

## FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE BUENAS PRÁCTICAS

### EL SALVADOR

**1. Institución: Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:**

Ministerio de Justicia y Seguridad Pública

**2. Título: Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:**

Mecanismo de entrega de fondos públicos para la ejecución de programas de desarrollo social, a partir del ejercicio de organizaciones no gubernamentales para el cumplimiento de fines públicos.

Artículo III. Medidas Preventivas, números 1, 2 y 3 de la Convención.

**3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:**

Como ente encargado de la administración de los fondos asignados a organizaciones no gubernamentales dentro de partidas presupuestarias, para el caso, habiéndose atribuido la responsabilidad del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, de transferir dichos fondos para programas sociales, se diseñó un esquema operativo que garantiza la utilización y destino de los recursos, así como, la identificación de los beneficiarios finales de los mismos. Todo ello, a través de un mecanismo en el que se incorporen elementos de índole técnica, jurídica, financiera y de contraloría.

Esto como un elemento técnico esencial para que cualquier propuesta orientada a la finalidad de prevención de la criminalidad, tuviera los componentes que la justificaran y, además permitir también a la organización, tener en consideración todos los elementos que son requeridos para el otorgamiento de fondos estatales en beneficio de la población a la que dirigen sus esfuerzos. Esto, además, porque la aprobación de los planes que son presentados por la organización debe tener mecanismos de seguimiento y control adecuados que permitan determinar con precisión la utilización de los fondos públicos.

Es una buena práctica porque permite el control adecuado de los recursos, así como su utilización eficiente.

**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:**

En El Salvador desde hace muchos años la Asamblea Legislativa asigna fondos para el desarrollo de actividades de asociaciones o fundaciones sin fines de lucro, que tienen por objeto beneficiar a la

población más vulnerable, por lo que el Estado como política para el desarrollo y bienestar de las personas dispone de su presupuesto anual fondos para tal efecto.

En la actual legislatura se identificó irregularidades en la utilización de los recursos asignados a algunas asociaciones y fundaciones sin fines de lucro, por lo que creó una comisión especial<sup>1</sup>, con base en sus atribuciones constitucionales, para investigar el uso de dichos fondos.

Esta situación generó que el MJSP, como institución a la que se le ha delegado el traslado de estos fondos para entidades que tengan por objeto incidir en la prevención de la criminalidad en sectores vulnerables de la sociedad, identificara la necesidad de reforzar la verificación del cumplimiento, por parte de la entidad a la que se otorgaron los fondos, hacia los destinos finales, a efecto de que esa transferencia tenga un destino previo y claramente definido, y que una vez realizada la actividad que se propuso se puedan verificar los resultados y el adecuado uso de los fondos, a través de la respectiva liquidación; lo cual también tiene una incidencia en el ánimo de prevención de conductas que pueden generar desviación de dichos fondos.

**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?:**

Fundamentalmente se formó un equipo multidisciplinar dentro del MJSP (área jurídica, financiera y de seguimiento y contraloría)

A nivel de seguimiento y contraloría:

- Verificación de los planes o propuestas que se requirieron a la organización no gubernamental beneficiaria, respecto de todas las variables que deben tenerse en cuenta para su justificación.
- Mecanismos de seguimiento adecuados que permitan determinar con precisión la utilización de los fondos públicos.
- Designación de administrador para la ejecución del programa, quien es el responsable del seguimiento de los mecanismos de ejecución y control adoptados.
- Reportería de seguimiento y cierre del programa por parte del administrador del contrato

A nivel financiero se requieren los siguientes aspectos:

- Validación de la información de proveedores de bienes y servicios vinculados al programa, previamente establecido por la organización no gubernamental beneficiaria.
- Validación de la información de beneficiarios del programa específico, proporcionada por la organización no gubernamental.
- Establecimiento de un mecanismo de pago directo al proveedor de bienes y servicios, respecto a beneficiarios efectivamente activos en el programa, con base en la información dada por la entidad beneficiaria.

