

## Estado de Guatemala

### Presentación de Buenas Prácticas relativas a la Prevención y el Combate a la Corrupción para su Compilación, Difusión y Promoción de su utilización.

El presente documento contiene la compilación de Buenas Prácticas referidas por las instituciones del Estado de Guatemala, que se han implementado a lo largo del año 2020 a efectos de que la Secretaría Técnica pueda difundirlas en un apartado destacado del Portal Anticorrupción de las Américas. Las buenas prácticas remitidas son las siguientes:

#### **Comisión Presidencial Contra la Corrupción:**

*Anexo 1:* Prevención y lucha contra la corrupción en el Organismo Ejecutivo, a través de la creación y funcionamiento de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción.

#### **Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico:**

*Anexo 2:* 5to Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023.

#### **Contraloría General de Cuentas:**

*Anexo 3:* Sistematización de Movimientos de Personal, Altas, Ascensos y Ceses de Cargo.

#### **Ministerio Público:**

*Anexo 4:* Creación de la Secretaría Contra la Corrupción del Ministerio Público.

*Anexo 5:* Ampliación de la cobertura del Ministerio Público

*Anexo 6:* Convenio de Cooperación Para la Buena Gobernanza, para propiciar la cultura de transparencia, rendición de cuentas y prevención de la corrupción e impunidad

*Anexo 7:* Convenio de Cooperación Interinstitucional Anticorrupción

#### **Organismo Judicial:**

*Anexo 8:* Formación Académica en temas de lucha contra la corrupción y normas de comportamiento ético.

#### **Superintendencia de Administración Tributaria:**

*Anexo 9:* Promoción de la Ética dentro del Sistema Aduanero de Guatemala.

*Anexo 10:* Estudios de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de las oficinas de agencias tributarias certificadas bajo la norma ISO 37001:2016.

*Anexo 11:* Implementación de la prueba Eye Detect para evaluar la confiabilidad de personal de nuevo ingreso, personal que participa en convocatorias internas y personal que se encuentra laborando en cada una de las dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria.

*Anexo 12:* Investigaciones Internas

*Anexo 13:* Combate a la Corrupción a través de evaluaciones preventivas basadas en riesgos de procesos y/o procedimientos de las dependencias de la SAT.

#### **Registro Mercantil de Guatemala:**

*Anexo 14:* Asignación automática de expedientes en línea

## **ANEXO 1**

### **PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN EL ORGANISMO EJECUTIVO, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL CONTRA LA CORRUPCIÓN.**

1. **Institución:** Comisión Presidencial Contra la Corrupción.
2. **Título:** Prevención y lucha contra la corrupción en el Organismo Ejecutivo, a través de la creación y funcionamiento de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción.

Materia de la Convención con la que se relaciona: Órganos de control superior, con el fin de desarrollar mecanismos modernos para prevenir, detectar, sancionar y erradicar las prácticas corruptas (Numeral 9 del Artículo III de la Convención).

3. **Descripción de la buena práctica:** La Comisión Presidencial Contra la Corrupción fue creada a través del Acuerdo Gubernativo 28-2020 del 20 de enero del 2020, reformado por el Acuerdo Gubernativo 34-2020, del 6 de febrero de 2020; con el fin de desarrollar para prevenir la corrupción y realizar investigaciones administrativas para combatir la corrupción en el Organismo Ejecutivo. Su relevancia radica en ser un órgano especializado en la prevención y combate a la corrupción de naturaleza correctiva, por ello, procura establecer patrones y comportamientos recurrentes en las instituciones gubernamentales que favorezcan la corrupción, para proponer reformas normativas y procedimentales que corrijan estas malas prácticas. Además, goza de independencia funcional, por lo que tiene la facultad de solicitar la información a las instituciones gubernamentales y reunir los medios de prueba para que, de ser necesario, se presenten las denuncias al Ministerio Público, en caso se identifique la comisión de un delito o la Contraloría General de Cuentas, en caso se identifique una falta administrativa grave.
4. **Razones e importancia:** En virtud que, la corrupción es uno de los principales y más graves problemas del Estado y constituye una de las mayores amenazas para el desarrollo integral y equitativo, afectando la confianza en las instituciones públicas del país; el Presidente de la República de Guatemala, Dr. Alejandro Giammattei, priorizó la lucha contra la corrupción como uno de los principales pilares de su plan de gobierno. De manera que, en aras de fortalecer la gobernanza y la rendición de cuentas en las instituciones del Organismo Ejecutivo, el Presidente crea la Comisión Presidencial Contra la Corrupción.
5. **Enfoque:** La Comisión Presidencial Contra la Corrupción fue diseñada para fungir en dos grandes áreas: la investigación administrativa y la prevención de la corrupción en el Organismo Ejecutivo. La investigación administrativa se realiza a través de alertas de corrupción presentadas por la población y los servidores públicos de forma anónima o no y por la vía virtual o física. Posterior a verificar que no haya investigaciones abiertas de dichas alertas en los órganos de control correspondientes, se realiza la investigación administrativa la cual se puede traducir en la presentación de denuncias contra funcionarios y contratistas en el Ministerio Público o la Contraloría General de Cuentas. Fruto de dichas investigaciones se identifican las malas prácticas a lo interno de la administración pública que favorecen la corrupción y se proponen mecanismos correctivos para prevenir la repetición de dichos actos de corrupción. Estas acciones de prevención de corrupción se acompañan de un proceso de seguimiento con las instituciones del Organismo Ejecutivo para fortalecer la rendición de cuentas. Es importante mencionar que la Comisión Presidencial Contra la Corrupción tiene a su cargo también el seguimiento e implementación de los compromisos internacionales del Estado de Guatemala en la prevención y lucha contra la corrupción, entre estos, la Convención Interamericana Contra la Corrupción.

6. **Implementación:** La Comisión Presidencial Contra la Corrupción está compuesta por 40 servidores públicos con un presupuesto anual de 11.5 millones de quetzales (1.5 millones de dólares aproximadamente). Además, cuenta con el apoyo técnico y en especie de la Oficina de Asuntos Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (INL) y de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Para la presentación de las alertas se ha implementado un formulario electrónico en la página web de la Comisión y un apartado en las páginas web de las instituciones del Organismo Ejecutivo. La página web fue lanzada de manera oficial el 9 de diciembre del 2020, el Día Internacional Contra la Corrupción, y en su primer mes de funcionamiento se presentaron 41 alertas de corrupción. Esto en buena medida, gracias a su difusión en medios de comunicación y en las instituciones, incentivando así una cultura de denuncia. El seguimiento a los casos se realiza a nivel interno a través de un tablero “Dashboard” de uso interno en donde se puede visualizar la procedencia de los casos y su status en la investigación. Este tablero tendrá una versión abierta al público en general en su página web. La presentación de denuncias al Ministerio Público y la Contraloría General de Cuentas, así como el seguimiento a estas se realiza a través del Convenio de Cooperación Interinstitucional Anticorrupción, del cual forman parte estas entidades.

Siendo la Comisión la institución responsable del seguimiento y cumplimiento de los compromisos internacionales a nivel de Estado en materia de prevención y lucha contra la corrupción, se tiene el objetivo de realizar un trabajo coordinado e integral en aras de hacer positivas tanto la Convención Interamericana Contra la Corrupción como la Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción. Para ello, se encuentra en formulación la implementación de una ruta nacional para promover el cumplimiento de las estipulaciones que ambas Convenciones mandatan.

7. **Resultado:** En su primer año de gestión la Comisión Presidencial ha tenido los siguientes resultados:

*Acciones de prevención y rendición de cuentas:*

- a. Construcción de la Política Pública de Prevención y Lucha contra la Corrupción (marzo 2020).
- b. Solicitud de informe ejecutivo, sobre acciones y medidas tomadas por la entidad, sobre el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública (abril 2020).
- c. Disposiciones para el cumplimiento de la Rendición de Cuentas y el Acceso a la Información Pública (Julio 2020).
- d. Análisis de situación de los servicios de seguridad privada y alternativas para prevenir la corrupción (agosto 2020).
- e. Propuesta de circular conjunta entre el Ministerio de Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas para prevenir fraccionamientos en las compras y contrataciones (agosto 2020).
- f. Alerta para prevenir corrupción en compras y contrataciones por COVID-19 (agosto 2020).
- g. Solicitud para la publicación de la Ley de Acceso a la Información Pública en Lengua de Señas (octubre 2020)
- h. Parámetros para garantizar la transparencia y lucha contra la corrupción en el Estado de Calamidad Pública provocado por la depresión tropical ETA e IOTA (diciembre 2020).
- i. Propuesta para optimización en la integración de Juntas reguladas en la Ley de Contrataciones del Estado (diciembre 2020)
- j. Proyecto de unificación en el combate y prevención de la corrupción con el Ministerio de Relaciones Exteriores (diciembre 2020)
- k. Concurso sobre Prevención y Lucha contra la Corrupción (diciembre 2020).
- l. Propuesta de Reglamento para la presentación de la declaración de conflictos de interés para los

funcionarios, empleados, prestadores de servicios técnicos o profesionales, asesores y consultores del Organismo Ejecutivo y sus dependencias (enero 2021).

- m. Propuesto de Código de Ética para el Organismo Ejecutivo (enero 2021).
- n. Plan Piloto del Programa de Fortalecimiento de Capacidades del Organismo Ejecutivo en Prevención y Lucha Contra la Corrupción (enero 2021).

*Investigación administrativa:*

Como resultados en la investigación administrativa que realiza la Comisión, a lo largo del año que lleva de gestión, se recibieron 96 alertas de corrupción que involucran 10 Ministerios, 1 Gobernación y 1 Secretaría del Organismo Ejecutivo. Producto de las investigaciones administrativas se han presentado 12 denuncias al Ministerio Público y 2 denuncias a la Contraloría General de Cuentas. Se han investigado un total de 72 servidores públicos, 75 comerciantes individuales y/o colectivos denunciados y 117 operaciones en Guatecompras. Los montos monetarios correspondientes a estas denuncias suman la cantidad de Q380 millones de quetzales (49 millones de dólares).

*Coordinación interinstitucional:*

Para el cumplimiento de las obligaciones internacionales en materia de prevención y lucha contra la corrupción, se ha coordinado con distintas instituciones del Organismo Ejecutivo y el Estado de Guatemala a efectos de poder informar sobre los avances y acciones que se han implementando en la aplicación de las convenciones internacionales. A efectos de elaborar el Informe de Avance y remitir buenas prácticas al MESICIC, se coordinó el envío de información con 12 instituciones del Estado a través de sus enlaces técnicos. Asimismo, el espíritu de colaboración entre instituciones ha permitido que los miembros de la Comisión se capaciten en el uso de las plataformas públicas necesarias para la investigación administrativas y el derecho a la información pública. Además de capacitar a otras instituciones la prevención de la corrupción y la importancia de datos abiertos.

- 8. Potencial para cooperación técnica: Sí, la creación y funcionamiento de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción puede considerarse como una buena práctica que puede ser adaptada para otros países. Por ende, se está a la disposición de poder brindar asistencia técnica e intercambio de experiencias, siempre tomando en cuenta las diferencias en la legislación de los diferentes Estados Miembros, que implica la necesidad de adaptar cada uno de los esfuerzos institucionales al contexto nacional respectivo.

El punto de contacto de la Comisión es la Licda. Jeimy Nairobi Gómez Córdova, Directora de Gestión Internacional de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción. Contacto: [ngomez@cpcc.gob.gt](mailto:ngomez@cpcc.gob.gt) Teléfono: +502 23276000 extensión 2245.

- 9. Seguimiento: La Comisión tiene el mandato de presentar informes trimestrales y un informe de gestión anual por cada año de funcionamiento. Esto permite cumplir con un proceso de rendición de cuentas a la población. Los cuales se pueden descargar en la página web de la Comisión, a través del siguiente link: <https://cpcc.gob.gt/>.
- 10. Lecciones aprendidas: La crisis sanitaria de COVID-19 y las medidas de distanciamiento social supuso un reto para la puesta en marcha de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción, afectando en particular el número de alertas de corrupción recibidas en la primera etapa previo a la implementación de la plataforma virtual. Sin embargo, el lanzamiento de la página web y la posibilidad de presentar una alerta de corrupción desde cualquiera de las páginas web de las instituciones del Organismo Ejecutivo ha alentado la cultura de denuncia en la población guatemalteca. Por otro lado, la crisis sanitaria afectó la dinámica laboral diaria, por lo que implicó la aplicación de medidas alternas como el uso de la tecnología para poder seguir cumpliendo con las atribuciones asignadas.

