



REPÚBLICA DE GUATEMALA

Presentación de Experiencias, Desarrollos y/o Lecciones Aprendidas en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para la prevención y el combate de la corrupción.

El presente documento contiene la compilación de experiencias, desarrollos y/o lecciones aprendidas en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para la prevención y el combate de la corrupción, referidas por las instituciones de Guatemala, a efectos de que la Secretaría Técnica pueda difundirlas a través de la página en Internet del MESICIC (Portal Anticorrupción de las Américas) y de la cuenta oficial de Twitter del mecanismo. A continuación, se presentan las buenas prácticas según el orden alfabético de las siguientes entidades públicas del país:

COMISIÓN PRESIDENCIAL CONTRA LA CORRUPCIÓN (CPCC):

Anexo 1: Plataformas digitales y herramientas electrónicas para la prevención y combate a la corrupción. Comisión Presidencial contra la Corrupción (CPCC)

COMISIÓN PRESIDENCIAL DE GOBIERNO ABIERTO Y ELECTRÓNICO (GAE):

Anexo 2: Reuniones virtuales del Foro Multiactor de Gobierno Abierto. Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE)

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS (CGC)

Anexo 3: Sistema de comunicaciones electrónicas de la Contraloría General de Cuentas (CGC)

MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS (MINFIN)

Anexo 4: Portal de transparencia presupuestaria. Acceso a la información para fortalecer la transparencia y fomentar la auditoría social del Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)

Anexo 5: Portal de fideicomisos y portal de préstamos externos del Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)

MINISTERIO PÚBLICO DE GUATEMALA (MP)

Anexo 6: Nuevo sitio web institucional del Ministerio Público de Guatemala (MP)

Anexo 7: Plataforma digital: “Yo Denuncio.” del Ministerio Público de Guatemala (MP)

Anexo 8: Plataforma electrónica: “Ayuda.gt.” del Ministerio Público de Guatemala (MP)

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL (ONSEC)

Anexo 9: Sistema Informático de Previsión Civil (SIP) de la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)

ORGANISMO JUDICIAL (OJ)

Anexo 10: Aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el Organismo Judicial (OJ)

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

Anexo 11: Sistemas y herramientas electrónicas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Superintendencia de Administración tributaria (SAT)

Anexo 12: Uso de sistemas y plataformas informáticas para medir la percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016. Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (SIB)

Anexo 13: Comunicación de denuncias electrónicas al Ministerio Público y uso de herramientas tics para conocimiento integral del cliente y análisis de datos de la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de la Superintendencia de Bancos (SIB)

ANEXO 1

PLATAFORMAS DIGITALES Y HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS PARA LA PREVENCIÓN Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN. COMISIÓN PRESIDENCIAL CONTRA LA CORRUPCIÓN (CPCC)

1. Título: Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Plataformas digitales y herramientas electrónicas para la prevención y combate a la corrupción.
Materias de la Convención: Medidas preventivas, actos de corrupción, medidas sobre bienes.

2. Institución: Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Comisión Presidencial contra la Corrupción (CPCC).

3. Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida: Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

Plataformas digitales y herramientas electrónicas para la prevención y combate a la corrupción:

- Plataformas digitales oficiales de la Comisión Presidencial contra la Corrupción: Las plataformas son tres: Página web de la Comisión: www.cpcc.gob.gt, Twitter: @CpccOficial y Facebook/CPCCGT. Estas herramientas facilitan y permiten que de forma on-line, se realicen interacciones inmediatas con la ciudadanía; quienes tienen acceso actualizado a noticias relevantes sobre las acciones que la Comisión realiza en pro de la prevención y combate a la corrupción, dentro de las dependencias que conforman el Organismo Ejecutivo.
- Formulario de alertas de corrupción: A través de la página web de la Comisión, se ha facilitado un formulario electrónico por medio del cual la población también puede presentar alertas de corrupción de forma anónima o proporcionando los datos personales de identificación del alertante, en caso de tener conocimiento o sospechar de la comisión de algún posible acto de corrupción en las dependencias del Organismo Ejecutivo.
- Botón en páginas web de entidades del Organismo Ejecutivo, para generar alertas de corrupción: Se diseñó y creó un botón digital para generar alertas de corrupción, el cual fue distribuido en las dependencias del Organismo Ejecutivo, con el objeto de que fuera implementado en las portadas de las páginas web de las referidas instituciones. El botón está visible y habilitado al servicio de la población y su principal función es redireccionar automáticamente al formulario de alertas de corrupción instalado en la página web de la Comisión.
- Tablero interactivo para consultar alertas de corrupción: Constituye una nueva herramienta electrónica para informar a la población en tiempo real acerca de las alertas de corrupción generadas por actos de corrupción cometidos en las dependencias que conforman el Organismo Ejecutivo. El tablero se encuentra disponible en la página www.cpcc.gob.gt, que contiene el total de alertas recibidas, tanto electrónicas como escritas, para consultar estadísticas por campos: fecha, departamento y región. Este tablero incluye lo siguiente:
 - Total de alertas recibidas

- Alertas por departamento
- Alertas por región
- Alertas por fecha de recepción
- Alertas en investigación
- Alertas por institución
- Número de denuncias presentadas ante el Ministerio Público y la Contraloría General de Cuentas
- Número de denuncias judicializadas
- Alertas por modo de finalización o salidas alternas
- Alertas de corrupción en embajadas, misiones consulares y delegaciones de Guatemala en el extranjero

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

La importancia de la creación de estas plataformas digitales y herramientas electrónicas para la prevención y combate a la corrupción, radica en que, a través de estas, la Comisión informa los avances, logros y resultados de las acciones implementadas principalmente en relación a las funciones de prevención e investigación administrativa de las alertas de corrupción, y otras funciones de conformidad al mandato establecido.

También permite a las autoridades de la Comisión, realizar el análisis cuantitativo y cualitativo con elementos infográficos, sobre el tratamiento que se le da a cada una de las alertas de corrupción recibidas en esta Comisión, para así determinar el abordaje estratégico para cada una ellas.

Además, la población puede dar a conocer abusos y/o ilegalidades de parte de funcionarios y servidores públicos. De manera que, estas herramientas electrónicas facilitan y promueven la cultura de denuncia ciudadana y se suman a los demás esfuerzos de apertura, transparencia y rendición de cuentas que impulsa la Comisión.

De manera que, es muy importante promover la cultura de denuncia para que la Comisión pueda seguir trabajando en el establecimiento de mecanismos que busquen asegurar que los casos de corrupción detectados no se repitan, planteando las acciones legales que permitan la recuperación de los fondos públicos defraudados y así se logre restaurar la confianza y credibilidad en las instituciones del Estado.

5. **Enfoque:** De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

La implementación de cada una de estas herramientas tecnológicas constituye esfuerzos encaminados a poder dar cumplimiento de los compromisos internacionales adquiridos por el Estado de Guatemala, así como la normativa nacional en materia de prevención y lucha contra la corrupción;

Sus diseños son adaptables para funcionar de manera óptima en computadoras, tabletas, y dispositivos móviles y también son amigables con los usuarios

6. **Implementación:** ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

- Recursos propios.
- Cooperación internacional.

7. **Experiencia:** Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Con la implementación de las herramientas digitales se evidenció que las alertas de corrupción que se recibían no cumplían con todas las expectativas, de manera que se procedió a realizar una mejora de las mismas, especificando criterios y estableciendo filtros en los campos necesarios. De esta manera, se ha logrado obtener información de calidad, que reúne los elementos necesarios para dar seguimiento a las alertas de corrupción.

8. **Lecciones aprendidas:** De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Es importante destacar que las TICs son el complemento perfecto de la comunicación y sin duda son herramientas que ha permitido potencializar de mejor manera las funciones de prevención y lucha contra la corrupción que realiza la Comisión, promoviendo la agilización y automatización de las gestiones y tareas que corresponden a cada una de las atribuciones asignadas, asimismo otorgan una perspectiva clara de la situación actual en las que se encuentran de las alertas de corrupción que han ingresado a la Comisión.

Además, a través de las TICs se ha podido atender la necesidad de fomentar la cultura de la denuncia, logrando mejorar la calidad y tiempo de respuesta respecto a la función que se desempeña, generando confianza a través de resultados concretos, ya que se tiene apatía de denunciar en las instituciones responsables de enfrentar el fenómeno de la corrupción.

Asimismo, el aprovechamiento de las TICs para las funciones que se desempeñan en la Comisión permite analizar, abordar y enfrentar de manera estratégica y focalizada el fenómeno criminal de la corrupción y desde diferentes niveles: nacional, regional e institucional.

Por último, también sobresale que debido a las restricciones y complicaciones causadas por la pandemia del COVID-19, el uso de las TICs ha sido imperativo para poder continuar cumpliendo con la labor de prevención y lucha contra la corrupción en el Organismo Ejecutivo.

9. **Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

La implementación de las plataformas digitales y herramientas electrónicas para las funciones de prevención y combate a la corrupción que realiza la Comisión, ha tenido resultados muy exitosos, ya

que, a través de su difusión, a la población en general se le ha facilitado conocer las atribuciones específicas, alcances, acciones, gestiones y resultados de la Comisión, así como se ha logrado brindar información actualizada en tiempo real el tratamiento que se le da a cada una de las alertas de corrupción recibidas en esta Comisión.

