

Manual operativo



# Sistema de Manejo de Quejas (SMQ) de la Red Vial Oficial



**Manual operativo**



**Sistema de Manejo  
de Quejas (SMQ)  
de la Red Vial Oficial**



© SOPTRAVI

Barrio La Bolsa, frente al Hospital y Clínicas San Jorge,

Comayagüela, Honduras

Teléfonos: (504) 2225-6968 Oficina de Transparencia SOPTRAVI,

(504) 2235-4282 del Fondo Vial

Correo electrónico: [smq.soptravi@gmail.com](mailto:smq.soptravi@gmail.com) • [smq.fondovial@gmail.com](mailto:smq.fondovial@gmail.com)

Primera edición:

abril de 2013

Elaboración:

Lester Ramírez Irías

Edición, diseño y dibujo:

Comunica

Impresión:

Caracol Impresiones

Tiraje:

Hecho en Honduras

# Contenido

**Acrónimos | 5**

**Introducción | 7**

**Conceptos | 9**

**Sistema de Manejo de Quejas de la Red Vial Oficial | 11**

- **Objetivos del Sistema de Manejo de Quejas | 11**
- **Alcance del Sistema de Manejo de Quejas | 12**
- **Tipos de quejas que se tramitan en el SMQ | 13**
- **Niveles operativos del Sistema de Manejo de Quejas | 15**
- **Administración y monitoreo externo de las gestiones del SMQ | 19**
- **Procesos y procedimientos para tramitar las quejas y sugerencias | 19**
- **Manejo sobre irregularidades o actos de corrupción | 30**
- **Procedimiento para la atención de sugerencias | 32**

**Anexo 1- Flujogramas | 35**



# Acrónimos

<b>DGC</b>	Dirección General de Carreteras
<b>CNA</b>	Consejo Nacional Anticorrupción
<b>LTAIP</b>	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
<b>OIP</b>	Oficial de Información Pública
<b>SISOCS</b>	Sistema de Información y Seguimiento de Obras y Contratos de Supervisión
<b>SMQ</b>	Sistema de Manejo de Quejas de la Red Vial Oficial
<b>SOPTRAVI</b>	Secretaría de Obras Públicas, Transporte y Vivienda
<b>UGA</b>	Unidad de Gestión Ambiental
<b>UPEG</b>	Unidad de Planeamiento y Evaluación de Gestión





# Introducción

El principio que rige el servicio público es aquel que ubica al ciudadano como eje de la gestión y razón de ser de la Administración Pública. Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no está dirigida a garantizar los derechos de los ciudadanos y a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Entender, asumir y comprometerse con el concepto de reconocer a los ciudadanos como el foco, el sentido y la razón de ser de la Administración Pública, exige todo un cambio de cultura. Es por eso que el servicio a los ciudadanos requiere un esfuerzo integral de SOPTRAVI y el Fondo Vial en su conjunto, y de cada uno de sus funcionarios y empleados responsables de brindarlo.

Como parte de la iniciativa estatal para desarrollar y fortalecer la gobernabilidad en el sector carretero, la Secretaría de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (SOPTRAVI), ha puesto en marcha el Sistema de Manejo de Quejas de la Red Vial Oficial (SMQ). Este mecanismo de quejas brinda a las personas y comunidades un canal institucional para ser escuchados y resolver preocupaciones o afectaciones relacionadas con el desarrollo o ejecución de un proyecto carretero, el estado o condiciones de una vía de comunicación.

## Objetivo del manual operativo del SMQ

El objetivo del Manual Operativo es describir los procesos y procedimientos que las diferentes instancias internas de SOPTRAVI y el Fondo Vial, han de llevar a cabo en torno a la recepción, registro, tramitación y respuesta de quejas y sugerencias. Asimismo, desarrolla el sistema de monitoreo y evaluación del SMQ, tanto por instancias internas como externas.

El Manual Operativo del SMQ expone de manera ordenada, las principales operaciones o pasos necesarios para realizar las funciones y responsabilidades en el manejo de quejas y sugerencias, teniendo siempre presente el enfoque de celeridad administrativa y gestión de calidad. Asimismo, contiene la descripción general de los procesos y el detalle de los procedimientos con diagramas de flujo que expresan gráficamente la trayectoria de los distintos procedimientos, junto con las dependencias que intervienen y sus responsabilidades. También, toma en cuenta los diversos puntos de entrada y salida que han de tener las quejas y sugerencias, su procesamiento interno, la comunicación y coordinación, los tiempos de respuesta que se debe considerar, el monitoreo y evaluación periódica del SMQ.





Todo esto con el propósito de uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; y brindar respuestas a la ciudadanía con la celeridad y calidad del caso.

## Estructura y contenido del manual

El Manual Operativo se divide en dos grandes partes. La primera explica los elementos conceptuales y organizacionales para el debido funcionamiento del SMQ, y la segunda, detalla e ilustra los procesos y procedimientos en torno a:

**Manejo de quejas:** recepción, análisis, investigación y respuestas a quejas de acuerdo a la tipología desarrollada.

**Atención de sugerencias:** recepción, registro, seguimiento y contestación de comentarios, observaciones, experiencias y cualquier otra retroalimentación brindada por personas, que ha de beneficiar la adecuada ejecución de los proyectos viales, la prestación del servicio carretero y el desarrollo institucional de SOP-TRAVI y el Fondo Vial.



# Conceptos

Para una mejor comprensión del contenido y alcance de este Manual Operativo, a continuación se presenta una serie de términos que se utilizan a lo largo del documento.

- **Acuse de Recibo:** Documento o comunicado electrónico donde se informa a la persona interesada, la recepción de su queja o sugerencia; se le detalla el número de expediente asignado para su seguimiento, el curso que seguirá e información de contacto de la persona responsable.
- **Consejo Consultivo del SMQ:** Instancia externa de SOPTRAVI conformado por organizaciones de sociedad civil y del sector privado organizado que han de realizar un monitoreo al desempeño del SMQ, verificando el manejo de quejas y sugerencias, y brindando recomendaciones para la mejora del Sistema.
- **Deber de confidencialidad:** Es la obligación que tienen los empleados y funcionarios de SOPTRAVI y el Fondo Vial de mantener el secreto profesional o funcional sobre aquellas quejas o sugerencias que, dado su contenido, pueden afectar la integridad moral o física de la persona que la interpone.
- **Formulario SMQ:** Formulario que puede ser completado de manera manuscrita o de manera electrónica que recopila los datos generales y de contacto de la persona que presenta una queja o sugerencia. Asimismo, registra los hechos que motivan su presentación, buscando responder a las interrogantes: dónde, quién, cómo y cuáles fueron los resultados o daños causados por el suceso.
- **Plan de Socialización y Capacitación del SMQ:** Documento de comunicación estratégica que contiene los ejes temáticos y componentes de difusión, socialización y capacitación del SMQ, orientado a empleados de SOPTRAVI y del Fondo Vial; contratistas y firmas supervisoras, comunidades beneficiadas y la población en general.
- **Nivel operativo del SMQ:** Las instancias internas de SOPTRAVI y del Fondo Vial directamente responsables de las gestiones y procesos establecidos en el SMQ
- **Portal SMQ:** Es el sistema informático diseñado para registrar y gestionar las quejas o sugerencias, así como documentar las gestiones realizadas por los operadores del SMQ. El Portal SMQ se accede a través del Internet y es utilizado tanto por las personas que interponen quejas o suge-



rencias (usuarios), como por los empleados de SOPTRAVI o el Fondo Vial, responsables de dar trámite a las quejas y sugerencias.

- **Sistema de Manejo de Quejas de la Red Vial Oficial:** Mecanismo de rendición de cuentas que permite la recepción, análisis y respuesta de quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía y usuarios del servicio vial, en torno a afectaciones causadas por proyectos carreteros en construcción, el estado de las carreteras que conforman la Red Vial Oficial y el mantenimiento que se les brinda.
- **Solicitud de Revisión de Queja:** Acción que se interpone ante el Consejo Consultivo del SMQ dentro de los diez (10) días hábiles posteriores de haber recibido el Dictamen Final de la investigación, cuando la persona que interpone la queja considera que no se le han reconocido sus derechos.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita que recoge un agravio, afectación o insatisfacción de una persona natural o persona jurídica en torno a la ejecución de un proyecto carretero o estado de una vía de comunicación.
- **Sugerencia:** Manifestación verbal o escrita del ciudadano, recomendando una mejora en los procesos y servicios carreteros que brinda SOPTRAVI o el Fondo Vial.
- **Usuario del SMQ:** Persona que interpone una queja o brinda una sugerencia a título personal o en representación de una organización o comunidad.



