

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

COMISIONADO NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS  
GERENCIA DE COOPERACIÓN EXTERNA Y OBSERVATORIO  
NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS

SUSTENTADO POR:

SAYRA CLARISSE LAGOS RIVAS

11841071

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

ENERO, 2024

# Índice

Resumen Ejecutivo .....	I
Glosario.....	II
1. Generalidades del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH).....	1
1.1. Historia .....	1
1.2. Visión .....	2
1.3. Misión.....	2
1.4. Valores .....	2
1.5. Organigrama.....	3
1.6. Departamentos específica donde realiza la práctica.....	4
1.6.1. Gerencia de Cooperación Externa .....	4
1.6.2. Observatorio Nacional de Derechos Humanos (ONDH).....	4
2. Naturaleza de la Práctica Profesional .....	5
2.1. Objetivo General .....	5
2.2. Objetivos Específicos .....	5
2.3. Funciones .....	5
2.4. Actividades realizadas.....	6
2.4.1. Elaboración de proyecto “Fortaleciendo a los Promotores Educadores” .....	6
2.4.2. Elaboración de presentación “Gerencia de Cooperación Externa”.....	6

2.4.3.	Creación de perfil de un posible cooperante.....	7
2.4.4.	Organización de documentos en Drive.....	7
2.4.5.	Elaboración de informe ejecutivo de actividades de la GCE en 2023.....	7
2.4.6.	Elaboración de la infografía 008-2023 (ONDH).....	8
2.4.7.	Construcción de datos para el informe anual del 2023 elaborado por el CONADEH.....	8
2.4.8.	Llenado de matriz de quejas de los PCM en el marco del Estado de Excepción.....	9
2.4.9.	Elaboración de matriz de quejas de los PCM en el marco del Estado de Excepción para la Asociación para una Sociedad más Justa (ASJ).....	10
2.4.10.	Elaboración de matriz de quejas de los PCM en el marco del Estado de Excepción con enfoque en violencia de género.....	10
2.4.11.	Redacción de apartados en el informe anual del 2023: Derecho de la Persona con Discapacidad (PcD), Derechos de las personas en movilidad humana y Derechos de las personas con VIH	10
2.4.12.	Búsqueda de temas para nuevas infografías.....	11
2.4.13.	Búsqueda de información del estatus del CONADEH frente a la Global Alliance of National Human Rights Institutions (GANHRI).....	11
3.	Metodología PDIA Toolkit.....	12
3.1.	Construcción del problema.....	12
3.1.1.	Lluvia de ideas.....	12
3.1.2.	Selección y descripción del problema.....	16
3.1.3.	Construyendo el problema.....	16
3.1.4.	Situación actual.....	18

3.2.	Deconstrucción y alcance del problema.....	19
3.2.1.	Técnica de los “5 por qué” .....	19
3.2.2.	Creación de la solución.....	19
3.3.	Selección y explicación de la solución.....	21
3.4.	Resultado y alcance esperado.....	21
4.	Conclusión y Recomendaciones .....	22
4.1.	Conclusiones .....	22
4.2.	Recomendaciones.....	23
4.2.1.	Al CONADEH .....	23
4.2.2.	A colegas de RRII .....	23
4.2.3.	A la universidad .....	24
5.	Bibliografía .....	24

## **Resumen Ejecutivo**

En el presente informe se refiere a la descripción detallada de la práctica profesional que tuvo lugar en el Comisionado Nacional de Derechos Humanos (CONADEH) en las unidades de Gerencia de Cooperación Externa y el Observatorio Nacional de Derechos Humanos durante un periodo de diez semanas, de octubre a diciembre del 2023.

Dentro de lo comprendido en este informe se observarán las generalidades del CONADEH, junto con la descripción de actividades realizadas. De igual forma, utilizando la metodología PDIA, la cual fue enseñada por el asesor de la práctica, se explica el proceso realizado para identificar, construir y luego deconstruir el problema, y además presentar una solución viable. Todo lo anterior, con el fin de proponerlo a la institución.

Posterior a haber hecho todo lo antes expuesto, se identificaron diversos problemas, pero se seleccionó el relacionado con el manejo de tiempos y fechas límite de la institución, esto relacionado a las solicitudes de práctica en unidades como el ONDH o CC&LE. Para esto, se propuso la elaboración de un manual para el departamento de talento humano, en el que ellos pudieran tener detalladamente el perfil de practicantes o pasantes que necesitan el ONDH y la CC&LE, para que tengan apoyo de ellos.

## Glosario

CONADEH	Comisionado Nacional de Derechos Humanos
INDH	Institución Nacional de Derechos Humanos
GCE	Gerencia de Cooperación Externa
ONDH	Observatorio Nacional de Derechos Humanos
CC&LE	Clínica de Convencionalidad y Litigio Estratégico
GANHRI	Global Alliance of National Human Rights
Institutions	

# **1. Generalidades del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH)**

## **1.1. Historia**

El Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH) es la Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH) de Honduras que goza de independencia funcional, administrativa, técnica y de criterio. Es importante destacar que el CONADEH tiene el mandato de velar por la prevención, promoción, protección y la defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de las y los habitantes; especialmente, los de las personas en situación de vulnerabilidad (Observatorio Nacional de Derechos Humanos ONDH, 2023).

En 1991 se redactaron los “Principios de Paris” en el Taller Internacional de INDHs, celebrado en Paris del 7 al 9 de octubre. Estos principios son de suma importancia, ya que fueron los que sentaron la base sobre el funcionamiento de las INDHs a nivel mundial. Seguidamente en 1992, mediante Decreto Ejecutivo No. 26-92 se crea el CONADEH el 8 de junio de 1992, y luego se reforma mediante el Decreto No. 51-92 el 8 de septiembre del mismo año. Luego en 1994 el CONADEH obtiene su rango constitucional al aprobarse la reforma del artículo 59 de la Constitución a través del Decreto Ejecutivo No. 191-94 de fecha 15 de diciembre de 1994. Finalmente, en 1995 por el Decreto No. 153-95 de fecha 21 de noviembre de 1995 se aprueba la Ley Orgánica del CONADEH (Observatorio Nacional de Derechos Humanos ONDH, 2023).