11. Documentos: Toda la información referente a la Comisión Presidencial Contra la Corrupción se puede encontrar en el siguiente link: <https://cpcc.gob.gt/>
12. Contacto: Licda. Jeimy Nairobi Gómez Córdova, Directora de Gestión Internacional de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción. Contacto: [ngomez@cpcc.gob.gt](mailto:ngomez@cpcc.gob.gt) Teléfono: +502 23276000 extensión 2245

## **ANEXO 2**

### **5TO PLAN DE ACCIÓN NACIONAL DE GOBIERNO ABIERTO 2021-2023**

1. **Institución:** Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE)
2. **Título:** 5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023  
Artículo III, Medidas Preventivas, Numeral 11. Mecanismos para estimular la participación de la sociedad y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción.
3. **Descripción de la buena práctica:** Con base a la existencia y previa aprobación de Mecanismos de Participación y Gobernanza de la iniciativa de Gobierno Abierto de Guatemala, la cual tiene como fin el impulso de acciones públicas orientadas a fomentar la transparencia y la participación ciudadana en el marco de un espacio de concertación y diálogo de colaboración conjunta para el logro de resultados nacionales en la materia, se diseñó a finales del año 2020 la metodología de cocreación del nuevo Plan de Acción Nacional del país, el cual, busca centrar su orientación hacia el impulso de acciones que fortalezcan la auditoría social y rendición de cuentas tomando como base la acción pública en materia de prevención de la corrupción y fortalecimiento a la transparencia.
4. **Razones e importancia:** La razón e importancia radica en que no pueden impulsarse acciones en materia de transparencia que cuenten con la legitimidad social sino se incluye a la ciudadanía en la formulación de acciones públicas en dicha materia. Se genera un conducto formal de participación ciudadana para la construcción de propuestas conjuntas con el componente de transparencia y participación ciudadana.
5. **Enfoque:** La metodología fue participativa, a través de la presentación de propuestas tanto desde el ámbito público como desde el sector social, sometidas al conocimiento general de ambos sectores en el espacio de toma de decisiones sobre la iniciativa de gobierno abierto en Guatemala. Se tomaron en cuenta de los procesos de co creación de otros países con el apoyo de la Alianza Mundial para el Gobierno Abierto (AGA-OGP) quienes impulsaron la realización de actividad de apoyo al proceso de co-creación y se tomara en cuenta la metodología empleada en Costa Rica en febrero de este año.
6. **Implementación:** La buena práctica se implementará para la definición de ejes y compromisos del nuevo Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023. Los recursos humanos con personal con funciones a nivel nacional para dar seguimiento a la iniciativa de Gobierno Abierto en Guatemala con el recurso financiero de las instituciones involucradas quienes pusieron a disposición a sus delegados institucionales y a los representantes de las organizaciones con quienes se consensuó la metodología.
7. **Resultado:** El resultado final es la aprobación del 5to Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023, que incluya acciones en materia de prevención de la corrupción y fomento a la transparencia en el ejercicio de la gestión gubernamental. Se tiene como fecha propuesta para la presentación del Plan en mención, el 30 de agosto de 2021. Beneficios con base a los acuerdos se materializó la metodología de co-creación del Plan de Acción Nacional y con ello, se mantiene la gobernabilidad de la iniciativa de Gobierno Abierto en Guatemala.

8. Potencial para cooperación técnica: Puede ser adaptada a otros países, ya que el Estado de Guatemala, fundamenta la co-creación de su Plan de Acción Nacional, por primera vez, fundamentado en mecanismo de participación y gobernanza consensuados con organizaciones de sociedad civil. Con base a lo anterior, se definen, implementan y evalúan los Planes de Acción Nacional. El director del Punto de Contacto Técnico de Gobierno Abierto, Guatemala es el Lic. Jaime Rafael Muñoz Flores, Director de Gobierno Abierto, Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.
9. Seguimiento: Del seguimiento se encargan las organizaciones de sociedad civil representadas en la iniciativa de Gobierno Abierto en Guatemala, así como los delegados institucionales ante la iniciativa. Se da seguimiento entre el foro multiactor de gobierno abierto de Guatemala, hay informes de autoevaluación e informes de diseño que posteriormente se presenta en ante la Alianza Mundial para el Gobierno Abierto.
10. Lecciones aprendidas: Entre las lecciones aprendidas se puede hacer referencia a que a través del consenso pueden legitimarse de manera efectiva las acciones que impulsen los Estados en materia de transparencia y participación ciudadana y con ello, se crea un ambiente propicio para el ejercicio del buen gobierno y del impulso de acciones preventivas en materia de transparencia y contra la corrupción.
11. Documentos: La información sobre la buena práctica puede encontrarse en el siguiente link: [www.gobiernoabierto.transparencia.gob.gt](http://www.gobiernoabierto.transparencia.gob.gt)
12. Contacto:  
Licda. Aída Gabriela Morales Chamalé, Gabriela.morales@transparencia.gob.gt, Teléfono: 4906-8782, Enlace titular ante la Comisión Presidencial Contra la Corrupción.  
Lic. Jaime Rafael Muñoz Flores, Jaime.munoz@transparencia.gob.gt, teléfono: 4906-9436, Director de Gobierno Abierto, Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, Punto de Contacto Técnico de Gobierno Abierto, Guatemala.

### **ANEXO 3**

#### **SISTEMATIZACIÓN DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL, ALTAS, ASCENSOS Y CESES DE CARGO.**

1. **Institución**: Contraloría General de Cuentas de la República de Guatemala
2. **Título**: Sistematización de Movimientos de Personal, Altas, Ascensos Y Ceses De Cargo.  
Artículo III Medidas preventivas, numeral 4. Sistemas para la declaración de los ingresos, activos y pasivos por parte de las personas que desempeñan funciones públicas en los cargos que establezca la ley y para la publicación de tales declaraciones cuando corresponda.
3. **Descripción de la buena práctica**: Se implementó un módulo que permite que las Unidades, Direcciones o Departamentos de Recursos Humanos de las Entidades Públicas, cumplan con reportar los movimientos de personal (tomas de posesión, ascensos, ceses de cargo) en línea, de manera que la Contraloría General de Cuentas, ha mejorado su control y actuar de manera preventiva en el cumplimiento de la presentación de la declaración jurada patrimonial.
  - a. Mediante la asignación de usuario y contraseña el responsable de la entidad pública ingresa al menú “Gestiones Disponibles” posteriormente “Registro de movimientos”.
  - b. Llena los campos que la plataforma solicita.
  - c. El sistema le permitirá a la entidad pública descargar en formato PDF la constancia del movimiento, indicando que la información ya fue recibida en la Contraloría General de Cuentas (fecha).
  - d. El sistema permite a la entidad pública adjuntar documentación de respaldo (Acuerdo o documento que justifique la toma de posesión, ascenso, o cese de cargo).Esta sistematización, se considera una buena práctica en virtud que obliga a las diferentes Direcciones de Recursos Humanos de las Entidades Públicas, a reportar de manera oportuna los movimientos de personal, altas, ascensos y ceses de cargo, lo cual permite a la Contraloría General de Cuentas, disponer de información veraz y precisa para poder determinar posible enriquecimiento ilícito por parte de funcionarios públicos, asimismo, es un proyecto que se implementó a inicios del año 2020 y sigue siendo útil y vigente en los primeros meses del año 2021.
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:  
Antes de la implementación de la Sistematización de Movimientos de Personal, Altas, Ascensos y Ceses de Cargo, se carecía de un sistema informático que centralizara la información de manera oportuna, en cuanto a los movimientos de personal (tomas de posesión, ascensos y ceses de cargo) las entidades públicas, esto dificultaba a la Entidad Fiscalizadora Superior, poder obtener y procesar oportunamente la información para poder identificar a funcionarios y empleados públicos obligados a presentar su declaración jurada patrimonial, lo cual generaba demasiada recurrencia en presentación extemporánea de la mencionada declaración por parte de los funcionarios y por ende en responsabilidades administrativas y penales por dicho incumplimiento.
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 su implementación se observó, se analizó la magnitud de papel que se invierte y la disponibilidad de espacios físicos, debilidad de controles en su revisión, se tomó en cuenta la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto No. 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala; y su Reglamento Acuerdo Gubernativo No. 613-2005 del Presidente de la República de Guatemala <https://www.contraloria.gob.gt/index.php/lesyes-y-reglamentos/>.

En la ejecución del proyecto, se realizó un cronograma de actividades para desarrollar la herramienta, así también reuniones de trabajo con personal técnico del Departamento de Análisis, Verificación e Investigación Patrimonial de la Dirección de Probidad; personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y Autoridades Superiores de la Entidad Fiscalizadora Superior. Se realizaron pruebas piloto con la Dirección de Recursos Humanos de la Entidad Fiscalizadora Superior, para verificar su funcionamiento.

## 6. Implementación:

### **En el desarrollo del proyecto se realizaron las siguientes etapas:**

- Planteamiento de la necesidad a las autoridades superiores
- Se trabajó en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y autoridades superiores.
- Diseño del módulo
- Estructuración de la matriz para efectuar el reporte de movimientos de personal

### **En la etapa de ejecución se realizó lo siguiente:**

- Elaboración de pruebas piloto
- Elaboración del manual de usuario sistema de Altas y Bajas
- Elaboración, revisión y aprobación del acuerdo interno para el funcionamiento del módulo.
- Se involucran a los usuarios responsables del cumplimiento

**Recursos Financieros:** Recursos propios de la Entidad Fiscalizadora Superior y Cooperación internacional (donación de un servidor).

**Recursos Humanos:** Personal de la Dirección de Probidad 3 personas; Personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación 3 personas, autoridades superiores 3 personas.

**Recursos Tecnológicos:** Equipo y Software utilizado para generar el módulo: equipo de cómputo, 2 en cada Dirección, 1 servidor y del Software; programa Angular y Oracle.

## 7. Resultado: Los resultados han sido la Creación de tres módulos:

1. **Módulo de Recursos Humanos:** Operado con los usuarios responsables de las entidades públicas. Se realizó una prueba piloto con aproximadamente 2500 casos de la Dirección de Recursos Humanos de la Entidad Fiscalizadora Superior, los resultados del sistema en la prueba piloto, fueron satisfactorios.
2. **Módulo de Coordinador:** Operado por el Coordinador de Altas y Bajas, quien da los accesos a las entidades públicas, reasigna expedientes, genera reportes semanales y mensuales, rechazo y rechazo definitivo del movimiento al detectar inconsistencia en la información proporcionada.
3. **Módulo de Analista:** Operado por los analistas del Departamento de Análisis, Verificación e Investigación Patrimonial de la Dirección de Probidad, quienes analizan la información y de acuerdo al salario y funciones determinan si es sujeto obligado, inmediatamente verifica en el Sistema de Información Patrimonial -IPROB-, para comprobar si el sujeto obligado ya cumplió con presentar su declaración jurada patrimonial, en caso contrario el analista envía recordatorio a la Dirección, Unidad o Departamento de Recursos Humanos como también al sujeto obligado.

Desde la implementación del Sistematización de Movimientos de Personal, Altas, Ascensos y Ceses de Cargo, se ha tenido más fluidez en la información, ha aumentado el cumplimiento de esta obligación por

los funcionarios públicos, lo que beneficia a la Contraloría General de Cuentas para desarrollar, en cuanto a la fiscalización de manera eficaz y eficiente.

El impacto de la implementación del Sistematización de Movimientos de Personal, Altas, Ascensos y Ceses de Cargo, ha sido el siguiente:

- Facilidad de análisis de la información recibida a través de los módulos implementados.
- Controles internos y externos actualizados.
- Auditorías más focalizadas en el tema.
- Reducción de espacio físico en el archivo de la Entidad Fiscalizadora Superior (Se ha reducido la recepción de información impresa).
- Transparencia y Probidad en la Función Pública.
- Que todos los sujetos obligados, cumplan con la obligación de presentar su declaración jurada patrimonial de manera oportuna.
- Para las instituciones públicas, ahorro en gastos de transporte, tiempo y recurso humano.
- A nivel de Estado, ahorro en papelería ya que anualmente se reciben en la EFS en promedio 30,000 oficios con movimientos de personal, los cuales deben estar acompañados de documentación de respaldo del movimiento, (5 folios aproximados por movimiento) y 1 CD por cada oficio.

