito de promover temas como la seguridad escolar, derechos humanos, resolución de conflictos entre otros.

Según el Observatorio de educación Nacional e Internacional, entre los riesgos sociales que afectan el desempeño de los centros educativos se encuentran los siguientes:

- 68% Violencia entre alumnos
- 64% Robos
- 61% Casos de “Bullying” o acoso escolar
- 55% Consumo de drogas
- 54% Migración de la población escolar
- 54% Falta de educación sexual.
- Al Abuso físico y verbal de los profesores, les corresponde un 19% y 34% respectivamente.

En los Departamentos de Francisco Morazán y Cortés, la violencia es el factor más alto que afecta el desempeño entre alumnos alcanzando un 72%, seguido de Bullying con un 65%.

De acuerdo a las opiniones de los padres de familia, presentadas en la Tabla 13, existen seis factores que afectan la calidad educativa:

Tabla 13 Factores que afectan la calidad

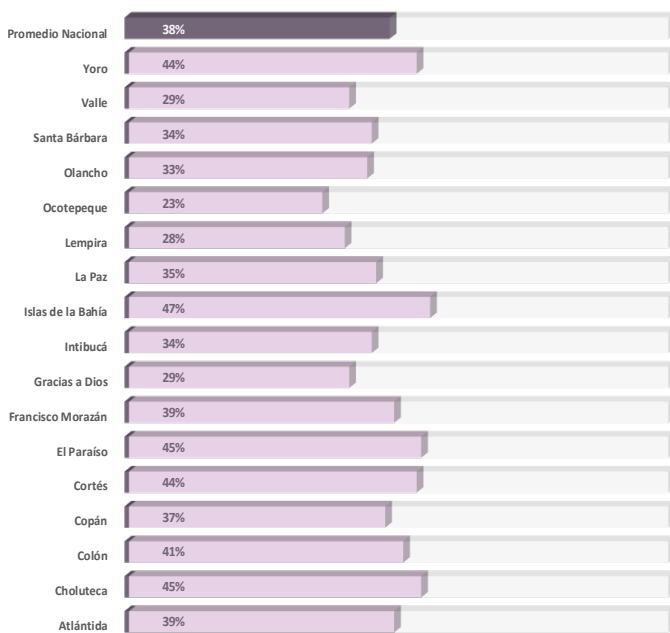
Según su opinión, ¿Qué tan de acuerdo está respecto a que los siguientes factores afectan la calidad de la educación? Proporción de respuestas “Totalmente de acuerdo 0 De acuerdo”	Básica	Media	Superior
Capacidad del estudiante de aprender.	82%	78%	70%
Apoyo de los Padres de Familia.	83%	82%	81%
Interés y motivación del estudiante.	85%	88%	92%
Supervisión de los padres o encargado.	79%	84%	88%
La infraestructura del centro educativo.	76%	72%	70%
Falta de recursos educativos.	76%	80%	80%

Nota. Tomado del Boletín No 5 del Observatorio de Educación Nacional e Internacional UPNFM (2017)

Estudiantes

Los boletines emitidos por el Observatorio Universitario de Educación Nacional e Internacional de la UPNFM de 2018, revelan —en un análisis hecho con 23,180 estudiantes— cual es la percepción de temor e inseguridad de los centros educativos. Los datos indican que los departamentos donde se percibe más inseguridad por parte del estudiantado, son Islas de la Bahía, Yoro, El Paraíso, Cortés, Comayagua y Colón. (Figura 24).

Figura 25 Estudiantes de Octavo que señalan sentirse inseguros en la escuela

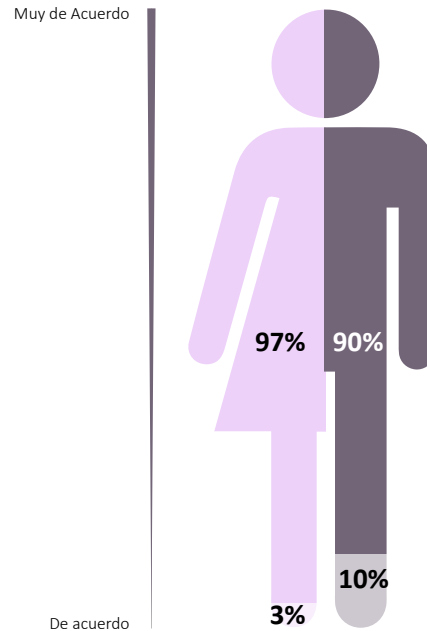


Nota. Tomado del Boletín No 5 del Observatorio de Educación Nacional e Internacional UPNFM (2017)

La Figura 25 muestra resultados del análisis cuantitativo, donde se consultó a estudiantes de 2do a 6to grado. **El 100% indica que desean volver a la escuela porque se sienten seguros.**

Figura 26 Percepción de seguridad en el centro educativo para volver a clases

Volver a clases es seguro

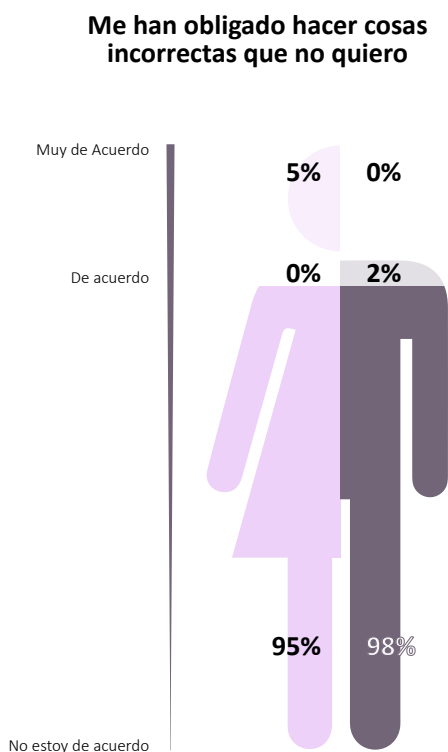


Nota. Construido en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

Por su parte, en el nivel básico, 1 de cada 8 señalan que sus pares los obligan a hacer cosas que no quieren; 1 de cada 20, indica que sus partes íntimas han sido tocadas por sus compañeros. (UPNFM, 2018)

Aun y cuando el Sistema Nacional de Educación se encuentra en semipresencialidad, el 7% de los NNA de 2do a 6to grado, mencionan que les han obligado hacer cosas incorrectas que no quieren, predominantemente en las niñas.

Figura 27 Me han obligado hacer cosas incorrectas que no quiero



Nota. Construido en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

5.2.2 Pedagogía para la prevención

Indicador 3: Metodologías certificadas e implementadas en centros educativos

Este indicador, mostrado en la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad Escolar de 2018, describe que: “la gestión de la prevención al interior de la Secretaría de Educación, conlleva a la certificación de sus procesos, así como de los protocolos de actuación de otras competencias

concurrentes que atienden casos de violencia escolar”.

Es necesario determinar la existencia de la implementación, seguimiento y monitoreo, en vista que, a nivel documental y de indagación a las autoridades (Entrevistado #7 Autoridad Educativa), no hay propuestas en torno a una metodología certificada y menos aún implementada.

Indicador 4: Procesos de atención de casos de violencia escolar certificado, Modelo de atención psicosocial certificado para centros educativos.

La certificación de los procesos relacionados a violencia escolar, es también parte de los alcances de la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad Escolar. Si bien no se encontró un nivel de avance en su implementación, ni a nivel interno de la misma Secretaría —tampoco en otras instituciones del Estado ni de Sociedad Civil—, a través del tiempo han construido procesos sólidos de forma coordinada.

En complemento, se ha desarrollado el Sistema Integral de Garantía de Derechos de la Niñez y Adolescencia en Honduras SIGADENAH, impulsado en conjunto con DINAFA, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Movimiento por la Infancia y World Vision Honduras. Este sistema es una herramienta que tiene como objetivo “garantizar el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, sin distinción y discriminación alguna, desde el nivel municipal hasta el del territorio nacional,

con la participación de los Consejos Municipales, que por cierto, tienen como antecedente una valiosa experiencia de trabajo bajo el nombre de Mesas Municipales de Protección de la Niñez (MMPN) (en otros casos también llamados Comités o Consejos)". (DINAF, 2019).

Otro proyecto con resultados positivos fue el desarrollado por la ASJ y USAID: "El desarrollo de este proyecto, consistió en brindar asistencia integral en materia de prevención a niños y niñas víctimas de abuso sexual infantil, en cuatro áreas:

investigación criminal; psicológica —para la recuperación de los efectos del trauma—; asistencia legal; Ministerio Público y Asistencia Social —por la forma en cómo se desarrolla la violencia sexual y que la mayoría de los casos del perpetrador o del agresor es el padrastro o el papá, que —muchas veces— también es el proveedor". Entrevistado #5 Cooperación Internacional

Por su parte Sociedad Civil, en particular COIPRODEN, en los últimos años ha trabajado de cerca en el nivel Municipal, mediante el diseño de una **Política de Prevención de Violencia de Honduras**, con el fin de diseñar un **Plan municipal de prevención y atención a las violencia hacia la niñez y juventud en Comayagua**. Su objetivo es: *"Promover el cumplimiento del derecho fundamental a la educación (que ocupa el centro mismo de la misión de la UNESCO) a través del desarrollo de metodologías participativas, amigables, capacitando a las personas para una participación efectiva que contribuya*

a garantizar la continuidad de NNA en el proceso formativo en un contexto de emergencia nacional"

Otro proyecto con resultados positivos fue el desarrollado por la ASJ y USAID: "El desarrollo de este proyecto, consistió en brindar asistencia integral en materia de prevención a niños y niñas víctimas de abuso sexual infantil, en cuatro áreas: investigación criminal; psicológica —para la recuperación de los efectos del trauma—; asistencia legal; Ministerio Público y Asistencia Social —por la forma en cómo se desarrolla la violencia sexual y que la mayoría de los casos del perpetrador o del agresor es el padrastro o el papá, que —muchas veces— también es el proveedor". Entrevistado #5 Cooperación Internacional

Por su parte, la Subsecretaría de Seguridad en Prevención, realizó en 2019 una encuesta de violencia contra los niños niñas y adolescentes. Como resultado, la Alianza Global para Poner Fin a la Violencia en Contra de la Niñez lanzó INSPIRE, esfuerzo que cuenta con siete estrategias y un paquete técnico con casos de éxito para prevenir la violencia contra la niñez.

