

**Año: 2015**

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE TRÁNSITO**

PROCESO: CONSULTORIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE PROCESOS EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE TRÁNSITO (DNT)

### **SINTESIS DE ACCIÓN INCIDENTE**

#### **1. Antecedente**

En el marco del Acuerdo de Cooperación Técnica Interinstitucional suscrito por el Consejo Nacional Anticorrupción (CNA) y la Dirección Nacional de Tránsito (DNT) el 21 de septiembre de 2015 (con vigencia al 31 de diciembre de 2016); esta instancia de la sociedad civil realizó una consultoría para llevar a cabo acciones conducentes al fortalecimiento, reglamentación y mejora de los diferentes procesos en la gestión institucional de la referida Dirección Nacional.

Con el propósito de elaboración de una propuesta con base en la trazabilidad de procesos para el fortalecimiento y reglamentación de los procedimientos en la gestión institucional de la Dirección Nacional de Tránsito, que articule, homologue y salvaguarde la transparencia y correcto desempeño de los funcionarios, especialmente en las áreas de Emisión de Licencias, Infracciones, Capacitación Vial y la Sección de Investigación de Accidentes de Tránsito (SIAT); considerando que son estas las áreas de mayor trascendencia e importancia para la ciudadanía, al ser las que tienen relación directa con las personas, y tener a su cargo el régimen sancionatorio que implica una labor recaudadora por parte de esta dependencia estatal.

**\*Normativa de Referencia:** Ley Orgánica de la Policía Nacional de Honduras, Ley de Tránsito, Ley de Penalización de la Embriaguez habitual, Código de Conducta Ética del Servidor Público.

**\*Procedimiento:** Acompañamiento en el fortalecimiento de procesos internos de la DNT.

#### **2. Aspectos relevantes observados**

##### **ETAPA DE DIAGNOSTICO:**

- Esta etapa inició a través de la socialización de las acciones de observación y vigilancia social, sus características y las coordinaciones necesarias para la recopilación y sistematización del estado de los procesos internos de la dependencia estatal en ese momento, a fin de iniciar labores de identificación de posibles puntos de mejora. Como parte de esto, se incluyó un componente de sensibilización al personal de la Dirección Nacional en relación con la necesidad de contar y mantener procedimientos eficientes, robustos y sanos, con la finalidad de medir y mejorar sistemáticamente el desempeño de la institución en los temas de transparencia y calidad de manera transversal.
- Se planificó y realizó la esquematización (perfil) de cada uno de los procedimientos que se siguen en las dependencias analizadas, con el propósito de contar con una radiografía o línea de base inicial de cada subproceso, realizando así un análisis individualizado. Para lo anterior:
  - a. Se realizó un levantamiento de información en las áreas de mayor trascendencia (y mayor importancia para la ciudadanía) dentro del engranaje de la DNT: Emisión de Licencias, Infracciones y Capacitación Vial.
  - b. Se diagramaron los procedimientos en versiones preliminares, revisando falencias y puntos de mejora, que sirvieron como insumo para el desarrollo de las siguientes etapas.
- Se complementó la labor de diagnóstico inicial, con la recolección de información, mediante encuestas de satisfacción de usuarios de las áreas mencionadas

anteriormente; con el fin de detectar debilidades en los procesos, motivos de queja o insatisfacción de los usuarios y analizar posibles cuellos de botella, demoras en los tiempos y puntos donde la implementación de controles podría reducir la brecha de la incidencia de la corrupción en la Dirección.

#### ETAPA DE ANÁLISIS DE PROCESOS:

- Se realizaron reuniones conjuntas entre equipos técnicos de ambas instituciones, especialmente contando con aportes del personal clave de la DNT (jefes de departamento y operarios que desempeñan una función importante), a efecto de idear estrategias para mejorar o solventar los puntos débiles o cuellos de botella reconocidos, al mismo tiempo que mitigar los efectos de las fallas sistémicas, partiendo de las mejores prácticas institucionales, tanto desde el ámbito legal o reglamentario, como desde la perspectiva de la implementación de líneas de acción que podrían abonar a que los procesos más sanos y transparentes en general dentro de la Dirección.
- Se analizó la información obtenida de la etapa del diagnóstico y junto con la información recopilada en el sondeo de satisfacción de usuarios, se determinaron posibles mecanismos para definir mejoras a los procesos objeto de la consultoría.

#### ETAPA GERENCIAL:

- A través de esta fase, se realizaron diversas propuestas en torno a la incorporación de mejoras y nuevos procedimientos que incluyan las mejoras sugeridas, recomendaciones para su implementación, y consejos para eficiente la gestión pública de la DNT y los servicios que esta brinda, generando también innovaciones en la cultura institucional y la disposición de las autoridades, que son finalmente los llamados a la modernización de los entes estatales.

### 3. Incongruencias o puntos de mejora:

- **En cuanto a la determinación de las multas a imponer a los ciudadanos:** Se sugiere establecer mayor rigor y definir parámetros para el seguimiento y verificación de la asignación de los montos asignados al pago de multas, y el proceso para determinar la disponibilidad de la licencia, una vez que esta ha sido pagada.