La disminución en tiempos para la respuesta a requerimientos realizados a través de información pública, así como el aporte de información y estadística para la elaboración de los informes trimestrales de gestión que presenta la Comisión.

También a través de las plataformas digitales oficiales de la Comisión, se logró apoyar en la campaña #YoDenuncio, impulsada por la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, para instar a la población a reportar abusos y actos ilícitos en materia de corrupción, violencia, acoso, entre otros.

Así mismo, es muy importante mencionar que, a partir del mes de diciembre del 2020, luego del lanzamiento de las plataformas digitales oficiales, aumentó la recepción de alertas por la vía digital, lo cual ha permitido realizar la investigación administrativa de más casos de corrupción y poder presentar denuncias ante el Ministerio Público y la Contraloría General de Cuentas. De manera que, el impacto de la implementación de las plataformas digitales ha sido muy positivo logrando sensibilizar a la población en temas de prevención y lucha contra la corrupción, aspecto que resulta trascendental para combatir estructuralmente a este flagelo.

10. Contacto: Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto

- Plataformas digitales oficiales de la CPCC y Botón en páginas web de entidades del Organismo Ejecutivo, para generar alertas de corrupción: Rodolfo Absalón Flores García, rflores@cpcc.gob.gt, número de teléfono: 23276000 ext 2245.
- Formulario de Alertas de Corrupción y Tablero Electrónico y: Marco Antonio Ortiz Álvarez, mortiz@cpcc.gob.gt, número de teléfono: 23276000 ext 2245.

ANEXO 2**REUNIONES VIRTUALES DEL FORO MULTIACTOR DE GOBIERNO ABIERTO.
COMISIÓN PRESIDENCIAL DE GOBIERNO ABIERTO Y ELECTRÓNICO (GAE)**

1. **Título:** Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Reuniones virtuales del Foro Multiactor de Gobierno Abierto. Materia de la Convención: Medidas de Prevención.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE)

3. **Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:** Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

Se realizaron reuniones virtuales a partir del mes de marzo del año 2020, mes en el cual, el Estado de Guatemala, fue afectado por la coyuntura internacional COVID-19, las reuniones del Foro Multiactor de Gobierno Abierto en Guatemala, siendo este el Comité Técnico de Gobierno Abierto, el cual tiene funciones ejecutivas de toma de decisión en materia de gobierno abierto en Guatemala, con la finalidad de fomentar la gobernanza en el ejercicio de la gestión pública y el acompañamiento de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas en la materia, la cual tiene como principios fundamentales, el impulso de acciones gubernamentales para fomentar la transparencia en la gestión de gobierno, la participación ciudadana en los asuntos que conciernen al interés general, en un marco de colaboración.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

La razón por la cual se implementó el uso de tecnologías de información y comunicación en los procesos de construcción de diálogos y consensos para acordar acciones que contribuyan a fomentar la transparencia en la gestión pública en el marco de la iniciativa de gobierno abierto en Guatemala, se dio derivado a que, los espacios de diálogo Gobierno-sociedad, debían mantenerse independientemente el país fuera afectado por la coyuntura internacional COVID-19, razón por la cual, se decidió continuar con los procesos de diálogo entre representantes de instituciones públicas y de organizaciones de sociedad civil, para que el país continuara con su proceso de implementación del 4to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2018-2020 y co creara su 5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023, independientemente que el país siga siendo afectado con la coyuntura en mención. Es importante seguir construyendo espacios de concertación y diálogo para democratizar el ejercicio de función pública y seguir fortaleciendo las iniciativas consensuadas entre el sector público y la ciudadanía, con la finalidad de hacer cada vez más visibles los actos públicos y brindar herramientas que contribuyan al ejercicio de una auditoría social sostenible en Guatemala.

5. **Enfoque:** De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

Se tomaron experiencia de países de Chile, Argentina y Brasil, que son Estados que han hecho un efectivo uso de tecnologías de información y comunicación para construir gobiernos cada vez más abiertos a los ciudadanos, en los cuales se pueda acercar el conocimiento de las iniciativas públicas para fomentar la transparencia y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas. Se consensó con las organizaciones de sociedad civil que forman parte de la Iniciativa de Gobierno Abierto en Guatemala, el continuar con la realización de reuniones del Foro Multiactor, para no detener el proceso de implementación del 4to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2018-2020 y co crear un nuevo Plan que fortaleciera el uso de tecnologías de información y comunicación no solamente para acercar el gobierno a los ciudadanos a través de la prestación de servicios públicos y brindar información pública de manera efectiva, sino también para generar conductos formales de participación de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas a través del uso de tecnologías de información y comunicación.

6. **Implementación:** ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

Se ha aprovechado el capital humano de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto para el impulso de las reuniones del Foro Multiactor, a través del uso de tecnologías de información y comunicación.

7. **Experiencia:** Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Al respecto de las dificultades se puede hacer referencia al uso de herramientas de información y comunicación por parte de los ciudadanos que representan a las organizaciones de sociedad civil participantes en el Foro Multiactor de la Iniciativa de Gobierno Abierto en Guatemala, ya que, algunos representantes no estaban familiarizados en un primer momento, con el manejo del uso de la herramienta para la realización de las citadas reuniones del Foro Multiactor, así como para la revisión de material documental. Lo anterior, nos deja como desafío, el impulso de acciones para actualizar a representantes de organizaciones de sociedad civil y del ámbito gubernamental, al uso de herramientas tecnológicas para llevar a cabo procesos de concertación y diálogo Gobierno-sociedad.

8. **Lecciones aprendidas:** De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Mayor participación de organizaciones de sociedad civil en los procesos de concertación y diálogo, contándose con más participantes de las organizaciones que forman parte de la Iniciativa de Gobierno Abierto en Guatemala; Realización de más espacios de trabajo para la búsqueda de consensos y construcción de propuestas públicas a ser materializadas por las agencias implementadoras o entes gubernamentales del Estado; Mayor accesibilidad para participar en las reuniones de trabajo por parte de las organizaciones sociales e instituciones públicas participantes; Distanciamiento social sin

restricción de avances en materia de la co creación de acciones públicas en materia de gobierno abierto; Desconcentración de la información producida por el Foro Multiactor, hacia las distintas regiones del país; y, Acercamiento de la toma de decisiones públicas al ciudadano.

- 9. Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

El resultado final es contar con un proceso exitoso de co creación de los Planes de Acción Nacional de Gobierno Abierto en Guatemala, que incluyan más acciones gubernamentales en materia del fomento de la transparencia en el ejercicio de la función pública. Asimismo, contar con herramientas o tecnologías de información y comunicación que apoyen la participación de los ciudadanos en el proceso de generación de propuestas que sean incluidas en lineamientos formales de conducción política del Estado, tales como la Iniciativa de Gobierno Abierto en Guatemala.

- 10. Contacto:** Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Jaime Rafael Muñoz Flores, Director de Gobierno Abierto y Punto de Contacto Técnico de Gobierno Abierto, Guatemala- AGA-OGP.

Correo electrónico: jaime.munoz@transparencia.gob.gt

Número telefónico: (502) 49069436

ANEXO 3

SISTEMA DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS (CGC)

1. **Título:** Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Sistema de comunicaciones electrónicas de la Contraloría General de Cuentas. Materia de la Convención: Medidas preventivas.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Contraloría General de Cuentas.

3. **Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:** Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

Con el Acuerdo Número A-009-2021 del Contralor General de Cuentas, se establece la comunicación electrónica entre los colaboradores de la Contraloría General de Cuentas (usuarios internos) y los colaboradores de las diferentes instituciones del Estado (usuarios externos) que estén sujetos a fiscalización, logrando de esta forma una mejor interacción entre ambos.

El Sistema de Comunicaciones Electrónicas comprende principalmente, la notificación electrónica por medio del casillero electrónico creado por la Contraloría General de Cuentas para comunicaciones oficiales a usuarios externos; el uso del Sistema en las auditorías gubernamentales para requerimientos de información, notificación de nombramientos y archivos de papeles de trabajo; para la discusión de posibles hallazgos o deficiencias por medio de videoconferencias y para el desarrollo e implementación de la firma electrónica avanzada.

En la implementación de este Sistema de Comunicaciones Electrónicas, se ha logrado que los equipos de auditoría realicen las notificaciones y requerimientos a través de la plataforma, de la misma manera forma, las discusiones de posibles hallazgos de la auditoría financiera y de cumplimiento del período fiscal 2020, a pesar de la poca experiencia de los usuarios externos en el uso de Tecnologías de Información, se realizaron por medio de videoconferencias en la plataforma oficial de la Contraloría General de Cuentas, siendo una buena experiencia y evitando al máximo, las reuniones presenciales derivado de los protocolos implementados por la actual pandemia que aqueja a la humanidad.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

El uso del Sistema de Comunicaciones Electrónicas, se implementó principalmente a raíz de cumplir con los protocolos sanitarios derivado de la pandemia COVID-19, para que los usuarios internos evitaran el contacto físico con los usuarios externos, impidiendo así contagios, gastos de traslado y riesgos personales.

