



REPÚBLICA DE GUATEMALA

Presentación de Buenas Prácticas implementadas a lo largo del año 2021, en materia de prevención y el combate a la corrupción.

El presente documento contiene la compilación de buenas prácticas para la prevención y el combate de la corrupción, implementadas a lo largo del presente año, 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). 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: Investigación administrativa de alertas de corrupción en el Organismo Ejecutivo. Comisión Presidencial contra la Corrupción (CPCC)

COMISIÓN PRESIDENCIAL DE GOBIERNO ABIERTO Y ELECTRÓNICO (GAE):

Anexo 2: Herramientas de consultas ciudadanas para la Co Creación del Quinto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023. Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE)

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS (CGC)

Anexo 3: Código de Ética de la Contraloría General de Cuentas (CGC)

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES (MINEX)

Anexo 4: Botón de denuncia para “Reportar quejas y alertas de corrupción”. Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX)

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL (ONSEC)

Anexo 5: Implementación del proceso de verificación y comparecencia en materia de recursos humanos en las instituciones del Organismo Ejecutivo. Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)

Anexo 6: Implementación del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos - SIARH-, en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) con acompañamiento de la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)

Anexo 7: Denuncia ante el Ministerio Público, por supuesta venta de plazas. Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)

ORGANISMO JUDICIAL (OJ)

Anexo 8: Campañas institucionales para promover valores éticos y fomentar la transparencia en el Organismo Judicial (OJ)

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

Anexo 9: Selección objetiva de casos a través de indicadores de comportamiento tributario y Control de casos. Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

Anexo 10: Programa YO +. Superintendencia de Administración tributaria (SAT)

Anexo 11: Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros. Superintendencia de Administración tributaria (SAT)

Anexo 12: Estudios internos de percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016 y contratación de estudio externo para determinar el nivel de “Percepción del Contribuyente respecto al comportamiento ético del Personal”. Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

Anexo 13: Concientización y socialización del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT e Implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético bajo la Norma Internacional ISO 37001:2016. Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (SIB)

Anexo 14: Comunicación de denuncias electrónicas, ampliaciones de denuncias e informes de extinción de dominio al Ministerio Público. Superintendencia de Bancos (SIB)

ANEXO 1

INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA DE ALERTAS DE CORRUPCIÓN EN EL ORGANISMO EJECUTIVO. COMISIÓN PRESIDENCIAL CONTRA LA CORRUPCIÓN (CPCC)

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

Investigación administrativa de alertas de corrupción en el Organismo Ejecutivo. Materias de la Convención: Medidas preventivas, actos de corrupción, enriquecimiento ilícito, medidas sobre bienes.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Comisión Presidencial contra la Corrupción (CPCC)

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:¹

La investigación administrativa se realiza a través de la recepción de alertas de corrupción que cualquier ciudadano o servidor público, de forma anónima o no, puede generar a través del formulario electrónico para la presentación de alertas de corrupción, ubicado en la página web de la Comisión www.cpcc.gob.gt, y además mediante el botón para “Generar una Alerta de Corrupción” alojado en las páginas web del Organismo Ejecutivo, vinculado al formulario electrónico de la CPCC.

Asimismo, se reciben alertas de corrupción de forma escrita y presentada físicamente en las instalaciones de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción, ubicada en la 6ª av. 4-41, zona 1, Casa Presidencial, Ciudad de Guatemala, Guatemala, C.A. Y también, a través de la captación de oficio, a través del análisis de información y de patrones identificados e investigados.

La CPCC al ser el principal órgano de control interno del Organismo Ejecutivo, tiene la facultad de solicitar la información a las instituciones gubernamentales y reunir los medios de prueba para que, de ser necesario, se presenten las denuncias al Ministerio Público en caso se identifique la comisión de un delito o la Contraloría General de Cuentas en caso se identifique una falta administrativa grave.

Así mismo, a través de las investigaciones administrativas se identifican malas prácticas dentro de la administración pública que requieren ser corregidas y se realizan recomendaciones a las instituciones para garantizar la no repetición.

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

En Guatemala, la magnitud del fenómeno de corrupción en el sector público ha tenido un impacto negativo en la economía y desarrollo del país. Cuando este fenómeno se sistematiza dentro de la

¹ La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

sociedad, provoca que las instituciones públicas y privadas sean menos eficientes y se perjudique la prestación de servicios, así como la satisfacción de necesidades básicas de la ciudadanía.