# Sistema de Manejo de Quejas de la Red Vial Oficial

Un mecanismo de quejas brinda a las personas y comunidades un canal institucional para ser escuchados y resolver preocupaciones o afectaciones relacionadas con el desarrollo o ejecución de un proyecto carretero, el estado o condiciones de una carretera. Si este mecanismo de quejas es complementado por las tecnologías de la información y la comunicación, la utilización de este canal institucional resulta más económico para las personas y acerca aún más la gestión de SOPTRAVI a la ciudadanía.

El SMQ está a cargo de la **Dirección General de Carreteras (DGC)** de SOPTRAVI, que coordina esfuerzos con las Unidades de Transparencia y Oficiales de Información Pública para brindar la debida atención ciudadana, y con el despacho del Ministro de SOPTRAVI, para definir las acciones a realizar con el Fondo Vial y además y para investigar quejas sobre irregularidades y actos de corrupción.

A lo interno, la DGC supervisa y realiza las gestiones e investigaciones del caso en torno a las quejas que se presenten. Asimismo atiende las sugerencias y comunica los ajustes o mejoras en los proyectos carreteros, en las carreteras de la Red Vial y en el mismo SMQ.

## Objetivos del Sistema de Manejo de Quejas

- 1. Brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.** Dar oportuna respuesta a quejas y sugerencias relacionadas con la Red Vial Oficial que gestiona SOPTRAVI.
- 2. Promover la participación ciudadana.** Conformar un canal de comunicación que le permite a las personas ser escuchadas y atendidas en sus preocupaciones o afectaciones relacionadas con el desarrollo o ejecución de proyectos carreteros, calidad o estado de las carreteras.
- 3. Ser un mecanismo de rendición de cuentas.** Con el objeto de prevenir, reducir o resolver las afectaciones, daños o perjuicios causados a personas o comunidades.
- 4. Desarrollar institucionalidad.** Recibir retroalimentación de la población que facilite incorporar en el quehacer de SOPTRAVI y el Fondo Vial, las experiencias ciudadanas, como usuarios del servicio carretero, contribuyendo a la mejora institucional y una gestión de calidad.



## 5. Ser en un sistema de alerta temprana.

Para ayudar a prevenir problemas mayores, proporcionar insumos para la toma de decisiones y evitar que las quejas se conviertan en sucesos recurrentes, a través de las lecciones aprendidas.

## Alcance del Sistema de Manejo de Quejas

### 1. Tramita quejas y sugerencias de manera simplificada.

No requiere del uso de papel o procedimientos administrativos formales. Una vez que la queja o sugerencia es registrada en el Formulario SMQ por el Oficial de Información Pública (OIP), se traslada vía el Portal SMQ a las áreas técnicas responsables de la Dirección General de Carreteras (DGC) para que realicen las gestiones y averiguaciones del caso.

### 2. Conecta a operadores con usuarios.

Los operadores en los diferentes Niveles pueden comunicarse a través del Portal SMQ. Asimismo, los empleados de SOPTRAVI y el Fondo Vial pueden comunicarse con los usuarios del servicio carretero mediante medios electrónicos, sin formalidades o trámites administrativos innecesarios.

### 3. Registra y archiva información de utilidad.

Los operadores y usuarios tienen la posibilidad de subir archivos digitales (documentos, fotografías, audio) al Portal SMQ que

consideren relevante para la tramitación de las quejas o atención de sugerencias. Asimismo, el Portal SMQ permite documentar las investigaciones que se realicen, archivar y compartir la documentación que se genera con los operadores autorizados.

### 4. Genera estadísticas.

El Portal SMQ genera estadísticas sobre las quejas y sugerencias registradas y tramitadas. El análisis de la información generada ha de asistir en la identificación de riesgos en los proyectos carreteros (seguridad, ambientes, sociales), problemas en el estado de una carretera o brindar insumos sobre el desempeño de empleados de SOPTRAVI o el Fondo Vial, de los contratistas o de las firmas supervisoras.

### 5. Control y supervisión.

Los mandos directivos de SOPTRAVI y el Fondo Vial pueden acceder al Portal SMQ para monitorear el trabajo que se realiza; pueden conocer los tiempos de respuesta, la carga de trabajo, los resultados de las investigaciones y la atención de las sugerencias.

### 6. Acciones y medidas correctivas.

A través de los resultados de las investigaciones a las quejas y la atención a las sugerencias, SOPTRAVI y el Fondo Vial efectúan acciones para mejorar el servicio carretero y aplican medidas correctivas a los responsables de las afectaciones o agravios causados a las personas que interponen quejas.



7. **Retroalimentación externa.** Organizaciones de la sociedad civil, empresas privadas, gobiernos locales, comunidades y la ciudadanía en general pueden monitorear la labor de SOPTRAVI y el Fondo Vial a través del Portal SMQ. Pueden acceder a los reportes que genera y también brindar sugerencias para mejorar el SMQ.
8. **Relacionamiento ciudadano.** En el interior de país, los proyectos de infraestructura vial representan cambios significativos para las comunidades. Muchas veces el cambio puede generar oportunidades, pero también conlleva riesgos, a pesar de los esfuerzos sociales y ambientales que se toman, y el trabajo de socialización que se realiza previo o durante la ejecución del proyecto carretero. En búsqueda de la equidad en el tratamiento ciudadano, el SMQ toma en cuenta la especial atención que han de tener colectivos tradicionalmente marginados, como son las mujeres, los niños y adultos mayores. Asimismo informa a las comunidades sobre actividades que puedan afectar a los pobladores o el tráfico vehicular. También se trabaja en capacitar a representantes municipales, líderes comunitarios, medios de comunicación local, estudiantes y la ciudadanía, sobre el funcionamiento y alcance del SMQ, los portales de transparencia, el Portal SMQ y el Portal SISOCS.

## Tipos de quejas que se tramitan en el SMQ

Conforme a las consultas realizadas a personal de SOPTRAVI, contratistas y firmas supervisoras, el SMQ toma en cuenta seis (6) tipos de quejas. En la práctica, se puede dar la ocasión que una persona afectada interponga más de una queja a causa de un evento o suceso. En ese sentido, se podrá registrar más de un tipo de queja en el Portal SMQ.

### » Riesgos a la salud de las personas durante la ejecución de un proyecto carretero

Son eventos que durante la ejecución de un proyecto carretero arriesgan, ponen en peligro o perjudiquen la salud o la vida de las personas debido a la falta de medidas de seguridad, poca mitigación o negligencia por parte de la empresa constructora. Entre algunos ejemplos están:

- a) Excesivo polvo causado por maquinaria de la empresa constructora.
- b) Movimientos de tierra sin tomar en cuenta las debidas precauciones de seguridad o ambientales.
- c) Mal manejo de desechos sólidos.
- d) Mal manejo de desechos tóxicos.
- e) Mal manejo de desechos de construcción.



## » Daños a la propiedad privada durante la ejecución de un proyecto carretero

Se refiere a eventos que ocurren durante la ejecución de un proyecto carretero que vienen a dañar parcial o totalmente la vivienda, los bienes o el patrimonio de las personas, produciendo un perjuicio económico o un desmejoramiento de las condiciones de vida. Entre algunos ejemplos de estas afectaciones se encuentran:

- a) Daños estructurales a la vivienda.
- b) Daños al menaje de la casa, incluyendo, pero no limitado a muebles o electrodomésticos.
- c) Obstaculización del acceso a la vivienda, terrenos o cultivos.
- d) Daños al cableado eléctrico, tuberías o letrinas.
- e) Daños o pérdida a cultivos.
- f) Daños o pérdida de animales domésticos.