Las tecnologías de la información también han contribuido como herramientas para prevenir la corrupción, en virtud que, las discusiones de posibles hallazgos se han realizado por medio de videoconferencias de manera pública dejando registros de los participantes de la misma y todo el proceso realizado, asimismo, ha permitido dar máxima publicidad a las notificaciones de nombramientos y requerimientos realizados.

5. Enfoque: De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

Para el desarrollo del Sistema de Comunicaciones Electrónicas, se utilizó un sistema propio de la Contraloría General de Cuentas de Guatemala, denominado Plataforma o Portal, en virtud que los usuarios externos, todos los años están obligados a realizar la actualización de datos y en esa acción, se logró que los usuarios externos se adhieran al Sistema, garantizando un mayor control y registros disponibles para futuras fiscalizaciones.

Este proyecto se realizó por iniciativa propia de las autoridades de la Contraloría General de Cuentas, por tal razón, no se tomaron experiencias de otros países.

6. Implementación: ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

Las Tecnologías de la Información y Comunicación, siguen siendo una herramienta fundamental para prevenir la corrupción desde la Contraloría General de Cuentas, el Sistema de Comunicaciones Electrónicas ha permitido notificación de nombramientos y requerimientos, discusiones de posibles hallazgos por medio de videoconferencias, asimismo se han brindado capacitaciones y conferencias sobre ética pública institucional a los servidores de la administración pública.

Recursos Financieros: Recursos propios de la Entidad Fiscalizadora Superior.

Recursos Humanos: Personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Recursos Tecnológicos: Equipo y Software utilizado para generar el módulo, equipo de cómputo, servidor, software programa Angular y Oracle.

7. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Existieron varios retos, entre los más significativos:

- El recurso tiempo, debido a que se contaba con un plazo limitado para desarrollar y ejecutar el Sistema de Comunicaciones Electrónicas.
- La limitación de personal debido a las restricciones provocadas por la pandemia provocada por el coronavirus Covid-19.
- La adaptación de los usuarios externos al uso del Sistema de Comunicaciones Electrónicas y la resistencia al cambio, son retos que se han tenido que superar.

8. Lecciones aprendidas: De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, se ha podido comprobar que se facilitan los procesos de notificación, comunicación e interacción entre usuarios internos y usuarios externos, disminuyendo el uso de recursos para la Entidad de Fiscalización Superior y también para los usuarios externos, quienes reducen costos de traslados y uso de papel en las discusiones de hallazgos.

9. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

El resultado final es que se ha logrado la comunicación de forma rápida y eficiente entre usuarios internos y usuarios externos por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación, disminuyendo el uso de recursos financieros y aumentando la sistematización de operaciones para evitar la discrecionalidad y prevenir actos de corrupción.

10. Contacto: Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

- Dr. Celvin Manolo Galindo López
 - Inspector General
 - Email: cgalindo@contraloria.gob.gt
 - 2417-8700 Ext. 3010
- Ing. José María Vásquez Tello
 - Director de Tecnologías de la Información
 - jmvasquez@contraloria.gob.gt
 - 2417-8700 Ext. 3096
- Ing. José Roberto Roquel
 - Coordinador de Desarrollo
 - jrroquel@contraloria.gob.gt
 - 2417-8700 Ext. 3125
- Lic. Wesley de León
 - Director de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de Auditoría
 - 2417-8700

ANEXO 4

**PORTAL DE TRANSPARENCIA PRESUPUESTARIA. ACCESO A LA
INFORMACIÓN PARA FORTALECER LA TRANSPARENCIA Y FOMENTAR LA
AUDITORÍA SOCIAL.
MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS (MINFIN)**

1. **Título:** Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Portal de Transparencia Presupuestaria. Acceso a la información para fortalecer la transparencia y fomentar la auditoría social. Materia de la Convención: Medidas preventivas.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Dirección de Transparencia Fiscal del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala.

3. **Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:** Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

El Portal de Transparencia Presupuestaria es un espacio que muestra información de manera amigable que permite analizar y dar seguimiento al presupuesto público. Al mismo tiempo, es un instrumento de transparencia, rendición de cuentas y apoyo para la planificación de la estrategia del presupuesto nacional. Se desarrollaron herramientas interactivas como mapas, gráficos interactivos y tablas descargables con información actualizada para su reutilización.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

Aunque la información relacionada al presupuesto público ha estado al alcance de la población a través del Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), la sociedad civil expresó que se necesita un conocimiento técnico para poder extraerla y lleva mucho tiempo construir información para el análisis del presupuesto público.

5. **Enfoque:** De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

Se realizaron talleres para conocer las necesidades de la sociedad civil y se evaluaron las herramientas tecnológicas con las que contaba la institución en ese momento. Se desarrollaron los tableros de control interactivos con las herramientas avaladas por la Dirección de Tecnologías de la Información de la institución, para mostrar información fácil al usuario. Se conceptualizaron tableros con base en el Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala y se realizaron maquetas las cuales fueron aprobadas, previo al

inicio del proceso de desarrollo. Se llevó a cabo un mapeo de portales de transparencia presupuestaria para tomar las mejores prácticas en lo que se refiere a la visualización de la información y contenidos.

6. **Implementación:** ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

Se ha facilitado al usuario y personas interesadas la información de cómo se gestionan los recursos públicos de una manera amigable y eficiente. Se consolidó un equipo de analistas, conceptuales y desarrolladores con conocimiento en temas presupuestarios y en desarrollo de aplicaciones.

7. **Experiencia:** Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Los recursos financieros, humanos y tecnológicos llevan su proceso dentro de la administración pública presentando un reto para su mantenimiento en el tiempo. Otro reto importante es la alfabetización de los usuarios a nivel interno y externo para el uso correcto de la información, la tecnología y su cambio constante.

8. **Lecciones aprendidas:** De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Si la población dispone de herramientas de fácil consulta y localización de la información, sobre la ejecución del presupuesto de ingresos y egresos del Estado, puede llevar a cabo la realización de procesos efectivos de auditoría social, y en caso de identificar posibles actos de corrupción, puede hacer las denuncias ante las instancias correspondientes.

9. **Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

Ahora se puede acceder a información actualizada del presupuesto haciendo dos o tres clics de una manera fácil y amigable. Se ha disminuido el número de consultas formales, a nivel interno y externo, a las unidades correspondientes ya que la información la obtienen de manera inmediata y actualizada por medio de este Portal. A la fecha el portal lleva más de 16,000 visitas y ha sido citado como referencia por funcionarios públicos, estudiantes universitarios y tanques de pensamiento.

10. **Contacto:** Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Camilo Sandoval, csandoval@minfin.gob.gt Cel: 3321 5335.
Fernanda Vásquez, svasquez@minfin.gob.gt Cel: 3040 4285.
Violeta Luna de Castillo, vluna@minfin.gob.gt Cel: 5290 4273

ANEXO 5**PORTAL DE FIDEICOMISOS Y PORTAL DE PRÉSTAMOS EXTERNOS.
MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS (MINFIN)**

1. Título: Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Portal de Fideicomisos y Portal de Préstamos Externos.

2. Institución: Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN).

3. Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida: Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

Para contribuir a la transparencia de las finanzas públicas se diseñó e implementó el Portal de Fideicomisos y el Portal de Préstamos Externos. Ambos se constituyen como repositorios únicos de consulta en donde los ciudadanos pueden ver toda la información integrada y se diseñan utilizando los cubos de datos provenientes del área de inteligencia de negocios, manejada con herramienta de inteligencia de negocios de SAP. La navegabilidad se implementa siguiendo el diseño del Portal de las ONG, lanzado en 2020.

Previo al lanzamiento de los mismos, se llevó a cabo una socialización con tanques de pensamiento, academia, organismos internacionales y sociedad civil en general, quienes felicitaron el esfuerzo y presentaron sugerencias de mejoras.

4. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

La transparencia es una de las herramientas con las que se cuenta para el combate de la corrupción. De esta forma se muestra a los ciudadanos el uso de los recursos públicos en tiempo real y permite la auditoría social. Al hacer uso de las TIC's, se permite que los usuarios puedan tener acceso a la información de manera integrada en tiempo real, de manera anónima y sin ningún mecanismo de control.

Previo al lanzamiento de estos portales, los ciudadanos debían acudir a reportes en PDF y consulta de varias fuentes de información para arribar a conclusiones válidas de la ejecución de recursos, o hacer las consultas por medio de la unidad de Acceso a la Información Pública.

5. Enfoque: De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

Para el diseño de estos portales, se preparó una nota conceptual que incluía los aspectos a considerar en el desarrollo, el cronograma de actividades, el mapeo de las fuentes de información y las herramientas tecnológicas a utilizar. Para ello se llevó a cabo un ejercicio de consultas con el área de tecnologías de la información y con los custodios de las fuentes de datos. Además, se buscó integrar, tanto como fuera posible, la información disponible en fuentes de datos físicos, llevando a cabo tareas controladas de digitalización.

6. Implementación: ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

La implementación se llevó a cabo con el personal ya contratado dentro del Ministerio, y con las tecnologías disponibles. Para el efecto no se adquirieron licencias adicionales. Además, se aprovechó la existencia de paquetes de Analytics para llevar un control estadístico de las consultas realizadas, mismas que se pretende utilizar para hacer mejoras a los portales en el futuro.

7. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Algunas fuentes de información se encuentran en papel, por lo que se requirió de una fase previa de digitalización y validación de la información. Dado que el mecanismo de presentación de la información continúa siendo en papel, aún se mantiene el reto de seguir alimentando los cubos de información, así como del desarrollo de sistemas que permitan pasar del modelo en papel a un modelo completamente digital.

8. Lecciones aprendidas: De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

No aplica, ya que los portales aún se encuentran en fase de evaluación para medir su impacto y operabilidad.

9. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

El resultado esperado es que los ciudadanos incursionen en la auditoría social del uso de los recursos del Estado por medio de los portales de transparencia fiscal. El principal beneficio es

que los ciudadanos pueden consultar la información desde cualquier dispositivo con conexión a internet, evitando así la consulta expresa por medio de la Ley de Acceso a la Información Pública. El impacto de estas acciones aún se encuentra en fase de monitoreo y evaluación.

10. Contacto: Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Hugo Allan García, hagarcia@minfin.gob.gt Cel: 3095 3742

Violeta Luna de Castillo, Correo: vluna@minfin.gob.gt Cel: 5290 4273

ANEXO 6**NUEVO SITIO WEB INSTITUCIONAL.
MINISTERIO PÚBLICO DE GUATEMALA (MP)**

1. **Título:** Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Nuevo sitio web institucional. Materia de la Convención: Medidas preventivas.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Ministerio Público.

3. **Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:** Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

Se creó un nuevo sitio web de la institución que respondiera a los requerimientos y necesidades surgidas de la pandemia, para evitar la suspensión total del servicio.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

El sitio web de la institución tenía varios años de haberse creado e implementado y con el surgimiento de la pandemia, el mismo ya no respondía a las necesidades tanto internas como externas de la institución por lo que su modernización soluciona las necesidades de la situación actual.

5. **Enfoque:** De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

El nuevo sitio web institucional nace sobre la base del anterior y su rediseño se efectuó con el objeto de incorporar soluciones a las necesidades surgidas de la pandemia y la modernización del actuar fiscal, administrativo y de apoyo.

6. **Implementación:** ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

Con el nuevo sitio web institucional se está brindando un mejor apoyo al que hacer fiscal y administrativo y su implementación fue con recursos humanos y financieros de la institución.

7. **Experiencia:** Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

El mayor obstáculo o dificultad ha sido el de crear, desarrollar e implementar el nuevo sitio web en tiempo récord como apoyo a las demás acciones para fortalecer a las fiscalías y demás dependencias administrativas.

8. **Lecciones aprendidas:** De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Responder a las necesidades y a una modernización obligada por la pandemia ha sido una gran lección no solo para los encargados de las mejoras tecnológicas sino para las demás dependencias que inciden en el servicio que brinda la institución.

9. **Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

El nuevo sitio web permite, el desarrollo de audiencias virtuales, control de mesas de trabajo, el teletrabajo, y ha permitido la continuación de las actividades laborales enfrentando así los retos o dificultades que se originaron con la pandemia.

10. **Contacto:** Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Para mayor información comunicarse a la Secretaría contra la Corrupción del Ministerio Público de Guatemala. Correo electrónico: secretariocontralacorrupcion@gmail.com, y Teléfono: 24118181 extensión 18305.

ANEXO 7**PLATAFORMA DIGITAL: “YO DENUNCIO.”
MINISTERIO PÚBLICO DE GUATEMALA (MP)**

- 11. Título:** Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Plataforma Digital: “Yo denuncio.” Materia de la Convención: Medidas preventivas.

- 12. Institución:** Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Ministerio Público.

- 13. Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:** Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

Esta plataforma constituye un desarrollo tecnológico de los servicios digitales que permite la recepción de denuncias que se adapta a la situación actual.

- 14. Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

“Yo denuncio” fue creada en el contexto de la pandemia y su objetivo primordial fue poder recibir denuncias de forma accesible, segura y funcional para garantizar el acceso a la justicia en la situación actual.

- 15. Enfoque:** De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

El diseño y la metodología para la creación de la plataforma digital, se originó de la necesidad de contar con herramientas que sustituyeran la presentación de denuncias de forma presencial y que se mejorara el acceso a la justicia.

- 16. Implementación:** ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

Actualmente se ha incrementado el número de denuncias presentadas producto de la implementación de la plataforma digital “yo denuncio” y se ejecutó con recursos humanos y financieros de la institución.

- 17. Experiencia:** Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

El mayor obstáculo o dificultad ha sido el de crear, desarrollar e implementar dicha plataforma en tiempo récord como apoyo a las demás acciones para fortalecer el servicio en tiempos de pandemia.

- 18. Lecciones aprendidas:** De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Lo más importante es que se ha logrado mejorar el servicio y así el acceso a la justicia en todo el territorio, aprovechando la implementación de tecnología accesible a los ciudadanos.

- 19. Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

Se ha incrementado la cantidad de denuncias presentadas, se está brindando un mejor servicio a la población, siendo un impacto positivo al mejorar el acceso a la justicia.

- 20. Contacto:** Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Para mayor información comunicarse a la Secretaría contra la Corrupción del Ministerio Público de Guatemala. Correo electrónico: secretariocontralacorrupcion@gmail.com, y Teléfono: 24118181 extensión 18305.

ANEXO 8

PLATAFORMA ELECTRONICA: “AYUDA.GT.” MINISTERIO PÚBLICO DE GUATEMALA (MP)

1. Título: Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Plataforma electrónica: “ayuda.gt.” Materia de la Convención: Medidas preventivas.

2. Institución: Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Ministerio Público.

3. Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida: Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

Este proyecto es un sitio web que contiene información sobre servicios de atención a víctimas, en español y cuatro idiomas mayas.

4. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

Anteriormente no existía forma de atención victimológica y con el COVID 19 se redujo mucho más la posibilidad de apoyo para la víctima, este proyecto tiene ese objetivo y el sitio web garantiza que el contenido sea accesible para la diversidad de la audiencia, con lo cual se logra el acceso a la justicia.

5. Enfoque: De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

El diseño y la metodología para la creación del sitio web, se originó de la necesidad de orientar a los ciudadanos respecto a si han sido víctimas de algún delito, y se consideró la diversidad de audiencia que se alcanzaría con el mismo.

6. Implementación: ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

Actualmente se ha incrementado el número de denuncias presentadas producto de la implementación del sitio web y se implementó con recursos humanos y financieros de la institución.

7. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

El mayor obstáculo o dificultad ha sido el de crear, desarrollar e implementar dicha plataforma en tiempo récord como apoyo a las demás acciones para fortalecer el servicio en tiempos de pandemia.

- 8. Lecciones aprendidas:** De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Lo más importante es que se ha logrado mejorar el servicio y así el acceso a la justicia, aprovechando la implementación de tecnología accesible a los ciudadanos.

- 9. Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

Con dicho proyecto se ha logrado que en tiempo de pandemia se pueda brindar un servicio ininterrumpido e integral a las personas víctimas de delito, siendo el mayor beneficio el apoyo a la víctima en observancia de la política de persecución penal, siendo un impacto positivo ante la población en general.

- 10. Contacto:** Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Para mayor información comunicarse a la Secretaría contra la Corrupción del Ministerio Público de Guatemala. Correo electrónico: secretariocontralacorrupcion@gmail.com, y Teléfono: 24118181 extensión 18305.

ANEXO 9**SISTEMA INFORMÁTICO DE PREVISIÓN CIVIL (SIP).
OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL (ONSEC)**

1. **Título:** Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Sistema Informático de Previsión Civil, relacionado con los órganos de control superior con el fin de desarrollar mecanismos modernos para prevenir y erradicar prácticas corruptas.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Oficina Nacional de Servicio Civil.

3. **Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:** Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

Desarrollo e implementación de módulo del Sistema Informático de Previsión Civil (SIP), mismo que está orientado a la sistematización de los distintos procesos de pensiones que norma la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado, Decreto número 63-88 del Congreso de la República.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

- Facilidad de rendición de cuentas.
- Conversión a oficina digital.
- Alta disponibilidad de documentos.
- Fácil traslado de expedientes entre las instituciones que intervienen en los procesos de pensiones.

5. **Enfoque:** De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

Se consideró para el diseño: 1) El funcionamiento de los sistemas previamente utilizados. 2) Se observaron las falencias de sistemas previos.

6. **Implementación:** ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

a) Facilitando el acceso a los expedientes, al llevarse el proceso en un sistema que permite consolidar la información del mismo, el cual también permite anexar los documentos que no son generados por la

institución logrando el resguardo de los mismos. b) Facilitando la rendición de cuentas. c) Garantizando agilidad en los procesos. d) Mitigando el riesgo de la pérdida de expedientes.

Para lograr todo ello se contará con: 1) Programadores que laboran para la Oficina Nacional de Servicio Civil, 2) La compra de hardware, la cual se encuentra en proceso (servidores, switch, computadoras de escritorio, entre otros) que soportara el software de forma sostenible.

7. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

El principal reto lo constituyen: 1) La obsolescencia programada que en materia de TIC es objeto la institución, 2) La resistencia al cambio que conlleva cualquier implementación de aplicaciones informáticas.