8. Potencial para cooperación técnica:

Esta buena práctica de la Contraloría General de Cuentas de Guatemala, puede ser adaptada o servir a los países que lo requieran. Se tiene disposición para poder brindar asistencia técnica a otros países.

Dr. Calvin Manolo Galindo López, Inspector General, email: [cgalindo@contraloria.gob.gt](mailto:cgalindo@contraloria.gob.gt)  
Licda. María Estela SaquicCux, Jefa del -DAVIP-, email: [msaquic@contraloria.gob.gt](mailto:msaquic@contraloria.gob.gt)

9. Seguimiento: El seguimiento es constante por el Subcontralor de Probidad, la Directora de Probidad y el Jefe del Departamento de Análisis, Verificación e Investigación Patrimonial –DAVIP-, todas, dependencias de la Contraloría General de Cuentas, estos funcionarios vigilan y desarrollan seguimiento constante de la buena práctica.

10. Lecciones aprendidas:

**Las lecciones aprendidas:** Se han roto paradigmas en el proceso tradicional de traslado de movimientos en medios impresos; con buena disposición y unión del recurso humano dentro de las instituciones se pueden realizar grandes proyectos.

**Los desafíos presentes son:** Resistencia al cambio. Que la aplicación funcione adecuadamente durante las 24 horas, para que los usuarios responsables cumplan con el plazo establecido en el Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.

11. Documentos:

<https://www.contraloria.gob.gt/>  
<https://www.contraloria.gob.gt/index.php/lesyes-y-reglamentos/>  
<https://www.contraloria.gob.gt/index.php/gobierno-abierto/>

12. Contacto:

Dr. Calvin Manolo Galindo López, Inspector General, email: [cgalindo@contraloria.gob.gt](mailto:cgalindo@contraloria.gob.gt)  
Licda. María Estela Saquic Cux, Jefa del -DAVIP-, email: [msaquic@contraloria.gob.gt](mailto:msaquic@contraloria.gob.gt)

## **ANEXO 4**

### **CREACIÓN DE LA SECRETARÍA CONTRA LA CORRUPCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO.**

1. **Institución:** Ministerio Público
2. **Título:** Creación de la Secretaría Contra La Corrupción del Ministerio Público.  
En general, esta buena práctica se vincula con lo estipulado en el Artículo III sobre Medidas preventivas.
3. **Descripción de la buena práctica:** La Secretaría Contra la Corrupción es un ente de alto nivel administrativo, que trabaja directamente con el despacho de la Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio público, siendo la dependencia responsable de impulsar acciones que permitan el cumplimiento de los compromisos institucionales asumidos tanto nacional como internacionalmente en materia de prevención y combate a la corrupción.

Se considera una buena práctica derivado que, desde su implementación, el Ministerio Público ha fortalecido el acompañamiento técnico y administrativo de las fiscalías de sección que trabajan en la lucha contra la corrupción. A su vez, se cuenta con una dependencia administrativa encargada de implementar los compromisos internacionales en la materia, es de suma importancia para las instituciones públicas pues se considera como un ente rector encargado de cumplir con los compromisos internacionales.

4. **Razones e importancia:** Se advirtió la necesidad de una instancia administrativa de alto nivel para articular las acciones institucionales para la aplicación de la normativa en materia de lucha contra la corrupción, impulsar procesos dentro de la gestión fiscal, técnica y administrativa que faciliten la aplicación de normativa nacional e internacional sobre el fenómeno de la corrupción, buen gobierno y fomento de respeto a los principios de la debida gestión, equidad, responsabilidad e igualdad ante la Ley, así como salvaguardar la integridad y fomentar una cultura de rechazo a la corrupción.

Así como, la Secretaría Contra la Corrupción constituye un enlace entre la Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público con el área fiscal, técnica y administrativa del Ministerio Público.

5. **Enfoque:** El Ministerio Público de Guatemala representado por la Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público, Doctora María Consuelo Porrás Argueta, al presidir la 8va. Conferencia de la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción –UNCAC- celebrada en diciembre del 2019 en Abu Dhabi, Emiratos Árabes Unidos, adquirió el compromiso de crear la Secretaría Contra la Corrupción del Ministerio Público en Guatemala, y dando cumplimiento a dicho compromiso fue creada mediante el Acuerdo 19-2020 de fecha once de marzo del 2020.
6. **Implementación:** Mediante el Dictamen conjunto número 001-2020 de fecha 16 de enero del 2020 las dependencias competentes del Ministerio Público emitieron DICTAMEN TECNICO FAVORABLE en vista de la existencia de recursos financieros y la creación de plazas necesarias para la implementación de la Secretaria Contra la Corrupción. Posteriormente se emitió el Acuerdo de creación número 19-2020 de fecha once de marzo del 2020.

7. Resultado: El resultado final esperado de la implementación de la Secretaria Contra la Corrupción del Ministerio Público es prevenir y combatir la corrupción tanto a nivel institucional como nacional en la materia que le corresponde. Como beneficios y experiencias se puede resaltar la implementación de políticas de prevención y combate a la corrupción, mejores resultados en la investigación de los delitos de corrupción. El impacto que ha tenido primordialmente son los mejores resultados en la lucha contra la corrupción pues trabaja en coordinación con las 8 fiscalías de alto impacto del Ministerio Público que investigan los delitos relacionados con la corrupción, como lo son: Fiscalía Especial Contra la Impunidad, Fiscalía Contra la Corrupción, Fiscalía de Delitos Administrativos, Fiscalía Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Fiscalía de Asuntos Internos, Fiscalías de Delitos Transnacionales, Fiscalía contra el Contrabando y Defraudación Aduanera y Fiscalía de Extinción de Dominio.
8. Potencial para cooperación técnica: El combate a la corrupción debe ser abordado de una forma técnica e integral. Por tal motivo, contar con una dependencia administrativa, rectora en la materia de combate a la corrupción y que trabaje directamente con el Despacho Superior, se considera una buena práctica del más alto nivel. Punto de contacto: Secretaría Contra la Corrupción. Correo electrónico: [secretariocontralacorrupcion@gmail.com](mailto:secretariocontralacorrupcion@gmail.com) Teléfono: 24118181 extensión 18305.
9. Seguimiento: La Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público es quien le da seguimiento a la implementación de la buena práctica. Se vigila su implementación a través de sus resultados. Y se genera un informe anual como mínimo del seguimiento.
10. Lecciones aprendidas: Las lecciones aprendidas contemplan el contar con una dependencia administrativa rectora en la materia de lucha contra la corrupción. En tal sentido, dicha dependencia al dotársele de las facultades adecuadas, es capaz de fortalecer las capacidades internas y externas para combatir la corrupción.
11. Documentos: Para acceder a la documentación correspondiente, contactar al correo mencionado en el siguiente apartado.
12. Contacto: El punto de contacto para brindar asistencia en relación al tema es la Secretaría Contra la Corrupción. Correo electrónico: [secretariocontralacorrupcion@gmail.com](mailto:secretariocontralacorrupcion@gmail.com), Teléfono: 24118181 extensión 18305.

## ANEXO 5

### **AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DEL MINISTERIO PÚBLICO**

1. Institución: Ministerio Público
2. Título: Ampliación de la Cobertura del Ministerio Público en Guatemala.

**Tema que aborda:** Ampliación de los servicios del Ministerio Público en materia de acceso a la justicia para la población guatemalteca.

**Materia de la Convención con que se relaciona:** Artículo III, sobre “Medias Preventivas”, numerales “9” y “11”

3. Descripción de la buena práctica: El Eje 2 del Plan Estratégico Institucional 2018-2023, establece el fortalecer la respuesta ante los delitos contra la vida, la criminalidad organizada, las extorsiones y la corrupción. Atendiendo a ello, el Ministerio Público privilegió la ampliación de cobertura institucional, desde el inicio de la presente gestión y con el firme compromiso de fortalecer el Estado de Derecho, así como de acercar los servicios del Ministerio Público a toda la ciudadanía, la Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público, Dra. María Consuelo Porrás Argueta, ha trabajado en la creación de las agencias fiscales en municipios para ampliar la cobertura en todo el país. Así, históricamente la presente administración ha inaugurado un total de 205 agencias fiscales en municipios, representando presencia institucional en 273 municipios, logrando así en el año 2020 el 80% de cobertura a nivel nacional. Al respecto, es importante destacar que se ha previsto la cobertura total de los 340 municipios de Guatemala, logrando con ello el 100% de cobertura institucional. Estas acciones se encuentran encaminadas a brindar acceso a la justicia a la población guatemalteca, pues se privilegia la cercanía con las comunidades, y por ende, se fomenta la cultura de denuncia, reduciendo con ellos los índices de impunidad y corrupción en el país. Consecuentemente, la ampliación de cobertura y el fomentar el acceso a la justicia, es una buena práctica para la lucha contra la corrupción y se garantiza su sostenibilidad pues se hizo necesaria la ampliación presupuestaria a efecto de garantizar la contratación del personal para todo el país, así como el funcionamiento de las agencias fiscales.
4. Razones e importancia: Como se indicó con anterioridad, desde 1994 al mes de mayo del 2018, el Ministerio Público contaba con cobertura del 16% a nivel nacional, teniendo presencia únicamente en 64 municipios, por lo que, la falta de acceso a la justicia en el 84% del territorio restante, se traducían en impunidad. Así, la poca respuesta ante los delitos que vulneran los bienes jurídicos de trascendencia para la sociedad guatemalteca, ocasionaban retardo, y que la población en el interior del país incurriera en gastos para trasladarse a las cabeceras departamentales para interponer sus denuncias. De tal cuenta, ampliar la cobertura, significa acercar la justicia a la población, permitiendo con ello el generar confianza en la población para denunciar, fomentar la cultura de denuncia, y consecuentemente, abordar de manera estratégica la corrupción en las localidades y municipios. Una respuesta pronta y cumplida ante las demandas de la población, se traduce en la reducción de impunidad.

5. Enfoque: El Plan Estratégico del Ministerio Público periodo 2018-2023, contempla en su eje estratégico 2, el fortalecer la respuesta ante los delitos contra la vida, contra las extorsiones, la criminalidad organizada y la corrupción, razón por la que, atendiendo a dicho eje, una de las acciones estratégicas fue la implementación de nuevas agencias fiscales en los municipios, derivado del resultado de un estudio técnico elaborado por la Secretaría de Política Criminal, se estableció la incidencia delictiva de acuerdo a las regiones, y definió los criterios de prioridad para la ampliación de cobertura por fases, debiéndose en torno a ello realizar las acciones con base en la necesidad de la presentación del servicio y de acuerdo al índice delincencial.
6. Implementación: La ampliación de cobertura ha sido posible a través de diversas acciones administrativas, las cuales permiten a la Fiscal General de la República el viabilizar las políticas de fortalecimiento. En tal sentido, la ampliación institucional se ha desarrollado por fases, a través de los Acuerdos de Fiscalía General 122-2018, 16-2019, 45-2019, 57-2019, y 13-2020, por medio de los cuales fueron creadas las diversas agencias fiscales en municipios, con los recursos humanos y financieros necesarios para su operatividad. Asimismo, es importante destacar que el proceso de ampliación de cobertura fue posible a través del apoyo de la cooperación internacional como lo es el proyecto Seguridad y Justicia de USAID y fondos propios del Ministerio Público.
7. Resultado: El resultado visible desde el inicio de la ampliación de cobertura, ha sido el mejorar la respuesta a la investigación de los delitos que vulneran los bienes jurídicos de trascendencia para la sociedad. Ampliación de la cobertura del servicio ha permitido acercar la justicia a la población, reducir los índices de impunidad al mejorar la efectividad en la resolución de casos, mejorar la calidad en la atención al servicio, así como fomentar la cultura de denuncia. Lo anterior ha generado un impacto positivo en la población y en el acceso a la justicia, pues se ha coadyuvado a que la población cuente con instancias más cercanas para denunciar actos de corrupción.
8. Potencial para cooperación técnica: Efectivamente, el ampliar los servicios para el país, es considerado una buena práctica toda vez que se garantiza el acceso a la justicia para la población. Asimismo, fomenta la cultura de denuncia, y al existir instancias más cercanas para denunciar, la población puede denunciar actos de corrupción en una sede a su alcance, sin necesidad de trasladarse a una cabecera departamental o a la Ciudad Capital. El punto de contacto por parte del Ministerio Público de Guatemala, es la Secretaría Contra la Corrupción.  
Correo electrónico: [secretariocontralacorrupcion@gmail.com](mailto:secretariocontralacorrupcion@gmail.com)  
Teléfono: +502 24118181 extensión 18305.
9. Seguimiento: La Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público, como autoridad máxima de la institución es la encargada de dirigir la persecución penal en el país, y en consecuencia, es quien se encarga del seguimiento de los resultados. Por otro lado, para garantizar ese seguimiento y rendimiento, también han sido certificadas las primeras 50 agencias fiscales en municipios con la norma internacional ISO 9001:2015, la cual garantiza que el servicio que se brinda a la población es óptimo y eficiente. Por tal motivo, la Fiscal General de la República ha desarrollado diversas acciones para contar con la referida certificación en todas las agencias que han sido inauguradas, lo cual se encuentra ya en proceso. En relación al informe de seguimiento, la efectividad fiscal es medida a través de los informes anuales de las agencias, por lo que, dicho aspecto se evaluará anualmente.