## » Afectaciones o daños causados a bienes comunitarios o patrimonio municipal

Son aquellas quejas que interponen pobladores, comunidades, organizaciones locales o autoridades municipales, que responden a una afectación o daño a un bien colectivo o comunitario. Entre algunos se encuentran:

- a) Falta de medidas de seguridad o señalización vial en zonas pobladas o altamente transitadas por personas o vehículos, en-

tre algunos ejemplos: centros escolares, centros de salud, iglesias, espacios comunitarios.

- b) Daños al medio ambiente, fuentes de agua y tierras comunales.
- c) Daños causados a los sistemas de agua comunitaria y alcantarillado público.
- d) Daños a las inversiones, infraestructura o edificaciones públicas, por ejemplo: vados, puentes, calles, escuelas, centros de salud, edificios municipales, vías alternas de comunicación, etc.

## » Mal estado de la carretera o puente en servicio

Se refiere a riesgos a la seguridad de las personas por el mal estado de una carretera o puente, ya sea por la falta de mantenimiento, señalización o reparación. Entre algunos ejemplos de este tipo de queja se encuentran:

- a) Carretera obstaculiza el tránsito de las personas y el tráfico vehicular debido a su mal estado, presentando baches, fisuras, hundimientos, etc.
- b) Falta de señalización vial, tanto horizontal como vertical.
- c) Vía obstruida con piedras, desechos u otros obstáculos puestos por personas.
- d) Incumplimiento de los equipos de limpieza o de mantenimiento vial.



## » Abusos o irregularidades cometidos por empleados de SOPTRAVI, Fondo Vial o contratistas

Se trata de quejas que se presentan por supuestos actos de corrupción, delitos sexuales, delitos contra menores, delitos contra la vida o cualquier otro acto que pueda ser constitutivo de acción administrativa o penal por actos indebidos por parte de empleados de SOPTRAVI o el Fondo Vial, como sus contratistas.

En estas situaciones, se atenderán y registrarán las quejas en el SMQ y se informará inmediatamente a los entes competentes del Estado para que procedan con las acciones y gestiones del caso. El Oficial de Información Pública o la persona que atiende la queja, brindará la debida orientación, informando a la persona que interpone la queja sobre las opciones y acciones que pueda tomar para resolver su problema. Para esto será fundamental que la persona que atienda la queja esté capacitada e instruida en el protocolo a seguir en estos casos.

## Niveles operativos del Sistema de Manejo de Quejas

En vista de que las actividades administrativas de SOPTRAVI y el Fondo Vial se realizan principalmente en Tegucigalpa, mientras que los proyectos carreteros y trabajos de man-

tenimiento vial se ejecutan en el interior del país, el SMQ tendrá presencia a Nivel local y central. Para tal fin, en términos operativos, a lo interno el SMQ se divide en tres (3) Niveles.

### » Nivel 1: atención y registro de queja o sugerencia

Este Nivel atiende y registra las quejas o sugerencias en el Portal SMQ. Pero también tendrá la responsabilidad de atender consultas y orientar a las personas según la naturaleza de la queja. En el caso de que no tenga la información a disposición, la consulta podrá ser tramitada como una solicitud de acceso a la información pública.

Este Nivel será gestionado por el **Oficial de Información Pública (OIP)** o el personal asignado a la **Oficina/Unidad de Transparencia de SOPTRAVI**. El Oficial de Información Pública (OIP), es la persona responsable del correcto funcionamiento del Nivel 1. Para la sugerencia, esta persona revisará el objeto de la misma, y realizará las diligencias y gestiones del caso para atenderla directamente, cuando trata de un asunto relacionado con la calidad de la atención al ciudadano, acceso a información, el Portal SMQ o el Portal SISOCS.

El personal del Nivel 1 debe estar familiarizado con los elementos técnicos, presupuestarios y legales de los proyectos carreteros y tener información actualizada sobre la Red Vial Oficial a su alcance. Para esto debe estar capacitado y en constante comunicación





con el personal de la Dirección General de Carreteras y demás áreas involucradas. Asimismo ha de apoyarse en el **Sistema de Información y Seguimiento de Obras y Contratos de Supervisión (SISOCS)**, como herramienta de consulta sobre el estado de los proyectos carreteros.

### Principales funciones del Nivel 1

1. Brindar el servicio de atención ciudadana a través de los diferentes medios de captación (presencial, teléfono, electrónico), asegurando que se brinde un servicio de calidad, se entregue el respectivo acuse de recibo a la persona que presenta la queja o sugerencia, se oriente sobre los procedimientos a seguir en torno a la queja o sugerencia y se brinde un marco de tiempo referencial para la respuesta.
2. Clasificar las quejas en el Portal del SMQ según su tipología (ver Subsección 3.3.); y realizar el respectivo análisis de admisibilidad, conforme criterios y formalidades requeridas.
3. Una vez registradas, dirigir las quejas o sugerencias al Nivel 2 vía el Portal SMQ. En el caso de que el Portal SMQ no se encuentre en funcionamiento, se podrá remitir vía correo electrónico o memo interno, dentro de un plazo no mayor a **24 horas** o el **siguiente día hábil** desde su recepción.
4. En el caso de que el Nivel 1 no pueda atender alguna consulta presentada, ha de orientar a las personas a hacer uso de los portales de transparencia de SOPTRAVI y el Fondo Vial, cuando se trate de información que según la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP) se debe divulgar de oficio o presentar una solicitud de información pública para gestionar su consulta ante las instancias competentes. Asimismo, ha de recomendar el Portal SISOCS, en aquel caso que la persona requiera conocer en detalle el avance de algún proyecto carretero, en términos físicos como presupuestarios.
5. Dar mantenimiento operativo al Portal SMQ, a efecto de contar con una base de datos actualizada de quejas y sugerencias. Este trabajo implicará asegurarse que todas las quejas y sugerencias estén debidamente actualizadas, con sus respectivas fechas de registro, remisión al Nivel 2 y fechas de cierre de expedientes. Dicho registro se llevará a través del mismo Portal SMQ, o en su defecto, por medio de hoja de datos electrónica.
6. Participar en la elaboración e implementación, junto con la DGC de SOPTRAVI y demás áreas de apoyo institucional, del **Plan de Socialización y Capacitación del SMQ**.



## » Nivel 2: asignación, realización y supervisión de la investigación

El **Nivel 2** recibe la queja, revisa su contenido y la asigna para su respectiva investigación. En este caso se trata de un puesto de jefatura o mando intermedio en la **Dirección General de Carreteras (DGC) de SOPTRAVI o la Gerencia Técnica del Fondo Vial**. Para la sugerencia, esta persona revisará el objeto de la misma, y realizará las diligencias y gestiones del caso para atenderla directamente, cuando trata de un asunto de un proyecto carretero o una vía de comunicación en servicio (Fig. 1).

### Principales funciones del Nivel 2

Revisar el contenido de la queja y la información de soporte brindada (según sea el caso), y asignarla al ingeniero o responsable de la investigación.

Supervisar y monitorear el desarrollo de la investigación, revisar y aprobar sus informes, y brindar las indicaciones del caso para proceder con la evacuación oportuna de la queja.

