



República de Honduras  
Secretaría de Educación

**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS INTEGRADOS  
UNIDAD DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO DE LA SUBDIRECCION  
GENERAL DE TALENTO HUMANO  
DOCENTE**



**Educación**

Gobierno de la República

**El Manual de Procesos y Procedimientos Integrados Unidad de Atención al Público**, ha sido elaborado con apoyo técnico de la Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO) y por especialistas de la Unidad de Atención al Público, esta herramienta es propiedad de la Secretaría de Estado en el Despacho de Educación de Honduras, C.A.

**Presidencia de la República de Honduras  
Secretaría de Estado en el Despacho de Educación  
Subsecretaría de Asuntos Administrativos y Financieros  
Dirección General de Gestión del Talento Humano  
Subdirección General de Talento Humano Docente**

**Ref.**

**Autores**

Equipo Técnico de la Unidad de Atención al Público, Dirección General de Gestión del Talento Humano y de la Unidad de Desarrollo Organizacional

**Diseño y Diagramación**

Unidad de Desarrollo Organizacional

**Revisado por**

Comité de Control Interno de la Secretaría de Educación

**Revisión Técnico Gráfico**

Dirección General de Innovación Tecnología Educativa de la Secretaría de Educación

**©Secretaría de Educación**

Centro Cívico Gubernamental "José Cecilio del Valle", Edificio Cuerpo Bajo B  
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

[www.se.gob.hn](http://www.se.gob.hn)

**Manual de Procesos y Procedimientos Integrados**

**Unidad de Atención al Público de la SDGTHD**

Edición 2022

**Se prohíbe la reproducción total o parcial de este Manual por cualquier medio, sin el permiso por escrito de la Secretaría de Educación de Honduras.**

**DISTRIBUCIÓN GRATUITA-PROHIBIDA SU VENTA**



República de Honduras  
Secretaría de Educación

**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS INTEGRADOS  
UNIDAD DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO DE LA SUBDIRECCION  
GENERAL DE TALENTO HUMANO  
DOCENTE**

## Presentación

Honduras se encuentra transitando por una profunda y necesaria refundación del sector educativo, está basada en las propuestas de la presidenta Iris Xiomara Castro Sarmiento de Zelaya, la cual estamos implementando como país a través de un plan estratégico, orientándolo hacia un desarrollo sostenible que rescate lo humano, lo ecológico, social, económico, la libertad, la participación democrática, la responsabilidad, la solidaridad, la cultura y el arte.

Este plan tiene como primer área estratégica la “Institucionalidad, Democratización y Descentralización” con el objetivo de formular e implementar la política educativa, con la participación de la comunidad, y los diferentes actores que contribuyan al desarrollo humano sostenible, con base en información pública útil para la toma de decisiones, el trabajo en red y la delegación de funciones y recursos acordes a las capacidades de los municipios, departamentos y regiones de la República, siguiendo una ruta de descentralización de manera sostenida y continua. En razón de la importancia que adquiere el sistema de control interno y la transparencia para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la efectividad y economía en todos los procesos.

Los Manuales de Procesos forman el pilar para desarrollar actividades de manera sistematizada, identificando responsabilidades en áreas específicas lo que permite eficientar el proceso de descentralización, por el cual atraviesa esta institución, y definido en la Ruta hacia la Descentralización.

Le invito a usted estimado colaborador de la Secretaría de Educación a estudiar este manual y aplicar los lineamientos que el mismo ofrece para que contribuyamos a que Honduras trabaje unida por una educación de calidad para transformarnos en el país que todos soñamos.

**Secretaría de Estado en el Despacho de Educación.**

## ACRÓNIMOS

SIGLAS	SIGNIFICADO
<b>SDGTHD:</b>	Subdirección General de Talento Humano Docente.
<b>DDE:</b>	Dirección Departamental de Educación.
<b>UDP:</b>	Unidad de Presupuesto.
<b>SE:</b>	Secretaría de Estado en el Despacho de Educación.
<b>DGGTH:</b>	Dirección General de Gestión del Talento Humano.
<b>UAP:</b>	Unidad de Atención al Público.
<b>LFE:</b>	Ley Fundamental de Educación.
<b>UED:</b>	Unidad de Expediente Docente.
<b>VTR:</b>	Valor Total de Riesgo
<b>P:</b>	Probabilidad
<b>I:</b>	Impacto
<b>VAC</b>	Valor de la Actividad de Control
<b>PEI:</b>	Plan Estratégico Institucional.
<b>UPI:</b>	Unidad de Preintervención.
<b>TSC:</b>	Tribunal Superior de Cuentas
<b>DNI:</b>	Documento Nacional de Identidad.
<b>IMPREMA:</b>	Instituto Nacional de Previsión del Magisterio
<b>UNS:</b>	Unidad de Nóminas y Salarios
<b>MP:</b>	Ministerio Público
<b>UA:</b>	Unidad de Análisis
<b>SIAFI:</b>	Sistema de Administración Financiera Integrada

## Introducción

El presente manual de procesos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades que se realizan en la Unidad de Atención al Público UAP.

Comprende una forma secuencial y detallada de los procedimientos a seguir para cada actividad desarrollada dentro de la Unidad de Atención al Público promoviendo así la eficacia y eficiencia de los oficiales de la Unidad.

Es importante señalar que este documento este sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normativa establecida, en la estructura orgánica o algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, esto con el fin de cuidar su vigencia operativa.

## Índice

Introducción .....	1
Misión .....	3
Visión .....	3
Descripción de los Procesos.....	4
Proceso 1: Recepción de documentos y gestiones al público .....	4
Descripción: .....	4
Objetivo: .....	4
Justificación:.....	4
Descripción de las actividades .....	4
Matriz de Actividades, responsables y formularios.....	7
Diagrama de Flujo .....	8
Matriz de Verificación de Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos .....	11
Proceso 2: Registro de identificación en la carrera docente .....	13
Descripción: .....	13
Objetivo: .....	13
Justificación:.....	13
Descripción de las actividades .....	14
Diagrama de Flujo .....	17
Matriz de Verificación de Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos .....	20
Proceso 3: Emisión y entrega de estados de cuenta de sueldos y/o años de servicio, constancia de sueldo y otras constancias requeridas por los usuarios. ....	22
Descripción: .....	22
Objetivo: .....	22
Justificación:.....	22
Descripción de las actividades .....	22
Diagrama de Flujo .....	25
Matriz de Verificación de Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos .....	28
Bibliografía.....	29

## Misión

Somos la Institución del Estado, que ejecuta la política educativa nacional y autoriza, organiza, dirige y supervisa la educación en los niveles de Educación Pre-Básica, Básica y Media del Sistema Educativo Formal, garantizando el acceso a los servicios educativos con calidad, equidad, transparencia y participación a las niñas, niños, jóvenes y adultos para el bienestar humano integral, que contribuyan al desarrollo económico, científico, tecnológico, social y cultural del país.

