



MECANISMO DE SEGUIMIENTO DE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA CONVENCIÓN
INTERAMERICANA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Trigésima Reunión del Comité de Expertos

Del 12 al 15 de marzo de 2018
Washington, DC

OEA/Ser.L.
SG/MESICIC/doc.497/17

14 marzo 2018
Original: español

METODOLOGÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RELATIVAS A LA PREVENCIÓN Y EL COMBATE A LA CORRUPCIÓN Y PARA SU COMPILACIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE SU UTILIZACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene la metodología para la presentación, por parte de los Estados miembros del MESICIC, de buenas prácticas relativas a la prevención y el combate a la corrupción; su compilación, por parte de la Secretaría Técnica del MESICIC; y su difusión y la promoción de su utilización, de conformidad con la recomendación efectuada por la Cuarta Reunión de la Conferencia de los Estados Partes del MESICIC realizada en Washington DC., Estados Unidos, en diciembre de 2015, que en el capítulo X, numeral 39 del documento de recomendaciones (MESICIC/CEP-IV/doc.2/15 rev.1), acordó lo siguiente: “Recomendar al Comité que para un mayor aprovechamiento de las buenas prácticas que quieran compartir los Estados Parte, relativas a la prevención y combate contra la corrupción, se continúe consolidando como foro y repositorio de tales prácticas, y que para esto, con base en una propuesta que elabore la Secretaría Técnica, adopte una metodología que, entre otros, facilite la presentación de las buenas prácticas, y en cuyo desarrollo la Secretaría Técnica pueda compilarlas por áreas temáticas, difundirlas y ponerlas a disposición del Comité para que sistemáticamente se promueva su utilización y los Estados Parte se puedan beneficiar de las respuestas y soluciones que con respecto a los retos que enfrentan pueden encontrar en dichas buenas prácticas.”

En desarrollo de lo anterior, la presente metodología se referirá, en primer lugar, a la presentación, por parte de los Estados miembros del MESICIC, de buenas prácticas relativas a la prevención y el combate a la corrupción; en segundo lugar, a su compilación por parte de la Secretaría Técnica del MESICIC; en tercer lugar, a su difusión y; en cuarto lugar, a la promoción de su utilización.

II. PRESENTACIÓN

Los Estados miembros del MESICIC que deseen compartir las acciones que consideren como buenas prácticas relativas a la prevención y el combate a la corrupción, podrán hacerlo en las siguientes ocasiones:

- a) Junto con su respuesta al cuestionario que adopte el Comité para cada ronda de análisis, diligenciando el formato estándar sobre buenas prácticas anexo a dicho cuestionario. Las buenas prácticas sobre las que informen los países por esta vía se seguirán difundiendo en la página en Internet del MESICIC (Portal Anticorrupción de las Américas) como parte integrante de dicha respuesta.
- b) Con ocasión de las reuniones plenarias que celebre el Comité durante el transcurso de cada ronda de análisis, comunicando esto a la Secretaría Técnica con al menos dos semanas de

antelación a la correspondiente reunión, y diligenciando el formato estándar sobre buenas prácticas anexo a la presente metodología. Las buenas prácticas sobre las que informen los países por esta vía se compilarán, divulgarán y su uso se promoverá, de acuerdo con lo establecido en las secciones III, IV y V de esta metodología.

Lo previsto en el párrafo anterior no obsta para que si un Estado lo considera conveniente, pueda referirse a otros aspectos de la buena práctica de que se trate que no estén contemplados en el formato estándar anexo a la presente metodología, y pueda hacer su presentación verbal ante la sesión plenaria del Comité de la manera que estime más adecuada, procurando que ella sea lo más sintética posible, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo prevista en la agenda y el calendario adoptados por el Comité para la respectiva reunión.

III. COMPILACIÓN

La Secretaría Técnica, dentro de la disponibilidad de recursos, compilará electrónicamente la información contenida en el formato estándar anexo al presente documento que con respecto a las buenas prácticas a ser presentadas en una sesión plenaria del Comité le hagan llegar los Estados, de acuerdo a las áreas temáticas de la Convención Interamericana contra la Corrupción a las que se refieran las mismas, al igual que los documentos anexos a ellas, en dos períodos semestrales, correspondientes a cada una de las dos reuniones plenarias que realiza el Comité cada año, de tal manera que se pueda contar con una compilación actualizada de dichas buenas prácticas.