---

<sup>1</sup> <https://www.asamblea.gob.sv/node/11238>

- Esquema de pago de anticipos continuos en función de la programación financiera aprobada en la propuesta técnica del programa específico a desarrollar por la organización no gubernamental, para su posterior liquidación.

A nivel jurídico:

- Convenio de cooperación entre el MJSP y la fundación para determinar el objeto, las obligaciones mutuas, los mecanismos de control y la liquidación de los fondos transferidos.

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

Una vez se tiene conocimiento formal de la asignación de fondos a una organización no gubernamental, se procede a la implementación de la buena práctica, a través de reuniones técnicas entre personal del MJSP y la organización no gubernamental para obtener los insumos que son requeridos para la disposición de los fondos que han sido otorgados por la Asamblea Legislativa, atendiendo a la finalidad de prevención de la criminalidad a la que están vinculados. Es así como es requerido un plan de trabajo que tenga los elementos esenciales a tomar en consideración para su ejecución (cronograma de actividades, recursos a utilizar, justificación del programa, resultados que se pretenden obtener, mecanismos de seguimiento, controles, vinculación de los objetivos ministeriales con los de la organización de que se trate, entre otros aspectos).

Para realizar esta actividad, se han utilizado los recursos estatales ya existentes en cuanto al equipo técnico encargado de la verificación de los planes propuestos por la fundación. Aquí tienen participación las áreas jurídica, financiera y de seguimiento y control interno; tanto en la etapa de formulación de los planes como en la etapa de ejecución y seguimiento, hasta que se liquiden los fondos otorgados.

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

La buena práctica pretende un uso adecuado de los fondos estatales que se han destinado para el desarrollo de las actividades de la fundación, en la prevención de la criminalidad en áreas geográficas que se han identificado con mayor riesgo. Esto permitirá la justificación del uso de fondos públicos para una de las finalidades constitucionales que tiene el Estado y que, al haberse decidido esta modalidad de participación de la sociedad civil a través de este tipo de organizaciones, es indispensable crear los mecanismos de seguimiento y control suficiente que permitan dar cuenta de manera efectiva de la utilización de tales fondos.

Tal como se ha dicho, se está corrigiendo la dinámica que se tenía de asignación de fondos sin una adecuada justificación de su uso a través de planes o programas que pudiesen verificar, a efecto de que existan mediciones de los resultados de la asignación de recursos a estas organizaciones de la sociedad civil.

En ese sentido, estos controles permiten garantizar un correcto uso de los escasos fondos públicos, a efecto que esta modalidad de asignación de los mismos no sirva para fines distintos a los pretendidos por parte del Estado al momento en que los fija.

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

Dentro de las dinámicas de los países en cuanto a la asignación de recursos a entidades de la sociedad civil para el desarrollo de funciones sociales, sin duda la adaptación de estos esquemas de seguimiento y control pueden servir para evitar que se desvíen estos fondos, y para garantizar que los mismos sean utilizados en planes o programas verificables.

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

El grupo técnico formado dentro del MJSP es el encargado de la verificación inicial de los planes y programas propuestos por la fundación y también del seguimiento de su cumplimiento y finalización, lo cual se ha dejado establecido en el convenio de cooperación que se suscribe, en el que quedan determinados las obligaciones de las partes en su desarrollo. En ese sentido, es con la liquidación de los fondos que se tendrá certeza acerca del cumplimiento o no de los mismos, a efecto de informarlo a la Asamblea Legislativa para su consideración, en cuanto a esta modalidad de asignación de fondos para fines sociales

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

La necesidad de tener claramente identificado desde el inicio que la asignación de fondos a entidades de la sociedad civil requiere de estos planes o programas que permitan verificar la ejecución de actividades, en beneficio de la población que pretende beneficiarse a través de la utilización de estos fondos estatales.