## Visión

Al año 2022, la Secretaría de Educación será una institución con liderazgo, que responde a las demandas educativas de la población hondureña, con un sistema incluyente, articulado y competitivo, que ofrece servicios educativos de calidad al sistema formal de educación; reconocido nacional e internacionalmente y que constituye el eje fundamental del desarrollo de la nación



## Descripción de los Procesos

### Proceso 1: Recepción de documentos y gestiones al público

**Descripción:** El proceso se inicia con la recepción de la documentación que presenta el docente o su apoderado legal, enlaces de colegios magisteriales, representantes de bancos, cooperativas y/o otras instituciones financieras, enlaces de las DDE, Ministerio Público (MP), Poder Judicial, Tribunal Superior de Cuentas (TSC), otras secretarías e Instituciones del Estado, dependencias de la SE, la DGGTH, SDGTHD; atendiendo las solicitudes recibidas y brindar respuesta satisfactoria al interesado

**Objetivo:** Recibir y dar trámite a la documentación y solicitudes de los interesados haciendo uso de los mecanismos establecidos por la DGGTH y SDGTHD.

**Justificación:** Este proceso se desarrolla en el marco de la LFE y su reglamento, Estatuto del Docente Hondureño, y de manera específica dando cumplimiento a los Artículos 30 y 31 del REGLAMENTO DE LA SECRETARÍA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE EDUCACIÓN.

**Alcance:** El proceso inicia con el ingreso de solicitudes, continúa con la remisión a la DGGTH y/o SDGTHD y las Unidades dependientes de ellas, dando respuesta satisfactoria al interesado a través de los documentos legalmente establecidos y finaliza con un informe presentado a la autoridad superior

### Descripción de las actividades

El proceso se ejecuta a través de las actividades que se detallan a continuación:

**1. Recepción de solicitudes con la documentación soporte:** El Oficial de la UAP recibe la documentación presentada por el interesado en la ventanilla única de la Unidad, la recepción se hace utilizando el formulario de registro docente (registro escalafonario, transferencia de grado académico, censo docente), hoja de reclamo (zona de trabajo, sueldo, grado académico, por falta de pago de antigüedad en el servicio, cargo administrativo, décimo tercer y cuarto mes

de salario, vacaciones Estatuto y Administrativas, zona de trabajo, frontera, acuerdo ejecutivo 011-2016, devolución por valores mal aplicados, horas clase, méritos profesionales, recuperación de valores, reintegros y otros ) comprobante de ingreso (constancias varias, acreditación por antigüedad en el servicio/quinquenios, trienios, Pensiones, Jubilaciones por sentencia de la Corte Suprema de Justicia, retiro de aportaciones, beneficio por muerte, solicitudes ampliación de Jubilaciones, censo, grado académico, vacaciones administrativas y/o estatuto, pago por cuenta bancaria y/o cambio de cuenta de banco, sin título profesional, título refrendado, constancia para legalización de acuerdo); y se reciben mediante oficio solicitudes de las Unidad Legal, Medico evaluador DGGTH, SDGTHD, todas las solicitudes recibidas se anotan en el libro de ingreso para llevar el control y dar monitoreo de los casos en las otras Unidades.

**Tareas:**

- El Oficial de la UAP recibe la documentación presentada por el interesado en la ventanilla única de la Unidad, la recepción se hace utilizando el formulario de registro docente.
- El Oficial de la UAP realiza el registro de solicitudes recibidas en el libro.

**2. Remisión de solicitudes con la documentación soporte:** La Jefatura de la UAP a través de sus oficiales, remite mediante oficio, manifiestos y formularios de las solicitudes con la documentación soporte a la DGGTH, SDGTHD y/o sus Unidades para realizar el trámite de acuerdo a lo solicitado por el interesado o apoderado legal; dejando copia del oficio y el manifiesto enviado para llevar el control y dar el seguimiento y monitoreo.

**Tareas:**

- La Jefatura de la UAP elaborar el oficio y el manifiesto de las solicitudes.
- La Jefatura de la UAP remite la documentación a las diferentes Unidades de la SDGTHD.

**3. Seguimiento a las solicitudes:** La Jefatura de la UAP a través de sus oficiales, dan seguimiento mediante correo electrónico y otros mecanismos utilizados por la Subdirección a las solicitudes que han remitido a la DGGTH, SDGTHD y/o Unidades para conocer en qué estado se encuentran y dar respuesta en caso que el interesado se presente a consultar acerca de su solicitud y poder llevar un control.

**Tareas:**

- La Jefatura de la UAP a través de sus oficiales, dan seguimiento mediante correo electrónico.
- La Jefatura de la UAP solicita los números de oficios de listados en físico y digital de Jubilaciones y Pensiones a la UA y UPI.

**4. Recibo de la documentación enviadas por las Unidades:** La Jefatura de la UAP a través de sus oficiales, reciben de la DGGTH, SDGTHD, y Unidades mediante oficio y listado adjunto, la documentación de respuesta a las solicitudes para entregar al interesado.

**Tareas:**

- La Jefatura de la UAP reciben de la DGGTH, SDGTHD, y Unidades mediante oficio en físico y digital el listado de la documentación de respuesta a las solicitudes

**5. Entrega de la documentación al interesado:** El Oficial de la UAP entrega al interesado la documentación de la solicitud resuelta y lo registra en el libro de control de entrega; siendo: Certificación para retiro de aportaciones, Jubilación Pensión, Beneficio por muerte, Constancia para legalización de acuerdos, años de servicio, TSC, Pin SIAFI, (Resolución emitida por la Corte Suprema de Justicia ordenando al INPREMA la jubilación de estos docentes con la ley anterior) y otras, en el caso que la solicitud presentada por el interesado no se resuelva de manera favorable debido a que no cumplió los requisitos, de igual manera se entrega la documentación para que enmiende la solicitud y la ingrese nuevamente.

**Tareas:**

- El Oficial de la UAP entrega al interesado la documentación de la solicitud resuelta y lo registra en el libro de control de entrega
- El Oficial de la UAP anota el libro los casos que se devuelven a los docentes por no ser favorable y lo ingrese nuevamente subsanando los requisitos que no cumplió.

**6. Elaboración del informe y archivo de la documentación:** La Jefatura de UAP elabora el informe de las actividades del proceso, con los reportes que envían los oficiales de la Unidad, la cual sirve como insumo para el informe mensual, trimestral que se envía a la SDGTHD; posteriormente se archivan oficios y manifiestos.