Durante su existencia, el CONADEH solo ha tenido 4 autoridades, quienes reciben el nombramiento de Comisionados: Doctor Leo Valladares de 1992 a 2002; Doctor Ramón López, quien tuvo dos periodos, de 2002 a 2007 y de 2008 a 2014; Dr. Roberto Herrera de 2014 a 2020;

y la Abogada Blanca Izaguirre de 2020 a la actualidad, ella ha sido la única mujer Comisionada (Observatorio Nacional de Derechos Humanos ONDH, 2023).

## **1.2. Visión**

El CONADEH comparte su visión, “ser reconocidos nacional e internacionalmente como la INDH innovadora, independiente y generadora de un proceso efectivo de vanguardia en el respeto y garantía de la dignidad humana en Honduras, que contribuya al fortalecimiento del Estado de Derecho, la gobernabilidad democrática y la cultura universal de los derechos humanos en el Estado y en la sociedad hondureña en general, asegurando especial atención a las personas, los sectores y grupos colocados en situación de vulnerabilidad” (CONADEH, 2023).

## **1.3. Misión**

El CONADEH indica que es “la INDH de Honduras que goza de independencia funcional, administrativa, técnica y de criterio creada para velar por la prevención, promoción, protección, y la defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de las y los habitantes, y especialmente, los de las personas en situación de vulnerabilidad, consagrados en la Constitución de la República, Tratados y Convenios Internacionales, mediante la supervisión de las acciones u omisiones de las instituciones del Estado en su conjunto y entidades privadas que prestan servicios públicos, a fin de que cumplan las obligaciones en materia de derechos humanos para lograr el respeto de la dignidad de la persona humana, el fortalecimiento del Estado de Derecho y la gobernabilidad democrática” (CONADEH, 2023).

## **1.4. Valores**

- Independencia
- Autonomía
- Empatía
- Respeto
- Integridad
- Solidaridad

- Sororidad
- Diligencia
- Creatividad e innovación
- Trato humano
- Tolerancia
- Valentía
- Lealtad
- Liderazgo
- Competencia
- Pluralismo
- Conciencia crítica