- **En cuanto a la cancelación de las multas:** Se considera importante que las personas que tengan multas pendientes, puedan cancelarlas en cualquier sucursal de banco avalado por el sistema financiero para acudir a las oficinas de la DNT únicamente a que le devuelvan su licencia.
- **En cuanto a mejorar la confianza de la ciudadanía:** Un aspecto que abonaría a generar mayor confianza a la ciudadanía es que la DNT valore la posibilidad de poner a disposición un canal de denuncias, donde los usuarios puedan dar a conocer posibles malos comportamientos por parte de agentes o personal administrativo de Tránsito, a nivel nacional.
- **A nivel institucional, y con miras a mejorar la transparencia de la DNT, se recomienda:**
  - ✓ Generar estadística de las denuncias y multas emitidas, y no solo de los indicadores que habitualmente son difundidos. En tal sentido, el CNA propuso en todo momento a la DNT mejorar en cuanto a los niveles de rendición de cuentas y difusión de la información pública generada por esta; sin perjuicio de ser un ente que esta al amparo de la Ley para la clasificación de documentos públicos relacionados con la seguridad y defensa nacional.
  - ✓ Se propone a las autoridades de la DNT, la creación y habilitación de un sitio web institucional interactivo a fin de propiciar un canal informativo, educativo y de fácil rendición de cuentas de la Dirección, promoviendo además la participación ciudadana.
- **Específicamente en la Emisión de Licencia Liviana o Especial:** Se considera recomendable que la DNT solicite a quienes se someterán a las charlas del área de capacitación vial que lean previamente:
  - ✓ Manual del Conductor;
  - ✓ Ley de Tránsito vigente;
  - ✓ Ley de Penalización de la Embriaguez habitual.Para lo anterior se propone proporcionar al ciudadano un hipervínculo con archivos digitales de fácil acceso para la ciudadanía, contemplando así un apartado especial dentro del sitio web que

se sugiere a la Dirección Nacional habilitar para tales fines.

- a. Desarrollar un sistema informático de pruebas teóricas que contenga bancos de preguntas y que las pueda sortear de forma aleatoria:

- 1) Para aplicar las pruebas en computadoras a los usuarios o;
- 2) Con el objeto de generarlas para impresión (el alcance de este último es menor, así como el costo de este).

- **Reposición de Licencia Robada o Extraviada:**

- a. Cerrar la Ventanilla 1 y crear Ventanilla de Reposición de Licencias. Lo anterior se sugiere dado que la Ventanilla 1 era un paso que podía ser innecesario.
- b. Abrir en la DNT una ventanilla exclusiva para denuncias de extravío de licencias, con lo que se evitará que las personas tengan que ir primero a otras instancias a llenar las denuncias. Para esto se sugirió a la DNT realizar un cálculo de cuántas personas que llegaban diariamente a realizar trámites de reposición de licencias robadas o extraviadas, y determinar la procedencia definitiva de la apertura esta oficina o ventanilla.

- **Infracciones por Embriaguez:**

- a. Se sugiere que el departamento de Infracciones resguarde y gestione las licencias confiscadas por embriaguez, centralizando así el archivo, el proceso, la información y la custodia de licencias que hayan sido decomisadas por los agentes en operativos oficiales.
- b. Se sugiere reglamentar la Ley de Tránsito y la Ley de Penalización de la Embriaguez habitual para definir los montos de multas y sus causales, ya que actualmente en la ley existen rangos de montos de multa, pero no su asignación dependiendo de sus respectivas causales, en este momento no están definidos; por lo que se considera necesario que este no sea un aspecto discrecional, y por ende definir los criterios y parámetros bajo los cuales deberán realizarse este procedimiento.

- **Licencia Pesada:** Que haya una categorización de record previo de los ciudadanos que permita calificar causales para la denegación de licencia pesada y que esto sirva como un filtro a realizar desde un inicio. Un ejemplo de un criterio a considerar podría ser que se otorgue este tipo de licencia únicamente a los ciudadanos que no tengan más de 15 faltas en los últimos 5 años y a quienes no se les haya suspendido su licencia más de 1 vez.

#### 4. Conclusión

*El sondeo de satisfacción de clientes, así como esta acción de auditoría social, tuvo su principal desarrollo en las oficinas de nivel central (Miraflores), y a los usuarios de los servicios de Capacitación Vial, Emisión de Licencias e Infracciones.*

*El universo del sondeo llevado a cabo se enfocó en la aplicación de encuestas, detectando así varias oportunidades de mejora puntuales en las áreas mencionadas. Los aspectos que fueron tomados en cuenta en la evaluación:*

1. *Trato, actitud, cortesía y atención;*
2. *Tiempo de respuesta;*
3. *Horarios de atención y*
4. *Dominio del tema o proceso y preparación mostrada por personal.*

*La institución ha realizado esfuerzos para hacer más eficientes los procesos de contacto con los usuarios, lo cual desde un inicio fue la intención plasmada en el acuerdo suscrito por las autoridades de ambas instituciones. El entonces director de la DNT tuvo la intención de impulsar un cambio en la institución, cambiando la percepción que tienen los ciudadanos sobre la misma, buscando generar así una mayor credibilidad en la Dirección Nacional. Pese a lo anterior, se continuaron observando algunas fallencias en procesos que fueron considerados como parte de las propuestas de mejora.*

*Sin perjuicio de lo anterior, es importante concluir mencionando que la labor de vigilancia ciudadana a esta dependencia estatal se vio atenuada tras la salida del entonces director de la DNT, y luego el gobierno de la República impulsó el proceso de depuración policial. Sin embargo, el CNA cumplió con su labor de contribuir a las autoridades de esta, a efectos de brindar insumos de utilidad, para que estas pudieran valorar e implementar los cambios correspondientes en esta Dirección Nacional.*