## Tareas:

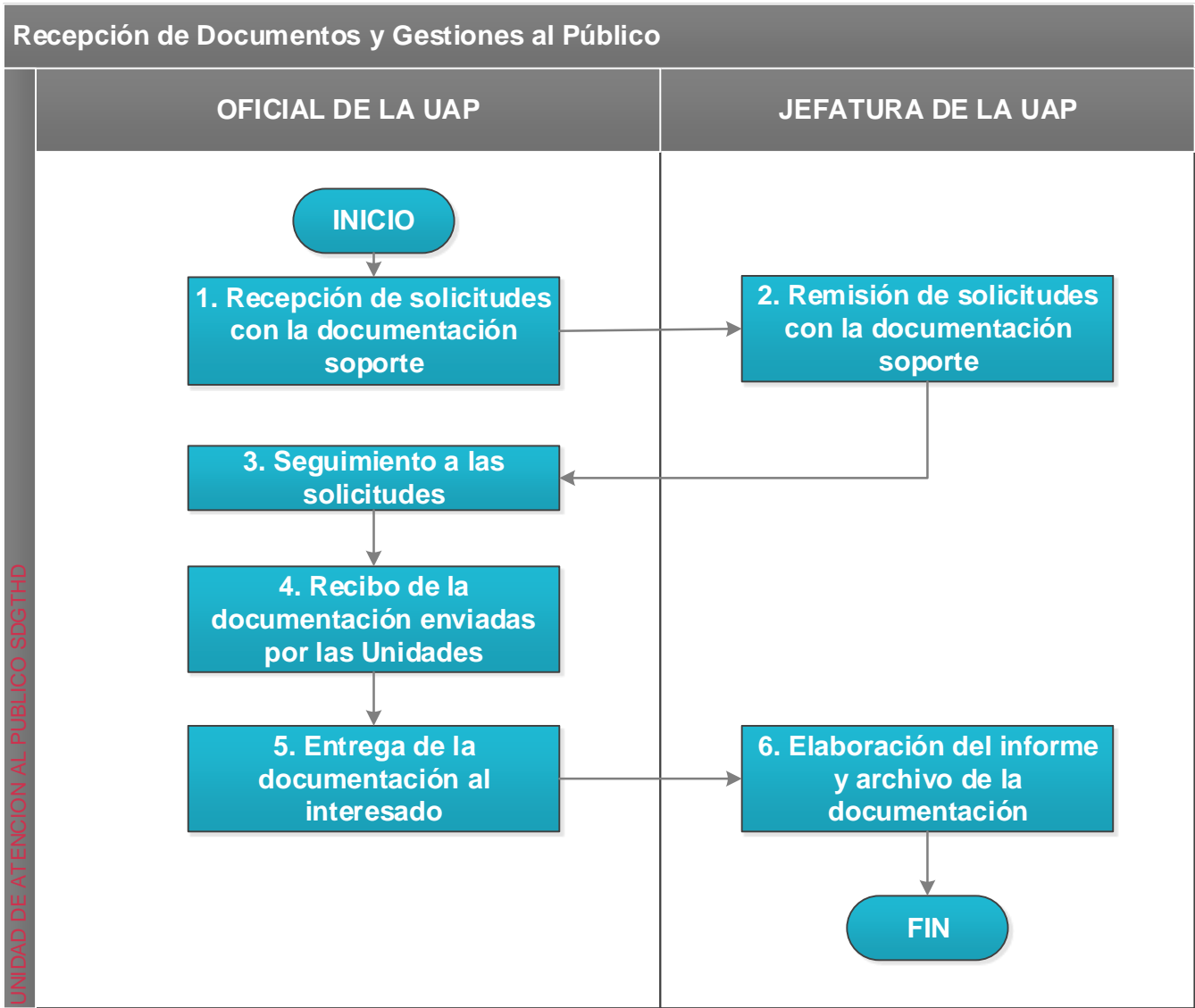
- La Jefatura de UAP elabora el informe de las actividades del proceso

## Matriz de Actividades, responsables y formularios

**Denominación del proceso:** *Recepción de documentos y gestiones al público*

Denominación del Proceso: Recepción de documentos y gestiones al público			
No	Actividades	Responsables	Formularios
1	Recepción de solicitudes con la documentación soporte	Oficial de la UAP	Documentación Formularios Libro de ingreso Solicitudes Oficios
2	Remisión de las solicitudes con la documentación soporte	Jefatura/Oficiales UAP	Oficio Manifiesto Solicitudes Documentación soporte Formularios
3	Seguimiento a las solicitudes	Oficial de la UAP	Correo electrónico
4	Recibo de la documentación enviadas por las Unidades.	Oficial de la UAP	Oficio Listado adjunto documentación
5	Entrega de la documentación de la solicitud.	Oficial de la UAP	Documentación Libro control de entrega Certificaciones Constancias
6	Elaboración del informe y archivo de la documentación	Jefatura de la UAP	Informe Oficios Manifiestos

Diagrama de Flujo



## Matriz de micro evaluación de riesgo del proceso

Esta matriz - se repetirá en los demás procesos - toma en consideración los posibles riesgos que se presentan en cada actividad del proceso, así como las acciones de control para mitigarlos. La columna de Probabilidad de ocurrencia (P) e Impacto (I) adquieren valores del 1 al 5 (1 bajo probabilidad/impacto y 5 alto). El Valor Total del Riesgo (VTR) es el producto de  $P \times I$ . El valor residual se calcula restando al VTR la estimación, basada en la experiencia, acerca del efecto que la acción de mitigación provoca en el riesgo descrito. Los valores para el Ranking se determinan en función del Residual, de acuerdo a la siguiente escala: 1-6 Bajo; 7-14 Medio y 15-25 Alto.

Institución: Secretaría de Estado en el Despacho de Educación			Objetivo: Recibir y dar trámite a la documentación y solicitudes de los interesados haciendo uso de los mecanismos establecidos por la DGTH y SDGTHD							
Dependencia: Subdirección General de Talento Humano Docente		Unidad: Atención al Público								
Proceso: Recepción de Documentos y Gestiones al Público										
Año: 2022										
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	P	I	VTR	ACTIVIDADES DE CONTROL	VAC	RESIDUAL	RANKING	
1	Recepción de solicitudes con documentación soporte.	El oficial de la UAP algunas veces no consigna en el libro de ingreso las solicitudes recibidas	1	2	2	La Jefatura de la UAP socializa con los oficiales de la unidad los lineamientos para la recepción de solicitudes con la documentación soporte	1	1	Bajo	
2	Remisión de las solicitudes con la documentación soporte.	La Jefatura de la UAP en algunas ocasiones se remite de manera tardía las solicitudes con la información.	1	2	2	La SDGTHD de manera periódica realiza monitoreo de seguimientos a la UAP.	1	1	Bajo	