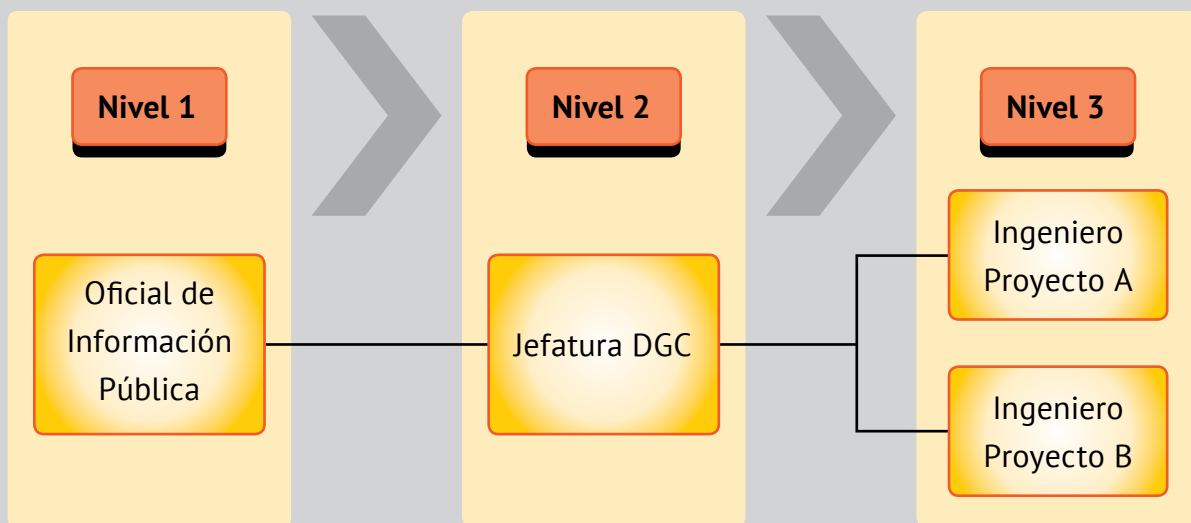
Gestionar asistencia técnica a lo interno de SOPTRAVI/Fondo Vial durante la investigación de queja con el propósito de brindar una respuesta oportuna a la queja.

Informar al **Nivel 1** vía Portal SMQ o en se defecto, a través de correo electrónico o memorándum interno, los resultados de la investigación realizada a la queja o sugerencia.

## » Nivel 3: investigación y evaluación de la queja

El **Nivel 3** será responsable de efectuar las averiguaciones o investigación del caso. Para tal fin, tendrá comunicación directa con la

Figura 1: Niveles operativos del SMQ

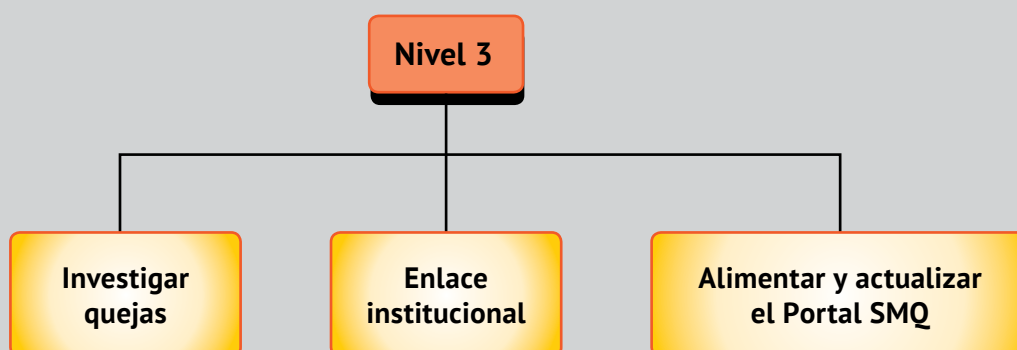


persona que interpone la queja y los contratistas. Asimismo, se apoyará en áreas legales, ambiental o de comunicaciones, entre otras, para dar respuesta a las quejas.

### Principales funciones del Nivel 3

1. Investigar las quejas y brindar su oportuno procesamiento. Lo que implica recabar elementos que corroboren las motivaciones de la queja, entrevistar y reunirse con los actores relevantes, entre otras acciones.
2. Preparar el respectivo plan de trabajo y cronograma de actividades de la investigación de la queja que ha de ser presentado al **Nivel 2**.
3. Servir de enlace institucional ante el contratista, la firma supervisora, las poblaciones y los gobiernos municipales durante la ejecución del proyecto carretero. Esto implica que realizará actividades de difusión y socialización con la población y relacionamiento con las autoridades municipales conforme al **Plan de Socialización y Capacitación del SMQ** preparado. Asimismo, podrá servir de mediador en los conflictos que se puedan suscitar entre los ejecutores del proyecto (Contratista/Supervisión) y el o las personas afectadas por los trabajos de infraestructura vial.
4. Registrar en el **Portal SMQ** las actividades realizadas, evidencia recolectada e informes elaborados en el trabajo de investigación de la queja.
5. Informar y remitir al **Nivel 2** los resultados obtenidos de la investigación realizada, que incluya recomendaciones y acciones a tomar para deducir responsabilidades u orientar a la persona que presentó la queja.

Figura 2: funciones del Nivel 3



## Administración y monitoreo externo de las gestiones del SMQ

Complementando la labor de los Niveles operativos del SMQ, hay cuatro (4) instancias que tendrán acceso a las gestiones internas y al desarrollo del aplicativo informático, como de los procesos para atender las quejas.

- 1. Infotecnología de SOPTRAVI:** brindará mantenimiento al SMQ, administrará la base de datos y el acceso al Sistema y dará soporte técnico a los diferentes Niveles operativos.
- 2. Unidad de Planeamiento y Evaluación de Gestión (UPEG):** realizará un monitoreo externo de las quejas y sugerencias presentadas, principalmente para desarrollar información para la toma de decisiones en torno a los proyectos carreteros o las condiciones de la Red Vial Oficial.
- 3. Consejo Consultivo del SMQ:** será la instancia conformada por organizaciones de sociedad civil y del sector privado organizado que han de realizar un monitoreo al desempeño del SMQ, verificando el manejo de quejas y sugerencias, y brindando recomendaciones para la mejora del Sistema.
- 4. Despacho del Ministro de SOPTRAVI:** Se encargará de realizar las investigaciones sobre quejas relacionadas con irregulari-

dades administrativas, abusos y supuestos actos de corrupción. Pero también, será responsable de monitorear y supervisar la labor que se realiza en los diferentes Niveles operativos.

## Procesos y procedimientos para tramitar las quejas y sugerencias

Las quejas o sugerencias pueden ser recibidas a través de tres (3) medios de captación:

- 1. Presencial o personalmente:** durante horas laborales en la Oficina de Información Pública de SOPTRAVI o ante el Oficial de Información Pública (OIP) del Fondo Vial, en Tegucigalpa;
- 2. Por teléfono:** a través del línea telefónica gratuita, durante horas laborales; y,
- 3. Por medios electrónicos:** a través del Portal SMQ, correo electrónico o texto SMS. En el caso de los últimos dos, en caso de que se requiera mayor información, el personal del Nivel 1 se tendrá que poner en contacto con el remitente del correo electrónico o mensaje de texto para poder completar la queja.

Presentar quejas en anonimato es una opción que el SMQ permite. No obstante, es importante resaltar que, en casos que la persona opte por presentar una queja en anonimato, la retroalimentación a su queja/sugerencia



será difícil de entregar de manera oportuna. En ese sentido, al no tener información de contacto, dependerá de la persona quien debe contactar a SOPTRAVI para conocer los avances en el tratamiento de su queja.

### » Las cuatro etapas en la tramitación y respuesta de una queja

El Portal SMQ considera cuatro (4) etapas en el tratamiento de una queja, a saber: 1. Recepción; 2. Análisis; 3. Investigación; y, 4. Respuesta.

El tiempo para evacuar una queja dependerá de los hechos que la motivan -algunas serán sencillas y otras más complejas. Sin embargo, es importante definir un marco de tiempo referencial para poder planificar las acciones de cada uno de las etapas. En ese sentido, una

queja no debe llevar más de **quince (15) días hábiles, prorrogables a un máximo de cinco (5) más; informando a la persona interesada las justificaciones de la extensión.**

Estos plazos no eximen a los operadores de SOPTRAVI y el Fondo Vial a que no sean diligentes en la respuesta a la queja. Es importante responder a la queja a la brevedad de lo posible al tratarse de situaciones que afectan la seguridad, salud, la convivencia ciudadanía y las condiciones de vida de las personas.