### 1.5. Organigrama

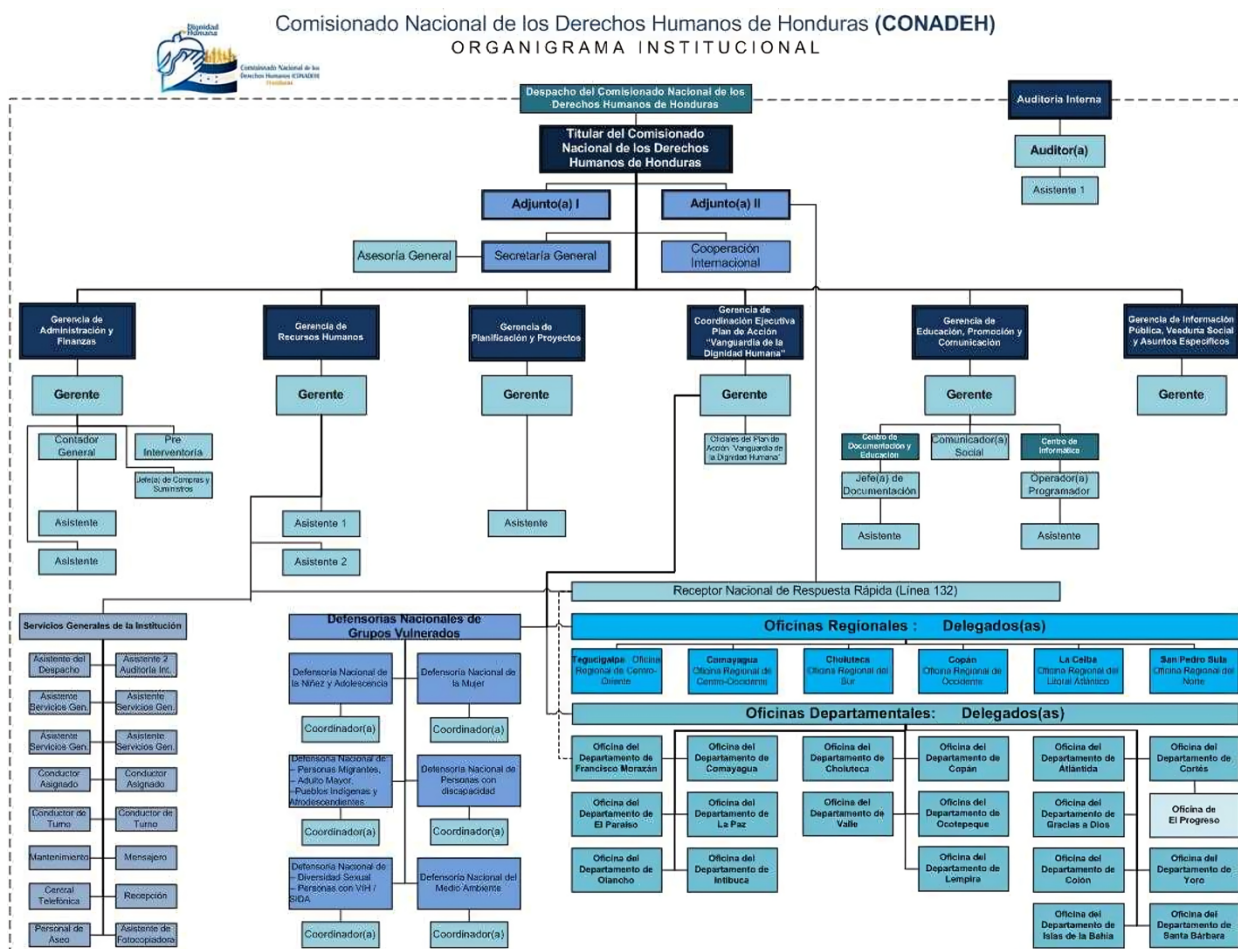


Gráfico 1 Obtenido del Portal Único de Transparencia CONADEH

## **1.6. Departamentos específica donde realiza la práctica**

### **1.6.1. Gerencia de Cooperación Externa**

La Gerencia de Cooperación Externa (GCE) es la encargada de crear vínculos que propicien la gestión de asistencias técnicas y financieras para el CONADEH, y así seguir garantizando una labor independiente de la institución y el cumplimiento de su mandato. Desde esta gerencia se desarrollan reuniones con posibles cooperantes o con cooperantes ya establecidos, se crean y ejecutan proyectos de cooperación, entre muchas actividades más.

### **1.6.2. Observatorio Nacional de Derechos Humanos (ONDH)**

El ONDH es la unidad que se encarga de velar por el cumplimiento de los derechos humanos en el territorio nacional. Ellos son los encargados de emitir informes técnicos; envían oficios a las autoridades pertinentes; elaboran alertas tempranas, las cuales evidencian una situación que podría convertirse en un problema de derechos humanos para el Estado; realizan investigaciones en temas específicos y para ello reciben y analizan las quejas que recibe el CONADEH; entre muchas actividades más.

Una de las asignaciones más importantes del ONDH es la elaboración del informe anual del CONADEH. Este informe incluye todas las actividades realizadas por el CONADEH a través de cada unidad y de cada defensoría. Es un documento de suma importancia, ya que es presentado por la Comisionada ante el Congreso Nacional de Honduras en marzo de cada año. Debido a su importancia y longitud, el informe lo elaboran con mucha anticipación.

El ONDH tiene como director al abogado Christian López. Este observatorio se encarga de tres sistemas, los cuales están a cargo de una persona en específico:

- Sistema de seguimiento y recomendaciones, a cargo de la licenciada Iliana Liconá.
- Sistema de alertas tempranas, a cargo de la licenciada Cinthia Cárdenas.

- Sistema de investigación y análisis, ambas licenciadas en temas diferentes.

El director del ONDH valoró mi situación de practicante y decidió que lo mejor para mí era estar involucrada en los diferentes sistemas y así obtener una experiencia completa del Observatorio y, además, aprender todo lo que pueda a nivel profesional. Entonces, las licenciadas me han asignado diversas tareas relacionadas a los sistemas de los que están a cargo.

## **2. Naturaleza de la Práctica Profesional**

### **2.1. Objetivo General**

Complementar mi formación académica en Relaciones Internacionales, la cual obtuve en la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC, con el CONADEH a través de mi participación laboral en las unidades del Observatorio Nacional de los Derechos Humanos y Gerencia de Cooperación Externa.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Obtener formación profesional a través de las diferentes actividades que desarrolle en el ONDH.
- Identificar área de mejora de la institución para elaborar una posible solución.
- Impulsar mis habilidades blandas a través de la comunicación y trabajo en equipo con los compañeros de trabajo en el ONDH y demás departamentos del CONADEH.

### **2.3. Funciones**

- Organizar información.
- Asistir en productos a las licenciadas de los diferentes sistemas del ONDH.
- Elaborar informes de la GCE.
- Apoyar a los compañeros en las diferentes tareas que ellos presentaban.

## **2.4.Actividades realizadas**

### **2.4.1. Elaboración de proyecto “Fortaleciendo a los Promotores Educadores”**

Una de las actividades más relevantes para la GCE es la de crear las fichas de perfil de los proyectos, esto con el fin de presentarla y que sea aprobada por la Comisionada y puedan comenzar el proceso con el cooperante. En este caso, tuve la tarea de crear un proyecto enfocado en los Promotores Educadores, quienes son los encargados de educar a la población en temas de derechos humanos y también de dar a conocer los servicios y funciones del CONADEH.

El proyecto estaba enfocado en solicitar asistencia técnica para dotar a los promotores educadores con material didáctico, material promocional del CONADEH y equipo técnico para que ellos puedan desarrollar las diferentes capacitaciones que dan. Todo esto iba a ser solicitado a la Embajada de Japón, ya que establecieron relaciones. Para la creación de esta ficha de perfil tuve que determinar los siguientes elementos: nombre del proyecto, duración, objetivo general, descripción y alcance, justificación y antecedente, impacto esperado para la institución, tipo de proyección para la institución, presupuesto y responsable de todo el proyecto.

### **2.4.2. Elaboración de presentación “Gerencia de Cooperación Externa”**

La GCE fue creada recientemente, antes solo era una unidad. El CONADEH detectó la necesidad de hacerla gerencia, ya que había otras unidades que establecían cooperación sin los parámetros necesarios para hacerlo. Observaron que en ocasiones una unidad lograba una asistencia técnica o financiera con el cooperante que también podría ser para otra unidad, pero no se daba esa otra asistencia para otra unidad.

Es debido a lo anterior que la Gerencia se vio en la necesidad de capacitar a las unidades dentro de CONADEH e informarles los pasos a seguir al momento de establecer un proyecto, programa,

convenio, etc. La elaboración de esta presentación estuvo a mi cargo, me compartieron los lineamientos y yo la elaboré en la plataforma de Canva. Tuve que leer, entender, analizar, seccionar los lineamientos para colocar la información más relevante y que además sirviera como un manual para todos los colaboradores de CONADEH.