Institución: Secretaría de Estado en el Despacho de Educación			Objetivo: Recibir y dar trámite a la documentación y solicitudes de los interesados haciendo uso de los mecanismos establecidos por la DGTH y SDGTHD							
Dependencia: Subdirección General de Talento Humano Docente		Unidad: Atención al Público								
Proceso: Recepción de Documentos y Gestiones al Público										
Año: 2022										
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	P	I	VTR	ACTIVIDADES DE CONTROL	VAC	RESIDUAL	RANKING	
3	Seguimiento a las solicitudes.	El Oficial de la UAP no logre mantener una comunicación efectiva con los oficiales de las otras Unidades.	3	4	12	La Jefatura de la UAP debe gestionar ante la SDGTHD mediante de oficio el envío de los lineamientos a fin de que la Unidad le dé seguimiento a todas las solicitudes.	10	2	Bajo	
4	Recibo de la documentación enviadas por las Unidades.	La Jefatura de la UAP en algunas ocasiones no cuenta con la información disponible cuando el interesado lo requiere.	1	2	2	La Jefatura de la UAP gestiona ante la SDGTHD la automatización del sistema de seguimiento y monitoreo de las solicitudes que ingresan a la Unidad.	1	1	Bajo	
5	Entrega de la documentación al interesado.	El Oficial de la UAP por error entregue algunas veces la documentación equivocada al interesado.	1	2	2	La Jefatura de la UAP supervisa de manera periódica el control de entrega de documentación al interesado.	1	1	Bajo	
6	Elaboración de informe y archivo de la documentación	El informe presentado por la Jefatura de la UAP no refleja en su totalidad las actividades realizadas.	1	2	2	La Jefatura de la UAP registra las entradas y salidas en el libro de control en tiempo y forma.	1	1	Bajo	

## Matriz de Verificación de Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos

Los ejes transversales aportan criterios claros y concretos al trabajo desarrollado por el personal de la Secretaría de Educación, enmarcados en la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas, a la Ley Fundamental de Educación y su Reglamento, al Compromiso Marco compartido entre el Gobierno de la República y TI/ASJ, la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública y la verificación de los indicadores plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Denominación del Proceso: Recepción de Documentos y Gestiones al Público			
Preguntas de verificación	Sí	No	Respuestas de Verificación
¿La Descripción del Proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	x		Las actividades del proceso se desarrollan de acuerdo a la LFE y el Reglamento de la Secretaria de Estado en el Despacho de Educación (artículos 30 y 31) lo que asegura que el proceso se enmarque en ley y <b>no</b> contenga acciones que favorezcan la corrupción; de igual manera existe control interno de acuerdo a lo establecido por la DGTH, SDGHTD.
¿La Descripción del Proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		x	Este proceso se descentraliza de manera progresiva en las DDE, este proceso de igual manera se está incorporando en el manual de Procesos y Procedimientos de las DDE, con la puesta en marcha de la ventanilla única automatizada
¿La Descripción del Proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		x	El proceso se desarrolla con el involucramiento UAP en conjunto con las otras Unidades de la SDGTHD



Denominación del Proceso: Recepción de Documentos y Gestiones al Público			
Preguntas de verificación	Sí	No	Respuestas de Verificación
¿La Descripción del Proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	x		La UAP envía de manera mensual a la SDGTHD el informe de solicitudes recibidas y entregadas al interesado con su respuesta con el fin de transparentar los procesos y que sea de conocimiento de la Unidad de transparencia de la SE y de otros entes contralores.
¿La Descripción del Proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	x		El proceso permite que la documentación se archive de manera física y digital
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al logro de indicadores del PEI?			El Proceso desarrolla actividades encaminadas a logro de indicadores del PEI, específicamente en el área “ <b>GESTIÓN INSTITUCIONAL CON TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b> ”

## Proceso 2: Registro de identificación en la carrera docente

**Descripción:** Este proceso inicia cuando el docente se presenta a la ventanilla de la UAP en la SDGTHD, portando el formulario de registro docente con los documentos siguientes para Maestros titulados: título original y copia, partida nacimiento original, copia de identidad, carnet de colegiación; a los Maestros no titulados se les solicita título de media o educación superior, partida de nacimiento original, copia de identidad, carnet de colegiación, constancia de la DDE donde estipula o señala que el docente será nombrado de manera interina, en los casos de los centros no gubernamentales pueden ser inscritos en la carrera docente para que laboren de manera interina siempre y cuando presenten un avance de 60% de la carrera por las universidades autorizadas por el Estado en el área de Educación, deben presentar hoja de matrícula e historial académico, estos requerimientos se aplican en base a lo que establece la LFE y sus reglamentos, así como en el Estatuto del Docente Hondureño y su reglamento.

Una vez que el oficial de la UAP revisa la documentación presentada por el docente lo registra en el sistema y se le emite el carnet que contiene la clave de inscripción de ingreso a la carrera docente.

En el caso de docentes que ya obtuvieron su título de Licenciatura de la carrera docente se le realiza la transferencia de grado académico, para que logre los beneficios establecidos en el Estatuto del Docente Hondureño

**Objetivo:** Generar un registro de los profesionales de educación inscritos en la carrera docente para que laboren en centros Gubernamentales y No gubernamentales.

**Justificación:** La Secretaría de Educación para efecto de tener un control interno y para la transparencia genera un registro de inscripción de todos los docentes con título de la especialidad en el grado de Licenciatura de centros gubernamentales y no gubernamentales; estos docentes pueden ser nombrados de manera permanente o interina, en el caso de los profesionales que no tienen título emitido por las universidades autorizadas por el Estado y considerando la necesidad del sistema porque no cuenta con los profesionales en el grado de licenciaturas en algunas áreas se les emite un carnet provisional para poder laborar en el sistema.

**Alcance:** El proceso inicia con la presentación de la solicitud del docente en la UAP con los documentos personales que sustentan su petición, enmarcados en la LFE y sus reglamentos, así como en el Estatuto del Docente Hondureño y su Reglamento. Dichos documentos son registrados, organizados en expediente, para proceder a la emisión del carnet y posteriormente se remite el expediente a la Unidad de Expediente Docente (UED) y finalmente se emite un informe mensual, trimestral y anual a la SDGTHD.

## Descripción de las actividades

El proceso se ejecuta a través de las actividades que se detallan a continuación:

**1. Recepción y revisión de la documentación:** El Oficial de la UAP recibe el formulario de registro de docente con la documentación, para Maestros titulados: título original y copia, partida nacimiento original, copia de identidad, carnet de colegiación; a los Maestros no titulados se les solicita título de media o educación superior, partida de nacimiento original, copia de identidad, carnet de colegiación, constancia de la DDE donde estipula o señala que el docente será nombrado de manera interina, en los casos de los centros no gubernamentales pueden ser inscritos en la carrera docente para que laboren de manera interina siempre y cuando presenten avance del 60% de la carrera por las universidades autorizadas por el Estado, en el área de Educación deben presentar hoja de matrícula e historial académico para el registro e identificación en la carrera docente (registro de identificación, transferencia de grado académico, reposición o renovación de carnet), en el caso de reposición o renovación el docente deberá presentar una identificación que lo acredita como tal.