A continuación se presentan las 4 etapas en la tramitación de una queja en el SMQ, con sus respectivas imágenes de pantalla para los puntos relevantes del proceso. **El Anexo A, presenta el correspondiente flujograma para cada uno de los procesos.**

Figura 3: etapas del proceso operativo de la queja



**Tabla 1 | Proceso para la Recepción de Queja - Nivel 1 (1 día hábil)**

Secuencia de etapa (pasos)	Actividad	Nivel/ responsable	Formato de trabajo
<p><b>1. Recepción de queja</b></p> <p>El Nivel 1, recibe la queja en sus 3 modalidades de captación y procede a registrarla en el Portal SMQ.</p> <p>Esta etapa debe ser evacuada dentro de un plazo no mayor a 24 horas o el siguiente día hábil desde su recepción.</p>	<p>Para la Etapa de Recepción, se ha de utilizar el Formulario SMQ, en su formato impreso o electrónico. En el caso que se presente de manera impresa, será responsabilidad del Nivel 1 de verificar que la información requerida ha sido debidamente completada en el formulario y registrar (digitar) los datos en el Portal SMQ.</p> <p>1.1 Seleccionar opción “Presentar una Queja” en el Portal SMQ (<a href="http://www.SOPTRAVI.net/smq/index.php">http://www.SOPTRAVI.net/smq/index.php</a>).</p> <p>1.2 Una vez abierto el Formulario SMQ, completarlo con los datos requeridos para su debido tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos generales (nombre y apellidos, No. de ID, domicilio).</li> <li>• Hechos que motivan la queja.</li> <li>• Documentos o fotografías (opcional) que acompañan la queja.</li> <li>• Confirmación del contenido y motivo de la queja.</li> </ul>	<p><b>OIP o persona autorizada de Nivel 1</b></p>	<p><b>Formulario SMQ (versión electrónica o impresa).</b></p>
<p><b>2. Acuse de recibo</b></p>	<p>2.1. Una vez registrados los datos de la persona y los hechos que motivaron la queja, al pulsar “<b>Crear</b>” en el Portal SMQ automáticamente se genera el número de expediente y el respectivo <b>Acuse de recibo</b>.</p> <p>2.2. <b>Quejas vía electrónica:</b> El Acuse de Recibo será enviado automáticamente vía electrónica, cuando la persona que presenta la queja proporciona un correo electrónico o cuando personalmente llene el Formulario SMQ en línea.</p> <p>2.3. <b>Quejas presenciales:</b> En caso que la queja se presente de manera presencial, el Acuse de Recibo se imprimirá y se entregará directamente a la persona que presenta la queja. En este caso, el Acuse de Recibo debe tener la respectiva confirmación de entrega de la persona que interpuso la queja.</p>	<p><b>OIP o persona autorizada de Nivel 1</b></p>	<p><b>Acuse de Recibo</b></p>



Secuencia de etapa (pasos)	Actividad	Nivel/ responsable	Formato de trabajo
	<p>2.4. <b>Quejas por teléfono:</b> cuando la queja se presenta vía teléfono, se brindará <b>el número de expediente y el nombre de la persona de contacto en SOPTRAVI o el Fondo Vial para su debido seguimiento.</b></p> <p>La persona autorizada en el Nivel 1 hará una anotación en el Portal SMQ que documente que el acuse de recibo no se pudo entregar en persona o vía electrónica, pero que se brindó el número de la queja, especificando la fecha, hora, número de teléfono y la persona que presentó la queja.</p> <p><b>Una vez, contactada la persona de manera presencial o por correo electrónico, el Nivel 1 debe hacerle llegar el respectivo Acuse de Recibo y obtener confirmación de su entrega. La confirmación de entrega, se escaneará y se registrará en el Portal SMQ como gestión realizada.</b></p>		
<p><b>3. Remisión de queja a Nivel 2</b></p> <p>En el caso que el Portal SMQ no se encuentre en funcionamiento, se remitirá vía correo electrónico o a través de memorándum interno.</p>	<p>3.1 Con la emisión y entrega del <b>Acuse de Recibo</b>, se remite la queja al <b>Nivel 2</b>, junto con la documentación de soporte.</p> <p>En caso que la documentación de soporte sea entregada en físico, esta debe ser escaneada por el Nivel 1 y se sube al Portal SMQ, remitiéndose vía electrónica al Nivel 2, junto con el Formulario SMQ electrónico.</p> <p>3.2 Al momento de remitir la queja, el <b>Portal SMQ</b> automáticamente registrará la fecha de remisión, la persona a quien se remitió el expediente y la fecha en que recibió la queja.</p> <p>3.3 Las personas asignadas para brindar monitoreo institucional del SMQ, también serán notificadas vía el Portal SMQ de la remisión de la queja al <b>Nivel 2</b>.</p>	<p><b>OIP o persona autorizada de Nivel 1</b></p>	<p><b>Memo Interno (en caso que el Portal SMQ no se encuentre funcionando)</b></p>

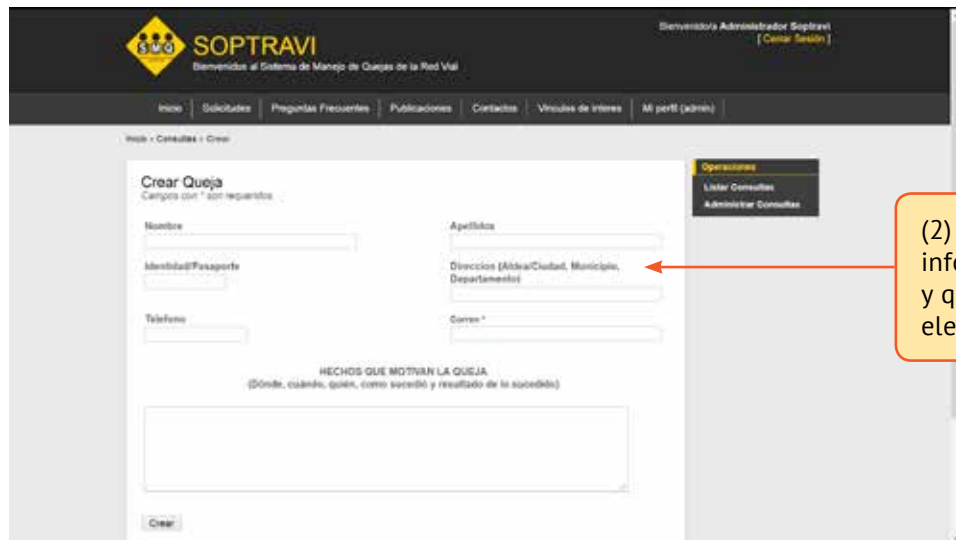


## Imagen de Pantalla SMQ 1 - **Página de Inicio**



Pulsar “Presentar una Queja” para acceder al Formulario SMQ

## Imagen de Pantalla SMQ 2 - **Formulario SMQ**



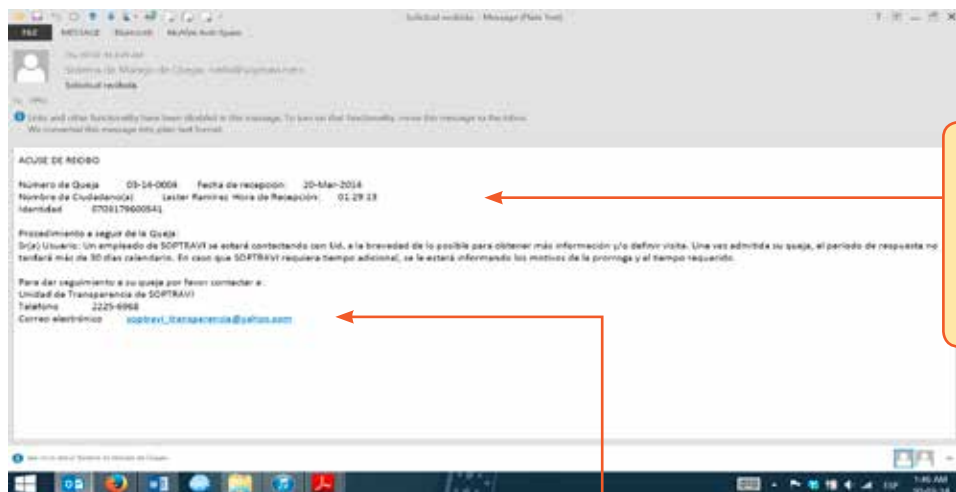
(2) Asegurar que la información sea concreta y que responda a los elementos en paréntesis

(2) Al pulsar “Crear”, se genera número de expediente y Acuse de Recibo





## Imagen de Pantalla SMQ 3 - Ejemplo de Acuse de Recibo vía correo electrónico



(2) Acuse de Recibo muestra el número de queja, el cual ha de ser el mismo número del expediente SMQ

(2) Acuse de Recibo indica instancia de contacto, número y correo electrónico.