Entre las intervenciones de prevención se encuentran:

- Normas y valores
- Seguridad en el entorno
- Padres, madres y cuidadores reciben apoyo
- Ingresos y fortalecimiento económico
- Respuesta y apoyo de servicios
- Educación y aptitudes para la vida

Por su parte, la Red Viva es una red interdenominacional de organizaciones, Iglesias e individuos cristianos, ha desarrollado proyectos de fortalecimiento de la intervención preventiva contra la violencia, brindando capacitación a Líderes eclesiásticos, Maestros, Pastores, Tutores, Educadores, Educadoras, Orientadores, Directores y Profesionales de las ciencias sociales en general. Además, brindan talleres de formación para niñas, niños, adolescentes y jóvenes en diferentes áreas tales como: “promoción de la salud integral, protección del daño para disminuir los casos que se presenten, incremento de la detección precoz de abusos y propiciando la intervención oportuna; mitigación de consecuencias y restauración a una situación de equilibrio”.

El resultado esperado es: “Disminuir el porcentaje de conductas violentas manifestadas en el comportamiento diario de los alumnos, a través del uso de una herramienta de prevención y educación, basada tanto en los principios cristianos como en la restauración de los valores éticos, morales y espirituales”. (Red VIVA, 2022)

Con las experiencias alcanzadas a nivel interno de la SE en el trabajo junto a gobiernos locales, destacan herramientas de apoyo al docente y a las autoridades que se pueden aprovechar. Tal es el caso de:

“El Sistema de Alerta y Respuesta Temprana construido con apoyo de la

Cooperación Internacional, USAID, hace uso de dos instrumentos: uno que recoge la información desde el centro educativo y el otro que lo hace desde la instancia comunitaria. La implementación de este programa ha venido dando insumos para ir fortaleciendo procesos y para trabajar el enfoque de abandono escolar y riesgo de abandono escolar, garantizando que se complete la trayectoria educativa, realizando estrategias flexibles y dando seguimiento a la población en riesgo.

Desde el 2014 al 2020 se venía manejando únicamente como dato estadístico, pero a partir de la emergencia generada por la pandemia del COVID-19 y de los huracanes ETA e IOTA en el 2021, ya se elevó el nivel al sistema. El citado sistema, lleva también toda una propuesta para que el docente pueda atender de manera inmediata a los niños que se van identificando en abandono o en riesgo de abandono escolar. Actualmente se está generando un módulo de respuesta permanente que va relacionado con la atención pedagógica que demandan los niños migrantes retornados. El módulo está relacionado con la parte de la implementación curricular y alcance de competencias, además de adecuaciones curriculares para los casos de niños que han estado en abandono o no escolarizados, casos que se van encontrando en el proceso de registro y de identificación”. Entrevistado #9 / Autoridad Educativa

Lo anterior coincide con la opinión de los docentes: 30% consideran que es necesario organizar grupos de apoyo psicológico, actividades extracurriculares,

generación de confianza y de convivencia comunitaria. (UNHCR/ACNUR, 2018)

Es importante destacar que, si bien es cierto el análisis realizado se concentró en la zona urbana, se está presentando similar situación en la zona rural. Los diferentes proyectos que se han involucrado en la temática sugieren la urgencia de realizar acciones tales como:

Por su parte, algunos expertos en educación, señalan la importancia de posicionar el rol del Consejo Escolar de Desarrollo, argumentando:

“En contrapunto, se consultó a una experta en materia legal y de derechos humanos en el sector educativo, acerca de la clasificación de denuncias denominadas “falsas”. La profesional señala que: La Secretaría indica que no tienen hechos probatorios, sin embargo eso es ignorancia. Ya sea que se trate de violencia sexual, rumor, corazonada o simple intuición, el hecho debe ser investigado en vista que —según los estudios internacionales—, los niños responden a la reacción del profesor o confidente, pudiendo retractarse de un hecho real denunciado. Entrevistado #5 Cooperación Internacional.

“Fortalecer el trabajo en convivencia escolar, fortalecer la relación de las familias; fomentar la buena alimentación, crear conciencia de la importancia de asistir al centro educativo; destacar la importancia del vínculo escuela-familia; formar en prevención de violencia basado en un modelo escuela-comunidad”.

Entrevista #10

“El docente cumple un rol importante para la identificación de situaciones de vulneración, pero también para la habilitación de espacios donde se conozca y divulgue los mecanismos de contacto y las responsabilidades entre los entes encargados (SE y centro educativo). Es clave conocer las formas de integración con terceros especializados ya que hay muchas recomendaciones que pueden emitirse por parte de la propia DINAF —por ejemplo— como ente rector de las políticas públicas en materia de niñez”.
Entrevistado #8 Ente del Estado.

“El 90% de las denuncias son falsas, en vista que la gente no tiene hechos probatorios; falta de información completa de nombre del alumno, docente, jornada, centro educativo; al momento de verificar las pruebas son falsas, haciendo perder el tiempo a personal del Ministerio Público”. Grupo focal, 2022 / funcionarios en el nivel descentralizado

El Manual de apoyo y Guías de Prácticas para Docentes, 2015; tiene como objetivo fomentar un ambiente escolar de convivencia pacífica y democrática, un ambiente orientado a crear condiciones de aprendizaje y desarrollo integral en el estudiantado.

El manual identifica cinco tipos de violencia en el entorno escolar: el castigo físico y psicológico, el acoso entre pares, la violencia sexual y de género, la violencia material y la violencia externa.

Complementariamente, el manual contiene herramientas de apoyo pedagógico para registro y prevención de todo tipo de violencia en la convivencia escolar, además de materiales de

“El enfoque de los centros educativos del área rural, con respecto a los del área urbana deben ser diferenciados. En la primera —la rural— hay menos exposición al peligro. En comparación a la segunda; enfocados en la responsabilidad y misión de la Secretaría de Educación, en el Consejo Escolar de Desarrollo, se requiere un protocolo de actuación del Director y del Docente, un análisis de la convivencia escolar y una delimitación del marco de actuación de ambos en el centro educativo. Sumado a lo anterior, es necesario tipificar la denuncia —con especial énfasis en la prevención— de tal que se logre determinar con claridad que es una denuncia y qué es un chisme. Para todo esto, es necesario hacer un trabajo fuerte de participación comunitaria”. Entrevistado #3 Sociedad Civil

- b. **Fase de transición y estabilización:** describe protocolos de inserción e inclusión, estrategias de apoyo psicosocial para la comunidad educativa y monitoreo del nivel de riesgo de entrega del servicio educativo.

5.2.3 Clima Escolar

Indicador 5: Tipos de agresiones (bullying, cyber bullying, golpes, acoso etc.)

Primer y Segundo ciclo escolar

El 7% de los estudiantes de 2do a 6to, dice estar de acuerdo con realizar bullying; mientras el 2% señala que aunque haga sentir mal a sus compañeros y/o profesores continúa haciéndolo.

apoyo, y dinámicas con sus respectivas metodologías.

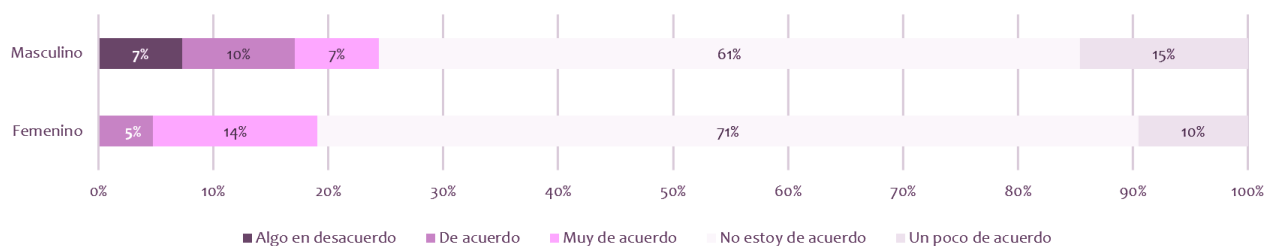
En el marco de la pandemia se propone la Estrategia Retorno Seguro a Clases, que se compone de tres grandes fases integrales. Algunos aspectos destacados de dos ellas son:

- a. **Fase preparatoria:** contempla la identificación de necesidades académicas y psicológicas.