IV. DIFUSIÓN

La Secretaría Técnica difundirá la compilación de las buenas prácticas aludida en el párrafo anterior a través de la página en Internet del MESICIC (Portal Anticorrupción de las Américas), en un apartado destacado de la misma que facilite su consulta, y en el que se podrá acceder también a los documentos que con respecto a cada buena práctica hayan sido suministrados por el respectivo Estado.

V. PROMOCIÓN DE SU UTILIZACIÓN

Con el fin de que los Estados le den la debida consideración a la utilización de las buenas prácticas que para prevenir y combatir la corrupción hayan sido compartidas por sus pares en el marco del MESICIC a través del formato estándar anexo al presente documento, en las reuniones plenarias del Comité se abrirá un espacio para que (1) los Estados que deseen profundizar sus conocimientos acerca de una determinada buena práctica tengan la oportunidad de hacerlo en dichas reuniones, y (2) para que los Estados que hayan aprovechado una determinada buena práctica de otro Estado puedan transmitir en tales reuniones su experiencia y hacer ver la utilidad de la misma.

Para lo anteriores efectos, los Estados comunicarán a la Secretaría Técnica con al menos dos semanas de antelación a la correspondiente reunión, su deseo de que en la misma se profundice en una determinada buena práctica, o de compartir su experiencia en su aprovechamiento.

ANEXO

FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE BUENAS PRÁCTICAS

1. **Institución:** Nombre de la institución que está implementando la buena práctica: Secretaría de Cumplimiento y Mejora Continua, Subsecretaría de Auditoría e Investigación, Presidencia de la República de El Salvador.
2. **Título:** Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona: Confidencialidad del denunciante de hechos de corrupción en el Sistema de Denuncias Call Center 135”. El tema que se aborda con esta buena práctica es la protección del denunciante de hechos de corrupción.

Lo anterior está relacionado con el Art. III, numeral 8 y numeral 11 de la Convención Interamericana Contra la Corrupción. El numeral 8 establece que para dar cumplimiento al Art. II de la convención, los Estados parte convienen en considerar la aplicabilidad de medidas, dentro de sus propios sistemas institucionales destinadas a crear, mantener y fortalecer: “No. 8. Sistemas para proteger a los funcionarios públicos y ciudadanos particulares que denuncien de buena fe actos de corrupción, incluyendo la protección de su identidad, de conformidad con su Constitución y los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico interno. (...) No. 11. Mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción.”

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma: Para tener conocimiento de estas actuaciones irregulares, objeto de las auditorías, era necesario la creación de un sistema que permitiera, tanto a la ciudadanía como a servidores públicos, denunciar acciones irregulares o hechos de corrupción de los cuales tuvieran conocimiento; garantizando a la vez la confidencialidad del denunciante si este no quisiera revelar su identidad, con el objetivo de resguardarlo y de generar confianza para denunciar acciones irregulares, siendo una estrategia implementada en las instituciones pertenecientes al Órgano Ejecutivo con el objetivo de fortalecer los mecanismos del combate a la corrupción, generar confianza a la ciudadanía para denunciar, prevenir actos de corrupción, garantizar la seguridad de la información brindada, el correcto tratamiento de la denuncia y la aplicación de la respectiva medida correctiva.

Es así que se le dio cumplimiento al Art. 53 Ñ, literal b), del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, el cual establece que: “El Secretario de Auditoría tendrá las siguientes atribuciones: (...) b) Implementar un sistema de denuncia ciudadana que permita la obtención de información indiciaria de actuaciones irregulares por parte de los servidores públicos. (...)”.

