**Mecanismo de ingreso de reclamos y quejas**

****

Mecanismo de ingreso de reclamos y quejas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Mecanismo de ingreso de reclamos y quejas** | **Respuesta** |
| 1 | Línea 104 de atención y denuncias, línea gratuita marcando el número 104 desde cualquier operador de servicio móvil y telefonía fija. Es el mecanismo formal de recepción y centralización de denuncias, el cual promueve el ejercicio de políticas de control y prevención. | El reclamo o queja del proyecto, que se reciba a través de estos mecanismos, deberá ser canalizado y remitido a la Unidad Coordinadora de Proyecto (UCP) para su correspondiente análisis, resolución y seguimiento, la UCP debe informar del avance en la resolución que permita actualizar el estado de la denuncia. |
| 2 | Portal web de denuncias de la Secretaria de Educación  [www.se.gob.hn/denuncias](http://www.se.gob.hn/denuncias) con el ingreso y seguimiento de su denuncia Online. |  |
| 3 | Notas y oficios de reclamos y quejas realizados por los líderes de pueblos Indígenas y Afrodescendientes canalizadas a través de los actores educativos (Cualquier instancia educativa como ser Dirección Departamental de Educación, Dirección Distrital/Municipal de Educación, director de centro educativo, organizaciones locales entre otras. |  |
| 4 | Línea telefónica de atención del Proyecto administrada por la Unidad Coordinadora de Proyecto. | Las partes interesadas o beneficiarios del proyecto podrán llevar a cabo sus reclamos y quejas de forma directa en la UCP a través de una llamada telefónica o envió d un correo electrónico, quien realizara su respectivo análisis, resolución y seguimiento. |
| 5 | Correo electrónico para el ingreso de reclamos y quejas del proyecto. | Una vez, que se cuenta con la resolución del reclamo o queja se notificara a la parte interesada objeto de dicho reclamo o queja. |
| 6 | Consultas significativas llevadas a cabo con partes interesadas en seguimiento a las actividades del Proyecto. | El equipo técnico de la Secretaria de Educación deberá recolectar en cada taller de consultas significativas los reclamos y quejas que se presenten las partes interesadas, para ser entregada en la UCP para su respectivo análisis, resolución y seguimiento.  Una vez, que se cuenta con la resolución del reclamo o queja se notificara a la parte interesada objeto de dicho reclamo o queja. |