10. Lecciones aprendidas: Dentro de las lecciones aprendidas se encuentra el acercar la justicia a la población. Uno de los pilares fundamentales para el Estado de Derecho, es garantizar la justicia para los ciudadanos, por lo que el contar con más instancias del Ministerio Público, le permite a la población denunciar más fácilmente, al tener una sede cerca. Asimismo, las personas pueden denunciar de manera expedita cualquier acto de corrupción, por lo que es posible decir que, acercar la justicia a la población, garantiza la reducción de la corrupción. Dentro de los desafíos para la implementación se encuentra la asignación presupuestaria, pues a mayor cobertura, mayor cantidad de personal necesario para brindar servicios, y por ello, mayor cantidad de recursos financieros para contratación de personal. Por tal motivo, es importante indicar que, se realizó una gerencia en los recursos para eficientar el uso de los mismos, y viabilizar la implementación de agencias fiscales, toda vez que no se contaban con los recursos financieros suficientes. De esa cuenta, se eficientó el gasto para garantizar la ampliación de cobertura.
11. Documentos: Para acceder a la documentación correspondiente, contactar al correo mencionado en el siguiente apartado.
12. Contacto: El punto de contacto para brindar asistencia en relación al tema es la Secretaría Contra la Corrupción. Correo electrónico: [secretariocontralacorrupcion@gmail.com](mailto:secretariocontralacorrupcion@gmail.com), Teléfono: 24118181 extensión 18305

## **ANEXO 6**

### **CONVENIO DE COOPERACIÓN PARA LA BUENA GOBERNANZA, PARA PROPICIAR LA CULTURA DE TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD.**

1. **Institución:** Ministerio Público
2. **Título:** Convenio de Cooperación para la Buena Gobernanza, para propiciar la cultura de transparencia, rendición de cuentas y prevención de la corrupción e impunidad.  
  
En general, esta buena práctica se vincula con lo estipulado en el Artículo III sobre Medidas preventivas.
3. **Descripción de la buena práctica:** El Convenio de Cooperación para la Buena Gobernanza, fue suscrito a iniciativa del Ministerio Público, junto a diversas instituciones públicas que tienen incidencia en los ámbitos de transparencia, rendición de cuentas, prevención y combate a la corrupción e impunidad. Este instrumento es considerado una buena práctica, toda vez que las instituciones firmantes del acuerdo coordinan sus capacidades para desarrollar acciones en aras de reducir la corrupción e impunidad, a través de un enfoque preventivo.
4. **Razones e importancia:** Los altos índices de corrupción a nivel municipal, han sido la base para la implementación de esta buena práctica. Muchos de los funcionarios que asumen los cargos públicos, difícilmente tienen conocimiento de aspectos de administración pública, lo cual, incide que posteriormente cometan ilícitos relacionados a la corrupción. En este sentido, la corrupción municipal, así como la corrupción en otras instancias del Estado, han mermado y socavado el patrimonio del Estado. Por tal motivo, el Ministerio Público junto a la Contraloría General de Cuentas, Organismo Judicial, Ministerio de Finanzas Públicas, Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencias de Bancos, Asociación Nacional de Municipalidades, Organismo Ejecutivo y próximamente el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, advirtieron la necesidad de capacitar a los funcionarios públicos en temas de transparencia, rendición de cuentas y probidad, cada una desde el ámbito de su competencia.

En este sentido, previo a la suscripción del instrumento, el fenómeno de la corrupción era enfrentado a nivel individual, cada institución de manera aislada intervenía de acuerdo a su mandato legal. Así, este Convenio ha permitido que las instituciones fiscalizadoras del Estado, trabajen de manera coordinada, a través de la capacitación de autoridades, así como en el desarrollo de acciones para enfrentar el flagelo de la corrupción de una manera integral. Este Convenio ha permitido incidir en el fortalecimiento de las capacidades de las partes signatarias según su competencia.

5. **Enfoque:** El Convenio de Cooperación para la Buena Gobernanza fue suscrito el 9 de octubre del 2019 y en su implementación contempla la creación de una Comisión Técnica integrada por un funcionario y su suplente representante de cada institución signataria de dicho convenio. Se consideró la experiencia de otros países en el sentido de la capacitación de los funcionarios previo a asumir los cargos públicos para los cuales son nombrados. En este sentido, se ha incidido de manera preventiva en el fenómeno de la corrupción.
6. **Implementación:** Actualmente la Mesa Técnica conformada para viabilizar la implementación del Convenio, ha desarrollado diversas capacitaciones presenciales durante el año 2019, hasta marzo de 2020. A este respecto, cabe resaltar que, durante este período fueron capacitados un total de 364 funcionarios entre jefes ediles, concejales y personal de municipalidades. Por otro lado, durante el mes de junio de 2020, se llevaron a cabo otras capacitaciones de manera virtual, durante la cual se

capacitaron 646 personas de manera virtual. Finalmente, en el mes de octubre de 2020, se realizó el primer “Diplomado Interinstitucional para la Buena Gobernanza”, el cual consistió en 10 módulos distribuidos en 10 sesiones para capacitar a los funcionarios de las instituciones signatarias. Todas las capacitaciones, así como el diplomado, desarrollaron temas relacionados a lucha contra la corrupción y la impunidad, Administración pública de Guatemala y Buena Gobernanza, Ética y cultura de probidad, ruta para fortalecer la credibilidad y confianza pública institucional, Auditoría de desempeño y la Buena Gobernanza, Marco jurídico y político vinculado al Gobierno Abierto, Transparencia fiscal, Cultura tributaria como mecanismo para fortalecer el sistema tributario, Generalidades de la prevención y combate al lavado de dinero, Mecanismos para prevenir la corrupción, Investigación y persecución penal en los delitos contra la corrupción, Principios y garantías de la Ley de Extinción de Dominio, entre otros.

7. Resultado: El resultado final del Convenio, es reducir los niveles de corrupción a nivel municipal, y en las instituciones que forman parte del Convenio. Asimismo, se busca mejorar la coordinación interinstitucional y fortalecer las capacidades de las partes signatarias de dicho convenio que coadyuven al fortalecimiento de la calidad del gasto público, cultura de probidad, transparencia, rendición de cuentas, y prevención de la corrupción e impunidad, para propiciar el buen gobierno.
8. Potencial para cooperación técnica: La buena práctica puede servir como experiencia a otros países, pues se concientiza al funcionario público sobre las obligaciones y responsabilidad que le envisten derivado de su elección popular. También, se ha contado con el apoyo de la Sección de Asuntos Antinarcoóticos y de Aplicación de la Ley, de la Embajada de los Estados Unidos de América –INL-, para la implementación del proyecto. Asimismo, el instrumento ha permitido socializar los compromisos a nivel Estado en materia de lucha contra la corrupción. El punto de contacto para brindar asistencia en relación al tema es la Secretaría Contra la Corrupción. Correo electrónico: [secretariocontralacorrupcion@gmail.com](mailto:secretariocontralacorrupcion@gmail.com), Teléfono: 24118181 extensión 18305.
9. Seguimiento: La Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público es quien le da seguimiento a la implementación de la buena práctica. Se vigila su implementación a través de la presentación de informes periódicos por parte de la Mesa Técnica.
10. Lecciones aprendidas: Dentro de las lecciones aprendidas se encuentra el que la corrupción es un fenómeno que debe ser atendido de manera integral y no sólo desde un enfoque reactivo a través de la investigación y sanción. Si bien es cierto, la corrupción puede perpetrarse cuando el funcionario público con dolo daña los intereses del Estado, no obstante, también es cierto que el desconocimiento de los procesos administrativos, así como de las leyes específicas, ocasiona que se perpetren delitos administrativos. En tal sentido, debe privilegiarse la prevención como un eje transversal en la lucha contra la corrupción.
11. Documentos: Para acceder a la documentación correspondiente, contactar al correo mencionado en el siguiente apartado.
12. Contacto: El punto de contacto para brindar asistencia en relación al tema es la Secretaría Contra la Corrupción. Correo electrónico: [secretariocontralacorrupcion@gmail.com](mailto:secretariocontralacorrupcion@gmail.com), Teléfono: 24118181 extensión 18305

## **ANEXO 7**

### **CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN**

1. **Institución:** Ministerio Público
2. **Título:** Convenio de Cooperación Interinstitucional Anticorrupción.  
**Tema:** Instauración de procedimientos de coordinación y asistencia interinstitucional para el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción.  
En general, esta buena práctica se vincula con lo estipulado en el Artículo III sobre Medidas preventivas.
3. **Descripción de la buena práctica:** El Convenio de Cooperación Interinstitucional Anticorrupción, fue suscrito el 14 de enero de 2020, el mismo día en que el Presidente de la República de Guatemala, Dr. Alejandro Giammattei tomó posesión del cargo. El Convenio fue suscrito entre el Organismo Ejecutivo, Ministerio Público, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de Cuentas, Superintendencia de Administración Tributaria y Superintendencia de Bancos, quienes de manera coordinada y desde el ámbito de sus competencias trabajan para para impulsar acciones que fortalezcan la calidad del gasto público, cultura de probidad, transparencia, rendición de cuentas, prevención de la corrupción y la impunidad, presentando las denuncias respectivas ante el Ministerio Público sobre posibles ilícitos que se observen en las instituciones.  
  
Se considera una buena práctica pues privilegia la coordinación interinstitucional para luchar de manera integral contra la corrupción. Asimismo, reúne a todas las instituciones fiscalizadoras del Estado para incidir en el fenómeno de mejor manera.
4. **Razones e importancia:** La voluntad política de instaurar mecanismos de cooperación, coordinación y asistencia interinstitucional que incidan en el fortalecimiento de las capacidades de las partes signatarias, según su respectiva competencia, para la prevención y combate a la corrupción. Antes de la suscripción de dicho convenio el fenómeno de la corrupción era enfrentado de forma individual por cada una de las Instituciones y de acuerdo a sus capacidades, lo cual ocasionaba que la lucha contra la corrupción fuera débil y segregada. En este sentido, esta coordinación ha permitido realizar operativos con un enfoque especializado para combatir el fenómeno de la corrupción de una manera más eficaz.
5. **Enfoque:** En su implementación contempla la creación de una Comisión Técnica integrada por un funcionario de alto nivel y su suplente, representantes de cada institución signataria de dicho convenio. Dicha Comisión es presidida por el Ministerio Público.
6. **Implementación:** Actualmente, se encuentran conformadas mesas técnicas por medio de las cuales se da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos contenidos en el convenio, se realizan programas de capacitación para las instituciones, y los recursos tanto humanos como financieros son designados por cada institución integrante según sus capacidades.
7. **Resultado:** Mejorar la coordinación interinstitucional y fortalecer las capacidades de las partes signatarias de dicho convenio, lo cual coadyuvará al fortalecimiento de la calidad del gasto público, cultura de probidad, transparencia, rendición de cuentas, y prevención de la corrupción e impunidad, para propiciar el buen gobierno.