En la Figura 27, con respecto a las relaciones entre pares, se muestra que el 32% de los niños y un 29% en las niñas, menciona que no se relaciona con sus compañeros de forma positiva.

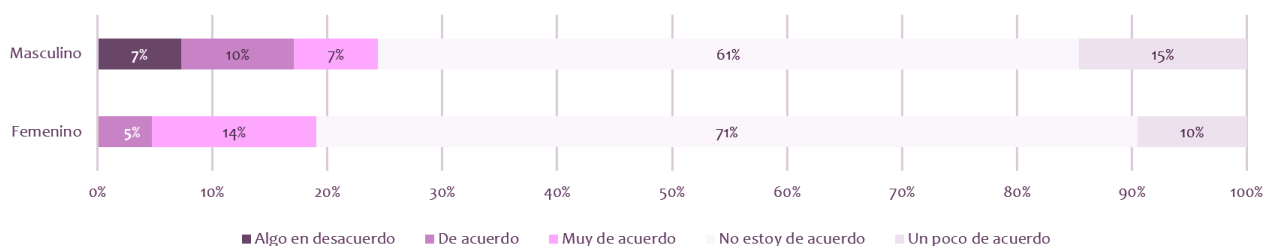
A pesar de encontrarse en una suspensión de las clases presenciales, las peleas entre pares continúan: 21% en las niñas y un 20% en los niños, véase Figura 28.

Figura 28 Relaciones entre compañeros



Nota. Construido en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

Figura 29 Peleas durante la pandemia



Nota. Construido en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

La Figura 29 muestra que, en los casos de violencia física (golpes) entre compañeros o profesores, predomina en el 29% de las niñas, en relación a los niños en un 20%.

El 93% de las niñas y el 88% de los niños, indican que al ocurrir un problema, recurren a su profesor(a).

Tercer Ciclo y Media

Con respecto al proceder de la acción orientadora del centro educativo para mejora del comportamiento en las clases, el 11% de las niñas y 4% indican estar en desacuerdo.

Por su parte, la Encuesta de violencia contra NNA, indica que el 33% de las mujeres y 34% de hombres sabía sobre un lugar para buscar ayuda. Resulta preocupante que un 43.8% de las niñas no buscan apoyo por miedo o temor, el caso de los niños pudiera considerar más preocupante debido a que un 38% de ellos indicaron que “no necesitaban o deseaban atención” y un 34.1% que no pensaban que era un problema”.

En La Figura 31, El 38% de las niñas y 20% de los niños, indican desconocer el reglamento interno.

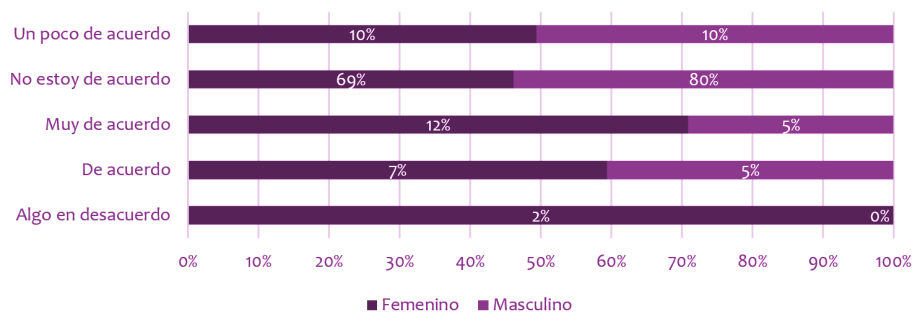
Las bromas entre compañeros son frecuentes, el 27% de los niños indican hacerlas, aunque causen molestia; en el caso de las niñas es representado por un 24%, véase Figura 32.

La Figura 33 muestra que, al consultar a los estudiantes si han sufrido burlas por parte

“Es un tema de saber cómo empoderar a los maestros, de revalorizar su labor y hacerles comprender que —y por ser funcionarios— tienen una responsabilidad ante los niños y niñas. Pero si no se trabaja en la confianza y en el empoderamiento de los docentes y sus autoridades inmediatas y no inmediatas, es más difícil, pues no hay un respaldo. La experiencia nos enseña que sí se puede, pero solo con un trabajo conjunto entre docentes y autoridades inmediatas.” Entrevistado #5 Cooperación Internacional.

Las niñas indican que en las actividades organizadas en clase suelen ser excluidas, al respecto, un 26% de las niñas y un 20% de los niños, no solicitan ayuda a un familiar.

Figura 30 Violencia física entre compañeros



Nota. Construido en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

de sus compañeros, el 29% de los niños y el 24% de las niñas están de acuerdo.

Un 90% de los jóvenes describe que los docentes les brindan consejos; 80% indica que son para mejorar la conducta.

En promedio, el 10% considera estar en desacuerdo con la afirmación de que los docentes y autoridades del centro, practican los valores y respeto mutuo.

El 17% de las jóvenes y el 14% de los jóvenes, no saben a quién recurrir en el centro en caso de maltrato por un compañero o profesor. El 86% de los y las jóvenes no ha recibido charlas para mejorar su conducta.

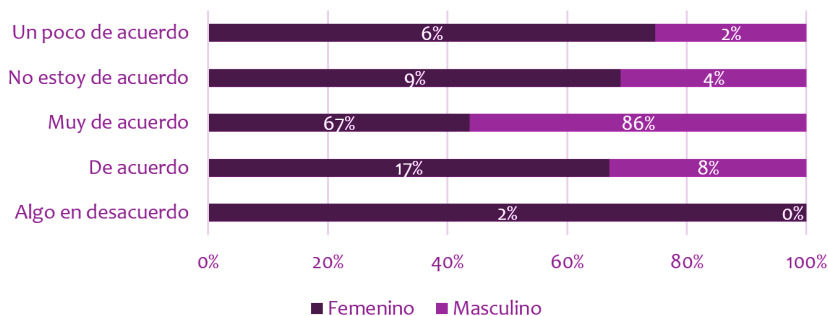
El 18% de los jóvenes, percibe que los padres de familia o encargados, no tienen una participación importante en las decisiones de la escuela. El 35% de los estudiantes considera que sus docentes, no tienen habilidades para el buen manejo de problemas, peleas e irrespeto a la autoridad.

La encuesta de violencia contra niños, indica que la violencia sexual en la niñez fue “significativamente mayor entre las mujeres de las áreas urbanas (23.1%) en comparación con el dato estadístico a nivel nacional. Entre las mujeres, 11.4% experimentaron contacto sexual no deseado, 5.6% experimentaron intentos de relaciones sexuales no deseadas”.

Entre los perpetradores más representativos, en contra de niñas de 13 – 17 años, se perfilan: un compañero íntimo, 27.7%; un compañero de clase o escuela 20.3%; familiares y amigos 35.5%. La diferencia con respecto a los niños se concentra en: 44.2% el acto fue perpetrado por un amigo, mientras que por un compañero de clase o escuela 21.1%.

El lugar que concentra más incidentes de abuso ha sido la escuela, para las niñas 26.7% y en los niños aumenta significativamente en un 41.2%.

Figura 31 Orientación del centro educativo para la mejora del comportamiento



Nota. Construido en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

El sondeo realizado en la actualidad a los estudiantes de tercer ciclo y media, señala que un 9% de los jóvenes ha sido víctima de estudiantes, docentes o autoridades (Hostigamiento, acoso sexual, bullying, violencia), véase Figura 35.

Indicador 6: Desarrollo de capacidades técnicas, docentes y padres de familia

Existe un Manual de Implementación del Programa de Escuela para Padres y Madres de Familia, Tutores y/o Encargados. El manual cuenta con cuatro áreas temáticas:

- Familia y escuela
- Fortalecimiento en valores
- Educación integral de la sexualidad
- Cultura de paz

Dentro del manual, se contempla la organización de un Equipo que será responsable de:

- Elaborar el proyecto específico de la Escuela para Pa-

Figura 32 Conocimiento del Reglamento interno

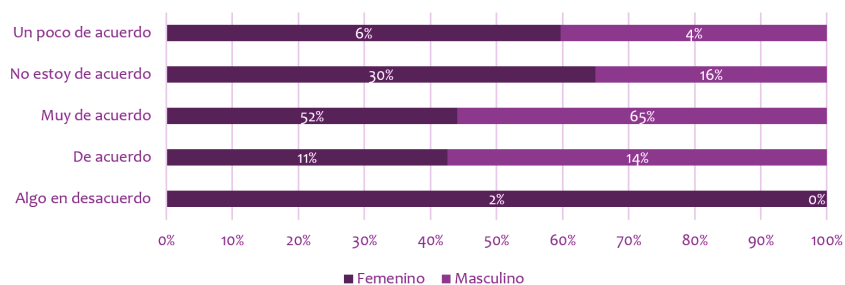


Figura 33 Hago bromas hasta causar molestia

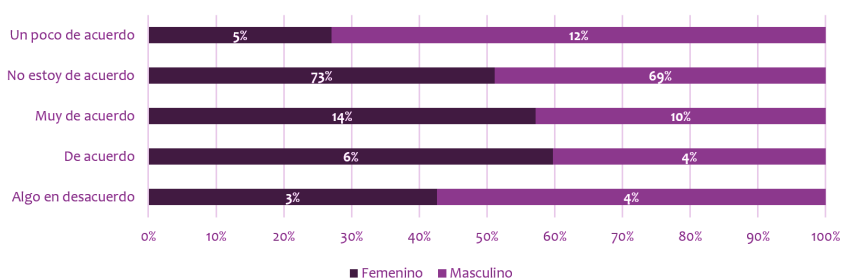


Figura 34 Burlas por parte de los compañeros

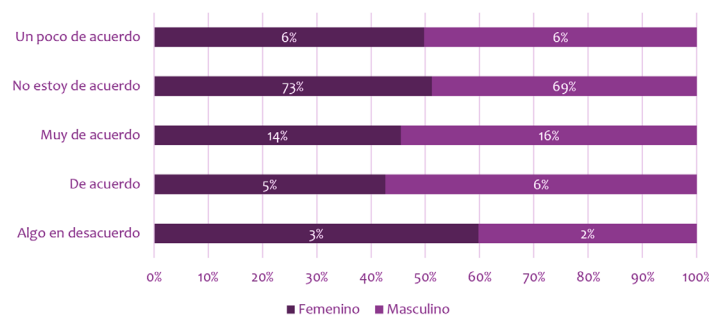
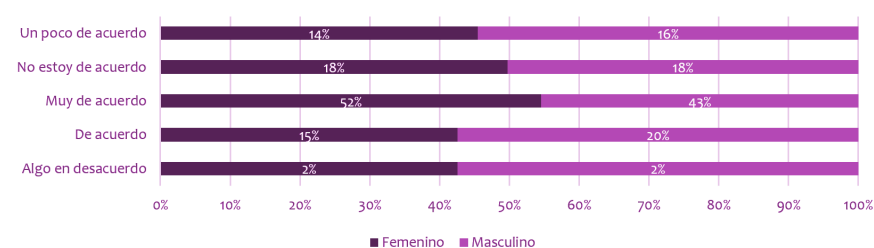


Figura 35 Capacidad para el manejo de conflictos escolares por parte de los docentes



Nota. Construidos en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

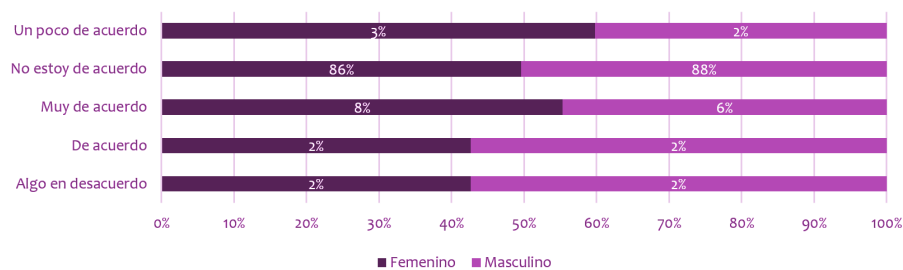
dres y Madres de Familia, Tutores y/o Encargados, de su respectivo centro educativo.

- Gestionar los recursos materiales o humanos necesarios para la implementación del área temática seleccionada.
- Elaborar y consensuar con los padres y madres de familia, tutores y/o encargados, el cronograma de implementación del área temática seleccionada, teniendo en cuenta el calendario escolar, definiendo días y horas de desarrollo que no alteren el horario regular de clases.
- Promover la asistencia de los padres y madres de familia, tutores y/o encargados a las reuniones del Programa.
- Dar seguimiento a la participación de los padres y madres de familia, tutores y/o encargados en el desarrollo del Programa.
- Autoevaluar el desarrollo del Programa al finalizar el año, proponiendo medidas de mejora.

39% del personal de centros educativos, ha obtenido capacitación para mejorar la convivencia escolar o para diseñar los planes de convivencia, prevención de la violencia y el reglamento interno del centro.

Los directores del centro educativo, son los principales promotores de capacitación

Figura 36 Víctimas de Hostigamiento, acoso sexual, bullying, violencia



Nota. Construidos en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

de acuerdo a lo señalado por 70% de los docentes. A diferencia de las Direcciones Municipales y Departamentales, donde un 84% de los docentes destacan NO recibir capacitación de parte de dichas instancias.

Entre los instrumentos propuestos por los docentes para abordar la problemática en torno a la convivencia escolar, entiéndase: relaciones interpersonales, bullying (violencia entre niños), acoso, abuso de autoridad, violencia entre compañeros de trabajo; se enlistan los siguientes: Consejo Técnico Pedagógico, Comité de Convivencia, herramientas técnico pedagógicas, Planes de Convivencia, Planes de prevención de violencia, Reglamento interno del Centro Educativo; Incorporación en el Plan Educativo del Centro, acciones vinculadas a los planes de convivencia y prevención de violencia; Reglamento interno del Centro Educativo.

Para el fortalecimiento de la participación comunitaria, en las zonas rurales se organizaron grupos activos con los padres de familia denominados: Asociación de Desarrollo Educativo Local (ADEL), en donde se contó con 110 promotores sociales para su desarrollo, seguimiento y monitoreo, El proceso de conformación

consistió en: organización, capacitación y otorgamiento de personería jurídica, el seguimiento a la recepción de los fondos y transferencias (para ejecutar los pequeños proyectos), planificación y veeduría por parte de los docentes, formulación de proyectos, y mejora de condiciones del servicio educativo.

Indicador 7: Gobiernos estudiantiles

El objetivo de los Gobiernos Estudiantiles es: “Fortalecer el ejercicio democrático en las instituciones educativas, enseñar a los niños a debatir, a organizarse y a elaborar propuestas orientadas a mejorar sus instituciones educativas”. (COIPRODEN, 2022)

“Al identificar y sistematizar las experiencias, se evidenció que el proceso de monitoreo fue positivo. Se realizaron pequeños proyectos para el mejoramiento de escuelas lejanas, cercos de seguridad, pizarrones”. Entrevistado #10 Sociedad Civil.

Entre sus resultados se encuentran:

- a. Los docentes se han apropiado del nuevo proceso de conformación y funcionamiento del Buen Gobierno Estudiantil.
- b. Redes educativas más involucradas y aportando al proceso de implementación.

“Con la Secretaría de Educación tenemos relación en diferentes espacios, uno de ellos, es en el ejercicio de la investigación y de la acción penal pública. También hemos tenido acercamiento con los maestros en capacitaciones acerca de la forma para interponer denuncias y acerca de la obligación que, por mandato de ley, tienen los funcionarios y maestros de denunciar de cuanto hecho delictivo en perjuicio de un niño tengan conocimiento, apegados tanto al Código Procesal Penal como al Código de la Niñez. Por otro lado, se ha capacitado a profesores a través de nuestros psicólogos y fiscales para que sean capaces de identificar señales de violencia o agresiones contra los niños.” Entrevistado #1 Sociedad Civil.

5.2.4 Análisis de Brechas Variable 2

Síntesis de las variables, dimensiones e indicadores analizados

- a. En relación al cumplimiento de las facultades otorgadas, existen diversos planes aprobados que pretenden promover la mejora en la convivencia escolar. Aun y cuando algunas iniciativas son innovadoras, carecen de viabilidad.. Se necesita además, incorporar indicadores integrales de derechos humanos en la educación, en particular relacionados al clima escolar, pero no bajo el enfoque de las autoridades educativas, sino del estudiantado, para la mejora de aprendizajes basados en un Marco normativo:

“Cuando trabajábamos en los gobiernos estudiantiles, decíamos que los niños y niñas debían tener el derecho de decidir qué tipo de comités querían organizar en su centro; pero la Secretaría les impone que deben conformar los consejos de los comités de transparencia y de los comités de convivencia. Deberíamos sensibilizar a niños y niñas respecto a este derecho de decidir por sí mismos.; ese era nuestro enfoque, el abrir espacios participativos y no que se les impusieran estructuras donde los adultos deciden. Además: “Estábamos intentando lanzar una página de participación infantil y platicamos con niños y niñas jóvenes sobre los temas que les interesan, temas de violencia y de prevención de acoso y violencia respectivamente. Esos eran los temas que más se planteaban, ellos —los niños y niñas— querían que en esa página hubiera información al respecto”.

Entrevista #7 Cooperación Internacional

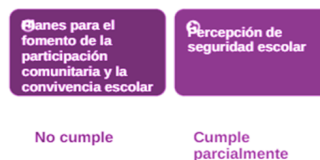
- Pedagogía para la prevención
 - Clima escolar
 - Gestión de la información
 - Participación comunitaria
 - Desarrollo de capacidades técnicas y docentes
 - Seguridad escolar
- b. La cantidad de consejos propuestos para la mejora de la convivencia, carecen de una orientación y una guía para su concreción, además

adolecen de las limitantes financieras y las herramientas de formación para tal fin.