### **2.4.3. Creación de perfil de un posible cooperante**

En la GCE identificaron un nuevo candidato a cooperante, International Planned Parenthood Federation (IPPF). Sin embargo, no contaban con mucha información acerca de su línea de trabajo sobre los intereses de la federación. Debido a eso, me solicitaron investigar el actuar de la federación, sus proyectos actuales y los próximos e identificar con cuales de las defensorías se podría establecer un vínculo para cooperar.

Para esta asignación primero tuve que realizar una investigación acerca de la federación, su historia y a lo que se dedica, ya que no sabía nada acerca de ellos. Luego, preparé un documento de Word con toda la información solicitada e identifiqué las diferentes defensorías que podían estar interesadas en trabajar.

### **2.4.4. Organización de documentos en Drive**

La GCE cuenta con su Google drive, en el que suben todos los documentos importantes. Ellos me dieron acceso a todo el drive para asistirles en organizarlo. Tuve que ir analizando documento por documento, determinar que carpetas iba a crear e ir seccionando cada documento.

### **2.4.5. Elaboración de informe ejecutivo de actividades de la GCE en 2023**

La GCE me solicitó preparar un informe ejecutivo en el que estuvieran detalladas las reuniones o actividades más importantes en las que participó la GCE, y que además incluyera los resultados que obtuvieron de esas reuniones. Me proporcionaron la información de todas sus reuniones y

actividades y elaboré el informe en Canva, este luego iba a ser presentado al Despacho del CONADEH.

#### **2.4.6. Elaboración de la infografía 008-2023 (ONDH)**

El ONDH se encarga de realizar infografías con temas relevantes para el CONADEH y la sociedad hondureña. En esta actividad estuve bajo el cargo de la Lic. Licon, oficial del sistema de recomendaciones y seguimientos y parte del sistema de investigación y análisis.

En este caso, realicé una infografía que detalla información básica del CONADEH, como ser, su historia, sus autoridades a lo largo de los años, lugares donde tiene delegaciones, sus funciones principales y el nombre de las 10 defensorías. Para realizarla tuve que investigar esta información, la cual en su mayoría se encuentra en la página web del CONADEH. Esta infografía la realicé en la plataforma Canva, ya que es el lugar donde el ONDH las hace.

En el siguiente enlace se puede ver la infografía: <https://www.conadeh.hn/wp-content/uploads/2023/11/CONADEH-infografia-ONDH-2.pdf>.

#### **2.4.7. Construcción de datos para el informe anual del 2023 elaborado por el CONADEH**

En esta actividad estuve bajo la coordinación de Cinthia Cárdenas, encargada del sistema de alertas tempranas y parte del sistema de investigación y análisis. El capítulo en el que apoyé fue el dedicado a las diez defensorías, en el cual se incluye todo lo que han hecho las defensorías en el año, las quejas que han recibido, las modalidades violatorias que tratan y los departamentos e instituciones con mayor registro de quejas.

Para esta actividad me otorgaron acceso a las quejas de cada defensoría y mi responsabilidad fue revisar las modalidades violatorias, la cantidad de quejas y el porcentaje que representaba cada modalidad. Esta información la coloqué en tablas que iba realizando para cada defensoría.

Por otro lado, también tuve que identificar las modalidades faltantes para reportarlas y luego solicitarlas a la unidad de estadística del CONADEH o a las defensorías directamente.

#### **2.4.8. Llenado de matriz de quejas de los PCM en el marco del Estado de Excepción**

El ONDH ha estado monitoreando el actuar de las autoridades de seguridad en el marco del Estado de Excepción y ha publicado informes de lo que han logrado identificar. Para ello, se han encargado de recibir las quejas mensuales que se han hecho en el marco del Estado de Excepción y colocar la información en una matriz desglosando toda la información posible que brinda el relato de la queja.

Para esta actividad, estuve bajo el liderazgo de la Lic. Liconá, ella me iba indicando lo que debía contener la matriz y la información a la que debía prestar mayor atención. Se me otorgó el acceso a las quejas que ha recibido el CONADEH desde diciembre del 2022 hasta octubre del 2023, todas relacionadas con el estado de excepción, es decir, divididas por cada PCM. En esta ocasión, solo realicé una actualización de los datos con las quejas del mes de octubre, ya que el resto de los meses ya se encontraban realizados por el equipo del ONDH.

La matriz incluye las columnas siguientes: fecha de la queja, fecha del hecho, municipio, departamento, lugar (colonia o barrio) del hecho, oficina en la que se registra, autoridad contra la que se registra, elementos de la queja, relato de la queja y observaciones. Mi tarea fue leer cada relato de la queja e ir identificando la información para cada columna con los criterios que me habían compartido desde el ONDH. Se lee como una tarea fácil de realizar, pero en ocasiones los relatos son muy fuertes y me tomaba tiempo procesarlos y darme cuenta de la falta de educación en temas de derechos humanos que tienen nuestros agentes de seguridad.

#### **2.4.9. Elaboración de matriz de quejas de los PCM en el marco del Estado de Excepción para la Asociación para una Sociedad más Justa (ASJ)**

La ASJ se encuentra dando seguimiento los temas de extorsión y estado de excepción en el país y para ello solicitaron que se les brindara información relacionada con las quejas que el CONADEH ha recibido. Sin embargo, desde le ONDH no se le comparte toda la información de las quejas, se evita enviarles el relato de queja, ya que contiene información privada, y los elementos de la queja. Mi asignación fue actualizar PCM-24-2023, PCM-33-2023, PCM-37-2023 y PCM-42-2023, y mantener en cuenta la información que no se puede compartir. Por otro lado, también actualicé las hojas de Excel que contiene un resumen de todas las quejas y otra hoja que contiene los departamentos e instituciones con quejas.