8. Potencial para cooperación técnica: Se considera una buena práctica que puede ser adoptada por otros países pues permite la coordinación interinstitucional de las entidades fiscalizadoras del Estado, para enfrentar la corrupción de manera unificada. El punto de contacto para brindar asistencia en relación al tema es la Secretaría Contra la Corrupción.  
Correo electrónico: [secretariocontralacorrupcion@gmail.com](mailto:secretariocontralacorrupcion@gmail.com), Teléfono: 24118181 extensión 18305.
9. Seguimiento: La Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público es quien le da seguimiento a la implementación de la buena práctica. Se vigila su implementación a través de reuniones de alto nivel, con los funcionarios de cada institución parte del Convenio.
10. Lecciones aprendidas: Se ha evidenciado que abordar la corrupción de una manera integral, resulta más efectivo que a través de una perspectiva de choque. Por tal motivo, es importante la coordinación interinstitucional, a efecto se fortalezcan las capacidades de intervención en el fenómeno, y se dote de especialidad cada intervención.
11. Documentos: Se ha evidenciado que abordar la corrupción de una manera integral, resulta más efectivo que a través de una perspectiva de choque. Por tal motivo, es importante la coordinación interinstitucional, a efecto se fortalezcan las capacidades de intervención en el fenómeno, y se dote de especialidad cada intervención.
12. Contacto: El punto de contacto para brindar asistencia en relación al tema es la Secretaría Contra la Corrupción. Correo electrónico: [secretariocontralacorrupcion@gmail.com](mailto:secretariocontralacorrupcion@gmail.com), Teléfono: 24118181 extensión 18305.

## **ANEXO 8**

### **FORMACIÓN ACADÉMICA EN TEMAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y NORMAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO.**

1. Institución: Organismo Judicial
2. Título: Formación Académica en Temas de Lucha Contra la Corrupción y Normas de Comportamiento Ético”

Artículo III Medidas preventivas, numerales 3 y 4. y Artículo XIII sobre Extradición.

3. Descripción de la buena práctica: La excelencia en la gestión de los intereses colectivos no se podrá alcanzar sin formar a los servidores públicos en criterios de conducta ética, por lo tanto, el comportamiento adecuado de éstos es una condición para lograr un buen gobierno.

Una respuesta integral por parte del Organismo Judicial para prevenir y combatir el flagelo de la corrupción lo constituye la oferta académica de la Escuela de Estudios Judiciales en temas como Responsabilidad de Denunciar Actos de Corrupción, Convención Contra la Corrupción y su Relación con la Normativa Nacional, Normas de Comportamiento Ético, Ley Contra la Corrupción, Redes Cibernéticas, Redes Criminales y Corrupción.

La importancia de la ética en la prevención y combate de la corrupción es basta, todo individuo que participa de la función pública, debe tomar conciencia de que el servicio público se define como la acción del gobierno para satisfacer las demandas y necesidades de las personas que componen el Estado.

La lucha contra la corrupción involucra una orientación preventiva y de combate. En ese sentido, el Organismo Judicial ha llevado a cabo actividades Académicas desarrolladas por la Escuela de Estudios Judiciales relacionadas con la Integridad y Prevención de la Corrupción en las Judicaturas. Generando antes y durante la pandemia del COVID-19 diversas actividades académicas a por medio de la Escuela de Estudios Judiciales, dirigidas a funcionarios judiciales, verbigracia:

1. Taller sobre la Responsabilidad de Denunciar Actos de Corrupción, Previstos en la Convención Contra la Corrupción;
2. Curso La Convención Contra la Corrupción y su Relación con la Normativa Nacional;
3. Programa Normas de Comportamiento Ético y Ley Contra la Corrupción y
4. Congreso Redes Cibernéticas, Redes Criminales y Corrupción. Etc.
5. Construcción del módulo virtual, sobre Ética, Bioética, Transparencia y lucha contra la Corrupción (en anexo contenidos y competencias a alcanzar)
6. Socialización de la Política de Justicia Abierta la cual incluye la temática de transparencia

Además, la Escuela de Estudios Judiciales, implementó diversas actividades formativas sobre capacitación adecuada para jueces y magistrados en el procesamiento de delitos de corrupción y de cuello blanco e implementó mecanismos para sensibilizarlos con los temas de transparencia y corrupción, dentro de los cuales se puede citar, el Programa de Normas de Comportamiento Ético y Ley Contra la Corrupción, sin embargo, desde años anteriores al COVID-19-, se generaron talleres, congresos, programas, conferencias y diplomados internacionales anticorrupción.

4. Razones e importancia: La corrupción en el sector público genera derroche de recursos, ineficacia en el cumplimiento de las metas, así como ineficiencia en la prestación de servicios.

El Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) es un índice publicado anualmente por Transparencia Internacional desde 1995. Este clasifica a los países por sus niveles de corrupción percibidos en el sector público, según lo determinado por evaluaciones de expertos y encuestas de opinión, recolectados por instituciones independientes y acreditadas. El IPC generalmente define corrupción como el uso del poder y recursos públicos para beneficios privados.

Existen nutridas causas en trámite por hechos afines a temas de corrupción consumados por funcionarios públicos. En los resultados del año 2019, Guatemala obtuvo una puntuación de 26 sobre 100, posicionándose en la casilla 146 de 180 países.

En ese orden, la Escuela de Estudios Judiciales del Organismo Judicial ha formulado una oferta académica basada en valores éticos que sustentan la lucha contra la corrupción.

5. **Enfoque:** El diseño y metodología para las buenas prácticas, se fundamentan en las experiencias previas de la Escuela y en aquellas entidades y organizaciones de otros países que en la actualidad está en comunicación y enlaces permanentes. Hay muchos documentos, códigos, protocolos y sobre todo, lineamientos consensuados de Cumbres Iberoamericanas, por ejemplo de la Red Iberoamericana de Escuelas de Estudios Judiciales (Riaej), que determinan e impulsan en muchos casos, las buenas prácticas. Caso reciente, es la Justicia Abierta, Gobernanza, transparencia y otros temas importantes que como producto de cumbre, culminó con la aprobación por el pleno de la Corte Suprema de Justicia, en febrero de 2020, del Programa de Justicia Abierta y su Plan de Implementación, la cual ya aparece en los Programas Iniciales Profins XVIII y Profi XVI, y en cumplimiento de las instrucciones de Cámara Civil, se han realizado y continúan programándose, sesiones de socialización de esa Política.

La metodología del proceso se basa en la experiencia judicial entre otras referencias, los Jueces y Juezas docentes, quienes en sus cursos citan la normativa nacional e internacional aplicada en sus resoluciones judiciales en donde se puede encontrar referencias como la Convención de Viena, o la Convención de Palermo.

Otra metodología que permite conocer y enriquecer los temas de interés de los funcionarios judiciales, auxiliares judiciales y personal administrativo y técnico son los grupos focales, de estos se implementaron al menos cinco grupos para elaborar la malla curricular de Justicia Abierta, tres para valorar la malla curricular relacionada con el Delito de Trata de Personas, cabe resaltar que en estas prevalecía la Ética como eje transversal, adicional a los derechos humanos de la niñez y adolescencia, como de la mujer. Dentro de los contenidos se incorpora la normativa nacional e internacional, y los códigos modelos de la Cumbre Iberoamericana de Poderes Judiciales y los que emanan de los Organismos Internacionales especializados.

La Escuela de Estudios Judiciales desde sus inicios ha fundamentado sus diversas capacitaciones en valores y principios éticos que siempre deben caracterizar a sus egresados y destinatarios como lo es la familia judicial.

Es por ello que la Ética, Bioética, transparencia y demás valores, pueden hallarse fácilmente en todos los programas que durante muchos años se han impartido en sus distintas modalidades. Por esas mismas razones, la materia de Ética siempre ha constituido un eje transversal en la malla curricular de las capacitaciones y específicamente en los Programas Iniciales para la Formación de Aspirantes a las judicaturas, en donde el Marco Axiológico es el principio y fundamento de toda la formación académica dentro de los aspectos que conforman el perfil que de las y los jueces esperan el Organismo Judicial, la Escuela y, por ende, la Sociedad.

La Escuela tiene muy claro que la Justicia es un pilar imprescindible en todo Sistema democrático, y por ello, de sus aulas deben egresar las y los mejores funcionarios y empleados judiciales, sobre todo en su comportamiento ético y profesional idóneos para el cargo

6. **Implementación:** Presupuesto de la Escuela de Estudios Judiciales/Recursos Humanos como docentes, facilitadores, etc. Parte técnica: (informática, características de la plataforma virtual educativa).

7. **Resultado:** Dentro de las buenas prácticas que se han implementado en la parte técnica, informática y plataforma educativa, el trayecto desde el Plan de Modernización con los sistemas de PC y demás equipos, el SGT, la digitalización de muchos procesos, la Plataforma Moodle que inició en el año 2006, para programas a distancia y semipresenciales, y actualmente con las videoconferencias Zoom y otras plataformas, definitivamente se ha venido creando entre los funcionarios y empleados administrativos y técnicos del Organismo Judicial, una cultura tecnológica que dinamiza muchos procesos, economiza tiempos y sobre todo, aumenta la cobertura de las capacitaciones en todo el territorio nacional, como es el ejemplo de las videoconferencias que por intermedio de la Mesa Técnica que se creó en la Escuela, multiplicó de manera impactante el quehacer académico de esta Unidad Académica, tal y como muestran las estadísticas oficiales del año 2020, dentro del contexto de la emergencia por el COVID-19.

El impacto ha sido muy positivo por la respuestas a las convocatorias y por la enorme demanda de las capacitaciones y temáticas que se realizan con la participación de jueces y juezas, magistrados y magistradas de los diferentes ramos y especialidades, así como académicos y expertos nacionales e internacionales que los participantes valoran y de ahí su interés y participación, porque tienen la oportunidad, muchas veces, de conocer de las buenas prácticas procesales en el Organismo Judicial y en otros países y legislaciones a manera de Derecho Comparado. Las Sentencias reflejan la aplicación de Convenios o Tratados rectificadas por Guatemala.

Los mismos funcionarios judiciales estuvieron dispuestos a compartir las buenas prácticas, secundados por personal administrativo como del CIT, CIDEJ, entre otras dependencias; enriquecían de experiencias y acciones mediatas que podían resolver entre otros problemas la mora judicial.

Los contenidos formativos son parte de la malla curricular y de los ejes transversales de formación. Actualmente el módulo específico de ética está dentro de los contenidos impartidos a las y los Aspirantes a Jueces de Paz y de Primera Instancia. (215 aspirantes a Jueces de Paz y 35 Aspirantes a Jueces de Primera Instancia)

8. **Potencial para cooperación técnica:** Sí, se puede adaptar y servir a otros países, pero eso dependerá de legislaciones y sistemas en donde pueda funcionar la adaptación. La experiencia adquirida en el sistema de Conferencias, permite alcanzar con facilidad diversas regiones, es el caso que se han tenido Conferencias Internacionales de la implementación de la Justicia Abierta como ejemplo en donde han participado conferencistas internacionales, los medios electrónicos han acercado fronteras.

La Escuela de Estudios Judiciales con la anuencia del Consejo de la Carrera Judicial podría facilitar Funcionarios Judiciales para que dicten lecciones internacionales, es el caso que se impartieron conferencias sobre buenas prácticas en la conducción de audiencias virtuales, en la cual se privilegia las garantías procesales.

El módulo de formación virtual, Ética, Bioética, Transparencia y lucha contra la Corrupción contiene una parte general con marco jurídico internacional y la Escuela posee una red de jueces formadores.

La mayoría de este tipo de programas y procesos de asistencia técnica y capacitaciones por lo regular son financiados por cooperantes y organizaciones internacionales, que, para el caso del Organismo Judicial, siempre han jugado un papel muy importante. Por ejemplo: PNUD, BID, BANCO MUNDIAL, Embajada E.U.A., USAID, ILA, AECID, Embajada Japón, Taiwán, otros.

9. **Seguimiento:** Los procesos de formación son evaluados al concluir, no obstante, el impacto de la formación en el desempeño no forma parte del seguimiento que desde la Escuela de Estudios Judiciales se realice.

Deben organizarse equipos de monitoreo y seguimiento, observar los diferentes procedimientos tanto técnicos, administrativos como procesales y además del seguimiento, complementar con talleres focales para analizar lo observado con autoridades, jueces, técnicos del CIT, por ejemplo, para medir el grado de implementación y elaborar los informes pertinentes.

10. Lecciones aprendidas: Entre las lecciones aprendidas puede afirmarse que las buenas prácticas cada vez más irán desplazando a las malas prácticas, tanto en el ámbito administrativo y técnico como en el jurisdiccional. Ello lleva tiempo porque son procesos que tienen relación con el temor al cambio, por una parte, como en el caso de equipos técnicos y por otra, porque la mala práctica muchas veces también puede darse en situaciones de no transparencia. Según se ha observado, hay toda una tendencia nacional e internacional para ir creando una nueva cultura, nuevas maneras de hacer las cosas, lo cual también se encuentra dentro del trabajo idóneo y eficiente, como parte del combate a la corrupción. Es un consenso generalizado desde hace muchos años en el ámbito judicial nacional e internacional.