Lo anterior es considerado una buena práctica, ya que es una estrategia novedosa y eficiente en el combate a la corrupción, ya que genera la confianza en la ciudadanía y en los servidores públicos de poder denunciar acciones irregulares de las cuales tengan conocimiento o hayan presenciado, sin exponer su identidad si así lo requieren, reduciendo el temor de denunciar, y garantizando la protección del denunciante, lo cual permite que se tenga conocimiento de los hechos para aplicar los procedimientos y medidas correctivas correspondientes.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:

Anteriormente en El Salvador no existía un sistema de denuncia concentrado para todas las instituciones que pertenecen al Órgano Ejecutivo, en el que se denunciaran actuaciones irregulares cometidas por los servidores públicos y que permitiera a la ciudadanía participar en la denuncia de estas actuaciones irregulares.

Es por ello que se diseñó esta estrategia con la finalidad de combatir la corrupción con el apoyo de la participación ciudadana, garantizando la confidencialidad en las denuncias para generar confianza y velar a la vez por la integridad del denunciante, para que este pueda sin ningún temor, dar a conocer hechos de los cuales haya tenido conocimiento o haya presenciado, sin temor de represalias contra su persona o grupo familiar, puesto que gran parte de las irregularidades llegan a ser de conocimiento por información que proporcionan personas dentro de las instituciones o que son usuarios de las mismas.

Este nuevo Sistema de Call Center, se ha publicitado en las diferentes instituciones que forman parte del Órgano Ejecutivo.

- 5. Enfoque:** ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:

Para implementar esta buena práctica se diseñó un “PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIA CIUDADANA POR MEDIO DEL CENTRO DE LLAMADAS”, el cual rige el procedimiento para atender estas denuncias y el trámite a dar a la información recibida, así como la reserva de la identidad del denunciante (anonimato) y la confidencialidad de la información que este brinda para no entorpecer el tratamiento de la información.

De igual forma se cuenta con personal capacitado para la recepción de la información y el tratamiento de la información recibida.

- 6. Implementación:** ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos

financieros y humanos necesarios para su implementación?:

El Call Center 135 forma parte de la Secretaría de Cumplimiento y Mejora Continua de la Presidencia de la República, el cual se implementó de manera gratuita, publicitándose por medio de afiches colocados en instituciones pertenecientes al Órgano Ejecutivo, en lugares estratégicos de atención a la ciudadanía, previa capacitación del personal que atiende las denuncias, de acuerdo al protocolo establecido para su funcionamiento.

El personal fue conformado por 15 receptores y su jefatura, debidamente entrenado y capacitado para obtener la información necesaria y para transmitirle al denunciante la confianza de brindar la información sin poner en peligro su integridad, garantizándole la confidencialidad y el anonimato, además de la actitud de respeto, cordialidad, empatía, colaboración y seguridad; sumado a la confidencialidad, honestidad, responsabilidad y profesionalismo.

El sistema de Call center se ha implementado basado en los principios de confianza, imparcialidad y protección, efectuándose los siguientes pasos para la recepción de denuncias:

Recepción de denuncias de irregularidades, manteniendo la confidencialidad y garantizando el anonimato del denunciante.

Evaluación de las denuncias de irregularidades.

Tratamiento de las denuncias de irregularidades (Procesos de Auditorías Forenses).

Para la implementación se tomaron en cuenta ciertos criterios de normas internacionales como la “Norma Internacional ISO 37002-Sistemas de Gestión de la Denuncia de Irregularidades” creada

para las organizaciones privadas, de la cual se tomaron criterios que pueden ser aplicables a esta nueva estrategia del Órgano Ejecutivo para el combate de la corrupción en El Salvador.

Con este sistema se demuestra el compromiso de El Salvador para prevenir y tratar las irregularidades, alentar a las personas a presentar las denuncias de irregularidades de manera temprana, reducir y prevenir el trato perjudicial a los denunciantes y fomentar una cultura de transparencia, integridad y de rendición de cuentas.

La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto? :

Con la implementación de esta estrategia se ha logrado verificar las denuncias efectuadas por medio de auditorías con enfoque forense en las que se han tenido resultados exitosos, para el período del 13 de marzo a la fecha un 47% de los expedientes abiertos se han iniciado por medio de denuncias efectuadas por la ciudadanía por medio del Sistema de Denuncias Call Center 135.