Esto ha representado un cambio de visión por parte de estas entidades en cuanto a la función verificadora que mantiene el Estado de los fondos que les otorga, ya que el Estado tiene obligación de controlar que los fondos públicos se utilicen de manera efectiva, por lo que entregarlos a particulares exige aún más que se determinen mecanismos de seguimiento y control.

Este es un desafío, en la medida en que no existe en estas organizaciones la idea de que deban realizar este tipo de justificaciones para que se les otorguen los fondos, la experiencia previa les dice que basta con la asignación y que no es necesario medir los impactos y el adecuado uso de los fondos. Con lo cual el reto es crear en estas organizaciones la idea clara de que esto más que una buena práctica se debe configurar como una obligación por su parte, cuando accedan a recursos económicos estatales, en el ejercicio de su finalidad de beneficio social.

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

N/A

**12. Contacto: Con quién comunicarse para recibir más información:**

Despacho Ministerial, [karina.olivares@seguridad.sv](mailto:karina.olivares@seguridad.sv)

Dirección Jurídica, [felix.gomez@seguridad.sv](mailto:felix.gomez@seguridad.sv)

Auditoría Interna, [marleni.lopez@seguridad.sv](mailto:marleni.lopez@seguridad.sv)

**1. Institución: Nombre de la institución que está implementando la buena práctica: \_**

Ministerio de Justicia y Seguridad Pública

**2. Título: Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:**

MJSP- Fortalecimiento de controles internos:

-Instructivo para la administración de contratos

-Instructivo de descargo de bienes

Art. III número 1 de la Convención

**3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:**

En términos generales, se está documentando los procedimientos de las áreas, donde se verifica que incluye las actividades mínimas requeridas por ley o regulación; con revisión de expertos de materias relacionados (finanzas, talento humano, auditoría, tecnología, legal), para realizar una revisión integral para generar procesos ágiles y trazabilidad del proceso. Igualmente se brindan capacitaciones a los colaboradores de las áreas que están relacionados para fortalecer el conocimiento y garantizar que se ha comprendido los lineamientos y actividades a realizar.

En esa línea, se han desarrollado instructivos que incluyen además de la parte normativa general, un proceso claro de las diferentes áreas y roles de los responsables dentro del ciclo del proceso de descargo de bienes; así como emitir lineamientos a los Administradores de Contrato designados como responsables de verificar la buena marcha y cumplimiento de las cláusulas y obligaciones contractuales por parte de los contratistas; y una guía para aquellos que promueven proyectos de inversión para estandarizar criterios de actuación y de esa forma ordenar el proceso de la inversión para poder concretar las opciones de inversión más rentables económica y socialmente, considerando los lineamientos de la Política de gobierno.

La Buena práctica consiste en generar procesos ágiles, fortalecer del contexto de soporte técnico documental, que deje la trazabilidad de la operación que se desarrolla; por otra parte, se acompaña de capacitaciones técnicas de todos los involucrados, con el énfasis de la línea estratégica de la alta administración de que exista un cuidado en el cumplimiento tanto de los aspectos legales como técnicos, con el objetivo de fomentar una cultura de control y gestión de los riesgos que conlleva la administración de bienes y servicios.

Todo ello, dado que en las entidades públicas el manejo de bienes como la administración de estos, son claves y fundamentales, lo que requiere mayores controles y transparencia de los mismos, para lograr la eficiencia en el gasto público.

**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:**

- A) En relación con el descargo de bienes:
- Existencia de bienes en desuso que contablemente continúan registrados.
  - Bodegas y espacios de oficina, con bienes en desuso, que utilizan espacios de valor para la operatividad del Ministerio.
  - Algunos de estos bienes mientras no estén descargados, pueden generar gastos de seguros, matrículas en caso de vehículos y motos, entre otros.