Existe material limitado específico de ética para aplicación jurisdiccional. Es importante construir regionalmente casos de aplicación práctica para formación judicial sobre ética y bioética.

El alcance de los programas de formación ha permitido asegurar que la capacitación está llegando a toda la república, la implementación de la Política de Justicia Abierta permitirá evidenciar cambios en la conducta del servidor público y el combate a la corrupción.

11. Documentos:

<http://www.oj.gob.gt/edo/>

12. Contacto:

Msc. Franco Martinez Mont, Secretario de Fortalecimiento Judicial y Cooperación. Correo electrónico: ffmartinez@ojgobgt. Cel. +502 3015-2600

Licda. Karen Betzabeth Cobos Bran, Coordinadora del área de Asuntos Interinstitucionales de la Secretaría de Fortalecimiento Judicial y Cooperación del Organismo Judicial. Cel +502 5206-7895

## ANEXO 9

### **PROMOCIÓN DE LA ÉTICA DENTRO DEL SISTEMA ADUANERO DE GUATEMALA.**

1. Institución: Superintendencia de Administración Tributaria
2. Título: Promoción de la Ética dentro del Sistema Aduanero de Guatemala.  
Artículo III Medidas preventivas, numerales 1, 2 y 3.
3. Descripción de la buena práctica: La Superintendencia de Administración Tributaria, contempla dentro de su “Plan Estratégico Institucional 2018-2023” que puede ser consultado en el siguiente vínculo: (<https://portal.sat.gob.gt/portal/descarga/2552/numeral-5-mision-y-objetivos-de-la-institucion/29471/plan-estrategico-institucional-2018-2023.pdf>), que uno de los valores institucionales es la Transparencia, es decir que todas las actitudes y acciones de los funcionarios y empleados de la SAT responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética.

De igual manera, el “fortalecer las capacidades de gestión institucional” se constituye en el objetivo 4 de dicho plan y muestra como uno de los resultados esperados el “Combatir la corrupción y cimentar las políticas de transparencia en la institución”.

A nivel institucional las acciones que son emprendidas para cumplir este mandato son coordinadas a través de la Gerencia de Asuntos Internos.

Siendo la Intendencia de Aduanas una de las dependencias sustantivas de la SAT y que interactúa directamente con los diversos actores que participan en la cadena logística, ha encaminado acciones para cumplir con este objetivo, dirigiendo sus actuaciones a nivel interno y promoviendo a lo externo de la institución el que de igual manera se tomen iniciativas al respecto.

A nivel interno, la Intendencia de Aduanas:

- Apoyando los esfuerzos para que el personal lo conozca y lo cumpla, ha enfocado acciones importantes en conjunto con la Gerencia de Formación de Personal para promover dentro de su personal capacitaciones en línea sobre la promoción de la ética e integridad. De esa cuenta, en el año 2019, se capacitaron virtualmente a 919 empleados y en el año 2020 a 577 empleados.

Dichas acciones contribuyen de igual manera, a las acciones de socialización, comunicación y capacitación promovidas por la Gerencia de Asuntos Internos de la SAT.

A nivel externo, la Intendencia de Aduanas:

- Participa activamente dentro de la Organización Mundial de Aduanas -OMA- y en el año 2020 participó activamente a través de su agregado aduanero en Bruselas (Bélgica), en la revisión de la Guía de Desarrollo de la Integridad de dicha organización. Participaron en el proceso, 78 expertos en integridad de 44 Estados Miembros. Los logros obtenidos por Guatemala han sido reconocidos en los boletines de integridad de la Organización Mundial de Aduanas, números 17 y 18.
- De igual manera, como coordinador de la Mesa de Diálogo y Cooperación Público- Privado en Temas Aduaneros, ha promovido que se elaboren códigos de ética entre las 29 instituciones que participan en la misma (incluyendo a la SAT).

La promoción de la ética es integral y los mecanismos para erradicar las prácticas que generan corrupción deben ser enfocados con la acción y participación de todos los actores de la cadena logística.

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:

Después de los incidentes de corrupción a alto nivel acaecidos en el año 2015, la SAT a través de la emprendió una serie de acciones para recuperar la imagen y la credibilidad de la institución.

Una de las primeras acciones desarrolladas fue el conformar una Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros, foro que se ha constituido en propulsor de iniciativas y de comunicación en mejora del sistema aduanero de Guatemala.

Gracias al trabajo conjunto y colaborativo que se ha desarrollado, se han logrado avances importantes en diversos tópicos, entre ellos el promover la ética y la integridad.

5. **Enfoque:** A nivel internacional, diversos instrumentos refieren la importancia de la colaboración público-privada en el ámbito aduanero, entre ellos el marco normativo SAFE, las Aduanas en el Siglo XXI y la Declaración de Arusha revisada de la Organización Mundial de Aduanas.

Al buscar los mecanismos para recuperar la credibilidad de la SAT, la Intendencia de Aduanas esbozó como estrategia la oportunidad de contar con un foro en donde todos los actores que participan en la cadena logística pudieran sentarse y dialogar sobre los problemas que afectan a todos y encontrar soluciones integrales.

Es así como nace la Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros.

6. **Implementación:** ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?:

La promoción de la ética ha sido una responsabilidad de todos los involucrados bajo la coordinación de la Intendencia de Aduanas. Cada uno actúa con sus recursos propios.

7. **Resultado:** Aunque aún hay muchas acciones por realizar, el resultado principal ha sido la identificación de que la responsabilidad de promover la ética y la integridad en el ámbito aduanero y erradicar las prácticas que generan corrupción no es competencia sólo de la Intendencia de Aduanas, sino responsabilidad de todos los actores que participan dentro de la cadena logística.

Como resultado, de 29 instituciones que integran la Mesa de Diálogo y Cooperación Público Privada en Temas Aduaneros, 8 ya cuentan con código de ética y otras 6 se encuentran en el proceso de elaborarlo o actualizarlo.

Queda el compromiso a lo interno de cada institución, de promover acciones orientadas a promover la ética y erradicar las prácticas que generan corrupción.

8. **Potencial para cooperación técnica:** La Intendencia de Aduanas con autorización de la Superintendencia de Administración Tributaria, puede brindar información de referencia para consideración de quienes lo estimen oportuno.

Para el efecto puede contactarse al Intendente de Aduanas, Mgter. Werner Ovalle Ramírez.

9. **Seguimiento:** A lo interno de la SAT, la promoción de la ética es responsabilidad de la Gerencia de Asuntos Internos con apoyo de otras áreas, como la Gerencia de Formación de Personal.

Dentro de la Mesa de Diálogo, cada entidad es responsable de la promoción de la ética entre su personal y sus socios.

10. Lecciones aprendidas: La buena práctica confirma que, para alcanzar los mejores resultados, entidades públicas y privadas deben trabajar conjunta y colaborativamente.
11. Documentos: Creación de la Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros  
<https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/instalan-mesa-de-dialogo-aduanero/>
12. Contacto: Mgter. Werner Ovalle Ramírez Intendente de Aduanas, SAT Tel. 23297070 extensión 1333 wfovalle@sat.gob.gt

## **ANEXO 10**

### **ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN DEL CONTRIBUYENTE RESPECTO AL COMPORTAMIENTO ÉTICO DEL PERSONAL DE LAS OFICINAS DE AGENCIAS TRIBUTARIAS CERTIFICADAS BAJO LA NORMA ISO 37001:2016.**

1. **Institución:** Superintendencia de Administración Tributaria/ Intendencia de Atención al Contribuyente.
2. **Título:** Estudios de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de las oficinas tributarias certificadas bajo la norma ISO 27001:2016.

Tema que aborda: Prevenir, detectar y enfrentar la corrupción, en sus diferentes manifestaciones y en la observancia y cumplimiento del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT.

Relacionada con: la norma ISO 37001: "Sistemas de Gestión Antisoborno", la cual establece el estándar internacional en materia de Sistemas de Gestión Antisoborno y **Artículo III Medidas preventivas, numerales 2, 3, 9, 10 y 11 de la Convención Interamericana Contra la Corrupción.**

3. **Descripción de la buena práctica:** Realización de estudios medir la percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de 4 puntos de atención, siendo ellos: Oficina Tributaria Quetzaltenango, Oficina Tributaria Suchitepéquez, Agencia Tributaria Mazatenango y Agencia Tributaria San Rafael II.

Se considera una buena práctica ya que además de medir la percepción del contribuyente, se da a conocer el interés institucional por denunciar los posibles actos de corrupción, facilitando al contribuyente los medios para que pueda denunciarlos; fomentando así, que personal ejercer sus actividades diarias basadas en los valores institucionales como el compromiso, responsabilidad y transparencia. Esta práctica es sustentable ya que existen los canales y medios para realizarlas constantemente.

De igual manera, se contribuye a que el protocolo de atención y situaciones normadas en el Código de Ética se pongan en práctica en cada labor que se realiza.

4. **Razones e importancia:** La buena práctica se desarrolló en atención al Plan Estratégico Institucional, a la Resolución SAT-DSI-1037-2019 y forma parte del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT; así como la certificación bajo la norma ISO 37001:2016 de cuatro puntos de atención: Oficina Tributaria Quetzaltenango, Oficina Tributaria Suchitepéquez, Agencia Tributaria Mazatenango y Agencia Tributaria San Rafael II.
5. **Enfoque:** El diseño y la metodología propuesta. Se realizaron 9 estudios durante segundo semestre del año 2020, 8 realizados por personal interno del Departamento de Calidad del Servicio y 1 por empresa externa contratada.

Se llevó a cabo una investigación cuantitativa de tipo descriptiva con el fin de determinar la percepción que el contribuyente y usuario tiene de los empleados y funcionarios de la SAT.

Fue de tipo descriptivo puesto que se requirió la aplicación de técnicas estadísticas, descripción exacta de actividades, relaciones existentes entre diferentes variables, para la interpretación de la información recopilada.

Que se consideró: Se estableció un cuestionario que considera las normas en la observancia y cumplimiento del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT, incluidas en el Código de Ética de SAT. que tiene por objetivo prevenir, detectar y enfrentar la corrupción, en sus diferentes manifestaciones; con base en la norma ISO 37001, esto con la finalidad de medir la percepción del contribuyente sobre el cumplimiento ético del Personal de las oficinas y agencias tributarias certificadas bajo la norma ISO 37001:2016.

6. **Implementación:** La buena práctica de realizar estudios para medir la percepción del contribuyente sobre el cumplimiento ético del Personal de las oficinas y agencias tributarias certificadas bajo la norma ISO 37001:2016 se implementó desde el año 2020 y se tiene programado continuar con dicha actividad en 2021 con dos estudios realizados por empresas externas.
- Recursos financieros invertidos Q.63,000.00 (pago de honorarios a empresa que realizó medición externa que incluyó dentro de la contratación, el recurso humano necesario para desarrollar el estudio).
  - Recursos humanos: 10 colaboradores del Departamento de calidad del Servicio de la Intendencia de Atención al Contribuyente para revisión de informes así como la elaboración de los estudios realizados internamente.

7. **Resultado:**

Indicador de percepción			
Factores que integran el indicador	Fundamento	Julio	Octubre
Califique su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.	Numeral 13 "Relaciones con el Público "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	61.76	78.65
Indique si el colaborador lo atendió demostrándole lo siguiente:			
Actitud de servicio		85.51	78.21
Respeto	Numeral 2.3 "Valores Institucionales" del "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	95.87	80.58
Responsabilidad		90.96	78.50
Transparencia		95.87	79.25
Productividad		86.28	75.29
Compromiso		85.77	76.42
Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).	Numeral 7 "Sobornos y Dádivas" Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	97.88	99.89
<b>Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de los puntos de servicios investigados</b>		<b>87.49</b>	<b>80.85</b>

**Beneficios:**

Dar valor agregado al servicio que la Superintendencia ofrece a la población y enviando un mensaje contundente al usuario de que tenemos una política de no soborno y cero tolerancia a la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

La normativa obligó a los empleados de la SAT regirse bajo reglamentos internos que prohíben recibir dádivas por parte de los usuarios a cambio de agilizar un trámite o efectuar un acto anómalo; así mismo, todas las transacciones, movimientos y acciones que se realizan en las agencias de la SAT son legales y visibles.