Dentro de las dificultades se encuentran: a) buena parte de los requisitos marcados en ley son de una época previa al uso masivo de las TIC, razón por la cual en muchas ocasiones no se puede sistematizar y agilizar los procesos para el usuario como se hace en países más desarrollados en donde se han hecho conversiones de documentos a formatos más compatibles con procesos electrónicos. b) La falta de legislación relacionada con las TIC que facilite la integración de procesos interinstitucionales.

8. Lecciones aprendidas: De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

El backend es de suma importancia para lograr una mejor cohesión entre instituciones que intervienen en un mismo proceso, el contar con la legislación que permita estas integraciones es vital para asegurar el éxito la sostenibilidad de cualquier herramienta informática que busque solventar necesidades a nivel país.

9. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

- Las TICs facilitan la rendición de cuentas y por ende facilita combatir los casos de corrupción que se puedan dar a futuro.
- Las TICs permiten dar mayor seguridad al resguardo de los registros, al estar estos disponibles, se mitiga el riesgo a la corrupción derivada de la no publicidad de los procesos o a la desaparición de los registros de uno o varios procesos.

10. Contacto: Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Karla Argentina Gómez Rivera

karla.gomez@onsec.gob.gt

Teléfono: 23214800 extensión 108 / 41286618

ANEXO 10**APROVECHAMIENTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL ORGANISMO JUDICIAL (OJ)****1. Título:**

Aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el Organismo Judicial.

2. Desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

“Uso de las plataformas virtuales para la comunicación, implementación y concientización de los valores y principios éticos del Organismo Judicial”. Unidad Ejecutora del Sistema de Integridad Institucional del Organismo Judicial.

Campaña: #YoSoyOJ al Servicio de mi país y Campaña: #Anticorrupción, en relación a la lección aprendida, fortalecimiento y promoción de los valores institucionales. Secretaría de Comunicación Social y Protocolo del Organismo Judicial.

Los artículos relacionados con la Convención Interamericana contra la Corrupción¹ son:

A los fines expuestos en el Artículo II de esta Convención, los Estados Partes convienen en considerar la aplicabilidad de medidas, dentro de sus propios sistemas institucionales, destinadas a crear, mantener y fortalecer:

1. Normas de conducta para el correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas. Estas normas deberán estar orientadas a prevenir conflictos de intereses y asegurar la preservación y el uso adecuado de los recursos asignados a los funcionarios públicos en el desempeño de sus funciones. Establecerán también las medidas y sistemas que exijan a los funcionarios públicos informar a las autoridades competentes sobre los actos de corrupción en la función pública de los que tengan conocimiento. Tales medidas ayudarán a preservar la confianza en la integridad de los funcionarios públicos y en la gestión pública.

2. Mecanismos para hacer efectivo el cumplimiento de dichas normas de conducta.

3. Instrucciones al personal de las entidades públicas, que aseguren la adecuada comprensión de sus responsabilidades y las normas éticas que rigen sus actividades.

11. Mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción.

¹ Convención Interamericana contra la Corrupción.

3. Institución: Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Organismo Judicial

4. Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida: Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

Unidad Ejecutora del Sistema de Integridad Institucional. Uso de las plataformas virtuales para la comunicación, implementación y concientización de los valores y principios éticos del Organismo Judicial, actualmente se están utilizando los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos para poder alcanzar a una mayoría significativa de colaboradores, así como el uso de plataformas y programas los cuales permiten facilitar procesar la información de una forma eficiente y eficaz.

El proceso de introducción e implementación de nuevos programas, plataformas virtuales y sistemas en el Organismo Judicial, constituye un verdadero reto, por el desconocimiento y dudas que surgen de la utilización de nuevas tecnologías por parte de los funcionarios de éste Organismo; sin embargo la pandemia de COVID-19 permitió que se desarrollaran e implementaran con mayor rapidez, las tecnologías para el desarrollo de las labores de los funcionarios del Organismo Judicial y quienes demandan el servicio, logrando que más colaboradores y usuarios se involucren y aprendan cada día más sobre el uso de las TICs.

Secretaría de Comunicación Social y Protocolo. El fortalecimiento de la institución ha sido una prioridad para la Presidente del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia, quien busca la implementación de una serie de acciones enfocadas a provocar un cambio cultural en el personal del Organismo Judicial, teniendo como eje esencial la apropiación y aplicación de los valores y principios de justicia, independencia, integridad, honorabilidad, credibilidad, responsabilidad, transparencia, eficiencia, eficacia y efectividad, prudencia, y respeto; a los cuales se han agregado calidad, servicio, objetividad, imparcialidad, lo cual permitirá que este algo organismo de Estado asuma el papel histórico que le corresponde, trabajando en todo momento para poner la justicia al servicio de la población.

Asimismo, dentro de las políticas del Organismo Judicial se estima esencial la transparencia y eficiencia en las actuaciones de los empleados y funcionarios de las áreas administrativa y judicial de toda la República de Guatemala y por ello se aprobó la Política de Justicia Abierta, cuyo objetivo es la implementación de los principios de transparencia, participación, rendición de cuentas, innovación y uso de nuevas tecnologías con el fin de fortalecer el acceso a la justicia de todas las personas y el respeto a sus derechos humanos para lograr una sociedad más justa, pacífica e inclusiva.

Aunado a lo anterior se impulsa la campaña #YoSoyOJ, que persigue impulsar los valores institucionales.

De igual forma con el objetivo de crear una cultura de denuncia ante actos irregulares que pueda cometer cualquier funcionario que labore en el Organismo Judicial se lanzó la campaña “Anticorrupción, en la cual se promocionaron las líneas de denuncia tanto para público interno como

para público externo, siendo las TIC's fundamentales en el proceso, tanto de traslado de la información como de denuncia.

Escuela de Estudios Judiciales. La -ESEJ- como ente rector de la formación del personal del Organismo Judicial, se encarga de implementar los procesos formativos, por lo que la principal experiencia se ha centrado en desarrollar capacitaciones vinculadas a los temas derivados de MESICIC. Dentro de los temas abordados se pueden mencionar:

- i. Ética
- ii. Combate a la corrupción
- iii. Transparencia
- iv. Acceso a la información pública
- v. Justicia Abierta
- vi. Sistema de Integridad Institucional

Adicionalmente, en cuanto al fortalecimiento informático cabe resaltar que en la -ESEJ- se han implementado procesos formativos por medio de plataformas educativas, teniendo a la fecha 6,926 personas matriculadas en la plataforma MOJODLE, la cual cuenta con 204 cursos formativos en lo que va del año 2,021 (agosto). Para el desarrollo de sesiones virtuales, se cuenta con 12 licencias activas de ZOOM, además en proceso de gestión dos licencias más.

Además, la -ESEJ- cuenta con dos laboratorios virtuales; uno con 82 equipos y el otro con 12. Dichos laboratorios son de utilidad para el desarrollo de pruebas técnico-jurídicas para aspirantes a Jueces de Paz e Instancia y para las pruebas de los postulantes a ascensos a auxiliares judiciales.

Dentro de la metodología, se ha implementado el desarrollo de Módulos Interactivos, los cuales son amigables y permiten un acceso dinámico a los procesos formativos. En este sentido, cabe resaltar el curso de Ética, Bioética, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

5. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramientas para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

Unidad Ejecutora del Sistema de Integridad Institucional. Se implementaron las TIC's como un medio que permitiera ser percibidas como una plataforma práctica, amigable y que facilitara promover e impulsar el cambio de comportamiento ético a través de la unificación de la cultura institucional, premiando la ética, capacidad, vocación de servicio y disciplina de cada colaborador del Organismo Judicial. Asimismo, se implementaron como un medio de comunicación directo para dar a conocer los valores y principios éticos del Organismo Judicial con el fin de posicionar en la mente del colaborador y socializar, dar a conocer y pueda llevarlo a la práctica con más facilidad y reducir las incidencias de las conductas contrarias a la transparencia.

Antes de la implementación de las TICs, no se contaba con medios prácticos y fáciles de utilizar para poder comunicar y sobre todo que abarcara a la mayoría de los colaboradores de la institución, en virtud que la

mayor parte de información era comunicada por correo interno, limitando a un número considerable de laborantes. Asimismo, no se contaban con plataformas apropiadas y fáciles de acceder y utilizar.

Secretaría de Comunicación Social y Protocolo. Importante para la autoridad superior enviar un mensaje de fortalecimiento de los principios y valores institucionales, crear una cultura de denuncia ante actos irregulares y que la información llegara tanto a los trabajadores como al público en general, ya que, de la mano del fortalecimiento de los valores a lo interno, también se buscó que el público externo pudiera denunciar cualquier hecho de corrupción por los canales institucionales.

Se utilizaron las diferentes redes sociales con las que cuenta el Organismo Judicial para alcanzar al mayor número de personas a lo externo y las TIC's fueron fundamentales tomando en cuenta que tenemos la siguiente cantidad de seguidores:

Twitter: 141,000
 Facebook: 142,583
 Instagram: 19,400
 4,050 suscriptores en el canal de YouTube.