8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:

Esta estrategia puede ser adaptada a otros países en cumplimiento del Art. III, numeral 8 y numeral 11 de la Convención Interamericana Contra la Corrupción, así como en base a la “Normativa Internacional ISO 37002- Sistemas de Gestión de la Denuncia de Irregularidades”, respetando el ordenamiento jurídico de cada país.

9. Seguimiento: ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habría informe de seguimiento?:

Perteneciendo el Call Center 135 a la Presidencia de la República el seguimiento de la buena práctica está a cargo de la Jerarquía Superior quién también vigila su implementación.

10. Lecciones aprendidas: ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:

Que a través de la denuncia confidencial se ha logrado tener conocimiento de hechos irregulares que han estado sucediendo en diferentes instituciones del Órgano Ejecutivo, abordándose de manera directa y evitando su continuidad.

11. Documentos: ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (por ejemplo, enlaces en Internet):

Actualmente no se cuenta con una página de internet donde se publicite esta nueva estrategia de denuncia resguardando la confidencialidad y el anonimato, debido a que esta estrategia se está implementando gradualmente en las instituciones pertenecientes al Órgano Ejecutivo.

12. Contacto: Con quién comunicarse para recibir mayor información:

Dra. Lidia Patricia Amaya tel. 2567-7248

Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

DLCI02424S01

FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE BUENAS PRÁCTICAS

1. Institución: Corte Suprema de Justicia. El Salvador.

2. Título: Creación del Equipo de Facilitadores Judiciales “Un Servicio Voluntario para la comunidad”.

Materia de la Convención relacionada: Mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción. Artículo III numeral 11 de la Convención.

3. Descripción de la Buena Práctica:

Con la creación de los equipos de facilitadores judiciales se ha fortalecido el eficaz acceso a la justicia por parte de la población especialmente la más vulnerable, dichos equipos están integrados por líderes activos de las diferentes comunidades los cuales son juramentados por el Juez de Paz de la localidad, realizando su labor ad honorem, brindando charlas informativas, educativas y capacitaciones dirigidas a las comunidades, con el objeto que la población conozca sus derechos y deberes como ciudadanos, fomentando así una cultura de paz y prevención. Encontrándose dentro de sus funciones asesorar, aconsejar, orientar y brindar información a la población, sobre diversos temas jurídicos y administrativos, informar a la población sobre las funciones que realizan las instituciones públicas. Asimismo, brindan el acompañamiento a ciudadanos para realizar trámites en las instituciones públicas o privadas; de esta forma el Facilitador Judicial cumple con la función de prestar un servicio voluntario y gratuito a la población.

Para ser facilitador judicial se deben de cumplir los siguientes requisitos:

Requisitos para ser Facilitador Judicial

Según el Art. 13. del reglamento del SNFJ, los requisitos para ser Facilitador Judicial son los siguientes:



- a. Ser mayor de edad y de nacionalidad salvadoreña.
- b. Ser de reconocida honorabilidad y buena conducta.
- c. Ser un líder positivo en la comunidad.
- d. Trabajar con vocación de servicio, en forma voluntaria y ad honorem.
- e. Residir en el municipio donde fue elegido por lo menos con un año de antelación.
- f. No estar prestando servicio activo militar ni en las fuerzas de seguridad pública del país.
- g. Saber leer y escribir.
- h. Ser juramentado por el Juez de Paz del municipio.

3. Razones e importancia:

La razón por la cual se desarrolló esta práctica es para facilitar el eficaz acceso a la justicia por parte de toda la población especialmente aquella más vulnerable. Reforzando el conocimiento de la población de una manera sencilla a través de capacitaciones gratuitas en las que se hace énfasis en que el acceso a la justicia en el Órgano Judicial es gratuito, especificando que la solicitud de dadas por parte de los servidores públicos y facilitadores está prohibida, asimismo se destaca la importancia de un comportamiento ético y decoroso y el impacto que tiene la corrupción en el desarrollo de la comunidad.