El impacto es facilitar al contribuyente los medios para que pueda denunciar posibles actos de corrupción, fomentando así, que personal ejercer sus actividades diarias basadas en los valores institucionales como el compromiso, responsabilidad y transparencia; sin dejar de lado que se mantenga la certificación bajo la Norma ISO 37001:2016 de los 4 puntos de atención.

8. **Potencial para cooperación técnica:** Si, puede servir a otros países, porque la norma ISO 37001: 2016, es de carácter internacional, siempre y cuando las empresas o instituciones se ajusten a los estándares que se requieren, hay que tomar en cuenta que cada institución tiene sus propios procedimientos los cuales deben evaluar para ajustarse a la implementación de dicha norma. La asistencia técnica debe ser proporcionada por los organismos certificados acreditados para ello.

9. **Seguimiento:** El Departamento de Calidad del Servicio de la Intendencia de Atención al Contribuyente dará seguimiento a la implementación de esta buena práctica, a través de la realización periódica de estudios de percepción del contribuyente.

Los informes de resultados son comunicados a las áreas involucradas, aportando con ello oportunidades de mejora a las cuales se les brindará seguimiento.

10. **Lecciones aprendidas:** Lecciones aprendidas: Se adquirió conocimiento en la elaboración de este tipo de estudios, ya que el año 2020 fue el año de su implementación.

Se determinó que la realización de los estudios internos es necesario contar con más personal y equipo telefónico para el trabajo de campo.

Desafíos: derivado de las restricciones sanitarias por la pandemia del COVID-19, no fue posible realizar todos los estudios externos programados, sin embargo, el personal del departamento de Calidad del Servicio adquirió conocimiento en la elaboración de este tipo de estudios y elaboró 8 en el segundo semestre del año 2020, que fue el año de su implementación.

Realización del 95% del control de calidad sobre el informe presentado por la empresa contratada.

Otro de los principales desafíos ha sido la resistencia del contribuyente para responder a las encuestas, por temor a alguna represalia, por lo delicado del tema y no tener una cultura de denuncia.

11. **Documentos:** Código de Ética:

<http://intrasat2/gac/Sistema%20de%20Gestin/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fgac%2fSistema%20de%20Gestin%2fMaterial%20informativo&FolderCTID=&View=%7b5FE31786%2d755B%2d44FA%2d8474%2d5400162A6CED%7d>

Resolución SAT-DSI-1037-2019: Creación del Sistema de Gestión de Cumplimiento ético:

[http://intrasat2/calidad/Sistema%20de%20Gestin%20de%20Cumplimiento%20tico/RES\\_OLUCI%C3%93N%20SUPERINTENDENCIA%20SAT-DSI-1037-2019%20-SGCE-.pdf](http://intrasat2/calidad/Sistema%20de%20Gestin%20de%20Cumplimiento%20tico/RES_OLUCI%C3%93N%20SUPERINTENDENCIA%20SAT-DSI-1037-2019%20-SGCE-.pdf)

12. **Contacto:** Diana Arely Hernández Araujo, [dahernan@sat.gob.gt](mailto:dahernan@sat.gob.gt), 23297070 ext 1526

## **ANEXO 11**

### **IMPLEMENTACIÓN DE LA PRUEBA EYE DETECT PARA EVALUAR LA CONFIABILIDAD DE PERSONAL DE NUEVO INGRESO, PERSONAL QUE PARTICIPA EN CONVOCATORIAS INTERNAS Y PERSONAL QUE SE ENCUENTRA LABORANDO EN CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.**

1. **Institución:** Superintendencia de Administración Tributaria/ Gerencia de Asuntos Internos
2. **Título:** Implementación de la Prueba EyeDetect para evaluar la confiabilidad de personal de nuevo ingreso, personal que participa en convocatorias internas y personal que se encuentra laborando en cada una de las dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria.  
Artículo III Medidas preventivas, numerales 3, 9 y 10.
3. **Descripción de la buena práctica:** Esta prueba monitorea señales de engaño involuntarias, mientras el sujeto lee, sus ojos son escaneados, el escáner detecta los cambios sutiles en el movimiento y fijación de los ojos, la dilatación de las pupilas y otras reacciones permitiendo verificar la veracidad de temas específicos como corrupción, fuga de información, soborno, entre otros.
4. **Razones e importancia:** En el año 2020 se incluyó la prueba de EyeDetect dentro de las pruebas de confiabilidad que se realizan en la Institución, considerando que es una prueba científica, objetiva e imparcial, en virtud que no refleja el involucramiento del factor humano lo cual incide en la precisión de los resultados obtenidos.
5. **Enfoque:** Para la implementación de las pruebas EyeDetect se tuvo como referencia las buenas prácticas llevadas a cabo en la Embajada de Estados Unidos en Guatemala. En cuanto al diseño y metodología son inherentes a la prueba como tal, por lo que se siguen los protocolos tal como lo establece la empresa certificadora. Se tomó en cuenta la experiencia de países como México, Colombia y Estados Unidos, con quienes se ha tenido intercambio de conocimientos a través de instituciones gubernamentales.
6. **Implementación:** La buena práctica se desarrolló a través de la aplicación inicial al personal de la Gerencia de Asuntos Internos, promoviendo con ello, que el personal de dicha Gerencia desempeñe sus funciones con altos estándares de integridad, ética y valores institucionales, fomentando la transparencia dentro de la Institución.
7. **Resultado:** La implementación de la prueba EyeDetect ofrece detectar el engaño en un 86% y en combinación con el polígrafo la confianza en el resultado puede llegar hasta un 99% lo cual incide en la certeza y credibilidad de los resultados obtenidos para verificar la veracidad de temas específicos como corrupción, fuga de información, soborno, entre otros.

Asimismo, la aplicación de esta prueba ha solucionado considerablemente problemas relacionados con la agilización en la entrega de resultados debido a al corto tiempo que demora. Aunado a lo anterior, se ha tenido una buena aceptación de los evaluados en virtud que es considerada una prueba objetiva e imparcial, debido al limitado involucramiento del factor humano en los resultados.

8. Potencial para cooperación técnica: Sí. Esta buena práctica podría ser adaptada al contexto de otras instituciones y países, si se podría brindar asistencia técnica para la implementación de la misma. El contacto es la Gerencia de Asuntos Internos de SAT, con el Licenciado José Ronaldo Portillo.
9. Seguimiento: La implementación está a cargo del Departamento de Análisis de Información y Confiabilidad de la Gerencia de Asuntos Internos, con el acompañamiento de la empresa certificadora y la Embajada de Estados Unidos de América en Guatemala. La Gerencia de Asuntos Internos como órgano de control interno reporta su actuar directamente al Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria, que es el órgano de dirección responsable de tomar decisiones estratégicas para dirigir la política de administración tributaria y aduanera.
10. Lecciones aprendidas: Dentro de las lecciones aprendidas se encuentra el fortalecimiento a las relaciones interinstitucionales, con la finalidad de compartir las buenas prácticas que llevan a cabo, para implementar opciones innovadoras que permitan resultados objetivos.

Otra lección aprendida es la necesidad de implementar una nueva prueba para aquellos evaluados con alguna limitación visual.

Uno de los desafíos fue la instalación de programas que no se encuentran dentro del dominio institucional, sin embargo, se logró contar con la autorización correspondiente para la instalación de la infraestructura tecnológica necesaria para implementar la prueba.

11. Documentos:



12. Contacto: Licenciado José Ronaldo Portillo Salazar, Gerente de Asuntos Internos de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, [jrportip@sat.gob.gt](mailto:jrportip@sat.gob.gt), 23297070 ext.4630

## ANEXO 12

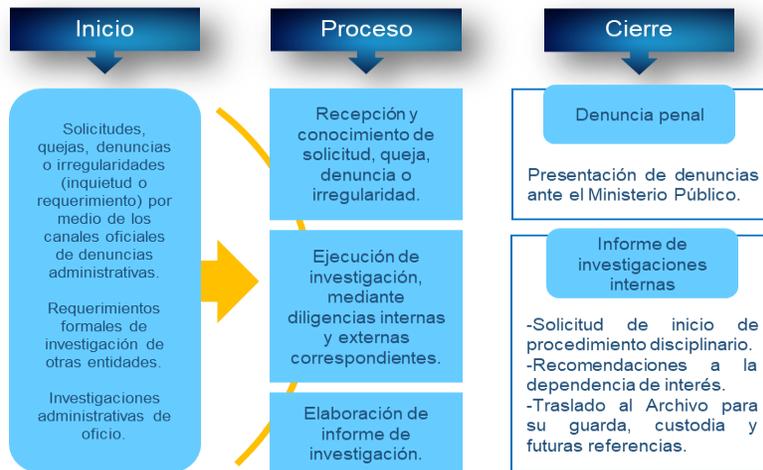
### INVESTIGACIONES INTERNAS

1. Institución: Superintendencia de Administración Tributaria/ Gerencia de Asuntos Internos
2. Título: Investigación Interna.

Artículo III Medidas Preventivas, numerales 1, 2 y 3.

3. Descripción de la buena práctica: Las investigaciones internas se llevan a cabo a través del Departamento de Investigaciones Internas de la Gerencia de Asuntos Internos, y su principal función es identificar, analizar y examinar actividades y/o actuaciones irregulares relacionadas con los procesos institucionales y gestiones a cargo de los funcionarios y empleados de la Institución, con el propósito de contar con evidencia suficiente y competente para presentar denuncias y/o presentar el informe a la Gerencia de Recursos Humanos para la aplicación del proceso disciplinario, en los casos que corresponda.
4. Razones e importancia: La importancia de las investigaciones administrativas que realiza el Departamento de Investigaciones Internas radica en coadyuvar al fortalecimiento de la transparencia y el combate a la corrupción a través de las investigaciones internas de tipo administrativo. Se enmarca en una cultura de transparencia y buenas prácticas para el logro de resultados de la Superintendencia de Administración Tributaria en el cumplimiento de su fin, que consiste en recaudar con transparencia y efectividad los recursos del Estado
5. Enfoque: La metodología utilizada por el Departamento de Investigaciones Internas busca determinar la posible comisión de actos de corrupción e incumplimiento ético de normas y procedimientos, perpetrados por el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria, recabando elementos suficientes para requerir el inicio de un procedimiento disciplinario y/o la presentación de denuncia penal.

Para el efecto el Departamento de Investigaciones Internas en el desarrollo del proceso de investigación cuenta con tres etapas definidas, que inicia con el ingreso de la solicitud; continúa con acciones para la obtención de elementos de convicción y finaliza con el informe de la investigación interna como resultado final, como se observa en el siguiente mapa de procesos:



Fuente: Departamento de Investigaciones Internas

- Implementación:** La investigación interna se complementa con un equipo multidisciplinario de alto desempeño conformado por profesionales con especializaciones técnicas adquiridas en las dependencias con funciones de ejecución de la Superintendencia de Administración Tributaria en las áreas de aduanas, fiscalización, recaudación y asuntos jurídicos para que de manera conjunta se cumpla con los objetivos estratégicos de la Gerencia de Asuntos Internos.
- Resultado:** Como resultado de las denuncias ingresadas al Departamento de Investigaciones Internas durante el 2020, se atendieron 314 denuncias, de las cuales, como resultado se presentaron denuncias ante el Ministerio Público, procedimientos disciplinarios a la Gerencia de Recursos Humanos, relacionados con empleados y/o funcionarios, y se emitieron recomendaciones a las distintas dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria para fortalecer los controles internos, según se muestra a continuación:



Fuente: Departamento de Investigaciones Internas

- Potencial para cooperación técnica:** Sí, esta buena práctica podría ser adaptada al contexto de otras instituciones y países, se podría brindar asistencia técnica para la implementación de la misma. El contacto es la Gerencia de Asuntos Internos de SAT, a través de su Gerente el Licenciado José Ronaldo Portillo.