Además de estos recursos se compartió por medio de Radio Universidad 92.1 FM en el Programa Justicia 24 Horas que se transmite todos los días jueves de 18:00 a 19:00 horas.

Se utilizaron recursos como mupis y televisores instalados en diferentes edificios en los que tanto el personal como el público externo tienen acceso. Todos los contenidos se diseñaron para que desde un celular o monitor de televisión o por medio de la radio se pudieran disfrutar de la mejor forma y con el mismo objetivo. Fortalecimiento de los valores institucionales y fomentar la denuncia de hechos de corrupción.

Escuela de Estudios Judiciales. Los procesos formativos elevan el nivel del capital humano, fortalecen las competencias laborales, constituyéndose en una herramienta para la lucha contra la corrupción.

- 6. Enfoque:** De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TIC's como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

Unidad Ejecutora del Sistema de Integridad Institucional. La metodología propuesta está basada en la realización de una campaña de socialización, información y concientización para el cumplimiento y aplicación diaria de los valores y principios éticos del Organismo Judicial y así lograr el cumplimiento de la misión y visión institucional. Actualmente se encuentra en marcha la elaboración de dos proyectos que conjuntamente buscan promover una cultura institucional sólida e íntegra por parte de cada uno de los colaboradores del Organismo Judicial.

Para fortalecer el comportamiento ético-cultural en los colaboradores del Organismo Judicial a nivel nacional, se realizaron diversas artes gráficas que se utilizarán como una campaña de aplicación y concientización para dar a conocer y promover los valores y principios éticos de la institución, mediante su socialización en pantallas y mupis, correo interno, redes sociales, descansadores, fondos de pantalla, entre

otros. Se presentan algunos de los diseños que se encuentran en divulgación y los que serán utilizados según el mes correspondiente:



Secretaría de Comunicación Social y Protocolo. Para promover el cumplimiento de la misión y visión con sustento en los principios y valores enmarcados en las Normas de Comportamiento Ético del Organismo Judicial, se desarrolló un programa de votación en línea en el cual los colaboradores de cada uno de los órganos jurisdiccionales y dependencias administrativas tendrán la oportunidad de reconocer al compañero o compañera que represente la vivencia de los principios éticos que rigen nuestra institución.

El objetivo de este programa es recompensar y reconocer el esfuerzo, compromiso, responsabilidad y dedicación a la labor realizada, así como la vivencia de un comportamiento ético e íntegro dentro del Organismo Judicial, asimismo motivar a cada colaborador a mejorar y a buscar la excelencia.

En el caso de la campaña #YoSoyOJ al Servicio de mi país y #Anticorrupción, se creó un concepto original partiendo del trabajador mismo, la promoción de los valores y principios éticos, a fin de que todo el personal tuviera de referente al compañero o compañera de trabajo. El tamaño de las imágenes fue con el objetivo de aprovechar al máximo el uso de celulares en cuanto al diseño. No se tomó como modelo otro país.





Escuela de Estudios Judiciales. Se adjuntan algunos diseños curriculares² de diversos procesos formativos vinculados con temas para combatir la corrupción.

7. Implementación: ¿Cómo se están aprovechando las TIC´s como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

Unidad Ejecutora del Sistema de Integridad Institucional. Para su implementación se consideró la creación de artes gráficas las cuales serán socializadas por medio del correo electrónico institucional, la revista digital “Justicia 24 Horas”, creación de videos animados para ser proyectados en mupis y redes sociales, con el objetivo de lograr un mayor alcance a los colaboradores.

Desarrollo de un programa de votación en línea.

Utilización de plataformas digitales para realizar video conferencias, programas de votación digitales, medios de comunicación para la socialización y divulgación de los valores y principios éticos del Organismo Judicial. Se utilizaron los recursos financieros como medios de comunicación y divulgación propios para socializar cualquier tipo de información a sus laborantes y a la población en general.

Respecto a las plataformas virtuales para realizar video conferencias y programas, no se ha requerido ninguna inversión de parte de la Unidad Ejecutora del Sistema de Integridad Institucional, en virtud que únicamente se han aprovechado los recursos tecnológicos existentes en el Organismo Judicial.

Recursos humanos utilizados: apoyo de ingenieros y técnicos del Centro de Informática y Telecomunicaciones -CIT- del Organismo Judicial para el desarrollo de programas informáticos y coordinación de reuniones en modalidad virtual. Asimismo se contó con el apoyo del personal de la Secretaría de Comunicación Social y Protocolo para la socialización de las artes gráficas e información solicitada, así como la participación de cada uno de los colaboradores pertenecientes a esta unidad.

Secretaría de Comunicación Social y Protocolo. En el caso de la Campaña #Anticorrupción se lanzó un spot por radio Sonora 96.9 FM indicando que los servicios que presta la Gerencia de Recursos Humanos no tienen costo y a la vez se hace la invitación a denunciar cobros irregulares.

² Ver Anexos

En el caso de la Campaña #YoSoyOJ al servicio de mi país, el recurso humano fue el mismo personal del Organismo Judicial, se imprimieron banners con las imágenes que se difundieron por redes sociales, las TIC's se están utilizando en la difusión de videos, artes y anuncios de radio.

Escuela de Estudios Judiciales. Para la -ESEJ-, las aulas virtuales y las TIC's implementadas fortalecen el acceso a la formación y democratizan la formación y capacitación, logrando fortalecer la lucha contra la corrupción a través de diferentes cursos, diplomados y conferencias.

8. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Unidad Ejecutora del Sistema de Integridad Institucional. En el personal del Organismo Judicial, es notoria la división y presencia de dos grupos de colaboradores que responden de maneras diferentes a la implementación de las TICs.

Un grupo de colaboradores que se adapta y acepta fácilmente a los cambios y el otro grupo de colaboradores, quienes representan un obstáculo para el desarrollo y crecimiento de los demás colaboradores así como de la institución en general, debido a su falta de interés por ampliar sus horizontes, a mantenerse y no querer moverse de su zona de confort, la cual se ve afectada drásticamente al momento que el cambio es rápido y obligatorio.

Se ha tenido la experiencia que las personas le temen y son renuentes al cambio, más si se trata de modificar o mejorar una metodología de trabajo que ha sido utilizada por años. Sin embargo, el cambio para la innovación y mejora es inevitable, por lo que se realizan artes gráficas, videos, audios, plataformas, programas que sean llamativos, fáciles de entender y utilizar para motivar e incentivar a las personas renuentes al cambio, a actualizarse y aprender de una forma diferente, amigable y práctica.

El reto principal es la concientización de la importancia de la aplicación y utilización adecuada de las TICs para facilitar el promover una cultura institucional sólida e íntegra; para lo cual se trabaja diariamente por parte de las diferentes dependencias administrativas para mejorar su implementación.

Secretaría de Comunicación Social y Protocolo. En el caso de las campañas #YoSoyOJ y #Anticorrupción, se elaboró contenido que fuera fácil de consumir en redes sociales, radio y televisión, esto por el costo de los mismos, así como la creación de contenido que se asociara con el personal y que lo asimilaran de mejor forma. La denuncia de actos de corrupción debe hacerse con un enfoque que incluya tanto al personal jurisdiccional como administrativo.

En el caso de la Escuela de Estudios Judiciales, un obstáculo primario, por cierto superado fueron las limitaciones tecnológicas. Como dificultad se puede señalar la falta de experiencia en el personal en el uso de las TIC's, lo cual se ha ido superando a través de tutoriales en el uso de diversas herramientas.

Los retos son actualizar la plataforma MOODLE, contar con un servidor de mayor capacidad y desarrollar más módulos interactivos.

- 9. Lecciones aprendidas:** De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TIC's para prevenir y combatir la corrupción:

Las TIC's son una plataforma atractiva, moderna y fácil de utilizar que ayudan a la innovación y al mejoramiento de procesos. Se han utilizado como un medio accesible para facilitar la comunicación de los valores y principios éticos del Organismo Judicial. Además, es necesario presentarlas de una forma diferente e innovadora para los colaboradores que se les dificulta aceptar los cambios e implementación de nuevas tecnologías.

En el caso de las campañas #YoSoyOJ y #Anticorrupción, las lecciones aprendidas en este tema, fueron encontrar personal con entusiasmo y comprometido de promocionar los valores y principios éticos y principalmente comprometidos con la lucha contra la corrupción. El resultado es que fueron dos campañas que se expandieron entre amigos, compañeros y familiares de los trabajadores por medio de celular ya que era fácil de trasladar porque no ocupaba mucho espacio de memoria por tener pocos segundos con un mensaje claro: "Denunciar cobros irregulares" y "Campaña Anticorrupción".

En el caso de la Escuela de Estudios Judiciales, las lecciones aprendidas fueron que el uso de plataformas educativas permite mayor acceso a la formación en principios y valores, así como los procesos formativos en temas de transparencia y combate a la corrupción contribuyen a elevar el capital humano.

- 10. Resultado:**¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

Para la Unidad Ejecutora del Sistema de Integridad, el resultado final esperado es la aceptación y utilización constante y aprovechamiento de todas las TIC's implementadas y por implementar en un futuro para garantizar la obtención de información pronta y directa, con la finalidad de aumentar el alcance de la comunicación y concientización de los valores y principios éticos del Organismo Judicial.