## Imagen de Pantalla SMQ 4. Remisión de Queja a Nivel 2



(3) Remisión de Queja: Número de Queja, fecha de remisión a Nivel 2, documentos adjuntos.



**Tabla 2 | Análisis de la queja- Nivel 2 (1 día hábil)**

Secuencia de etapa (pasos)	Actividad	Nivel/ Responsable	Formato de trabajo
<p><b>4. Análisis de la queja</b></p> <p>El Nivel 2 revisa y analiza el contenido y motivaciones de la queja. Una vez admitida la queja, conforme la tipificación, se procede a asignar al Nivel 3 para su investigación y dictamen.</p> <p>La Etapa de Análisis de la queja y remisión al Nivel 3 no debe tomar más de un (1) día hábil.</p>	<p>4.1. En la pantalla de la “Etapa de Análisis” (ver Imagen de Pantalla SMQ 5) indicar el tramo carretero, empresa constructora, firma supervisora con base en la información contenida en SISOCS.</p> <p>4.2. <b>Identificar el tipo de queja</b> (ver subsección 3.3.5 del Manual Operativo): Pueden darse situaciones en que una misma queja produzca diferentes afectaciones o perjuicios. El Portal SMQ permite seleccionar más de un tipo de queja.</p> <p>4.3. <b>inadmisibilidad:</b> En caso que la queja no cumpla con ninguna de las tipificaciones, el <b>Nivel 2</b> ha de comunicar al Nivel 1 vía el Portal SMQ para que proceda a preparar y entregar la respectiva nota de inadmisibilidad; detallando los motivos del porque la queja no se puede tramitar y brindando la orientación según sea el caso.</p> <p>4.4. <b>Admisibilidad:</b> En el caso que la queja es admisible, el encargado del Nivel 2 pulsará <b>“Actualizar”</b> en el Portal SMQ y procederá a complementar la información requerida para la Etapa de Análisis de la queja.</p>	<p>Jefatura DGC o persona autorizada para realizar la función de Nivel 2</p>	<p><b>Nota de Inadmisibilidad</b></p>
<p><b>5. Traslado a Nivel 3</b></p>	<p>5.1. Una vez clasificada la queja, el Portal SMQ remite al Nivel 3 expediente virtual para iniciar investigación y dar respuesta a la queja.</p> <p>5.2. El Nivel 2, al pulsar <b>“Realizar Gestión”</b>, puede girar instrucciones al Nivel 3 para la realización de la Investigación.</p>	<p>Jefatura DGC o persona autorizada para realizar la función de Nivel 2</p>	



## Imagen de Pantalla SMQ 5 - **Etapa de Análisis**

(4) Datos a ser completados con base en la información en SISOCs.

(4) Clasificación de la queja, según afectación o daño producido.

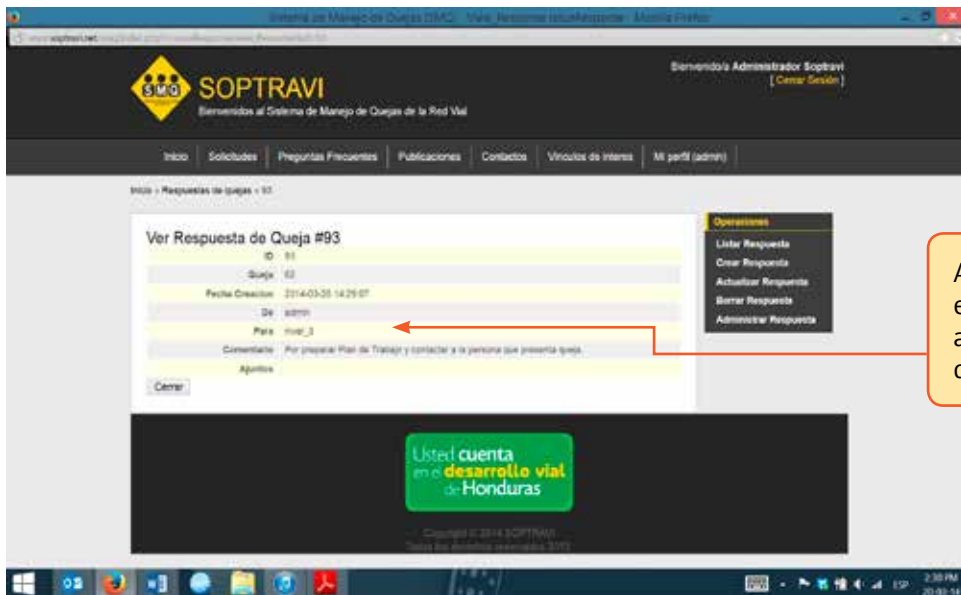
Estas casillas demuestran el Nivel operativo y la etapa en que se encuentra la queja. Una vez se complete la información, la persona autorizada del Nivel 2 debe modificar las casillas a asignado "Nivel 3" y estado "Investigación". Al pulsar "Guardar", la queja automáticamente se asigna al Nivel 3.

## Imagen de Pantalla SMQ 6 - **Remisión a Etapa de Investigación (Nivel 3)**

Cuando es asignada al Nivel 3, la persona autorizada del Nivel 2 puede girar indicaciones para realizar ciertas actividades o tener acceso a información documental en poder del Nivel 2. Esto se hace al pulsar "Realizar Gestión".



## Imagen de Pantalla SMQ 7 - Indicaciones para Nivel 3



Aquí se puede observar el mensaje que se envía al Nivel 3 y el contenido del mismo.

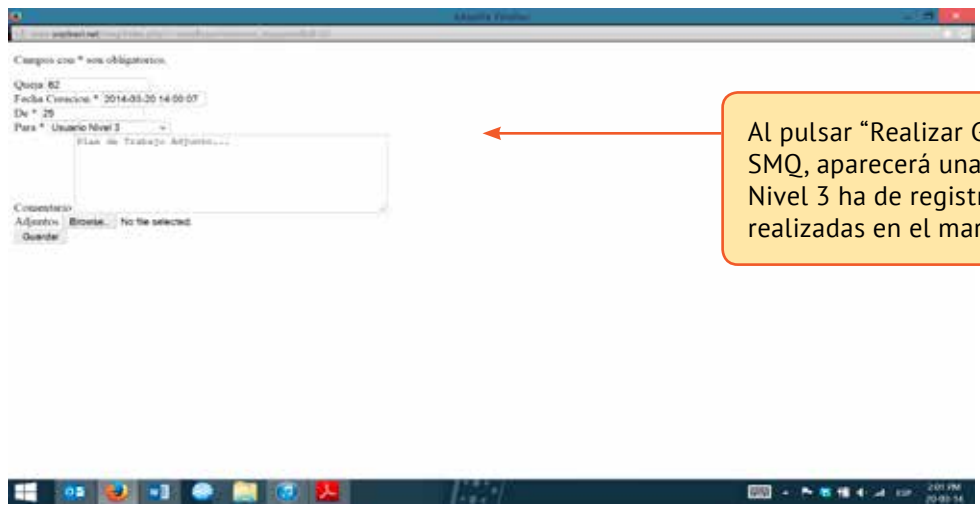
**Tabla 3 | Investigación de la queja - Nivel 3 (7 días hábiles)**