9. Seguimiento: La Gerencia de Asuntos Internos como órgano de control interno reporta su actuar directamente al Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria, que es el órgano de dirección responsable de tomar decisiones estratégicas para dirigir la política de administración tributaria y aduanera.
10. Lecciones aprendidas: El desafío más importante radica, en poder obtener la colaboración y cooperación de los distintos actores dentro del proceso de investigación, tanto internos como externos de la institución, que le permitan obtener de forma pronta y oportuna la información necesaria para el desarrollo del proceso de investigación.
11. Documentos: Memoria de Labores 2021. Gerencia de Asuntos Internos, Superintendencia de Administración Tributaria.
12. Contacto: Licenciado José Ronaldo Portillo Salazar, Gerente de Asuntos Internos de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, [jrportip@sat.gob.gt](mailto:jrportip@sat.gob.gt), 23297070 ext. 4630

## **ANEXO 13**

### **COMBATE A LA CORRUPCIÓN A TRAVÉS DE EVALUACIONES PREVENTIVAS BASADAS EN RIESGOS DE PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS DE LA SAT.**

1. **Institución:** Superintendencia de Administración Tributaria/ Gerencia de Asuntos Internos
2. **Título:** Combate a la Corrupción, a través de evaluaciones preventivas basados en riesgos de procesos y/o procedimientos de la dependencia de la SAT.
3. **Descripción de la buena práctica:** Las evaluaciones basadas en riesgos, se llevan a cabo a través del Departamento de Evaluación de la Integridad de la Gerencia de Asuntos Internos, consisten en detectar y evaluar los riesgos de corrupción por parte del personal de la SAT, a través de la identificación de brechas donde los procedimientos y controles internos no se estén implementando correctamente o no estén bien diseñados; a efecto de proponer mejoras o controles para mitigar dichos riesgos.

Esta buena práctica, coadyuva a la Institución a gestionar riesgos de manera anticipada, lo que probablemente podría llegar a convertirse en un efecto negativo hacia los objetivos estratégicos y la Misión de la Superintendencia de Administración Tributaria.

4. **Razones e importancia:** A tan solo un año de la creación de la Gerencia de Asuntos Internos (agosto 2017), como una mejora constante para coadyuvar a la misión y objetivos de la SAT, así como, coadyuvar a combatir la corrupción a través de una forma preventiva, se creó el Departamento de Evaluación de la Integridad con apoyo de la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (OTA).

La importancia de esta buena práctica implementada a través de dicho Departamento, es la identificación de brechas en los procedimientos y/o procesos donde los controles internos no se estén implementando correctamente o no estén bien diseñados, lo que podría permitir cometer actos indebidos por personal de la Institución; procediendo a proponer mejoras o controles para mitigar esas brechas identificadas.

5. **Enfoque:** La metodología para abordar las evaluaciones basadas en riesgos, consiste en una gestión integral, tal como fue recomendado por la Oficina de Asistencia Técnica (OTA) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América.

Cada evaluación se desarrolla a través de cuatro etapas, mismas que conllevan diversas actividades, como se refleja en el siguiente mapa de procesos:

## Abordaje de las evaluaciones de integridad



Fuente: Departamento de Evaluación de la Integridad

Así también, los riesgos son ponderados en ALTO, MEDIO, BAJO, tomando en cuenta para ello la hipótesis de Donald Cressey respecto al triángulo del fraude, considerando factores que permiten a una persona la posible comisión de actos de fraude, corrupción e incumplimiento ético.

6. **Implementación:** Se implementa a través de 18 evaluaciones al año, enfocándose en áreas de importancia para la Institución, donde tienen incidencia directa en el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos, así también, por la coyuntura nacional donde se podría ver afectada la Institución.

Para la realización de las evaluaciones se requirió el desplazamiento del recurso humano que integra el Departamento de Evaluación de la Integridad, el cual se conforma de profesionales y técnicos que aportan sus habilidades para desarrollar eficientemente las actividades, logrando conformar un equipo multidisciplinario, ya que cuenta con personal de diferentes profesiones como: Contadores Públicos y Auditores, Abogados y Notarios, Administradores de Empresas, entre otros

7. **Resultado:** Durante el 2020 se realizaron 18 evaluaciones, a pesar de las dificultades que ocasionó la pandemia COVID-19, ésta fue vista como una oportunidad para implementar herramientas tecnológicas, cumpliendo al 100% con el indicador de control “Efectividad en la Atención de Evaluaciones de Riesgo”.

Dependencias, riesgos y otros aspectos, recomendaciones

Dependencia	Área de Evaluación	Cantidad de evaluaciones	Riesgos	Otros aspectos por considerar	Recomendaciones emitidas y confirmadas
Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	2	2	4
Intendencia de Fiscalización (Normatividad)	Depto. De Programación de Fiscalización de Contribuyentes Especiales y Regionales.	1	5	0	6
Gerencia Administrativa Financiera	Depto. De Compras y Contrataciones	2	8	1	13
Gerencia Regional Central	Sección de Operativos Fiscales, Sección Administrativa Financiera, Aduana Express Aéreo y Aduana Central de Aviación	7	33	7	53
Gerencia Regional Sur	Sección de Operativos Fiscales, Sección Administrativa Financiera, Aduana Puerto Quetzal	4	30	12	52
Gerencia Regional Nororiente	Sección Administrativa Financiera, y Aduana Puerto Barrios	2	15	1	21
Gerencia Regional Occidente	Sección Administrativa Financiera	1	6	1	11
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>99</b>	<b>24</b>	<b>160</b>

Fuente: Departamento de Evaluación de la Integridad

Conforme al cuadro que antecede, se visualiza que, de las 18 evaluaciones realizadas el 61% corresponden a dependencias de ejecución, siendo éstas: la Gerencia Regional Central y la Gerencia Regional Sur; dependencias que inciden en la recaudación.

Ponderación y clasificación de los riesgos: Es importante destacar la ponderación y clasificación de los riesgos determinados, como se observa en el cuadro siguiente:

Ponderación y clasificación de riesgos

Dependencia	Ponderación de los Riesgos			Riesgos	Clasificación de los Riesgos			
	Alto	Medio	Bajo		Operacional	Informático	Legal	Reputación
Auditoría Interna	0	1	1	2	2	0	0	0
Intendencia de Fiscalización (Normatividad)	5	0	0	5	5	0	0	0
Gerencia Administrativa Financiera	8	0	0	8	6	0	2	0
Gerencia Regional Central	26	6	1	33	2	1	3	0
Gerencia Regional Sur	28	1	1	30	9	2	1	0
Gerencia Regional Nororiental	11	2	2	15	2	0	1	0
Gerencia Regional Occidente	5	0	1	6	7	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>99</b>	<b>88</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

Fuente: Departamento de Evaluación de la Integridad

Conforme al cuadro que antecede, el resultado de los 99 riesgos determinados el 84% corresponde a una ponderación ALTO, lo que significa que debe darse prioridad en su atención. Así también, el 89% corresponde a un origen operacional.

El impacto deviene precisamente en la identificación de los riesgos antes indicados, y que la Institución tiene conocimiento previo de lo que podría suceder si esos riesgos no son tratados y mitigados; así también, en la toma de decisiones. Cabe indicar que, a nivel latinoamericano, la SAT es la segunda institución gubernamental posterior a Colombia en implementar esta buena práctica.

8. Potencial para cooperación técnica: Definitivamente si es potencial, esta buena práctica podría ser adaptada al contexto de otras instituciones y países, se podría brindar asistencia técnica para la implementación de la misma. El contacto es la Gerencia de Asuntos Internos de SAT, a través de su Gerente el Licenciado José Ronaldo Portillo Salazar.
9. Seguimiento: La implementación de las evaluaciones está a cargo del Departamento de Evaluación de la Integridad de la Gerencia de Asuntos Internos, que a su vez tiene como función la verificación de la atención de las recomendaciones reportadas y en caso contrario determinar la razón por la cual no fueron implementadas.

La Gerencia de Asuntos Internos como órgano de control interno reporta su actuar directamente al Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria, que es el órgano de dirección responsable de tomar decisiones estratégicas para dirigir la política de administración tributaria y aduanera.

10. Lecciones aprendidas: Evaluar la normativa legal de cada país, para su implementación.

Considerar el tiempo necesario para la planificación en todos sus aspectos (humanos, financieros, materiales, suministros y mobiliario y equipo; considerando la coyuntura de cada Institución y país.

Considerar el tiempo necesario para la capacitación exhaustiva al personal que conformará el equipo de evaluación, previo a iniciar sus funciones.

Considerar que la mayor parte del equipo de evaluación, tenga conocimiento previo de la Institución donde se implemente esta buena práctica, ello coadyuvará a facilitar los resultados que se deseen.

Uno de los desafíos en su implementación, fue la conformación del equipo de evaluación idónea, misma que aparte de la preparación técnica debió pasar diferentes estudios de confiabilidad, ya que se requiere personal con valores de integridad y ética.

11. Documentos: Memoria de Labores 2021. Gerencia de Asuntos Internos, Superintendencia de Administración Tributaria.

12. Contacto: Licenciado José Ronaldo Portillo Salazar, Gerente de Asuntos Internos de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, jrportip@sat.gob.gt, 23297070 ext. 4630

## ANEXO 14

### ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA DE EXPEDIENTES EN LÍNEA

1. Institución: Registro Mercantil General de la República
2. Título: Asignación Automática de Expedientes en Línea  
Artículo III Medidas preventivas, numerales 4 y 10
3. Descripción de la buena práctica: La implementación del sistema electrónico para el ingreso de expedientes de empresas mercantiles, auxiliares, mandatos, avisos de emisión de acciones para su inscripción en este Registro, ha generado la necesidad de establecer un sistema de asignación automática entre los distintos operadores de cada área en la que se desarrolla la inscripción a realizar; facilitando el trabajo del jefe de área y evitando que exista un criterio subjetivo en la asignación de los expedientes. La práctica ha sido sustentable, pues se implementa a cada uno de los módulos de cada opción o servicio que se va cargando a la plataforma digital, lo cual comprueba la buena experiencia que ha generado.
4. Razones e importancia: Fortalece la transparencia, da celeridad a los expedientes y cumple con los estándares de un sistema de gobierno electrónico.
5. Enfoque: ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? Al momento de recibir el documento en ventanillas o herramientas en línea se distribuye de una manera secuencial los trámites según el número de operadores asignados en ese momento.  
¿Qué se consideró para su diseño y metodología? Todo lo relacionado a la metodología ITIL.  
¿Se tomaron en cuenta experiencias de otros países? Sí, en el mes de octubre del año 2019 se viajó a Colombia a la Cámara de Comercio a un intercambio de conocimientos, la Cámara de Comercio es quien es la encargada de llevar los tramites registrales mercantiles en ese país, allí se aprendió el proceso de distribución automática y las ventajas de aplicarlas.  
¿Se utilizó una legislación modelo? NO.
6. Implementación: **¿Cómo se ha implementado la buena práctica?** Se realizaron test en los servidores de pruebas y una vez esto funciono a satisfacción se procedió a capacitar a los operadores de ventanillas y operadores registrales.  
**¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?** Los recursos financieros y humanos fueron propios, se desarrolló la aplicación con personal del Departamento de Tecnologías de la Información.
7. Resultado: Se ha obtenido resultado favorable en el sentido que la asignación no atiende a criterios subjetivos, se ha hecho más eficiente el tiempo del jefe de unidad, para dedicar más tiempo a otras actividades del puesto y no dedicarlo a trámites administrativos que pueden ser sustituidos por la tecnología, como es la asignación de expedientes nuevos y reingresos.
8. Potencial para cooperación técnica: Sí puede ser adaptada y servir a otros países. Sí, se puede brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma. Punto de contacto: [jaguilar@registromercantil.gob.gt](mailto:jaguilar@registromercantil.gob.gt)

9. **Seguimiento**: **¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica?** El Departamento de Tecnologías de la Información y cada jefe de unidad (Sociedades, Empresas, Auxiliares de Comercio, Modificaciones, Asesoría Jurídica).  
**¿Cómo se vigilará su implementación?** Diaria.  
**¿Habrá informe de seguimiento?** Se han emitido algunos informes para evaluar la efectividad del procedimiento.
10. **Lecciones aprendidas**: Algunas de las lecciones aprendidas en la implementación de la buena práctica es la concientización al usuario de no “pretender” que su trámite se acelere o apure, pues no depende de una persona física su asignación; desafíos, el desarrollo tecnológico en su inicio, sin embargo al ya estar implementado ya es únicamente de implementar las mejoras que se requieran.
11. **Documentos**: Por tratarse de un desarrollo tecnológico no existe documento generado como tal de la implementación, más que la codificación de la programación.
12. **Contacto**: Julio Alfredo Aguilar Mayorga, jaguilar@registromercantil.gob.gt