En el caso de las campañas #YoSoyOJ y #Anticorrupción, se promovieron los valores y principios establecidos en las Normas de Comportamiento Ético, Acuerdo 22-2013 de la Corte Suprema de Justicia.

Se creó identidad institucional por medio de mensajes que enmarcan los valores y principios que rigen el actuar de funcionarios o empleados judiciales y administrativos.

Se difundieron los valores y principios por medio de mensajes de funcionarios o empleados judiciales y administrativos, con equidad de género y pertinencia cultural. Además, se impulsaron las campañas en las diferentes actividades realizadas por el Sistema de Integridad Institucional del Organismo Judicial por medio de banners, afiches y los diferentes medios de comunicación institucional, así como por medios radiales, redes sociales y medios impresos, como la Revista #Justicia24Horas.

Se concientizó a los funcionarios o empleados judiciales y administrativos para brindar una atención de calidad.

En el caso de la Escuela de Estudios Judiciales, las TIC's se han aprovechado en la formación de personal jurisdiccional y administrativo en temas de combate a la corrupción. Uno de los beneficios que se han obtenido del uso de las TIC's es la mayor cobertura de formación a nivel nacional.

11. Contacto: Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Licda. Susana Judith Arriaga Sandoval, coordinadora de la Unidad Ejecutora del Sistema de Integridad Institucional del Organismo Judicial. Correo electrónico: sarriaga@oj.gob.gt , número de teléfono: 5016-8038.

Lic. Fredi Nohe Calderón Albizurez, Secretaría de Comunicación Social y Protocolo del Organismo Judicial. Correo electrónico: fncalderon@oj.gob.gt, número de teléfono: 3081-8206.

Dra. Ana María Pimentel, Directora de la Escuela de Estudios Judiciales. Correo electrónico: APimentel@oj.gob.gt, número de teléfono: 2426-7000.

ANEXO 11**SISTEMAS Y HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)**

1. **Título:** Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Sistemas y herramientas electrónicas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias:

- Sistema Registro Tributario Unificado Digital.
- Sistema Factura Electrónica en Línea FEL.
 - APP FEL
- Sistema Solvencia Fiscal en Línea.
 - Bitacora de Solvencias (consulta publica).
- Sistema Declaraguat (Sistema de presentación y pago de Declaraciones de Impuestos).
- Sistemas de Retenciones IVA.
- Sistema ExenIVA.

Materia de la Convención: Medidas preventivas.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Superintendencia de Administración Tributaria
 José Fernando Suriano Buezo / Intendente de Recaudación
jfsurian@sat.gob.gt
 23297070 ext. 1721

3. **Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:** Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

- Factura Electrónica en Línea FEL: Modelo de facturación que implementó la SAT tomando como base las mejores practicas internacionales para la emisión de documentos tributarios electrónicos.
- APP FEL: Modelo operativo establecido por la Administración Tributaria para la emisión de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) por medio de dispositivo móvil.
- Registro Tributario Unificado Digital: Sistema en línea que registra, actualiza, identifica, ubica al contribuyente. Además, registra las obligaciones tributarias de los contribuyentes.
- Solvencia Fiscal en Línea: Sistema de verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente.
- Bitacora de Solvencias: Consulta disponible al publico, que permite observar el proceso de gestión y emisión de solvencia fiscal.
- Sistema Declaraguat: Sistema de presentación y pago de Declaraciones de Impuestos en línea.

4. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

- Transparencia de la información;
- Sin colas en oficinas y agencias tributarias y para el pago de impuestos;
- Sin papeles;
- Desde casa u oficina;
- Desde cualquier dispositivo electrónico;
- En Guatemala o el extranjero;
- A cualquier hora;
- Ahorra tiempo y dinero;
- Disponibilidad en cualquier Oficina o Agencia Tributaria para concluir su gestión (Inscripción).

1. Enfoque: De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

- Uso de plataforma en la Nube.
- El desempeño, la elasticidad.
- Experiencias en México, Chile, Argentina, Uruguay.
- El modelo utilizado esta hecho con base a la Legislación Guatemalteca.

2. Implementación: ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

- Recursos propios.
- Cooperación internacional.

3. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Retos:

- Facilitación del cumplimiento voluntario de los contribuyentes a través de aplicaciones en línea.
- Masificación de uso de tecnología para los contribuyentes en los procesos de gestion totalmente en línea.
- Implementación de mecanismos de control y seguimiento de actividades de los colaboradores, permitiendo trabajar en el modelo Homme Office.
- Resistencia al cambio por parte de los colaboradores de la SAT y de los contribuyentes.

4. Lecciones aprendidas: De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

- Potencialización de tecnologías y herramientas para el desarrollo de las actividades en teletrabajo.
- Facilitación del uso de sistemas y herramientas en línea por parte de los contribuyentes.
- Eliminación de documentos en papel.
- Atención de las gestiones de Actualización de datos y Cese de Actividades Prescrito del contribuyente totalmente en línea.

Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

-
- La masificación del uso de los sistemas y herramientas electrónicas.
 - Facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias.
 - Fortalecimiento al control de la captación de la información del contribuyente.
 - Simplificación del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

5. Contacto: Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Gloria Carolina Fajardo Zamora / Administrador de Proyectos
gfajardo@sat.gob.gt
 23297070 ext. 1721

ANEXO 12

USO DE SISTEMAS Y PLATAFORMAS INFORMÁTICAS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO ÉTICO DEL PERSONAL DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN CERTIFICADOS BAJO LA NORMA 37001:2016. SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

1. **Título:** Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Uso de sistemas y plataformas informáticas para medir la percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016. Materia de la Convención: Medidas preventivas.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Superintendencia de Administración Tributaria / Intendencia de Atención al Contribuyente

3. **Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:** Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

El uso de sistemas y plataformas informáticas para medir la percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016 actualmente consiste en:

- a. El envío de encuestas electrónicas mediante correo electrónico a la base de datos de contactos de los contribuyentes atendidos mediante el sistema de cita validada.
 - b. El uso de dispositivos electrónicos para que el contribuyente manifieste su percepción respecto al comportamiento ético del personal en el punto en el que fue atendido, llenando la encuesta a través de una tablet que contiene las preguntas.
4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:
- a. Aprovechar la base de datos de contribuyentes atendidos a través del sistema de cita validada como un canal de comunicación directa con el usuario, proporcionándole la oportunidad de responder la encuesta en el momento idóneo para hacerlo. Adicionalmente obtener una muestra representativa de los usuarios. Tener información más ágil e inmediata respecto a la percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016 para la toma de decisiones oportuna.
 - b. Antiguamente se utilizaba la boleta en papel como único mecanismo para aplicar la encuesta de satisfacción, sin embargo, el mecanismo de recopilación de la información se tornaba lento lo que ocasionaba que la información no fuera oportuna.
 - c. Adicionalmente las TIC permiten reflejar una imagen de agilidad, modernización y transparencia en cuanto a la medición de percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016.
5. **Enfoque:** De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

- a. Para la implementación de encuestas a través de tablets, se optó en un principio por la contratación de una empresa externa que brindara un servicio integral del sistema de medición y percepción del contribuyente, actualmente se está gestionando la adquisición de dispositivos propios aprovechando el licenciamiento vigente de una plataforma de encuestas administrada por la IAC, la metodología es cuantitativa y proporciona información representativa de la población. Así también, se cuenta con los correos electrónicos de los contribuyentes que utilizaron el sistema de cita validada para contactarlos y remitirles el link con la encuesta electrónica. b. Se considero la disponibilidad de los recursos financieros y tecnológicos con los que cuenta la IAC actualmente. En busca de alternativas para tener una mayor cantidad de contactos e información se utilizaron los recursos internos con los cuales ya se disponían para aprovecharlos. c. No se tomaron en cuenta experiencias de otros países.
6. Implementación: ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:
- a. Son medios inmediatos para obtener de primera mano la información del contribuyente la cual manifiesta la percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados, así también la información consignada no es manipulable por terceros. b. Actualmente se está en el proceso de la adquisición de 65 dispositivos electrónicos (tablets) por el monto de Q 182,000 y también del licenciamiento del software de encuestas por un monto de Q 25,000. De manera interna se necesita de 2 colaboradores del Depto. de Calidad del Servicio de la IAC para la recopilación de la información obtenida a través de las encuestas electrónicas (correo electrónico y tablets).
7. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:
- Por tratarse de encuestas voluntarias, el retorno de la respuesta por parte del contribuyente no es proporcional a la población, sin embargo, la información consolidada de un periodo determinado sí muestra representatividad estadística. Así también, por la pandemia los contribuyentes o usuarios evitan tener contacto con las tablets lo cual no permite que ingresen la información solicitada en las encuestas.
8. Lecciones aprendidas: De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:
- La encuesta electrónica transmite mayor confianza al contribuyente, desde el punto de vista que no hay participación directa ni de un encuestador, el contribuyente manifiesta libremente su opinión sin temor a represalias. La información proporcionada es confidencial y anónima, ya que la base de datos que se descarga de la respuesta es la IP del dispositivo móvil.
9. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

a. Que el contribuyente perciba estas encuestas como un canal adicional a los ya existentes para denunciar y hacer ver los posibles actos ilícitos que pudieran afectarle al momento de realizar una gestión ante la SAT, de tal manera que se puedan realizar las investigaciones correspondientes por parte de las áreas con competencia para el efecto. b. Facilidad de obtener una muestra con mayor representatividad, la optimización del recurso humano y financiero involucrado para la recopilación de la información. El proceso es más eficiente y transparente. c. Sí se han enfrentado los problemas identificados, ya que el proceso es más eficiente y transparente en cuanto a la recopilación de datos. Por ser un proceso innovador para la institución se encuentra constantemente en mejora continua. d. Proveer oportunamente los insumos para alimentar los indicadores definidos en cada punto de atención certificado, cumpliendo a su vez con lo requerido por la norma ISO 37001:2016 en su apartado “9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación”.