### Tareas:

- El Oficial de la UAP recibe el formulario de registro de docente con la documentación.
- El oficial revisa que la documentación presentada por el docente cumpla todos los requisitos establecidos, posteriormente firma y sella la documentación y remite al docente para que realice el pago correspondiente, en caso que falte documentación se le devuelve al docente.
- En el caso de transferencia de grado académico el oficial de UAP realiza el cambio de clave escalafonaria en el sistema de registro de docentes.

**2. Pago por emisión de carnet:** El Oficial de UAP recibe del docente el trámite de emisión de carnet, posteriormente emite el recibo de pago por el valor del carnet y lo entrega al docente para que continúe con el proceso correspondiente.

**Tareas:**

- El Oficial UAP recibe el trámite de carnet y recibo de pago.
- El Oficial de UAP entrega el recibo de pago al docente.

**3. Emisión y entrega de carnet:** El Oficial de la UAP solicita el recibo de pago de emisión de carnet, verifica el expediente y procediendo a la captura de la fotografía, imprime el carnet y se entrega al docente.

**Tareas:**

- El Oficial de la UAP verifica el expediente del docente.
- El Oficial de la UAP emite el carnet y lo entrega al docente.

**4. Remisión de expediente al archivo:** La Jefatura de la UAP y los Oficiales de la Unidad remiten vía oficio y manifiesto los expedientes a la UED con toda la documentación del docente luego de realizar el registro correspondiente.

**Tareas:**

- Remisión del expediente a la UED con la documentación soporte

**5. Entrega de fondos recibidos a la UDP:** La Jefatura de la UAP con los Oficiales remite diariamente los fondos recaudados y talonarios utilizados a la Unidad de Presupuesto y deja evidencia a través de una conciliación de los valores recibidos.

**Tareas:**

- La Jefatura de la UAP remite diariamente los fondos con su respectiva conciliación

**6. Elaboración de informe:** La Jefatura de UAP elabora y remite vía oficio el informe de las actividades del proceso, con los reportes que envían los oficiales de la Unidad, la cual sirve como insumo para el informe mensual, trimestral que se envía a la SDGTHD; posteriormente se archivan oficios y manifiestos

**Tareas:**

- Elaboración y entrega del informe de actividades del proceso

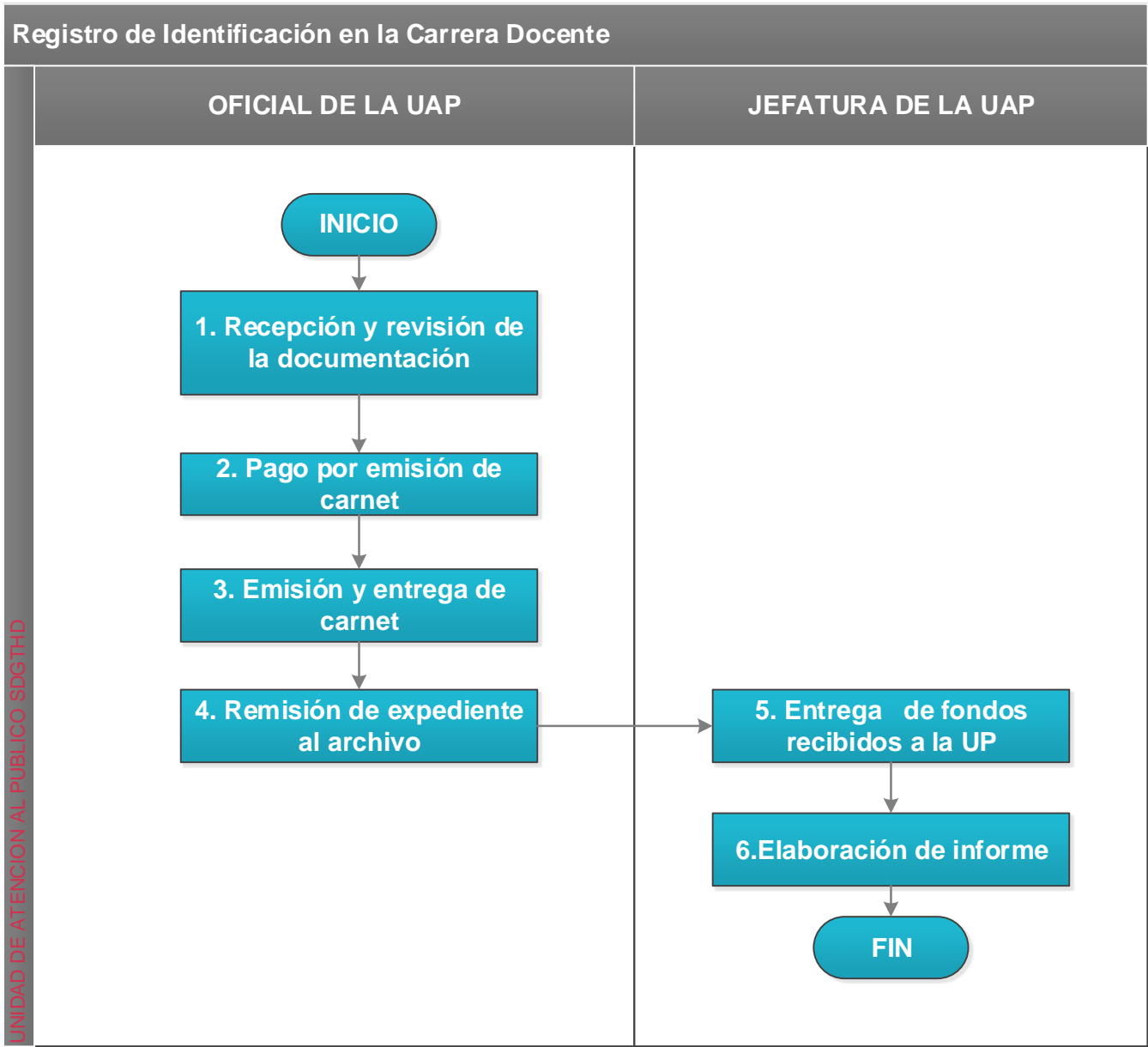
- Remisión del informe a la SDGTHD a través de un oficio.