#### **2.4.10. Elaboración de matriz de quejas de los PCM en el marco del Estado de Excepción con enfoque en violencia de género**

El ONDH se ha interesado en evidenciar la violencia de género dada en el marco del Estado de Excepción. Para ello, me encargaron sustraer las quejas relacionadas con mujeres. Mi asignación fue filtrar las quejas y ver cuales trataban sobre mujeres y llenar una matriz aparte con esta información. Sin embargo, para esta matriz los elementos de la queja cambiaron y se debió realizar una nueva nomenclatura para estas quejas.

#### **2.4.11. Redacción de apartados en el informe anual del 2023: Derecho de la Persona con Discapacidad (PcD), Derechos de las personas en movilidad humana y Derechos de las personas con VIH**

Luego de haber realizado la construcción de los datos para las defensorías, el ONDH consideró oportuno asignarme la redacción de los apartados para las defensorías de PcD, Movilidad Humana

y personas con VIH. Para esto, cada defensoría compartió su información con el ONDH, esta información incluía su actuar en el año y atención a casos específicos suscitados en el país a lo largo del año. Por ejemplo, el tema de la amnistía migratoria o el aumento en la cantidad de migrantes en tránsito que ha habido este año en el país.

Al tener esta información, la tarea se hacía más fácil. Sin embargo, datos que ellos compartían debían ser corroborados, debía realizar citas, buscar estándares que incluir en cada tema y demás temas de redacción.

#### **2.4.12. Búsqueda de temas para nuevas infografías**

Para esta asignación, se me solicitó investigar temas relevantes que podrían desarrollar en una infografía. Para la creación de las infografías, el equipo del ONDH se enfoca en fechas emblemáticas que se relacionen con los derechos humanos o con actividades que realiza el CONADEH. Me instruyeron ahondar en el informe anual del 2022 y en las recomendaciones hechas desde el CONADEH hacia el Estado de Honduras para valorar temas que podrían ser relevantes.

#### **2.4.13. Búsqueda de información del estatus del CONADEH frente a la Global Alliance of National Human Rights Institutions (GANHRI)**

La GANHRI es una alianza de suma importancia para las INDH de los países. Esta institución es la que brinda la categoría a cada INDH, las cuales pueden ser Categoría A, que es la más alta, o Categoría B, que es la más baja.

Actualmente, el CONADEH cuenta con la categoría A. La GANHRI emite informes en los que indica la categoría que otorga a cada INDH y las recomendaciones que considera oportunas para que la INDH mantenga su categoría o logre subir de categoría. Para el CONADEH el año 2024 es

importante emitir un informe en respuesta a las recomendaciones hechas en el último informe y así lograr mantener la categoría A.

### 3. Metodología PDIA Toolkit

#### 3.1. Construcción del problema

##### 3.1.1. Lluvia de ideas

Durante las primeras cuatro semanas de la práctica, como estudiante tuve la labor de irme familiarizando con los departamentos y las funciones que me habían sido asignadas. Además, tuve que identificar las oportunidades de mejora que tienen los departamentos o la institución como tal. De igual forma, compartí con mis compañeros la asignación y en varios casos los empleados me compartían su inconformidad y lo que ellos sugerían que podía cambiar.

Luego del proceso que realicé puede identificar los siguientes problemas:

Lluvia de idea de problema	
N. °	Descripción del problema
1	<p><b><u>Falta de presupuesto</u></b></p> <p><i>Pocos colaboradores en el ONDH y CC&amp;LE</i></p> <p>El CONADEH cuenta con unidades de gran importancia para la institución, como lo es el Observatorio Nacional de Derechos Humanos (ONDH) y la Clínica de Control de Convencionalidad y Litigio Estratégico (CC&amp;LE), que cuentan con muy poco personal para todo el trabajo que desarrollan.</p> <p>Por su lado, el ONDH solo tiene 3 personas, entre las cuales está el director, y ellos tienen la tarea de alimentar los 3 sistemas que se encargan de velar por el cumplimiento de los derechos humanos: Sistema de Seguimiento y Recomendación, Sistema de Alertas</p>

	<p>Tempranas y el Sistema de Investigación y Análisis. Para todo lo que ellos hacen, que sacan 19 productos trimestralmente, es muy poco personal. Ya que cada sistema tiene estrecha relación con la investigación y entre los 3 se encargan de todo: investigar, analizar datos, redactar, corregir, etcétera.</p> <p>Por el lado de la CC&amp;LE, los colaboradores solo son 2 y una pasante. Entre esos 2 se encuentra el director. La “Clínica” se encarga de llevar casos legales de las personas que llegan a pedir ayuda al CONADEH o de casos mediáticos en los que los derechos humanos están siendo violentados. Adicionalmente, tienen relación estrecha con otros organismos que piden de su asistencia y semanalmente están entregando productos que les van solicitando.</p> <p><i>Poco personal de limpieza y productos higiénicos</i></p> <p>Otro problema que observé en la institución es la falta de limpieza que esta tiene. La gente de la limpieza solo pasa una vez al día por las mañanas a las oficinas. Además, en muchas ocasiones tuve que llevar mi propio papel higiénico y jabón para lavarme las manos, ya que hubo días seguidos en los que no había.</p>
2	<p><b><u>Mala gestión de datos</u></b></p> <p>El ONDH es la unidad encargada de realizar el informe anual del CONADEH, el cual es presentado ante el Congreso Nacional por la Comisionada. Para la elaboración de este informe, el ONDH pide información a diversas unidades (Estadística, Defensorías, Despacho) para la redacción de los diferentes capítulos. De mi lado, tuve la oportunidad de trabajar en los capítulos dedicados a las 10 defensorías:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mujer</li> <li>2. Niñez y Familia</li> </ol>

3. Personas con VIH/SIDA
4. Personas con Discapacidad
5. Personas en Situación de Movilidad Humana
6. Pueblos Indígenas y Afro hondureño
7. Protección al Obligado Tributario
8. Personas LGBTIQ
9. Personas Adultas Mayores
10. Personas Privadas de Libertad

Lo que el ONDH solicita a las defensorías es información de todas las actividades desarrolladas por ellos, el número de quejas que recibieron y cualquier otro particular que consideren importante (alguna ley discutida o aprobada en el Congreso o evento histórico dado en el país).