- c. Respecto de la percepción de seguridad, un 43% de los docentes, padres y estudiantes, manifiestan sentirse inseguros en el ambiente escolar.
- d. El indicador de Metodologías certificadas e implementadas en los centros educativos, es parte de la Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad Escolar. Existen esfuerzos coordinados con la Sociedad Civil y la Cooperación Internacional, sin embargo, no están alineados a una estrategia uniforme.
- e. Las instituciones del Estado como DINAF y el Poder Judicial a través de la Fiscalía de la Niñez, atienden casos de violencia con protocolos propios, medidas inmediatas y medidas de protección para un abordaje integral. Lo que delata que el trabajo interinstitucional es fundamental para coordinar de una manera más efectiva, amparados —desde

Figura 37 Dimensión: Marco Normativo para la protección ciudadana

Variable: Gestión la Convivencia Escolar
Dimensión: Marco Normativo para la protección ciudadana



Nota. Construidos en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

- luego— en el ámbito legal y marco de acción correspondiente.
- f. Existen experiencias satisfactorias, aunque dispersas, que evidencian un impacto en la comunidad, impacto que permite construir procesos sólidos conducentes a modelos de atención psicosocial. Estas experiencias pueden replicarse en distintas regiones del país.
 - g. El Sistema de Alerta y Respuesta Temprana, requiere difusión y un uso efectivo desde el centro educativo; y requiere además, indicadores y herramientas para la detección preventiva de violencia escolar.
 - h. A pesar de la suspensión de la presencialidad, los actos de violencia y bullying entre pares, siguen representando un alto porcentaje.
 - i. En relación con el desarrollo de capacidades técnicas, existen manuales para docentes y padres de familia a nivel documental. La participación de los usuarios y otras partes interesadas de los gobiernos estudiantiles, es indispensable, pues son un requisito esencial para su funcionamiento.

5.3 Función Misional de la SE: Situación de los derechos educativos y la calidad de los aprendizajes

La prueba PISA–D, referida en el apartado anterior, indica que el desempeño académico; la salud y el bienestar; las actitudes hacia el centro educativo y el aprendizaje, son pilares fundamentales para el éxito y la calidad de los aprendizajes:

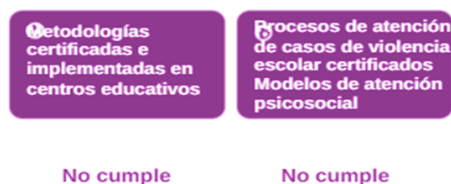
5.3.1 Entornos inclusivos

Por su parte, el informe de la OECD de 2018, señala los principales hallazgos del país, basados en los elementos que indica la prueba PISA:

“La cobertura es del 41% en Honduras, mientras que la media de la OCDE es del 89%. Una pequeña proporción de los estudiantes del séptimo grado o superior, podría ser

Figura 38 Dimensión: Pedagogía para la prevención

Variable: Gestión la Convivencia Escolar Dimensión: Pedagogía para la prevención



Nota. Construidos en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

excluida de la PISA y PISA-D por motivos de discapacidad, residencia en áreas remotas o conocimientos limitados del idioma. La mayoría de los jóvenes de 15 años no cubiertos, son jóvenes no escolarizados o que se han quedado rezagados en cursos de primaria”.

Los jóvenes de 15 años que provienen de los estratos más bajos de pobreza, minorías étnicas y zonas rurales, son parte de las poblaciones más excluidas. Existen avances en relación a la equidad de género: más mujeres se incorporan a la educación formal y a la educación superior.

La repetición escolar se ha convertido en un factor estigmatizante en sistemas educativos de América Latina y el Caribe, el estado socioeconómico según el género, hace una diferenciación singular, identificando a los hombres como el grupo con mayor repetencia de un grado escolar.

Figura 39 Género de los estudiantes, estado socioeconómico y repetición de grado



Nota. Tomado de OECD, 2018

Similar información se encuentra en el desempeño de lógica matemática, comprensión verbal y ciencias naturales, según la situación económica del niño y niña.

La diferencia del desempeño escolar, no sólo es atribuible a la condición socioeconómica, también lo es a la falta de personal, recursos materiales pedagógicos, fortalecimiento de capacidades docentes en la formación permanente, entre otros.

Por su parte, la encuesta referida previamente acerca de la violencia contra NNA de la Subsecretaría de Seguridad, muestra los hallazgos más importantes relacionados con este apartado:

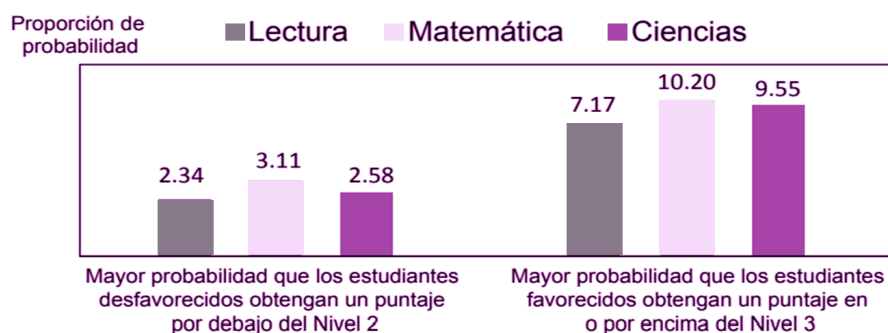
- La situación económica familiar es un factor de exclusión, dado que el 39% de las mujeres que no asistían a la escuela, lo atribuían a la falta de dinero para asistir y al costo de los materiales, mientras que el 25.5% manifestó que simplemente no le gusta la escuela.
- En el caso de los niños el 39.6% que no asistían a la escuela, reconoció que no les gustaba la escuela o que tenían que trabajar ya que no tenían suficiente dinero para asistir y para comprar útiles (25%).

Ausencia Escolar por Embarazo y Actos de Violencia.

Una de cada cinco mujeres reportó ausencia escolar entre las edades de 13 a 17 años, por violencia sexual. En las mismas edades se reporta uno de cada diez hombres.

15.8% de las mujeres de entre 13 y 24 años, que han sido violentadas sexualmente por coacción o alcohol, resultaron embarazadas.

Figura 40 Desempeño escolar según origen socioeconómico



Nota. Construido para ASJ en base al análisis realizado en este informe (2022)

5.3.2 Educación de calidad y recursos materiales

Según PISA para el desarrollo, los recursos invertidos en educación son indispensables para elevar la calidad, por lo tanto, la demanda social debe centrarse en exigir un cumplimiento en torno a los siguientes elementos:

Gasto en educación: existe una elevada brecha de financiamiento en relación a las demandas actuales de la SE, la mayor parte de la estructura presupuestaria se concentra en sueldos y salarios.

Recursos humanos: referidos a la calidad de la formación inicial, y a los requisitos para la profesión docente y sus cualificaciones —según el Entrevistado # 3 Sociedad Civil—, además de un “Currículo con docentes formados y contratados en procesos transparentes, como iniciativa para la prevención de violencia deben considerarse temáticas en cultura de paz, derechos humanos, etc.”. El desempeño

docente, representa la cuarta causa en los temas más denunciados.

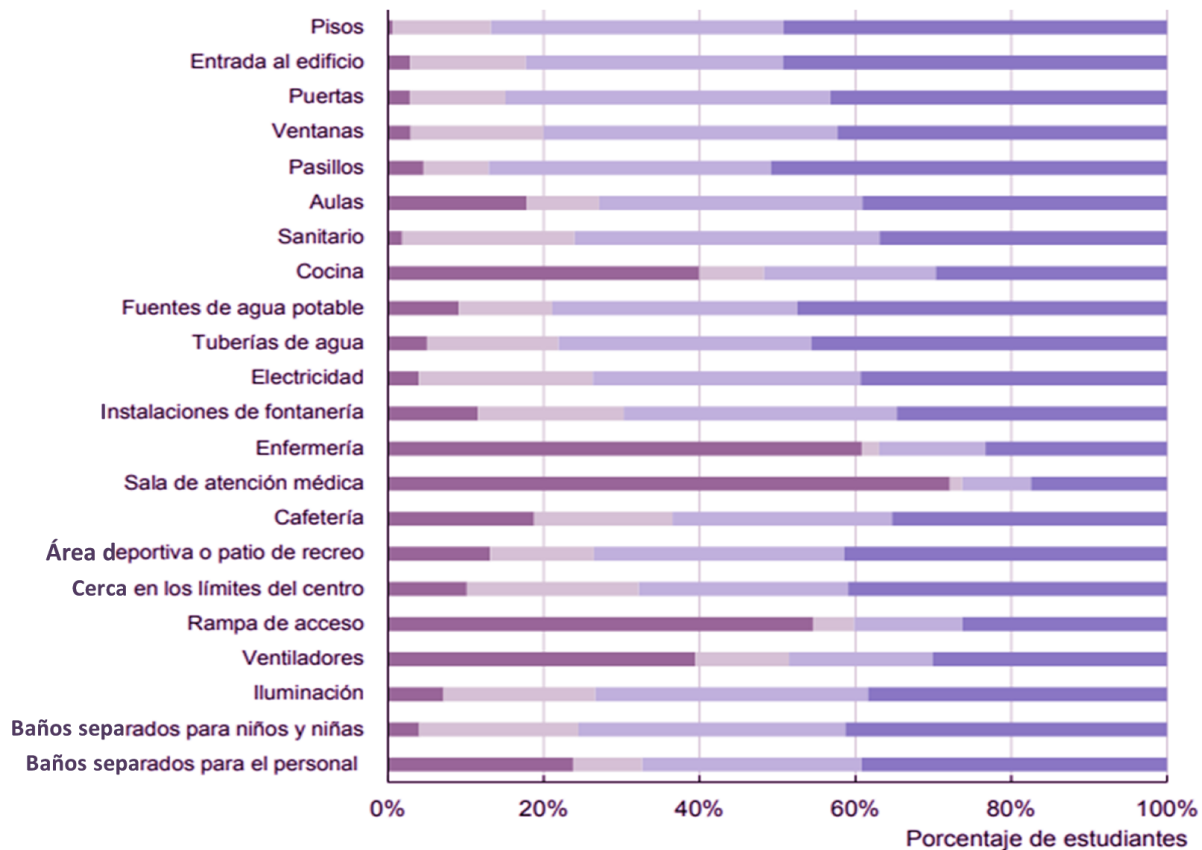
Recursos materiales: En la actualidad alrededor de 12,000 planteles educativos requieren reparaciones mayores. El 24% puede ser habilitado para atender estudiantes (4,000 centros que se encuentran medianamente acondicionados y solamente 1,000 en condiciones óptimas). (Sponda, 2022)

Un 54% de las sillas de los estudiantes se reportan en mal estado. Un 38% de las pizarras de marcador se reportaban en mal estado. Un 49% de los centros, dijeron no tener estantes para poner libros, mientras que un 28% no tenían diccionarios y un 38% manifestó no tenía biblioteca.