La buena práctica permitirá, que en forma ágil y con el debido proceso, los bienes se descarguen contablemente, se limpien espacios físicos y en función de la definición del destino de los bienes, en algunos casos se puede obtener beneficios materiales para el ministerio,

- B) En cuanto a la administración de contratos.
- Desconocimiento generalizado de los administradores de contratos sobre sus responsabilidades en la ejecución de estos.
  - Visión residual sobre su función como administradores de contrato, frente a sus obligaciones como empleados institucionales.
  - Falta de uniformidad en el ejercicio de sus funciones sobre todo respecto a la forma de actuar frente a incumplimiento de los contratistas.

A partir de su desarrollo se tendrá una actuación uniforme respecto de la gestión de los administradores de contrato que permita tener un adecuado control de todos los incidentes que se pueden dar dentro de una relación contractual del Estado con particulares, así como permitirá cerrar algunas brechas en la actuación de los representantes institucionales que puedan generar distorsiones en perjuicio de los fondos públicos que se ven comprometidos en estas relaciones, cuyo destino es la satisfacción de necesidades de la población.

**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?:**

- A) En relación al descargo de bienes:
- Realización de entrevistas con los encargados del proceso a fin de identificar las dificultades en su implementación, y qué aspectos son de cumplimiento legal y la identificación de pasos que agregaban burocracia y no un valor agregado.
- Revisión de normativas de otras instituciones gubernamentales que ejecutan dichos procesos, a efecto de evaluar prácticas que fortalecieran el proceso.
- Generación de procesos, el cual fue presentado y discutido en mesas técnicas con los dueños de los mismos, a efecto que exista claridad y comprensión del nuevo proceso desarrollado por parte de todos los involucrados.

- B) En cuanto a la administración de contratos:

Se advirtió, a través de los procedimientos sancionatorios por multa por incumplimientos contractuales, que los administradores de contratos no tenían claramente definidos los supuestos

en los cuales debían informar de manera oportuna de incidentes que se estuvieran dando dentro de la ejecución de aquellos, lo que genera limitantes respecto de la aplicación de la normativa legal que se refiere a los mismos, desprotegiendo de esta manera los recursos estatales, ya que ante algunos incumplimientos contractuales, no se aplican los correctivos legalmente dispuestos. De ahí que al advertir esta situación en dichos procedimientos sancionatorios se ha identificado la falta de conocimiento de estos aspectos por parte de quienes representan a la institución. Con base en ello se formó un equipo entre el área de adquisiciones y contrataciones y el área jurídica para evaluar los antecedentes de actuación de los administradores de contrato e identificar los rubros en los que se debían hacer énfasis en el instructivo.

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

A) En relación al descargo de bienes:

Se realizó el nombramiento de la comisión responsable de cumplir con el proceso de descargo, cuyos involucrados fueron parte del desarrollo del nuevo instructivo, se realizaron varias reuniones para repasar el proceso y atender las consultas. Se implementó ya con casos reales de descargo, en función de la acumulación de bienes en desuso que se acumulaban, lo cual se está desarrollando en parte, a efecto de hacer más rápido el proceso.

B) En cuanto a la administración de contratos:

A través de talleres de implementación del instructivo, para que todos los administradores de contrato conozcan los ámbitos generales de actuación, sus responsabilidades y las consecuencias que se pueden generar frente a omisiones en el ejercicio de su actividad. Para ello, se han utilizado recursos tanto humanos como materiales ya dispuestos dentro de las áreas vinculadas con este tema.

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

A) En relación al descargo de bienes:

El proceso ya arrojó los primeros resultados, se espera que en el corto plazo los estados financieros ya no contengan registrados estos bienes, un ahorro por los gastos que se dejarán de incurrir por los bienes descargados, y la implementación de figuras jurídicas de traslado de la propiedad de los mismos que permitan su aprovechamiento.

B) En cuanto a la administración de contratos:

Una mejor ejecución de los contratos, a partir de un correcto seguimiento que realicen los administradores de contrato. Esto en razón de que al tener claramente definido su rol, se puedan anticipar problemas en la ejecución de contrato que permitan evitar retrasos o cualquier otro tipo de incumplimiento; así como reaccionar oportunamente corrigiendo estas situaciones, a través de la aplicación oportuna de procedimientos administrativos de sanción o hasta finalización anticipada, cuando el contratista genere las condiciones que lleven a aplicar los mismos.