Los problemas surgieron desde el momento en el que se solicitó la información. En muchos casos, el ONDH espero semanas para que las diferentes unidades enviaran su información, luego nos dedicamos a analizar la calidad de información que enviaban y mirábamos que era información de muy mala calidad, redacción pobre, datos incongruentes, temas irrelevantes, etcétera.

Sin embargo, lo que presentó mayor problema fue hacer cuadrar el número de quejas. Esto, porque la información compartida por la unidad de Estadística no coincidía con la información compartida por las defensorías, en la mayoría de los casos las defensorías tenían un mayor número de quejas recibidas en el año.

Evidenciamos entonces muchas falencias: falta de comunicación entre las unidades, falta de seguimiento a los datos, datos en muchas manos, falta de revisión de datos. El

	<p>CONADEH si cuenta con su propio sistema de recepción de quejas, el SIQUEJAS, pero al trabajar en el informe anual identificamos muchas fallas del sistema.</p>
3	<p><b><u>Mal manejo de tiempos</u></b></p> <p>Este problema me afectó personalmente. Al entrar al CONADEH tuve la oportunidad de colaborar en el ONDH, una unidad muy importante en el CONADEH. Toda mi información fue compartida al Despacho ya que debía ser revisada por la delegada Adjunta II y aprobada por ella. Entré al CONADEH el 25 de octubre, y este mismo día el Director del ONDH compartió toda mi información, y obtuve respuesta hasta el 30 de noviembre, un mes y 5 días después.</p> <p>Adicionalmente, el Despacho consideró que no era provechoso para ellos que estuviera en el ONDH si mi práctica profesional estaba por terminar, el 22 de diciembre, claro porque respondieron hasta el 30 de noviembre. Y historias como la mía escuche muchas, historias de pasantes extranjeros que no llegaron al ONDH porque del Despacho respondieron cuando su plazo universitario había terminado.</p>
4	<p><b><u>Falta de parqueo para colaboradores</u></b></p> <p>El edificio del CONADEH solo cuenta con parqueo para directores o jefes de unidad, pero para el resto de los colaboradores no hay parqueo. La mayoría de los empleados dejan sus carros en la calle, expuestos a robos y choques. Cuentan con un parqueo que queda a unas 5 cuabras del edificio, lo que representa que los colaboradores estén expuestos a ser asaltado, he escuchado que ha sucedido. Además, ese parqueo no se encuentra en condición favorables para los carros, ya que es inclinado y de tierra.</p>

### 3.1.2. Selección y descripción del problema

Luego de realizar un breve análisis de los problemas, se seleccionó el problema relacionado al mal manejo del tiempo. Este problema puede llegar a repercutir gravemente a la institución, ya que puede generar estrés laboral, la incapacidad de asumir tareas o pérdida de objetivos, y hasta la reducción del rendimiento de los colaboradores.

Cabe mencionar que este problema me afectó personalmente. Al entrar al CONADEH tuve la oportunidad de colaborar en el ONDH, una unidad muy importante en el CONADEH. Toda mi información fue compartida al Despacho ya que debía ser revisada por la delegada Adjunta II y aprobada por ella. Entré al CONADEH el 25 de octubre, y este mismo día el Director del ONDH compartió toda mi información, y obtuve respuesta hasta el 30 de noviembre, un mes y 5 días después.

### 3.1.3. Construyendo el problema

- ¿Cuál es el problema?

El problema es que el Despacho no cuenta con buen manejo de tiempos en las aplicaciones de practicantes y pasantes universitarios. Revisan las aplicaciones meses después, cuando el plazo ha acabado para los estudiantes.

- ¿Por qué es importante?

Porque el CONADEH en sus unidades podría utilizar el apoyo que los estudiantes ofrecen y además aporta a la formación académica y profesional de los estudiantes.

- ¿Por qué es importante?

Porque las unidades del CONADEH cuentan con pocas personas dentro de ellas y evitan la formación profesional de muchos estudiantes.

- ¿Por qué es importante?

Porque teniendo poco personal se está cargando de más al que sí está y los productos que sacan podrían ser mejores si contarán con mayor apoyo. Por otro lado, las instituciones como la GANHRI podría categorizar como obstáculo en la educación el hecho de que no den pasantías cuando existe una ley que las avala.

- ¿A quién le concierne esto?

Le concierne al CONADEH y las universidades que cuentan con que los estudiantes pueden hacer sus pasantías o prácticas en esta institución.

- ¿A quién debería importarle más?

Al CONADEH, ya que muestran una imagen negativa ante la sociedad, una imagen que dice que no está totalmente abierta a recibir estudiantes a pesar de tener una resolución que regula esta actividad, aun cuando estas prácticas o pasantías no son remuneradas, es decir, que representan un beneficio total para la institución.

- ¿Cómo hacemos que le presten más atención?

Produciendo información o datos importantes. Esto podría hacerse de dos maneras:

Aplicar entrevistas a personas que han aplicado y no han obtenido respuesta o la obtuvieron tarde, y que resalten como esto les afecto en su tiempo como estudiantes.

Entrevistar a los directores o jefes de las unidades donde aplican practicantes y consultarles cuantas personas han aplicado, cuantas no han recibido respuesta por parte de Despacho, y como esto les ha afectado a ellos.

- ¿Cuándo sabemos que el problema ha sido resuelto?