Secuencia de etapa (pasos)	Actividad	Nivel/ Responsable	Formato de trabajo
<p><b>6. Investigación de queja</b></p> <p>La etapa de investigación de la queja no debe tomar más de siete (7) días hábiles.</p>	<p>6.1. Revisar expediente electrónico junto con la documentación de soporte e instrucciones giradas por el Nivel 2.</p> <p>6.2. Proceder a preparar plan de trabajo con cronograma de tiempos.</p> <p>6.3. Realizar las gestiones que resulten pertinentes para lograr brindar una respuesta a la queja. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunirse con la persona que interpuso la queja o la comunidad afectada.</li> <li>• Reunirse con el personal del contratista o de la firma supervisora.</li> <li>• Recopilar documentos, realizar análisis técnico y estudiar casos similares.</li> <li>• Solicitar por medio del Nivel 2, asistencia técnica a las áreas internas o asesoría legal, según sea el caso.</li> </ul>	<b>Nivel 3</b>	<p><b>Plan de Trabajo</b></p> <p><b>Memos solicitando apoyo técnico</b></p>



Secuencia de etapa (pasos)	Actividad	Nivel/ Responsable	Formato de trabajo
	<p>Cada una de las gestiones que realice el Nivel 3 deberá ser registrada utilizando el botón <b>“Realizar Gestión”</b> del Portal SMQ.</p> <p>6.4 Informar al Nivel 2 y demás interesados sobre los avances del trabajo investigativo.</p> <p>6.5 <b>Notificación de Prórroga:</b> En caso que el trabajo de investigación requiera más tiempo, el Nivel 2 instruirá al Nivel 1 para que informe de la prórroga requerida y las justificaciones del caso y proponiendo el nuevo plazo.</p>		<b>Informes de Avance</b>
<b>7. Elaboración de dictamen preliminar</b>	<p>Una vez obtenido los resultados de la investigación, se prepara dictamen preliminar con los resultados, acciones tomadas, recomendaciones del caso y los documentos recopilados.</p> <p><b>Este dictamen ha de ser escrito en lenguaje sencillo y de fácil comprensión, tomando en cuenta una población que no está familiarizada con terminología de ingeniería o legal.</b></p> <p>El dictamen se envía al Nivel 2 para su revisión y aprobación vía correo electrónico.</p>	<b>Nivel 3</b>	<b>Dictamen preliminar</b>

Imagen de Pantalla SMQ 8 - **Registro de Gestiones Realizadas**



Al pulsar “Realizar Gestión” en el Portal SMQ, aparecerá una ventanilla donde el Nivel 3 ha de registrar todas las gestiones realizadas en el marco de la investigación.



**Tabla 4 | Etapa de Respuesta de la queja (6 días hábiles)**

Secuencia de etapa (pasos)	Actividad	Nivel/ Responsable	Formato de trabajo
<p><b>8. Revisión de dictamen por Nivel 2</b></p> <p>El Nivel 2, revisa el dictamen preliminar y conforme al contenido, aprueba el mismo dentro de un plazo de dos (2) días hábiles.</p>	<p>8.1. <b>Devolución del dictamen preliminar:</b> en el caso que el trabajo del Nivel 3 requiera correcciones, mayor sustentación técnica o esfuerzo, el Nivel 2 ha de girar las instrucciones del caso y devolverá el dictamen preliminar.</p> <p>8.2. <b>Notificación de prórroga:</b> en caso que el trabajo de investigación requiera más tiempo, el Nivel 2 instruirá al Nivel 1 para que informe de la prórroga requerida y las justificaciones del caso y proponga el nuevo plazo.</p> <p>8.3 <b>expediente sancionatorio:</b> si el dictamen preliminar documenta irregularidades por parte de empleados de SOPTRAVI, el Fondo Vial, el contratista o la firma supervisora, el Nivel 2 informará a las instancias correspondientes para que procedan conforme el contrato o ley.</p>	Nivel 2	
<p><b>9. Dictamen Final</b></p> <p>Este paso no debe tardar más de dos (2) días hábiles.</p>	<p>9.1 Una vez se hayan evacuado los requerimientos técnicos o legales, el Nivel 3 prepara e imprime el Dictamen Final para firma del Nivel 2.</p> <p>9.2 Una vez firmado el Dictamen Final, este es escaneado y trasladado vía el Portal SMQ al Nivel 1 para que sea comunicado a la persona que interpuso la queja.</p>	Nivel 3	Dictamen Final
<p><b>10. Comunicación de Dictamen Final</b></p>	<p>10.1. <b>Vía electrónica:</b> el Dictamen Final se enviará por correo electrónico en el caso que la persona que presentó la queja haya brindado su dirección electrónica.</p> <p>10.2. <b>Presencial:</b> una vez notificada por teléfono por el Nivel 1, la persona interesada podrá apersonarse a las oficinas de SOPTRAVI o el Fondo Vial para que se le entregue el Dictamen Final.</p> <p>10.3. <b>Vía teléfono:</b> en caso que la persona que presentó la queja no tenga acceso a Internet y no pueda trasladarse a las oficinas de SOPTRAVI o el Fondo Vial, el Nivel 1 le informará por teléfono el resultado de la queja interpuesta.</p> <p>En el expediente electrónico de la queja, el Nivel 1 dejará anotación que el Dictamen Final fue comunicado por teléfono, indicando fecha, hora y confirmación verbal de recepción del mensaje.</p> <p>Para la entrega del Dictamen Final, la persona interesada ha de coordinarse con los técnicos de SOPTRAVI o el Fondo Vial que visitan los proyectos carreteros.</p>	Nivel 1	Comunicación de Dictamen Final



Secuencia de etapa (pasos)	Actividad	Nivel/ Responsable	Formato de trabajo
<b>11. Solicitud de Revisión de queja ante el Consejo Consultivo del SMQ</b>	<p>11.1 Si la persona que presentó la queja considera que el resultado de la investigación no le reconoce sus derechos, podrá dentro del término de días (10) hábiles posteriores a la recepción del Dictamen Final, presentar Solicitud de Revisión de queja, ante el Consejo Consultivo del SMQ.</p> <p>11.2. El Consejo Consultivo del SMQ realizará las averiguaciones del caso y dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, se pronunciará requiriendo mayor investigación de la queja, solicitando la aplicación de las medidas correctivas del caso o ratificando los resultados de la investigación.</p>	<b>Consejo Consultivo del SMQ</b>	
<b>12. Cierre de expediente</b>	12.1 Una vez evacuadas las gestiones, el Nivel 2 solicitará al Nivel 1 el cierre del expediente.	<b>Nivel 1</b>	<b>Nota de Cierre</b>

## Manejo de irregularidades o actos de corrupción

A continuación se detallan los principales pasos en el manejo de quejas interpuestas por abuso de poder, delitos sexuales, delitos contra menores, delitos contra la vida o actos de corrupción cometidos por empleados de SOPTRAVI, Fondo Vial o personal de las empresas constructoras, de la firma supervisora o de la empresa de mantenimiento vial. Es oportuno mencionar que para este tipo de queja, el SMQ permite tramitarlas bajo anonimato, respetando la confidencialidad de la fuente y privacidad de las personas.

### » Recepción

1. El Oficial de Información Pública o la persona autorizada del **Nivel 1** documentará los hechos que motivan la queja, sin requerir los datos personales de la persona que interpone la queja, cuando esta lo solicite. Para esto, es importante que la persona autorizada le facilite dicha opción a la persona que interpone la queja.
2. Se ha de aclarar a la persona que interpone la queja en anonimato que, en caso que sea presentada con intenciones dolosas, se anula la queja y SOPTRAVI o el Fondo Vial se reservan el derecho de proceder legalmente.
3. Una vez documentada y registrada la queja en el Portal SMQ, la persona autorizada del Nivel 1, ha de orientar a la persona



que presentó la queja hacia las instancias competentes, según sea el caso. Si es una queja por actos de corrupción, se le orientará hacia el **Consejo Nacional Anticorrupción (CNA)**.

## » Análisis

1. La tramitación de una queja de esta índole se realizará con la debida secretividad del caso, en aras de respetar el honor y el derecho a la defensa de la persona denunciada; y para evitar que cualquier fuga de información que obstruya la investigación o motive represalias en contra de la persona que interpuso la queja, su familia o la comunidad donde reside.
2. Una vez registrada la queja en el Portal SMQ el Nivel 1 la comunicará de inmediato al despacho del Ministro de SOPTRAVI o a la unidad que se nombre para este fin, para que se proceda con la respectiva investigación interna.
3. Para situaciones de abuso de poder o actos de corrupción, también se enviará comunicación inmediata al CNA, que ha de participar en el Consejo Consultivo del SMQ para que brinde el seguimiento a la investigación en SOPTRAVI o el Fondo Vial, como en los entes competentes del Estado.