### Matriz de Actividades, responsables y formularios

**Denominación del proceso:** *Registro e identificación en la carrera docente*

Denominación del Proceso: Registro e identificación en la carrera docente			
No	Actividades	Responsables	Formularios
1	Recepción y revisión de la documentación	Oficial de UAP	Titulo original y copia, Partida nacimiento original, Copia de identidad, Carnet de colegiación, Constancia de DDE, Hoja de matrícula, Historial académico, Formulario de registro docente.
2	Pago por emisión de carnet	Oficial de UAP	Recibo, Expediente docente
3	Emisión y entrega de carnet	Oficial de UAP	Recibo, Expediente docente, Libro de registro
4	Remisión de expediente al archivo.	Jefatura de la UAP y Oficiales de la Unidad.	Oficios, Manifiesto, Expediente docente.
5	Entrega de fondos recibidos a la UDP.	Jefatura de la UAP y Oficiales de la Unidad.	Talonarios de recibos, Conciliación de valores
6	Elaboración de informe	Jefatura de la UAP	Oficios, Manifiesto, Expediente docente. informes

Diagrama de Flujo



## Matriz de micro evaluación de riesgo del proceso<sup>1</sup>

Institución: Secretaría de Estado en el Despacho de Educación			Objetivo: Generar un registro de los profesionales de educación inscritos en la carrera docente para que laboren en centros Gubernamentales y No gubernamentales							
Dependencia: Subdirección General de Talento Humano Docente		Unidad: Atención al docente								
Proceso: Registro de Identificación en la Carrera Docente										
Año: 2022										
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	P	I	VTR	ACTIVIDADES DE CONTROL	VAC	RESIDUAL	RANKING	
1	Recepción y revisión de la documentación.	El Oficial de la UAP algunas veces no revisa bien los documentos que vengan en regla.	1	3	3	La Jefatura de la UAP realiza monitoreo periódicos al oficial para verificar que la documentación recibida está de acuerdo a los requisitos establecidos.	2	1	Bajo	
2	Pago por emisión de carnet	El Oficial de la UAP en algunas ocasiones no cuenta con los talonarios de recibo de pago	1	2	2	La Jefatura de la UAP lleve un control de inventario de los talonarios de recibo de pago	1	1	Bajo	
		El Oficial de la UAP no cuenta en algunas ocasiones con los valores necesarios de efectivo para dar respuesta al usuario.	1	2	2	La Jefatura de la UAP solicita a UDP que les faciliten los valores necesarios de efectivo para dar respuesta al usuario.	1	1	Bajo	

<sup>1</sup> La descripción de este mecanismo está en la página 9

Institución: Secretaría de Estado en el Despacho de Educación			Objetivo: Generar un registro de los profesionales de educación inscritos en la carrera docente para que laboren en centros Gubernamentales y No gubernamentales							
Dependencia: Subdirección General de Talento Humano Docente		Unidad: Atención al docente								
Proceso: Registro de Identificación en la Carrera Docente										
Año: 2022										
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	P	I	VTR	ACTIVIDADES DE CONTROL	VAC	RESIDUAL	RANKING	
3	Emisión y entrega de carnet.	Oficial de UAP en algunas ocasiones no puede imprimir el carnet por fallas técnicas del equipo de impresión o por falta de tinta para la impresora.	2	2	4	La Jefatura de la UAP realiza gestiones ante la SDGTHD para que se le realicen mantenimientos periódicos al equipo de impresión.	2	2	Bajo	
4	Remisión de expediente al archivo.	La Jefatura de la UAP y los Oficiales de la Unidad que algunas veces no enliste el expediente en el manifiesto	1	3	3	La SDGTHD realiza monitoreo a esta actividad para que se envíen los expedientes a la UAD.	2	1	Bajo	
5	Entrega de fondos recibidos a la UDP.	La Jefatura de la UAP y los Oficiales de la Unidad algunas veces no registran la conciliación de valores.	1	2	2	La SDGTHD solicita evidencia física de las conciliaciones de los valores recibidos en la UAP.	1	1	Bajo	



Institución: Secretaría de Estado en el Despacho de Educación			Objetivo: Generar un registro de los profesionales de educación inscritos en la carrera docente para que laboren en centros Gubernamentales y No gubernamentales							
Dependencia: Subdirección General de Talento Humano Docente		Unidad: Atención al docente								
Proceso: Registro de Identificación en la Carrera Docente										
Año: 2022										
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	P	I	VTR	ACTIVIDADES DE CONTROL	VAC	RESIDUAL	RANKING	
6	Elaboración de informe	El informe presentado por la Jefatura de la UAP no refleja en su totalidad las actividades realizadas.	1	2	2	La SDGTHD socializa los lineamientos para la elaboración de informes.	1	1	Bajo	

### Matriz de Verificación de Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos<sup>2</sup>

Denominación del Proceso: Registro de Identificación en la Carrera Docente			
Preguntas de verificación	Sí	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Las actividades del proceso se desarrollan de manera transparente, utilizando entrega de recibos a los interesados y que al final del día se realiza un arqueo de caja, consignando los valores contra copia de recibos, finalmente se elabora un informe mensual la SDGTHD, que incluye matriz de ingreso; esta información permite transparentar el proceso y

<sup>2</sup> La descripción de este mecanismo está en la página 11

Denominación del Proceso: Registro de Identificación en la Carrera Docente			
Preguntas de verificación	Sí	No	Respuestas de Verificación
			facilitar el trabajo ya sea auditoría interna y fondos propios.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?	X		Este proceso se descentraliza de manera progresiva en las DDE, con la puesta en marcha de la ventanilla única automatizada y la simplificación de procesos mediante el uso de plataformas virtuales buscando que el interesado pueda obtener sus documentos desde su casa.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	El proceso se desarrolla con el involucramiento UAP en conjunto con las otras Unidades de la SDGTHD.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		La SDGTHD remite informe a la Unidad de Transparencia de la SE, Auditoría Interna y Fondos Propios, así como mantiene información disponible para otros entes contralores del Estado.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		La UAP mantiene un archivo físico y digital de los ingresos por el pago de los servicios a los docentes o interesados.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al logro de indicadores del PEI?	X		El Proceso desarrolla actividades encaminadas a logro de indicadores del PEI, específicamente en el área <b>“GESTIÓN INSTITUCIONAL CON TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS”</b>

### **Proceso 3: Emisión y entrega de estados de cuenta de sueldos y/o años de servicio, constancia de sueldo y otras constancias requeridas por los usuarios.**

**Descripción:** Inicia con la solicitud del docente quien se presenta ante la ventanilla de la UAP para que se le emita estado de cuenta de sueldos y/o años de servicio y otras constancia requeridas por los usuarios, para lo cual el Oficial solicita el documento de identificación para luego proceder a la impresión de lo solicitado, posteriormente el docente efectúa el pago correspondiente, finalmente el Oficial de la Unidad entrega el documento firmado y sellado al interesado, en caso de que el docente haya fallecido estando activo se le entregara la constancia previo presentando certificación de acta de defunción y el solicitante debe acreditar su parentesco.