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

A) En relación al descargo de bienes:

La adaptación de esta buena práctica está relacionada con la vinculación que se pueda hacer de la legislación que ampare el descargo de bienes públicos en las instituciones estatales, dado que por tratarse de un desarrollo de conceptos que ya están legalmente dispuestos, se debe verificar esta condición para guardar la debida coherencia entre la ley y este instrumento de mejora.

B) En cuanto a la administración de contratos:

La adaptación de esta buena práctica está relacionada con la vinculación que se pueda hacer de la legislación que ampare la ejecución de los contratos, dado que por tratarse de un desarrollo de conceptos que ya están legalmente dispuestos, se debe verificar esta condición para guardar la debida coherencia entre la ley y este instrumento de mejora.

Como contacto Dirección Ministerial de Planificación

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

En el caso de descargo de bienes, el seguimiento de estos procesos estará a cargo de la Secretaría Ejecutiva y con apoyo de la Dirección Ministerial de Auditoría Interna.

El seguimiento en la administración de un contrato está determinado por la obtención o no de la finalidad de la contratación dentro de las condiciones inicialmente pactadas en el contrato o documento de obligaciones que se haya suscrito; por lo que tanto la unidad de adquisiciones y contrataciones institucional, la unidad usuaria del bien o servicio contratado y el área jurídica con los encargados de verificar esta relación y cómo el administrador del contrato ha ejercido su función.

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

Lecciones aprendidas:

A) Descargo de bienes:

Se ha llegado a verificar que esta práctica genera un uso eficiente de los escasos recursos estatales ya que se eliminan algunas cargas impositivas que por esta clase de bienes en desuso deben de solventarse, mientras mantengan la calidad de activos dentro de la institución (seguros, renovación de matrículas vehiculares, etc).

#### B) Administración de contratos:

La resistencia de los operadores de este tipo de gestiones es uno de los elementos esenciales a superar, ya que el desconocimiento de las gestiones que deben realizar se vuelve un mecanismo de justificación en relación con la falta de acompañamiento efectivo en la relación contractual que se entabla con particulares. Sin duda, la sensibilización en cuanto a que las adquisiciones de bienes o servicios por parte del Estado es una situación que genera la disposición de fondos públicos y que, por tanto, deben tener un seguimiento efectivo para que se utilicen de una forma efectiva, es de los aspectos que más se debe insistir en quienes administran los contratos de bienes y servicios institucionales.

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

Es normativa interna que no es publicada en un portal de acceso externo.

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

Dirección Ministerial de Planificación, [carmen.juarez@seguridad.sv](mailto:carmen.juarez@seguridad.sv)

**1. Institución: Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:**

Ministerio de Justicia y Seguridad Pública

**2. Título: Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:**

Fortalecimiento tecnológico del sistema nacional de emergencias de policía.

Art. III números 10 y 11 de la Convención

**3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:**

Se está construyendo un nuevo sistema nacional de emergencias que cuente con políticas, procedimientos, controles y tecnología de punta, cuyo objetivo será velar por el cumplimiento de la ley a todo nivel. El sistema cuenta con información en tiempo real para ser consultada y analizada por las áreas operativas y ejecutivas en la policía, con lo que se le dotará al personal de las herramientas y capacidades necesarias para la adecuada y transparente gestión de los casos reportados por toda la ciudadanía, independientemente del canal de comunicación utilizado.