4. Enfoque

El diseño y metodología que se creó para su implementación se desarrolló en el año 2018 a través de la creación de la Unidad Coordinadora del Servicio de Facilitadores judiciales, por medio del acuerdo N° 233 de la presidencia en funciones del 17 de septiembre de 2018, así mismo se aprobó el Reglamento del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de El Salvador, según acuerdo de Corte Plena N° 8-P de fecha 04 de septiembre de dos mil catorce.

6. Implementación:

A través de la implementación de esta buena práctica han sido promovidas 389 capacitaciones en el periodo del presente informe. Brindando servicio de asesoramiento sobre diversos temas y trámites jurídicos y administrativos a las diferentes comunidades.

7. Resultado:

Se ha facilitado el acceso a la justicia a diferentes comunidades, teniendo presencia en 10 departamentos con un total de 605 facilitadores judiciales, en diferentes municipios de El Salvador, los cuales se detallan en las siguientes tablas:

ZONA ORIENTAL					
N°	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL DE FACILITADORES JUDICIALES		
			HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1	San Miguel	SAN ANTONIO	1	0	1
2	San Miguel	SESORI	5	3	8
3	San Miguel	SAN GERARDO	5	1	6
4	San Miguel	CHIRILAGUA	3	7	10
5	San Miguel	NUEVA GUADALUPE	1	1	2
6	San Miguel	SAN LUIS DE LA REINA	5	4	9
7	San Miguel	SAN RAFAEL ORIENTE	1	1	2
8	San Miguel	LOLOTIQUE	3	0	3
9	San Miguel	CHINAMECA	1	11	12
10	San Miguel	NUEVO EDEN SAN JUAN	5	2	7
11	Usulután	1° DE PAZ JIQUILISCO	3	3	6
12	Usulután	2° DE PAZ JIQUILISCO		3	3
13	Usulután	BERLIN	8	4	12
14	Usulután	NUEVA GRANADA	2	2	4
15	Morazán	SAN SIMÓN	5	2	7
16	Morazán	JOCOAITIQUE	4	1	5
17	Morazán	GUALOCOCTI	3	0	3
18	Morazán	JOATECA	5	5	10

19	Morazán	SAN ISIDRO	1	1	2
20	Morazán	YOLOAIQUIN	4	0	4
21	Morazán	PERQUIN	3	0	3
22	Morazán	MEANGUERA	2	1	3
23	Morazán	LOLOTIQUILLO	3	0	3
24	Morazán	SAN FERNANDO	10	15	25
25	Morazán	ARAMBALA	6	11	17
26	Morazán	JOCORO	2	4	6
27	Morazán	YAMABAL	3	2	5
28	Morazán	SAN FRANCISCO GOTERA	1	0	1
29	La Unión	SAN JOSÉ	4	1	5
30	La Unión	CONCHAGUA	4	1	5
31	La Unión	LISLIQUE	3	3	6
32	La Unión	ANAMOROS	2	1	3
	TOTAL		108	90	198

ZONA OCCIDENTAL					
Nº	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL DE FACILITADORES JUDICIALES		
			HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1	Ahuachapán	Turín	0	3	3
2	Ahuachapán	Apaneca	2	12	14
3	Ahuachapán	San Lorenzo	7	14	21
4	Ahuachapán	Guaymango	5	4	9
5	Ahuachapán	San Francisco Menéndez	3	4	7
6	Ahuachapán	San Pedro Puxtla	4	5	9
7	Ahuachapán	Concepción de Ataco	3	4	7
8	Ahuachapán	Jujutla	11	5	16
9	Santa Ana	San Antonio El Pajonal	3	2	5
10	Santa Ana	Santa Rosa Guachipilin	5	1	6
11	Santa Ana	Texistepeque	7	5	12
12	Santa Ana	Santiago de la Frontera	8	1	9
13	Santa Ana	San Sebastian Salitrillo	4	7	11
14	Santa Ana	Masahuat	11	12	23
15	Sonsonate	Santo Domingo de Guzmán	4	10	14
16	Sonsonate	Salcoatitán	2	4	6
17	Sonsonate	Santa Isabel Ishuatan	3	2	5
18	Sonsonate	San Julián	5	13	18