Cuando las unidades como ONDH y CC&LE reciban mayor cantidad de aplicaciones de pasantes o practicantes, presenten sus productos en tiempo y forma y los empleados no cuenten con bajo rendimiento o estrés laboral.

### **3.1.4. Situación actual**

El CONADEH es una institución que trata temas de derechos humanos. En ocasiones, ciertos departamentos toman mayor rigurosidad en aceptar practicantes porque se comparte información confidencial de quejas o de situaciones suscitadas en el país. Sin embargo, siempre existe una resolución que determina los requisitos para postular como practicante o pasante y las funciones que podrían realizar.

Por otro lado, son ciertos departamentos que necesitan practicantes. En el poco tiempo que estuve en el CONADEH solo escuché de 3 departamentos que recibían practicantes y otros 2 que reciben pasantes.

## 3.2. Deconstrucción y alcance del problema

### 3.2.1. Técnica de los “5 por qué”

TU PROBLEMA COMO UNA PREGUNTA: ¿Por qué existe mal manejo del tiempo?

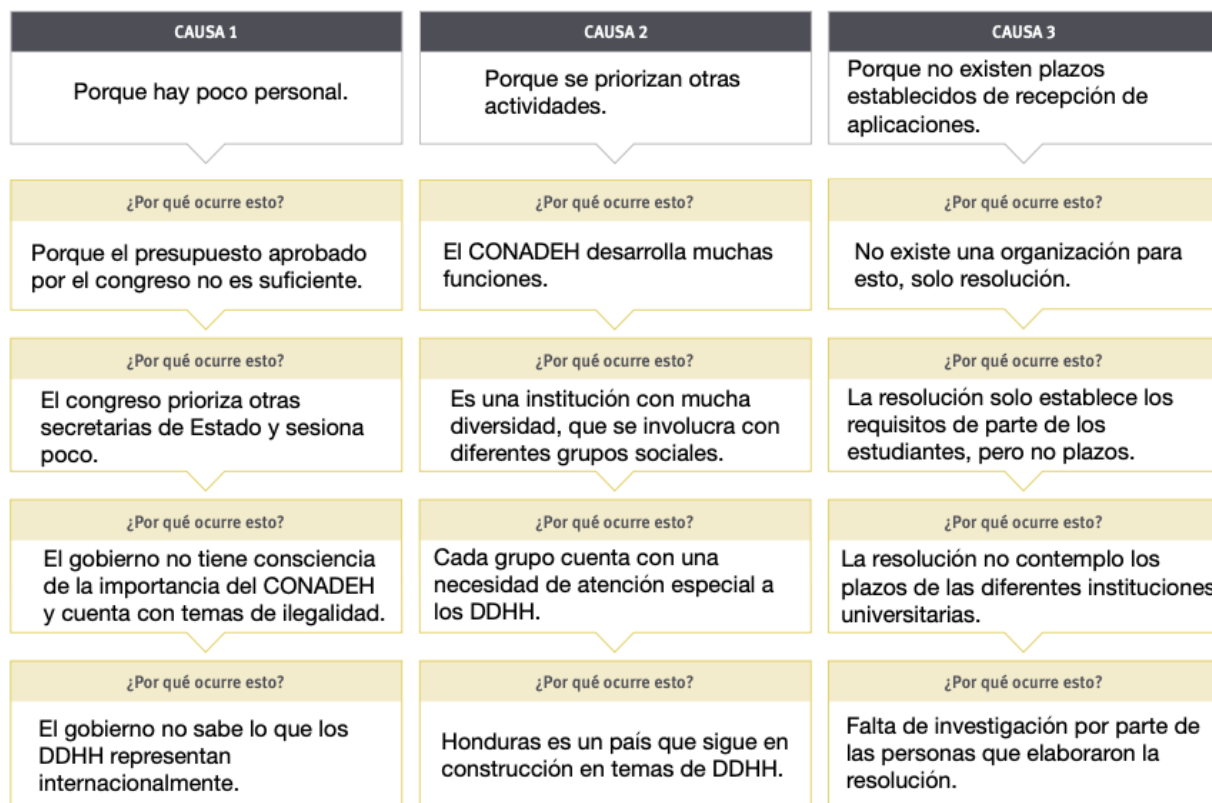


Gráfico 2 Elaboración Propia con modelo de PDIA Toolkit

### 3.2.2. Creación de la solución

Problema Por Solucionar		Mal manejo de tiempos
N.º	Solución Propuesta	Descripción
<i>Práctica Existente</i>		
1	Programación de actividades diarias a través de aplicaciones	El equipo agenda las diferentes actividades que tienen que desarrollar las delegadas en

		aplicaciones como Calendario del celular o Google.
2	Delegación de trabajo	Las delegadas pasan parte de sus responsabilidades a su equipo: asistentes, asesores jurídicos.
<i>Prácticas Latentes</i>		
3	Comunicación seguida por WhatsApp	Los colaboradores se mantienen en constante comunicación por WhatsApp, pero en muchas ocasiones esto quita la importancia de las labores. Es mejor mantener la información siempre por correo, para que sea oficial siempre cada actividad.
<i>Desviación Positiva</i>		
4	Los directores de los departamentos se han encargado de realizar parte del proceso	Los directores de ONDH y CC&LE se dan la tarea de ellos entrevistar a los postulantes y recopilar toda la información necesaria para enviarla a Despacho y que en Despacho solo se encarguen de aprobar o denegar al postulante.
<i>Mejores Prácticas Externas</i>		
5	Crear un manual que utilice el departamento de Talento Humano para entrevistar a pasantes del ONDH y CC&LE	Ya existe un equipo de Talento Humano que se encarga de la contratación de personal y la recepción de postulantes a prácticas y pasantías en ciertos departamentos. Que se cree un manual

		para los colaboradores del departamento y así manejen las entrevistas.
--	--	--

### **3.3. Selección y explicación de la solución**

Luego de realizar el análisis a las soluciones, determiné que la creación de un manual que detalle lo importante a consultar en una entrevista para postulantes a prácticas y pasantías en el ONDH y la CC&LE es la solución más viable.