10. Contacto: Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

- Inga. María Renée Solares Tellez
mrsolare@sat.gob.gt
Tel. 23297070 Ext. 1539

- Ing. Armando Pokus Yaquián
apokusy@sat.gob.gt
Tel. 23297070 Ext. 1539

ANEXO 13

COMUNICACIÓN DE DENUNCIAS ELECTRÓNICAS AL MINISTERIO PÚBLICO Y USO DE HERRAMIENTAS TICS PARA CONOCIMIENTO INTEGRAL DEL CLIENTE Y ANÁLISIS DE DATOS. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (SIB) A TRAVÉS DE LA INTENDENCIA DE VERIFICACIÓN ESPECIAL (IVE)

1. Título: Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

Comunicación de denuncias electrónicas al Ministerio Público y uso de herramientas TICs para conocimiento integral del cliente y análisis de datos.

De la implementación de las buenas prácticas en la lucha contra estos delitos, se han obtenido sentencias condenatorias y se ha generado la extinción de bienes, producto de la comisión de estos ilícitos.

Se relaciona con medidas preventivas, enriquecimiento ilícito y medidas sobre bienes.

2. Institución: Nombre de la institución e instancia que presenta la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:

Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial.

3. Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida: Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

- Presentación de denuncias electrónicas referentes al fenómeno de corrupción: Es la recepción de Reportes de Transacciones Sospechosas que envían las personas obligadas, posteriormente se realiza el análisis respectivo por parte del Departamento de Análisis de Transacciones Financieras de la Intendencia de Verificación Especial, derivado del análisis correspondiente y de establecerse indicios suficientes se traslada la denuncia respectiva al Ministerio Público para que este ejecute la investigación penal que corresponde.

La comunicación de denuncias electrónicas al Ministerio Público se realiza por medio de un Sistema, en el cual se encuentran enlazadas las plataformas virtuales de esta Intendencia y del Ministerio Público para resguardar la confidencialidad de este tipo de comunicaciones y se considera una buena práctica en la lucha contra la corrupción, porque la finalidad de estas acciones es colaborar con el ente investigador de forma inmediata y oportuna para que este ejecute la investigación correspondiente y así combatir este flagelo.

- Formulario Electrónico de Identificación del Cliente -FEIC-: Es utilizado para capturar la información del cliente y para incorporar el perfil económico y transaccional aplicable a personas y empresas individuales para el inicio de la relación. Esta información no limita a las personas obligadas a establecer medidas adicionales sobre el cliente, todo es capturado a través de un formato electrónico que permite mantener los registros electrónicamente.
- Herramientas de Análisis Estratégico: Se utilizan con el propósito de desarrollar conocimiento, utilizando para ello los datos e información disponible en las bases de datos de la Intendencia

de Verificación Especial para generar resultados oportunos, de forma que brinden nueva información y una mejor comprensión de las diversas actividades, comportamientos y entornos de interés. En el Área de Análisis Estratégico se utilizan herramientas TICs para visualización y análisis de datos, Data Warehouse y Big Data, así como técnicas de minería de datos.

4. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

La presentación de denuncias electrónicas es una buena práctica adoptada por la Intendencia de Verificación Especial como Unidad de Inteligencia Financiera para hacer del conocimiento al ente investigador sobre los patrones de lavado de dinero y prevención y financiamiento del terrorismo, utilizando como base el principio de celeridad en las comunicaciones, eficiencia en el manejo de la información, forma de almacenamiento, además se eficientiza el espacio físico y recursos utilizados por ambas instituciones permitiendo que aún en situaciones de pandemia pueda comunicarse este tipo de información oportunamente.

En ese sentido, es importante mencionar que anteriormente las denuncias se presentaban al Ministerio Público de forma física, lo que conllevaba el traslado de la información en grandes cantidades de papel, existiendo un riesgo latente, tanto de la información, como del personal encargado de presentar la misma, es por ello que se implementó la denuncia electrónica.

Como herramienta para identificar, conocer, verificar, conservar registros e implementar medidas adicionales sobre el conocimiento integral del cliente se crea por esta Intendencia el Formulario Electrónico de Identificación del Cliente -FEIC-, derivado de la necesidad de implementar mecanismos que propicien la inclusión financiera y profundización bancaria y para dar cumplimiento a las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional -GAFI-, vinculadas al uso de nuevas tecnologías, nuevos métodos de pago e identificación digital. Adicional, la forma de capturar la información es flexible, el envío de esta se genera a través de un portal virtual, no siendo necesaria su impresión ni escaneo. Anteriormente, no se contaba con mecanismos versátiles para capturar la información del cliente y verificar la misma lo que limitaba la aplicación de la metodología de administración basada en riesgo.

Las herramientas TICs en su conjunto nos permiten en principio construir, conocer y analizar métricas de forma que brinden un panorama y a su vez nos permita desarrollar una hipótesis sobre algún fenómeno o caso en particular.

5. Enfoque: De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

Para el diseño y la ejecución de estas plataformas virtuales, se llevaron a cabo diversas reuniones con el ente investigador, a efecto de consensuar el proceso de implementación y traslado de las denuncias electrónicas con la finalidad de resguardar la integridad de la información.

Para la implementación del FEIC se tomaron en cuenta estudios de Derecho Comparado de países que han implementado métodos innovadores de vinculación del cliente sin que impacte negativamente en el cumplimiento de estándares internacionales, así como estudios a nivel nacional que determinaron la necesidad de implementación de este tipo de mecanismos.

Las herramientas TICs, incluyen los modelos de predicción y minería de datos que nos permiten analizar y predecir posibles riesgos identificados que ayudan a confirmar o rechazar la hipótesis planteada, con el objetivo de dar a conocer a los diferentes actores interesados del caso, de forma que les permita tomar decisiones y acciones con base a los resultados, producto del análisis e interpretación de los datos.

6. Implementación: ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

En cuanto al aprovechamiento de las TICs se puede mencionar que se ha obtenido celeridad en los procesos y resguardo de la información, tanto de la captura de datos como del análisis operativo y estratégico.

En el caso de los recursos financieros cada entidad hizo la inversión para implementar las plataformas tecnológicas y herramientas TICs que involucraron al personal de las Áreas de Tecnología, Análisis Estratégico y Operativo de esta Intendencia y del Ministerio Público, entre otros.

7. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

En el marco de la implementación de las TICs, se ha obtenido resultados positivos como la celeridad al momento de enviar las denuncias al ente investigador y el resguardo de la información de las denuncias presentadas, utilizando las plataformas implementadas por cada institución.

Las herramientas de los formularios electrónicos de la información del cliente, así como las herramientas de análisis estratégico permiten una mejor comunicación de información relevante para hacer utilizada en los procesos de investigación que lleva a cabo el Ministerio Público.

En relación con los desafíos para la implementación de las buenas prácticas, se han presentado limitaciones en la capacidad de lucha, las cuales están específicamente relacionadas con la disposición de recursos que las entidades enfrentaron para la implementación de estas TICs.

8. Lecciones aprendidas: De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Ayudan a la celeridad de la recepción, análisis, intercambio y comunicación entre las Unidades de Inteligencia Financiera, las Personas Obligadas, y el Ministerio Público para la prevención y represión de los delitos relacionados contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Con la implementación de las TICs y las buenas prácticas en la lucha contra estos delitos, hemos obtenido resultados positivos, tales como sentencias condenatorias emitidas en plazos más cortos favoreciendo al sistema de justicia.

9. **Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

El resultado esperado es la celeridad en los procesos y grados elevados de protección para el resguardo de la información que se maneja en estos casos, el cual también ha sido un beneficio derivado de la utilización de las TICs.

Es importante mencionar que, durante la pandemia, a pesar de las restricciones, gracias a la implementación de las buenas prácticas y tecnologías, se logró continuar con la ejecución de las funciones de esta Intendencia establecidas en la ley, dentro de las cuales se encuentra la remisión de denuncias al ente investigador, actividades que no fueron frenadas, continuándose así la lucha contra estos flagelos

10. **Contacto:** Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

- Licenciados: Jorge Francisco Marroquín Cáceres y Karen Eugenia Orellana Cabrera
- Correos: jfmarroquin@sib2.gob.gt
korellana@sib2.gob.gt
szapet@sib2.gob.gt
- Teléfono: 2429-5000 extensiones 4143/4139