Un 22 % de los docentes no tenían silla, ni mesa para ellos”. (OECD, 2018)

Con respecto a la disponibilidad de los libros, el 46 % de los estudiantes no cuentan con ningún libro de texto. Este dato fue señalado por los directores de centros educativos.

Figura 41 Condiciones físicas de la infraestructura de los centros educativo



Nota. Tomado de OECD, 2018

5.3.3 Tiempo de aprendizaje

El ausentismo de los estudiantes se da por varias razones: “por enfermedad un 76%, porque debió hacerse cargo de un familiar un 27%, por actividades de labranza familiar un 24%, por problemas de transporte un 22%, por aburrimiento un 17%, por ausencia del profesor un 14%, un 15% mencionó que debía cuidar un pariente enfermo, un 13% dijo ya no le interesaba la escuela, un 11% no asistía a clases porque no podía pagar las cuotas de la escuela, un 10% porque la escuela había cerrado por catástrofes naturales, un 11%

porque no se sentía seguro en la escuela, un 10% porque debía llevar dinero para ayudar en su casa, un 10% porque no entendía el idioma con que se impartían las clases, un 7% porque lo suspendieron del centro por problema de drogas o de disciplina”.

“El estudio Análisis horas efectivas de clase, 2017, indica que de 50 minutos que dura en promedio la hora clase, 41.76 (84%) se utilizan para desarrollar actividades académicas, mientras los 8.24 minutos restantes (16%) se destinan a actividades no académicas; Esto refleja que, de

una jornada de clase de cinco horas, el 74% del tiempo se dedica a actividades académicas, el 15% a actividades no académicas y el 11% restante a recreo. Por su parte, la OCDE recomienda dedicar el 85% del tiempo a actividades académicas durante la jornada.”

5.3.4 Apoyo familiar y comunitario

Entre los entrevistados, se revela que existen buenas prácticas de convivencia escolar a través de la participación comunitaria.

“Es importante hacer abordajes diferenciados por ciclos, es más pedagógico a nivel de los primeros ciclos, las Escuelas: Iub de leones No. 2, Escuela Ramón Rosa y Mercedes Calderón en Yojoa, han estado trabajando durante la pandemia con 0 contagios, las familias y estudiantes — incluso de 40 aldeas alrededor—, quieren matricular a sus hijos en esos centro”.
Entrevistado #1 Sociedad Civil

“Desde el proyecto de seguridad que venía impulsando el Observatorio de la Violencia, —que abordaba la Prevención de violencia y la convivencia educativa— se han observado buenos ejemplos en institutos de Olancho y Danlí. Tal es el caso de el Instituto Técnico Luis Bográn y el Instituto la Fraternidad, que tiene 12 años de organizar a los jóvenes en programas de voluntariado, familia, iglesia, y en ONGS, incluso han administrado alrededor de un millón de dólares de cooperación ejecutando proyectos”. Entrevistado #1 Sociedad Civil

Los casos de éxito tienen como elemento común: “Padres de familia comprometidos con la escuela y con el aprendizaje de sus muchachos; maestros totalmente dedicados a innovar, y a crear espacios en los que los NNA puedan interactuar”. Entrevistado #2

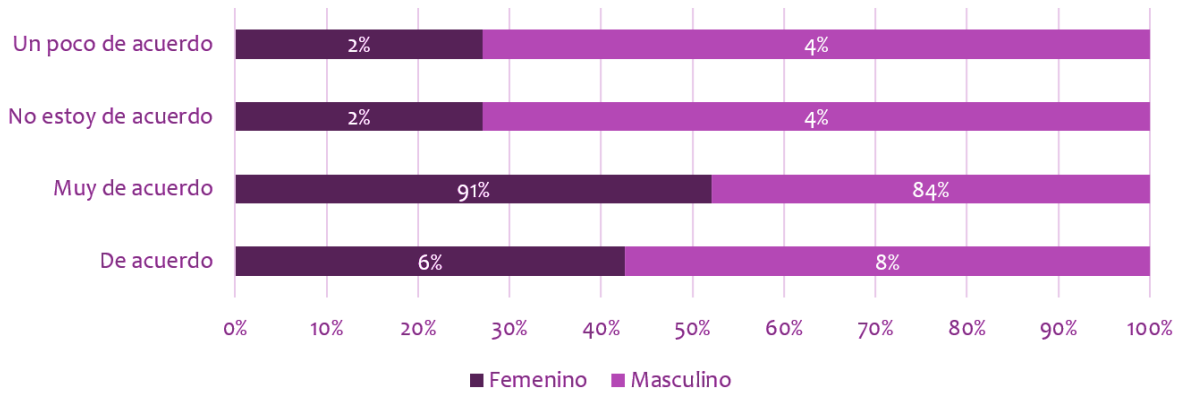
el 4.9 % ni se ofrecían a apoyar con los deberes a los estudiantes después de clase.

Desde la perspectiva docente el 93% manifiesta que solicita a los padres de los estudiantes que los ayuden con tareas y ejercicios adicionales.

El informe de la OCDE señala que “la mayoría de los docentes (el 50% o más) declaraba que los padres no les ayudaban a sus hijos en clase «nunca o casi nunca»,

En la encuesta aplicada para fines del presente estudio, 11% de los estudiantes perciben que los padres de familia no participan de las decisiones más importantes en la escuela; mientras que el 8% de los niños y niñas, indica estar en desacuerdo que, al tener un problema en el centro educativo, sus padres o tutores les ayudan a solucionarlo, véase Figura 39.

Figura 42 Apoyo familiar para enfrentar problemas en el centro educativo



Nota. Construido en base a los datos cuantitativos obtenidos como resultado de esta investigación (2022)

CONCLUSIONES

La función fundamental de la Secretaría de Educación, se sostiene en sus procesos sustantivos, donde:

- a. Aplica, divulga y regula el marco normativo
 - Gestiona y monitorea el desarrollo curricular
 - Administra modalidades educativas
 - Gestiona la cobertura del servicio educativo
 - Gestiona la pedagogía y la didáctica con formación permanente y materiales educativos requeridos
 - Realiza el monitoreo, seguimiento, evaluación y control del plan de supervisión para la mejora continua del servicio educativo
 - Supervisa el modelo educativo acorde a los reglamentos establecidos.

Respecto de la Gestión y Eficiencia del Sistema de Denuncias

- a. Ausencia de un Sistema de Denuncias coherente y articulado:
- b. Con base a la percepción interna y externa, su implementación y atención, radica en el uso limitado de canales multiplataforma para denuncia.
- c. Existe un fraccionamiento de los procesos en el nivel central y en el descentralizado donde se aplican las normativas y protocolos de diferentes formas (de acuerdo con las capacidades de los recursos humanos, físicos, técnicos y financieros).

- d. Ausencia de indicadores para medir el estado de los casos procesados y falta de estandarización en relación con las nomenclaturas establecidas a nivel nacional.
- e. En los protocolos estipulados, existen diferencias en los tiempos e inconsistencias en la respuesta a la atención ciudadana.
- f. Falta de garantías de los derechos de los denunciantes a causa de que los canales de atención, solicitan información personal, corriendo el riesgo de represalias.
- g. Ausencia de controles para la deducción de responsabilidad a funcionarios, lo que conlleva a desprestigiar el esfuerzo realizado a través de la socialización e implementación de los canales de denuncia.

Se han logrado avances dado que los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas han sido aprobados y contemplan los pasos, responsables y documentación base para su implementación.

Marco Legal y Procedimientos Administrativos del Sistema de Denuncias

- a. Existe un conflicto de aplicación de la normativa vigente en relación a la deducción de responsabilidades a funcionarios públicos.
- b. A las Direcciones Municipales, se les ha sumado la responsabilidad de la investigación de la denuncia, lo que sale del marco de sus competencias y posterga el seguimiento y monitoreo de los indicadores educativos. Sumado a que en estas dependencias

- se carecer de la formación requerida para tal fin.
- c. El tiempo estimado de resolución de la denuncia es de 10 días, pero en la zona rural representa un reto, dada la falta de logística y asignación presupuestaria..
- d. Con respecto al análisis de los informes de denuncia presentados, los procedimientos no explican si existe retroalimentación o deducción de responsabilidad al funcionario con respecto a los casos trasladados al MP, o a auditoría interna, a fin de conocer la resolución final del caso.