Si bien es cierto que la resolución que indica los requisitos para las prácticas y no contiene los plazos de tiempo para respuesta, una modificación a esta resultaría en un proceso engorroso y que realmente no significaría que se respetara al cien por ciento, ya que los plazos de tiempo dependerían de cada persona y cada universidad. Podría funcionar como solución a largo plazo, pero a corto plazo lo mejor es capacitar al personal que ya tiene el CONADEH, como ser el departamento de Talento Humano, y que ellos puedan encargarse de entrevistar a los postulantes y así ellos puedan tener una respuesta que se adecue sus plazos.

El manual debería incluir el perfil que buscan estas dos unidades, detallar las actividades que se desarrollan y entonces así podrán ver si la persona que se está postulando es apta para el puesto.

### **3.4. Resultado y alcance esperado**

Al realizar el manual y luego socializarlo con los colaboradores de talento humano, se espera que los plazos de tiempo para respuesta a prácticas o pasantías en el ONDH o la CC&LE sean tomados en cuenta por el personal, que los estudiantes obtengan una pronta respuesta a su aplicación. Esto, no solamente para que el estudiante realice su práctica o pasantía, si no para que no repercuta negativamente en la institución. Ya que, al tener estos estudiantes, se extiende el conocimiento de derechos humanos, su importancia e impacto en la sociedad hondureña. Además, se da a conocer

la importante labor que desarrolla el CONADEH en estas unidades, que está bastante invisibilizada. Son estudiantes en carreras que prometen ser de impacto en el país, que forman personas para participar en procesos de suma importancia, como ser aquellos que se refieren a mantener la democracia en el país, y también para que más universidades se unan a solicitar que los estudiantes hagan sus prácticas o pasantías.

Adicionalmente, su impacto es positivo para los colaboradores del CONADEH. Son personas que tratan con temas fuertes de violación a derechos humanos, que se dedican a el análisis de información y a la elaboración de informes, a la asistencia en casos legales y mediáticos, y la asistencia de los practicantes reduce el estrés y aumentan el buen desarrollo de sus productos, ya que comparten las tareas con los estudiantes.

## **4. Conclusión y Recomendaciones**

### **4.1. Conclusiones**

Durante este proceso de práctica logré implementar mis conocimientos obtenidos durante mis años de estudio en Relaciones Internacionales. Mientras más clases cursaba, más informes y con mayor rigurosidad en redacción y formato me fueron solicitando, puedo decir que cada uno valió la pena. Al llegar al ONDH y a la GCE pude ver la importancia de estos, desde informes que evidencian la situación de derechos humanos en un país hasta aquellos que solamente detallan actividades realizadas. Pude entender el impacto que estos tienen en la sociedad, sean pequeños o grandes, siempre repercuten. En mi tiempo en el CONADEH, entendí la importancia de esas clases “innecesarias” que decimos los estudiantes, como español, metodología de investigación u ofimática, realmente son necesarias para la vida laboral.

Referente al conocimiento y experiencia adquirida en el CONADEH, logré notar la importante labor que hacen con los derechos humanos. Obtuve conocimientos amplios en derechos humanos,

en la carrera solamente llevamos una clase de derechos humanos, pero sin duda alguna es una clase introductoria con todo lo que pude aprender en mi tiempo en el CONADEH. Los derechos humanos son un universo gigantesco, amplio que una sola persona no logra abarcar todas sus vertientes. Por otro lado, mi experiencia con compañeros de trabajo fue bastante buena, evidencié que a lo largo de los años he desarrollado mis habilidades blandas y de comunicación, que estas sin duda alguna son requeridas en todo trabajo.

## **4.2.Recomendaciones**

### **4.2.1. Al CONADEH**

- Socializar la labor que desarrollan, sea a través de redes sociales u otros medios de comunicación. Es importante que la sociedad hondureña conozca sus labores y valore lo que hacen.
- Crear el manual de contratación o aceptación de personal para el ONDH y la CC&LE, con el fin de que estas unidades cuenten con mayor recurso humano y puedan desarrollar sus productos de una mejor manera.
- Dar un mejor trato a los colaboradores, muchos se mantienen en constante estrés laboral y esto puede repercutir en su desempeño.

### **4.2.2. A colegas de RRII**

- Valorar todas las oportunidades que crea la carrera para fortalecer sus habilidades, blandas y técnicas. Cada una de estas habilidades son tomadas en cuenta por empresas e instituciones.
- Mantener relaciones sanas con colegas y maestros, dejar una buena impresión con las personas. La vida trata sobre las conexiones que tenemos con los demás, no sabemos

cuándo podemos necesitar asistencia de alguien o cuando alguien pueda apoyarse en nosotros.

### **4.2.3. A la universidad**

- Seguir contratando maestros y jefes académicos que sean proactivos, con la disposición de ser apoyo para los estudiantes.
- Mantener relaciones con instituciones de gobierno, estas instituciones necesitan mayor injerencia de instituciones académicas.

## **5. Bibliografía**

Observatorio Nacional de Derechos Humanos ONDH. (Octubre de 2023). *Infografías*. Obtenido de Comisionado Nacional de Derechos Humanos CONADEH: <https://www.conadeh.hn/wp-content/uploads/2023/11/CONADEH-infografia-ONDH-2.pdf>

CONADEH. (2023). *Quiénes Somos: CONADEH*. Obtenido de Comisionado Nacional de los Derechos Humanos: <https://www.conadeh.hn/informacion/>