19	Sonsonate	Cuisnahuat	3	5	8
20	Sonsonate	Caluco	2	13	16
21	Sonsonate	Nahuizalco	4	1	5
22	Sonsonate	Armenia	2	1	3
	TOTAL		98	128	226

ZONA PARACENTRAL					
N°	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL DE FACILITADORES JUDICIALES		
			HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1	Chalatenango	Las Vueltas	1	1	2
2	Chalatenango	Comalapa	12	5	17
3	Chalatenango	Ojos de Agua	8	1	9
4	Chalatenango	Dulce Nombre de Maria	4	3	7
5	Chalatenango	Citala	5	4	9
6	Chalatenango	El Carrizal	16	20	36
7	Chalatenango	Nombre de Jesus	5	2	7
8	Chalatenango	San Francisco Lempa	1	3	4
9	Chalatenango	San Ignacio	0	1	1
10	Chalatenango	Concepcion Quezaltepeque	5	4	9
11	Chalatenango	San Fernando	3	2	5
12	Chalatenango	San Miguel de Mercedes	5	3	8
13	Chalatenango	Azacualpa	3	1	4
14	Chalatenango	2° de Paz de Tejutla	1	3	4
15	Chalatenango	Arcatao	2	2	4
16	Chalatenango	Nueva Trinidad	0	2	2
17	Chalatenango	San Jose Cancasque	5	3	8
18	Chalatenango	San Isidro Labrador	1	7	8
19	Chalatenango	San Rafael	2	0	2
20	Chalatenango	la Laguna	6	5	11
21	Chalatenango	San Luis del Carmen	3	5	8
22	Cabañas	Jutiapa	1	0	1
23	Cabañas	Victoria	1	1	2
24	Cabañas	Cinquera	3	0	3
25	San Vicente	Santa Clara	1	0	1
26	San Vicente	San Esteban Catarina	4	5	9
	TOTAL		98	83	181

8. Potencial para la Cooperación Técnica: La creación del equipo de facilitadores judiciales representa una buena práctica que puede ser adaptada por otros países ya que ha generado efectos positivos en las comunidades mediante las charlas y capacitaciones brindadas relacionadas a información jurídica, dando a conocer sus derechos y obligaciones, además de prohibiciones, valores, principios y garantías contenidas en la Constitución de la Republica Leyes y Reglamentos vigentes. Uno de los problemas que dieron origen a la implementación de esta buena práctica fueron las dificultades que tenía la población más vulnerable para el acceso a la justicia.

9. Seguimiento: El seguimiento a la implementación de esta buena práctica es dado por la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales dependencia de la Dirección de Servicios Tecnológicos Judiciales de Corte Suprema de Justicia.

10. Lecciones aprendidas: La necesidad en la población más vulnerable respecto al desconocimiento que tienen en relación a sus derechos de acceso a la justicia siendo estos gratuitos; por lo que dentro de los principales desafíos de esta unidad se encuentran:

-Aumentar el número de facilitadores judiciales para tener cobertura en los 14 departamentos de la Republica de EL Salvador y contar con los recursos humanos y financieros para tener este alcance.

-Expandir e innovar el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales a nivel nacional e incluirlo en el ordenamiento jurídico interno, y conservar alianzas estratégicas con la organización de los estados americanos para la gobernabilidad de la democracia.

11. Documentos:

- <https://www.csj.gob.sv/unidad-coordinadora-del-servicio-nacional-de-facilitadores-judiciales-2/>
- <https://www.csj.gob.sv/jueza-de-paz-de-san-fernando-capacita-a-facilitadores-judiciales-sobre-el-manual-de-derecho-procesal-penal/>

12.Contacto:

Para mayor información y consultas, se proporciona el presente link: <https://www.csj.gob.sv/unidad-coordinadora-del-servicio-nacional-de-facilitadores-judiciales-2/> Pudiéndose contactar con el Jefe de la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. Licenciado Benjamín Chicas Guevara Tel. 2231-8300, extensión 3153.