Síntesis de indicadores y niveles de logro del Sistema de Denuncias

Indicador	No cumple	Cumplimiento Parcial	Cumple
Canales de denuncia			x
Tipos de denuncia	x		
Informes elaborados y evaluados		x	
Casos evaluados		x	
Días para atención de casos	x		
Casos de auditoría interna	x		
Acciones correctivas		x	
Personal con la formación requerida		x	
Campañas de difusión		x	
Acciones enmarcadas en su planificación		x	
Capacidad para dar repuesta al ciudadano		x	
Monitoreo y seguimiento de denuncia	x		
Percepción ciudadana	x		
Planes de mitigación de riesgo, mapas de corrupción	x		
Mapas de procesos		x	

Marco Legal y Procedimientos de Gestión de la Convivencia Escolar

Existen diversas normativas y herramientas para la mejora de la convivencia escolar, sin embargo, se encuentran desconectadas desde la mirada del beneficiario directo: el estudiante.

La multiplicidad de instancias de participación que deben ser creadas dentro de los centros educativos, no existe o tiene vacíos, tanto en aspectos organizativos, operacionales y de capacitación a los responsables de su implementación.

La forma de abordaje para la zona rural y urbana debe responder a las necesidades propias de cada región, ello en vista de la heterogeneidad de herramientas y también a la falta de sinergia en las estrategias utilizadas.

Recurso Humano Involucrado en la Gestión del Sistema de Denuncias

El hacer un relevo del talento humano responsable de los procesos y procedimientos relacionados a la investigación y resolución de los casos, resulta en el manejo inadecuado para la gestión de la denuncia y el tiempo de respuesta a la ciudadanía.

Son diversos actores los involucrados en detectar, interponer y gestionar las denuncias:

Los docentes, padres de familia, NNA son determinantes para identificar y reportar anomalías que afectan la convivencia escolar en el centro educativo, dando así cumplimiento a la Ley de Participación Comunitaria.

El gran volumen de denuncias desestimadas, es un indicativo de la falencia en el proceso de selección y formación de los responsables de la gestión.

La descripción de los perfiles en los manuales de puestos, no considera la gestión de denuncias como parte de las funciones, considerándose entonces como una carga administrativa.

La gestión de las denuncias contra funcionarios, es facultad del despacho ministerial, por tanto, —y en el contexto de los cambios de Gobierno—, es importante la socialización y la formación de directrices del sistema de denuncias y en la gestión de la convivencia escolar.

Recurso Humano Involucrado en la Gestión de la Convivencia Escolar

De acuerdo con los hallazgos encontrados, tanto los docentes como los estudiantes coinciden en la necesidad de crear espacios para abordar temas de formación relacionados a la mejora de la convivencia escolar.

Canales de Atención a la Denuncia

En los informes del sistema de denuncias no se establece el canal de denuncias más utilizado de acuerdo con la zona rural o urbana). Al existir problemas de conectividad en las zonas rurales, se limita la facilidad para interponer la denuncia.

No es suficiente que la plataforma para denuncias sea automatizada, se requiere

mejorar los tiempos de atención y respuesta.

Existe una alta divulgación para fomentar el uso de la plataforma 104 como canal de denuncia, ello se evidencia en los murales de transparencia de las Direcciones Departamentales, Municipales y Centros Educativos, sin embargo, entre los principales resultados se revela —al menos hasta el año 2021— el servicio ha sido suspendido.

Existen protocolos de atención aprobados, sin embargo, los esfuerzos se concentran en la plataforma 104, dejando de lado otros mecanismos como la ventanilla única y la línea 130.

Protección de derechos

Al contrastar los casos analizados en relación al total recibido durante el período

2016-2019, la SE dedica importantes recursos para atender demandas de índole administrativa. Recibe apenas un 8% de demandas relacionadas con la convivencia escolar: acoso sexual, violencia entre niños y actos de violencia en general, a pesar de que los resultados arrojan un alarmante llamado de atención para intervenir de manera preventiva y remedial sobre el tema.

El Sistema de Denuncias debe centrarse en atender las demandas de los derechos educativos de forma integral, considerando: la calidad de la formación docente, la dotación de recursos pedagógicos, horas efectivas de clase, infraestructura sanitaria básica, mantenimiento físico del centro educativo, alimentación escolar, matrícula gratis y las debidas competencias en directores de centros vinculadas a los procesos de apoyo.

Síntesis de indicadores y niveles de logro del Sistema de Denuncias

Indicador	No cumple	Cumplimiento Parcial	Cumple
Planes para el fomento de la participación comunitaria y la convivencia escolar		X	
Percepción ciudadana	X		
Metodologías certificadas e implementadas	X		
Procesos de atención en casos de violencia & Modelos de atención psicosocial	X		
Tipos de agresiones		X	
Desarrollo de capacidades técnicas docentes a padres de familia	X		
Gobiernos y Padres de Familia		X	

RECOMENDACIONES

A. En relación con el Sistema de Denuncias y su Gestión:

- a. Integrar unidades, procesos y procedimientos de un Sistema de Denuncias de acuerdo con las normas internacionales, que contemple lo siguiente:
- b. Canales socializados, implementados y funcionales, determinando el más utilizado por la ciudadanía, tanto en la zona rural como urbana para destinar los recursos con base a las necesidades para fortalecer la capacidad instalada.
- c. Crear un mecanismo alterno de resolución a nivel departamental para reducir mora en atención de denuncias, mejorar los tiempos de atención en los casos.
- d. Diseñar un programa de formación en la Plataforma de la Dirección General de Desarrollo Profesional con metodologías activas de aprendizaje, tutores asignados y sesiones sincrónicas / asincrónicas.
- e. Entre los posibles temas que se pueden contemplar en el programa de formación, se encuentran: Normativa Institucional e Intersectorial, Identificación, manejo, recepción y trámite de denuncia fundamentados en los protocolos con oportunidades de mejora; determinar las nomenclaturas con las cuales las denuncias serán categorizadas acorde a la normativa nacional; implementar el Manual de los Mecanismos de Transparencia y Rendición de Cuentas; Protocolos de atención de la denuncia; Uso de la plataforma 104; Gestión de la Convivencia para fomentar la Cultura de Paz y los Derechos Humanos entorno a los servicios educativos.

- f. Fomentar las prácticas de transparencia a través de la deducción de responsabilidades a los funcionarios, en el marco del cumplimiento de los Mecanismos de Transparencia en el eje de prevención de corrupción, integridad y probidad.
- g. Con relación al Porcentaje de Atención, debe extraerse las denuncias desestimadas, incorporar otros indicadores de eficiencia del sistema acorde a las buenas prácticas internacionales y diseñar Controles de Gestión a través de la reactivación del COCOIN a nivel central y descentralizado.
- h. Asegurar la retroalimentación del estado de la denuncia de los usuarios para la divulgación a la ciudadanía del Estado y resultado de su denuncia, tanto en la plataforma 104, como en la ventanilla única u otro mecanismo.
- i. Diseñar un protocolo para asegurar Garantías de protección de los derechos a los denunciantes.
- j. Dotar de personal a la Unidad de Denuncias para la reactivación completa de la plataforma 104.

B. Para garantizar la adecuada investigación y resolución de la denuncia, conforme a su naturaleza es necesario:

- a. Como acción de rendición de cuentas horizontal, incidir para la articulación intersectorial con otras instancias del Estado y sociedad civil (DINAF, CONADEH, Fiscalía de la Niñez, entre otros), acorde a las competencias de cada una, enmarcadas en ley y su área de expertise para atender las denuncias de forma integral, con el fin de blindar el procedimiento, disminuir el volumen de denuncias desestimadas, además de evitar la subjetividad al ser juez y parte del procedimiento.
- b. Diseñar protocolos interinstitucionales de atención definiendo el rol e intervención de cada actor de nivel central y descentralizado, con equipo multidisciplinario basado en el cumplimiento de la calidad de los servicios educativos.
- c. Sistematizar las buenas prácticas de diversas instituciones para crear equipos en redes de trabajo que ayuden a consolidar la institucionalidad.

C. Asegurar en los Manuales y Descripciones de Puestos el desarrollo de las funciones atinentes a fin de dar cumplimiento y monitoreo del proceso de denuncias.

- a. Fortalecer las capacidades y habilidades del talento humano articulando el Sistema de Alerta Temprana, utilizado en la actualidad para la prevención de abandono escolar e incorporar, tanto indicadores de convivencia escolar como herramientas psicopedagógicas y desarrollo de actividades lúdicas.