La emisión y entrega de estos documentos es estrictamente personal a excepción de una carta poder del interesado

**Objetivo:** Emitir estados de cuenta de sueldo y/o años de servicio, constancia de sueldo y otras constancias requeridas por los usuarios.

**Justificación:** Este documento es solicitado por el docente para realizar trámites para solicitar préstamos, servir de aval, declaración jurada ante el Tribunal Superior de Cuentas (TSC), gestionar varios trámites profesionales, financieros y personales.

**Alcance:** El proceso inicia cuando el docente se presenta ante la ventanilla de la UAP y solicita: su estado de cuenta de sueldo y/o años de servicio, constancia de sueldo y otras constancias requeridas, finalizando con la entrega del documento requerido al interesado por parte del Oficial de la UAP.

#### **Descripción de las actividades**

El proceso se ejecuta a través de las actividades que se detallan a continuación:

**1. Impresión del estado de cuenta de sueldo, años de servicio y constancia de sueldo y otras constancia requeridas por los usuarios:** El Oficial de la UAP ingresa al sistema y genera la información conforme al número de identidad del docente para luego, proceder a la impresión del documento solicitado, seguidamente firma y sella, indicando el monto que debe pagar para la entrega del mismo.

**Tareas:**

- El oficial de la UAP recepciona la solicitud y solicita el DNI para proceder a emitir la constancia solicitada.

**2. Pago por emisión de documento:** El Oficial de UAP emite el recibo por el valor pagado y lo entrega al docente para que continúe con el proceso correspondiente.

**Tareas:**

- El oficial de la UAP, entrega la constancia requerida al solicitante previo al pago correspondiente

**3. Entrega de fondos recibidos a la UDP:** La Jefatura de la UAP con lo recaudado por la emisión de constancias, estados de cuentas, entrega diariamente los fondos y talonarios utilizados mediante arqueo de caja a la Unidad de Presupuesto y deja evidencia a través de una conciliación de los valores entregados.

**Tareas:**

- La Jefatura de la UAP remite diariamente los fondos con su respectiva conciliación

**4. Elaboración de informe y archivo de la documentación:** Los oficiales de la UAP elaboran informes de las constancias emitidas por cada uno de ellos, y lo remiten a la jefatura el cual consolida un informe general el cual incluye la conciliación de fondos recaudados, conforme al arqueo diario. Este informe es remitido a la SDGTHD.

**Tareas:**

- Los oficiales remiten a la coordinación de la UAP informes de las constancias y estados de cuenta emitidas.
- El oficial de la UAP encargada de los fondos percibidos remite a la coordinación un informe consolidado de los valores recibidos.

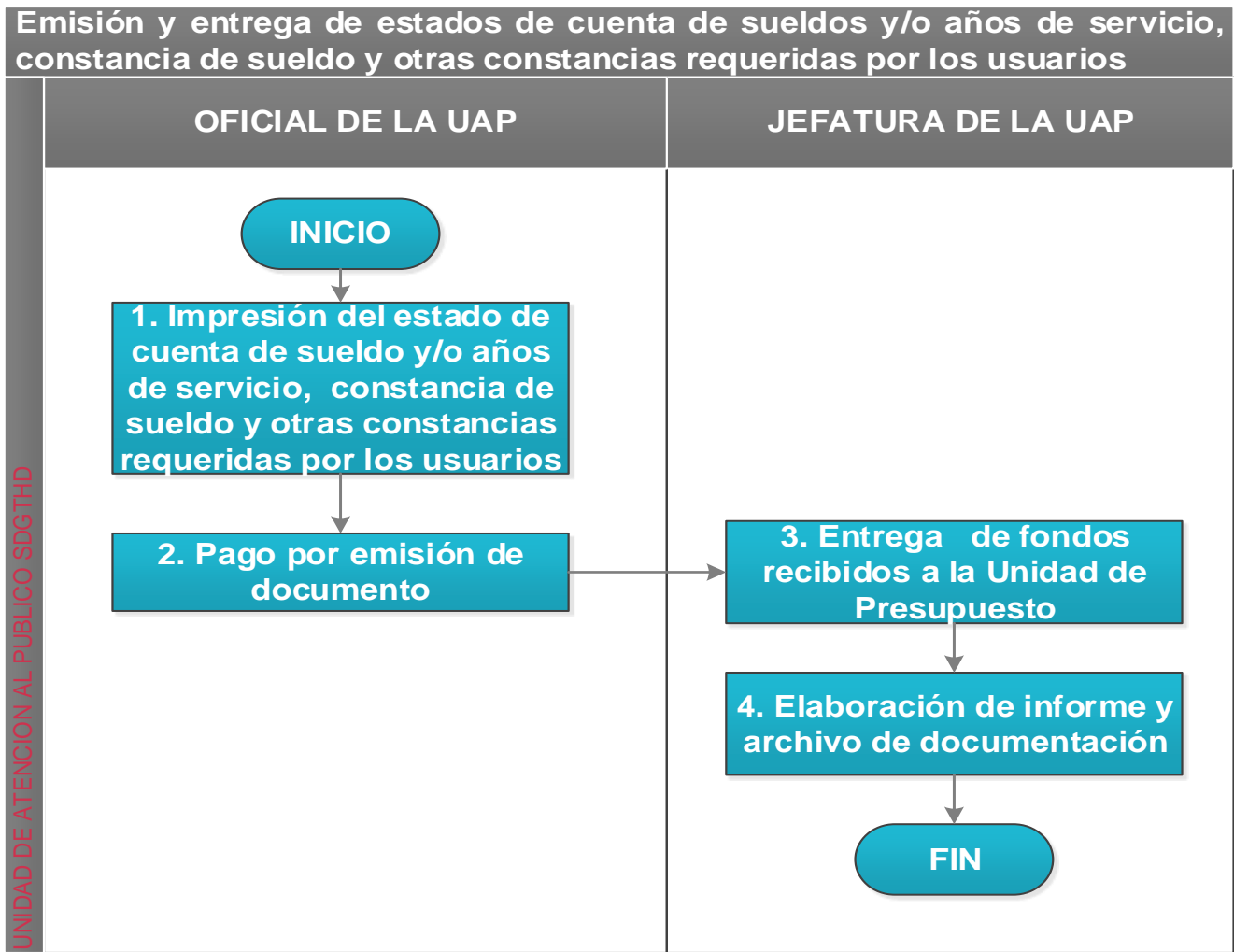
- La coordinación de la UAP consolida un informe general de las constancias y estados de cuenta emitidas y los fondos recibidos, el cual es enviado a la SDGTHD vía oficio mensualmente

#### Matriz de Actividades, responsables y formularios

**Denominación del proceso:** *Emisión y entrega de estados de cuenta de sueldos y/o años de servicio, constancia de sueldo y otras constancias requeridas por los usuarios*