**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:**

- A través de la automatización de procesos del sistema nacional de emergencia se busca mitigar errores humanos y limitar la arbitrariedad en la gestión de incidentes.
- Mejorar los tiempos y condiciones de atención de incidentes con el propósito de generar confianza en la población para con las fuerzas policiales.
- Garantizar el cumplimiento de procedimientos de ciberseguridad y seguridad de la información a todo nivel.
- Transformar las fuerzas policiales en entes proactivos y anticiparse a los posibles casos donde la ciudadanía requiere apoyo.
- Contar con datos en tiempo real sobre todo lo requerido para el análisis e investigación policial y forense.
- Ampliar los canales de comunicación con la ciudadanía, dejando atrás el mecanismo de una sola vía que se maneja tradicionalmente y volviendo a las fuerzas policiales, elementos que pueden contactar directamente al ciudadano para atender cualquier circunstancia, haciendo uso de la tecnología existente en el mercado.

**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?:**

Se identifican los procesos que se ejecutan en el sistema actual a través de entrevistas y observación directa en el centro de comando. Con ello se levanta un primer diseño de prototipo de sistema informático acompañado de mejoras en los procedimientos, tomando en consideración nuevos canales de comunicación digital, donde se incluye al ciudadano como parte importante del flujo de seguimiento de caso reportado. Adicionalmente, se brinda tecnología móvil a las fuerzas policiales en el terreno con el propósito de obtener datos de retroalimentación directa en sus operaciones en tiempo real. Por último, se creó un nuevo centro de comando, dotado de inteligencia artificial en los sistemas de gestión de casos y videovigilancia para aumentar las capacidades de análisis de datos y reacción policial ante cualquier situación.

Se ha construido este modelo de gestión de casos de denuncias ciudadanas de manera propia, tomando como base la experiencia y necesidades salvadoreñas.

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

Se está utilizando una delegación policial como prueba piloto, donde se toma un grupo de patrullaje policial como encargado del uso del sistema y su retroalimentación sobre situaciones que se presenten en su día a día. La plataforma tecnológica está siendo financiada con fondos de cooperación internacional, y se aprovecha personal del área de tecnología del MJSP para su implementación en el terreno.

Adicionalmente, se han creado convenios interinstitucionales, para efectos de obtener información que apoye los procesos de investigación en tiempo real a través de la integración de la tecnología existente.

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

Obtener información de primera mano que, en este momento no es factible obtener de manera fidedigna, por lo que se tiene sesgo en el análisis de la información con la que se cuenta. Adicionalmente, se busca la reducción en los tiempos de atención de casos reportados y proactividad de parte de las fuerzas que componen el sistema nacional de emergencias para la prevención de hechos de violencia.

Todo esto impactará de manera positiva en las labores del personal policial y mejora la capacidad de control sobre el mismo, limitando las oportunidades de corrupción en todos los ámbitos de su gestión, desde la recepción de la denuncia hasta la ejecución de la actividades que sean requeridas para atenderla.

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

Sí es posible implementar este modelo en otros países, adaptando las tecnologías que se requieran con los recursos materiales que debe disponer el país receptor para que se puedan ejecutar las actividades de ajuste necesarias a los sistemas con las que ya se cuenta.

Contacto Secretaría Ejecutiva del MJSP.

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

El seguimiento de este proceso estará a cargo de la Secretaría Ejecutiva y con apoyo de la Dirección Ministerial de Información y Análisis.

Para la vigilancia de la implementación se realizarán informes de seguimiento semanales sobre el uso de la tecnología implementada, métricas de uso de la tecnología, de casos reportados y resoluciones de los mismos.

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

Lecciones aprendidas:

Todo proceso manual, puede ser automatizado siempre y cuando se cuente con procedimientos y políticas claramente definidas y focalizados en el cumplimiento de objetivos.

Desafíos:

Cambiar la cultura del personal en cuanto al aprovechamiento de la tecnología para reforzar las capacidades de toma de decisión.

Resistencia al cambio en la implementación de la tecnología de punta en virtud de la posibilidad de contar con información que no se tiene en procesos desprovistos de tecnología o tradicionales.

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

Es proceso interno que, por motivos de seguridad pública, no es publicado en un portal de acceso externo.

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

Secretaría Ejecutiva, [wesly.cortez@seguridad.sv](mailto:wesly.cortez@seguridad.sv)