- b. Incluir desde la Secretaría General las partidas presupuestarias para la asignación de los recursos financieros, técnicos y logísticos en el Plan Operativo Anual la sensibilización, capacitación e investigación de las denuncias fomentando un enfoque de derecho de los servicios educativos con un trabajo intersectorial que optimice los recursos en el marco de los procesos y procedimientos.
- c. Diseñar un modelo efectivo de la convivencia escolar que articule normativa y herramientas a través de guías prácticas, manuales y protocolos para la atención desde el centro educativo como apoyo pedagógico para el docente y autoridades de centro.
- d. Dar seguimiento a la organización y funcionamiento de los Gobiernos Estudiantiles basado en su Reglamento del 2018, así como implementar el Manual del Programa de Escuelas para Padres y Madres de Familia 2017.
- e. Los temas a posicionar en los manuales y guías para la mejora de la Convivencia Escolar deben centrarse en las demandas de los derechos educativos, de interés de los educandos, padres de familia y docentes.
- f. Definir una estrategia de comunicación sobre la base de mensajes, estrategias, medios y controles compartidos e implementados de manera uniforme, asignando un presupuesto para divulgación de todos los canales de denuncia.
- g. Coadyuvar en la asignación de recursos presupuestarios para dotar de financiamiento en la logística y equipamiento para gestionar el proceso de denuncias.
- h. Conformar una coalición de Sociedad Civil para incidir en la rendición de cuentas vertical mediante la organización y formación de la comunidad educativa, a través de las instancias locales, entorno a la demanda de los servicios, incluida la gestión de la convivencia escolar.
- i. Identificar en la Mesa Redonda de Cooperantes los proyectos que apoyan en el fortalecimiento de la gobernabilidad e institucionalidad y derechos humanos, para articular un plan de acción que permita generar mayor impacto.
- j. Concentrarse los niveles descentralizados como las Direcciones Distritales, Departamentales y Municipales en alineamiento con otros entes del Estado (DINAF, Ministerio Público etc.) que tienen alcance local, para formar y fortalecer a los equipos institucionales en el sistema de denuncias.

BIBLIOGRAFÍA

1. (ISO), I. S. (Noviembre de 29 de 2021). <https://daasel.com/>. Obtenido de <https://daasel.com/>: <https://daasel.com/sistemas-de-gestion-del-canal-de-denuncias-iso-37002/>
2. AGE, R. (2014). La convivencia en los centros educativos de educación básica en Iberoamérica. Chile: Santillana.
3. COIPRODEN. (22 de Febrero de 2022). <https://redcoiproden.org/>. Obtenido de <https://redcoiproden.org/acciones-y-proyectos/>
4. Compliance Programmes, S. A. (30 de Noviembre de 2021). <https://www.pucv.cl>. Obtenido de <https://www.pucv.cl/uuaa/compliance/que-es-compliance>
5. datos, A. E. (27 de 11 de 2021). <http://www.complianza.net>. Obtenido de <http://www.complianza.net/actualidad/wp-content/uploads/2017/07/informe-aepd.pdf>
6. Denham, S. C. (20 de Noviembre de 2021). www.redie.uabc.mx. Obtenido de www.redie.uabc.mx/redie/article
7. Díaz Better, S. P., & Sime Poma, L. E. (2016). Convivencia escolar: una revisión de estudios de la educación básica en Latinoamérica. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 125-145.
8. DINAf. (2019). Guía para el desarrollo del Consejo Municipal de Garantía de Derechos y la Adolescencia en Honduras. Tegucigalpa: DINAf.
9. DINAf. (2020). Sistema Integral de Garantías de Derechos de la Niñez y Adolescencia de Honduras . Tegucigalpa: UNICEF.
10. Donell, G. O. (2000). Further thoughts on horizontal accountability. Further thoughts on horizontal accountability Democratic Governance in Latinamerica.

11. Donoso, M. (2014). Gestión de la convivencia y solución de conflictos en centros educativos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-14.
12. educación, R. L. (29 de Julio de 2015). <https://reduca-al.net>. Obtenido de <https://reduca-al.net/noticias/que-es-terce-que-evalua-para-que-513>
13. Educación, S. d. (2011). Ley de fortalecimiento a la Educación Pública y la Participación Comunitaria. *La Gaceta*.
14. Educación, S. d. (17 de Septiembre de 2014). ACUERDO EJECUTIVO No. 1359-SE-2014. *Diario Oficial La Gaceta*.
15. Educación, S. d. (2014). Procedimiento de la Denuncia. Tegucigalpa: SE.
16. Educación, S. d. (2016). Informe de labores 2016. Tegucigalpa: Unidad de Denuncias.
17. Educación, S. d. (2018). Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad escolar. Tegucigalpa: SE.
18. Educación, S. d. (2018). Estrategia Nacional de Prevención y Seguridad Escolar. Tegucigalpa: SE.
19. Educación, S. d. (2018). Evaluación del Plan Estratégico Institucional. Tegucigalpa: SE.
20. Educación, S. d. (2018). Modelo de Supervisión Educativa de Honduras. Tegucigalpa: SE.
21. Educación, S. d. (2018). Ruta crítica para la descentralización. Tegucigalpa: SE.
22. Educación, S. d. (2019). Protocolo de atención de denuncias en los temas más denunciados. Tegucigalpa: SE.
23. Educación, S. d. (2019). Reglamento interno para la Convivencia escolar en los Centros Educativos Gubernamentales de Honduras. Tegucigalpa: La Gaceta.
24. Educación, S. d. (2021). Plan Estratégico Institucional 2018–2022. Tegucigalpa: SE.
25. Educación, S. d. (20 de Febrero de 2022). Sistema de Denuncias–Secretaría de Educación. Obtenido de <http://denuncias.se.gob.hn/home>
26. Educación, S. d. (s. f.). Manual de Mecanismos de Transparencia y Rendición de Cuentas. Tegucigalpa: SE.
27. Excellence, I. (28 de Noviembre de 2021). www.isotools.org. Obtenido de www.isotools.org/2021/08

28. Fierro , M. (2013). Convivencia inclusiva y democrática. Una perspectiva para gestionar la seguridad escolar. Sinéctica, Revista Electrónica de Educación, 1-18.
29. Focal, G. (8 de Febrero de 2022). Oficiales de Transparencia. (F. Banegas, Entrevistador)
30. GIZ. (2015). Manual de apoyo y guías de prácticas para docentes. Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania.
31. GIZ. (2015). Material de apoyo y guías de práctica para docentes. El Salvador: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
32. GIZ, A. . (2021). Evaluación de los mecanismos de transparencia de la SE . Tegucigalpa.
33. GIZ, A. p. (2021). Evaluación a los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de la Secretaría de Educación. Tegucigalpa.
34. Honduras, P. L. (2011). Ley de Fortalecimiento a la Educación Pública y la Participación Comunitaria. La Gaceta.
35. Honduras, T. (2017). Estudio, análisis horas efectivas de clase. Tegucigalpa: ASJ.
36. Johnston, H., & LeVine. (1989). Political corruption: a handbook. NJ: Transaction Books.
37. Karklins, R. (2005). The system made me do it: corruption in post-communist societies.
38. Legislativo, P. (21 de Enero de 2015). Ley contra el Acoso Escolar. Dario oficial La Gaceta.
39. Mascarenhas, S. (2006). Gestão do Bullying e da Indisciplina e Qualidade do Bem-Estar. Psicologia, Saúde & Doenças,, 95-107.
40. Medina, D. (16 de Febrero de 2022). Abogada. (R. Munguia, & F. Banegas, Entrevistadores)
41. Mena, I., Becerra, S., & Castro, P. (2011). Gestión de la Convivencia Escolar en Chile: Problemáticas, desafíos. Editorial Universidad de La Serena, 81-112.
42. OECD. (2018). La Educación en Honduras. Comayagüela: Secretaría de Educación.
43. Pinheiro, S. A. (2006). UNVAC.
44. Pulido, Í. S. (2020). Gestión de la Convivencia Escolar en establecimientos de Bio Bio. Unidad de Convivencia Escolar del DAEM de Los Ángeles, 13-44.

45. Sánchez, J. B. (2020). Pautas y recomendaciones técnico-jurídicas para la configuración de un canal de denuncias. Redalyc, 41-78.
46. SE. (2014). Guía Práctica para elaborar proyectos curriculares. Tegucigalpa: GIZ.
47. SE. (2017). Guía para elaboración de proyectos específicos en redes educativas de Honduras. Tegucigalpa: GIZ.
48. SE, S. G. (2018). Capacitación a direcciones municipales sobre atención a denuncias. Tegucigalpa: SE.
49. SE, U. d. (2016–2019). Informe de denuncias. Tegucigalpa: SE.
50. Silvestre, M., & Chevarría, F. (2014). Sistemas de denuncias y de protección de denunciantes de Corrupción en ALC. Eurososocial.
51. Sponda, D. (01 de Marzo de 2022). www.tunota.com.
52. Subsecretaría de Seguridad en Prevención, S. d. (2019). Encuesta de violencia contra niños, niñas y adolescentes. Tegucigalpa: Secretaría de Seguridad.
53. Transparencia, C. D. (2017). Autoría Social sobre Acoso Escolar en el Departamento de Ocotepeque. Ocotepeque: GIZ.
54. Unesco. (2011). Convivencia Democrática, Inclusión y Cultura de Paz. Lecciones desde la desde la práctica educativa innovadora. Santiago de Chile: Pehuén Editores.
55. UNHCR/ACNUR. (2018). Impacto de la Violencia en 220 Centros Educativos de Tegucigalpa. Análisis de los riesgos necesidades y propuestas de los docentes en riesgo de desplazamiento forzado. Tegucigalpa.
56. UPNFM. (2018). Observatorio Universitario de la Educación Nacional e Internacional. Tegucigalpa: UPNFM.
57. Ventura, K. (08 de Febrero de 2022). Oficial de Transparencia, Ocotepeque. (R. Munguía, & F. Banegas, Entrevistadores)
58. VIVA, R. (25 de Febrero de 2022). <http://www.redviva.hn>.
59. Zelaya, E. (4 de Febrero de 2022). Grupo Vulnerables de la Secretaría de Educación. (R. Munguía, & F. Banegas, Entrevistadores)



*Asociación para una Sociedad más Justa
La información pública como derecho ciudadano
y obligación del Estado.*