Denominación del Proceso: Emisión y entrega de estados de cuenta de sueldos y/o años de servicio, constancia de sueldo y otras constancias requeridas por los usuarios			
No	Actividades	Responsables	Formularios
1	Impresión del estado de cuenta de sueldo y/o años de servicio y constancia de sueldo	Oficial de la UAP	Estado de Cuenta Constancia Y PIN SIAFI(jubilados)
2	Pago por emisión de documento	Oficial de la UAP	Recibo de pago
3	Entrega de fondos recibidos a la Unidad de Presupuesto	Jefatura de la UAP y Oficiales de la UAP y Oficiales	Conciliación de valores Talonarios de recibos
4	Elaboración de informe y archivo de la documentación	Jefatura de la UAP	Conciliación de valores Informe Oficio

Diagrama de Flujo



Matriz de micro evaluación de riesgo del proceso<sup>3</sup>

Institución: Secretaría de Estado en el Despacho de Educación			Objetivo: Emitir estados de cuenta de sueldo y/o años de servicio y constancia de sueldos a los docentes activos							
Dependencia: Subdirección General de Talento Humano Docente		Unidad: Atención al Publico								
Proceso: Emisión, entrega de estado de cuenta de sueldo y/o años de servicio y constancia de sueldo										
Fecha: Enero 2021										
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	P	I	VTR	ACTIVIDADES DE CONTROL	VAC	RESIDUAL	RANKING	
1	Impresión del estado de cuenta de sueldo y/o años de servicio y constancia de sueldo	Oficial de UAP en algunas ocasiones no puede imprimir los documentos por fallas técnicas del equipo de impresión.	2	3	6	La Jefatura de la UAP realiza gestiones ante la SDGTHD para que se adquiera equipo de impresión de alta tecnología.	3	3	Bajo	
2	Pago por emisión de documento	El Oficial de la UAP en algunas ocasiones no cuenta con los talonarios de recibo de pago	1	2	2	La Jefatura de la UAP lleve un control de inventario de los talonarios de recibo de pago	1	1	Bajo	
		El Oficial de la UAP no cuenta en algunas ocasiones con los valores necesarios de efectivo para dar respuesta al usuario.	1	2	2	La Jefatura de la UAP solicita a UDP que les faciliten los valores necesarios de efectivo para dar respuesta al usuario.	1	1	Bajo	

<sup>3</sup> La descripción de este mecanismo está en la página 9

Institución: Secretaría de Estado en el Despacho de Educación			Objetivo: Emitir estados de cuenta de sueldo y/o años de servicio y constancia de sueldos a los docentes activos							
Dependencia: Subdirección General de Talento Humano Docente		Unidad: Atención al Publico								
Proceso: Emisión, entrega de estado de cuenta de sueldo y/o años de servicio y constancia de sueldo										
Fecha: Enero 2021										
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	P	I	VTR	ACTIVIDADES DE CONTROL	VAC	RESIDUAL	RANKING	
3	Entrega fondos recibidos a la Unidad de Presupuesto	El Oficial de la UAP en algunas ocasiones no le cuadra los valores entregados contra los recibos de talonarios.	1	2	2	La Jefatura de la UAP hace un arqueo previo a la entrega de los fondos a la UDP.	1	1	Bajo	
4	Elaboración de informe y archivo de la documentación	El informe presentado por la Jefatura de la UAP no refleja en su totalidad las actividades realizadas.	1	2	2	La SDGTHD socializa los lineamientos para la elaboración de informes.	1	1	Bajo	



## Matriz de Verificación de Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos<sup>4</sup>

Denominación del Proceso: Emisión y entrega de estados de cuenta de sueldos y/o años de servicio, constancia de sueldo y otras constancias requeridas por los usuarios			
Preguntas de verificación	Sí	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Las actividades del proceso se desarrollan de manera transparente, utilizando entrega de recibos a los interesados y que al final del día se realiza un arqueo de caja, consignando los valores contra copia de recibos, finalmente se elabora un informe mensual la SDGTHD, que incluye matriz de ingreso; esta información permite transparentar el proceso y facilitar el trabajo ya sea auditoría interna y fondos propios.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?	X		Este proceso se descentraliza de manera progresiva en las DDE, con la puesta en marcha de la ventanilla única automatizada y la simplificación de procesos mediante el uso de plataformas virtuales buscando que el interesado pueda obtener sus documentos desde su casa.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	El proceso se desarrolla con el involucramiento UAP en conjunto con las otras Unidades de la SDGTHD.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la	X		La SDGTHD remite informe a la Unidad de Transparencia de la SE, Auditoría Interna y Fondos

<sup>4</sup> La descripción de este mecanismo está en la página 11

Denominación del Proceso: Emisión y entrega de estados de cuenta de sueldos y/o años de servicio, constancia de sueldo y otras constancias requeridas por los usuarios			
Preguntas de verificación	Sí	No	Respuestas de Verificación
<u>Transparencia y Acceso a la Información Pública?</u>			Propios, así como mantiene información disponible para otros entes contralores del Estado.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		La UAP mantiene un archivo físico y digital de los ingresos por el pago de los servicios a los docentes o interesados
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al logro de indicadores del PEI?	X		El Proceso desarrolla actividades encaminadas a logro de indicadores del PEI, específicamente en el área <b>“GESTIÓN INSTITUCIONAL CON TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS”</b>

## Bibliografía

- Ley Fundamental de Educación. República de Honduras, Reglamento de la Secretaría de Estado en el Despacho de Educación, Acuerdo Ejecutivo 1359-SE-2014, de 17 de septiembre 2014.
- ONADICI-Oficina Nacional de Desarrollo Integral de Control Interno, Manuales de Procesos y Procedimientos, septiembre, 2012. PROEFA-GIZ.
- Guía Metodológica para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos Integrados (versión preliminar), José Díaz, mayo 2016.
- Ruta hacia la Descentralización en Educación, Acuerdo No. 0516-SE-2018, 23 de agosto del 2018 La Gaceta No. 34,726.
- Acuerdo Ministerial 1965-SE-14.

### **Equipo Técnico de la UAP**

Denia Lizeth Cáceres Flores

Jorge Yuray Ponce

Rita Janet Carias Garay

Dina Margot Fonseca

Angélica Jácome

### **Equipo Técnico de la UDO**

Willmer Antonio Andrade Lara

Wilmer Joel Turcios Padilla

Iris Azucena Rodríguez

### **Equipo Técnico de la DGGTH**

José Benhur Núñez Rodríguez

**Manual de Procesos y Procedimientos Integrados**

**Unidad de Atención al Público SDGTHD**

Se imprimió en la imprenta (nombre de la imprenta)

Lugar: \_\_\_\_\_

En el mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Su tiraje consta de \_\_\_\_\_ ejemplares.