## » Investigación

1. Para el caso de quejas constitutivas de faltas administrativas o incumplimiento contractual, SOPTRAVI realizará la investigación del caso. La investigación que realice SOPTRAVI, se ha de regir por el Derecho Administrativo. Es decir, ya no serán aplicables las etapas o procesos establecidos en este Manual Operativo, aunque siempre tendrá la obligación de la celeridad administrativa y la transparencia.
2. Para el caso de quejas constitutivas de delito, SOPTRAVI comunicará a las instancias competentes y brindará apoyo cuando estas lo requieran. Tampoco han de aplicarse las etapas y procesos establecidos en este Manual Operativo, pues las actuaciones se regirán por el Derecho Penal.
3. Cualquier investigación por irregularidades administrativas o supuestos actos de corrupción, no limitará al Consejo Consultivo del SMQ o alguno de sus miembros a llevar a cabo su propia investigación.

## » Respuesta

1. Para el caso de quejas constitutivas de faltas administrativas o incumplimiento contractual, el despacho del Ministro de SOPTRAVI comunicará los resultados obtenidos de la investigación y las acciones a tomar.





2. Para el caso de quejas constitutivas de delito, una vez que haya un requerimiento judicial, SOPTRAVI orientará a la persona que interpuso la queja hacia las instancias donde debe acudir para dar seguimiento.
3. El Consejo Consultivo del SMQ realizará el debido seguimiento y monitoreo a las diligencias y acciones administrativas o penales que se tomen, manteniendo contacto con las instancias competentes e informando públicamente los avances que se han logrado.

## Procedimiento para la atención de sugerencias

Para la recepción y admisión de una sugerencia en el Portal SMQ, el proceso es más sencillo que el aplicable al de la Queja (ver Tabla 1). La recepción de sugerencias también está diseñada para que pueda ser atendida a través de teléfono, presencial y vía electrónica.

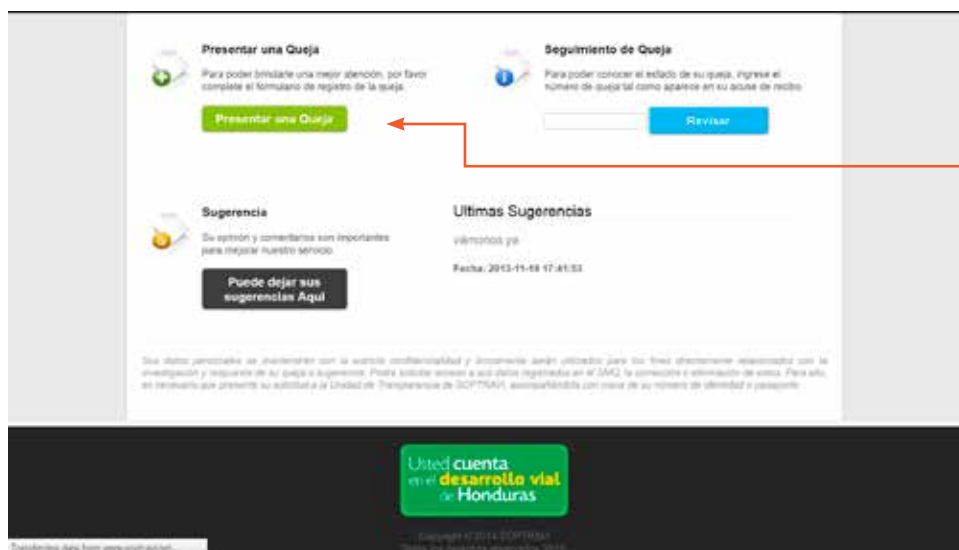
**Tabla 5 | Los tres pasos para presentar una sugerencia**

Secuencia de etapa (pasos)	Actividad	Nivel / responsable	Formato de trabajo
1. Sugerencia	<p>1.1. Seleccionar opción “Puede dejar sus sugerencias aquí” en el Portal SMQ (<a href="http://www.SOPTRAVI.net/smq/index.php">http://www.SOPTRAVI.net/smq/index.php</a>).</p> <p>1.2. Una vez abierto el Formulario de Sugerencia, completarlo con los datos requeridos para su debido tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos Generales (nombre y apellidos).</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Su sugerencia.</li> </ul> <p>1.3. Al pulsar “Crear”, el Portal SMQ genera el número de sugerencia y la remite al Nivel 2 para su atención.</p>	OIP o persona autorizada de Nivel 1	Formulario Sugerencia (versión electrónica o impresa)



Secuencia de etapa (pasos)	Actividad	Nivel / responsable	Formato de trabajo
2. Sugerencias alternativas	2.1. La DGC ha de considerar ejercicios consultivos a Nivel local (conversatorios, encuestas de satisfacción del ciudadano y calidad de los servicios, etc.) para obtener retroalimentación que puedan brindar personas afectadas/beneficiadas por el proyecto carretero, líderes comunitarios y colectivos tradicionalmente marginados, acerca de la implementación general del SMQ o de los servicios carreteros.		
3. Seguimiento a las sugerencias	3.1. El Portal SMQ genera reportes mensuales sobre las sugerencias que se presentan. Estos reportes serán revisados no sólo por el Nivel 2, también la UPEG y el Consejo Consultivo podrán descargar esta información.		

### Imagen de Pantalla Sugerencia 1 Acceder a Formulario Sugerencia



Pulsar "Puede dejar sus sugerencias aquí".



## Imagen de Pantalla Sugerencia 2 Formulario Sugerencia

The screenshot shows the 'Dejar Sugerencia' (Leave Suggestion) form. At the top, there is a header with the SMQ logo and 'SOPTRAVI' text, along with a 'Inicio Sesión' link. Below the header is a navigation menu with links: Inicio, Solicitudes, Preguntas Frecuentes, Publicaciones, Contactos, Vínculos de interés, and Inicio de sesión. The main content area is titled 'Dejar Sugerencia' and includes a note 'Campos con \* son requeridos'. The form fields are: 'Nombre' (Lastname) with value 'Lester', 'Apellidos' (Surnames) with value 'Ramirez', 'Correo\*' (Email) with value 'lester\_ramirez@hotmail.com', and a large text area for 'Su sugerencia' containing the text 'Quiero que se calle que están utilizando el sistema de mantenimiento en el sistema'. A 'Crear' button is at the bottom left. On the right, there is a 'Operaciones' sidebar with links 'Listar', 'Consultar', and 'Administrar'. A green banner at the bottom reads '¡Usted cuenta con el desarrollo vial de Honduras!'.

El usuario o la persona autorizada introduce la sugerencia.

## Imagen de Pantalla Sugerencia 3 Publicación de Sugerencia

The screenshot shows the 'Sugerencia con id 64' (Suggestion with id 64) page. The header and navigation menu are identical to the previous screenshot. The main content area displays the details of the suggestion: 'Correo: lester\_ramirez@hotmail.com', 'Nombre: Lester', 'Apellidos: Ramirez', 'Hechos: Quiero que se calle que están utilizando el sistema de mantenimiento en el sistema.', and 'Hora creado: 2014-03-23 02:32:38'. A 'Listar sugerencia' button is in the 'Operaciones' sidebar. A green banner at the bottom reads '¡Usted cuenta con el desarrollo vial de Honduras!'.








Sugerencia es creada, colocada en el Portal SMQ para conocimiento público, y se envía al Nivel 2 para su atención y respuesta.



# Anexo 1- Flujogramas

Para comprender la simbología utilizada en los flujogramas que se presentan por cada proceso, a continuación se explican los símbolos.

**Tabla 6 | Simbología Procesos Operativos-SMQ**

DOCUMENTO 	INICIO/FINALIZACIÓN DE PROCESO 	DECISIÓN 	ACTIVIDAD 
CONECTOR DE ETAPA 	DIRECCIÓN DE FLUJO 	RESPONSABLE 	DESCRIPCIÓN DE ETAPA 