Esta situación evidencia la necesidad de focalizar esfuerzos de prevención y lucha contra la corrupción en el país, por lo que el Estado de Guatemala ha asumido esta tarea y suscribiendo diferentes compromisos de índole nacional e internacional para la obtención de resultados positivos para el país, a través de estos esfuerzos.

De manera que, el Organismo Ejecutivo se sumó a dichos compromisos y esfuerzos manifestando la política de cero tolerancia a la corrupción y con el fin de promover la transparencia, rendición de cuentas y calidad del gasto, con la creación de la Comisión Presidencial contra la Corrupción, a través del Acuerdo Gubernativo No. 28-2020 de fecha 20 de enero de 2020 y sus reformas contenidas en Acuerdo Gubernativo No. 34-2020 de fecha 6 de febrero de 2020 y Acuerdo Gubernativo No. 91-2021, de fecha 27 de abril de 2021.

La Comisión por mandato Presidencial, tiene potestad delegada para cumplir sus funciones orientadas implementar, monitorear y controlar mecanismos y acciones para prevenir y combatir la corrupción en el Organismo Ejecutivo. Ello incluye coadyuvar con autoridades de los ministerios, secretarías y otras dependencias que conforman el Organismo Ejecutivo, en el impulso de la eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas, información pública y uso correcto de los recursos, en aras de recuperar la confianza y promover un mejor servicio a la población.

Además, es importante mencionar que, la CPCC tiene independencia funcional, ninguna alta autoridad del Organismo Ejecutivo interviene o conoce de antemano los procesos de investigación administrativa que realiza.

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

Las diligencias de investigación de la Comisión se circunscriben al ámbito administrativo, es decir, que la Comisión no tiene facultad de la persecución penal. Su naturaleza principalmente es de orden correctivo. Por ende, como resultado de la investigación administrativa de las alertas de corrupción se diseñó para que se pudiera dar el seguimiento correspondiente, el cual principalmente consiste en:

- a. Detección de actos de corrupción que se desarrollen en las dependencias del Organismo Ejecutivo.
- b. Establecimiento de medidas de prevención y lucha contra la corrupción.
- c. Presentación ante las instituciones correspondientes (Ministerio Público y Contraloría General de Cuentas) de las denuncias sobre los actos de corrupción identificados.

En ese sentido la investigación administrativa de casos de corrupción en el Organismo Ejecutivo, que realiza en la Comisión, se han implementado con el fin de dar cumplimiento a compromisos nacionales tales como el Convenio de Cooperación Interinstitucional Anticorrupción, suscrito el 14 de enero de 2020, entre el Organismo Ejecutivo, el Ministerio Público, la Procuraduría General de la Nación, la

Contraloría General de Cuentas, la Superintendencia de Administración Tributaria y la Superintendencia de Bancos; así como a poder cumplir con los compromisos internacionales adquiridos como Estado Parte de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción y en la Convención Interamericana contra la Corrupción, lo cual hace evidente el empeño del Organismo Ejecutivo en la lucha contra la corrupción.

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

La investigación administrativa de posibles casos de corrupción que realiza la Comisión Presidencial contra la Corrupción, es implementada de manera que se cumpla con el procedimiento establecido, mismo que inicia cuando ingresa una alerta de corrupción, realizando un análisis con base a los siguientes aspectos; que la alerta contenga una descripción de hechos susceptibles de investigarse; que se trate de un reclamo efectuado contra un Ministerio, Secretaría o dependencia del Organismo Ejecutivo; y, que los hechos que se alerten versen sobre la posible comisión de actos de corrupción.

Una vez corroborado que la alerta no incurre en ninguna de las causas de inadmisibilidad descritas en el apartado anterior, se efectúa una verificación de antecedentes ante el Ministerio Público y/o la Contraloría General de Cuentas, según corresponda, para determinar si existe alguna investigación en curso por dichas entidades, por los mismos hechos que fue interpuesta la alerta; si existen antecedentes la Comisión se inhibe de conocer el mismo y se remite el expediente de alerta a la entidad que corresponda para el diligenciamiento respectivo.

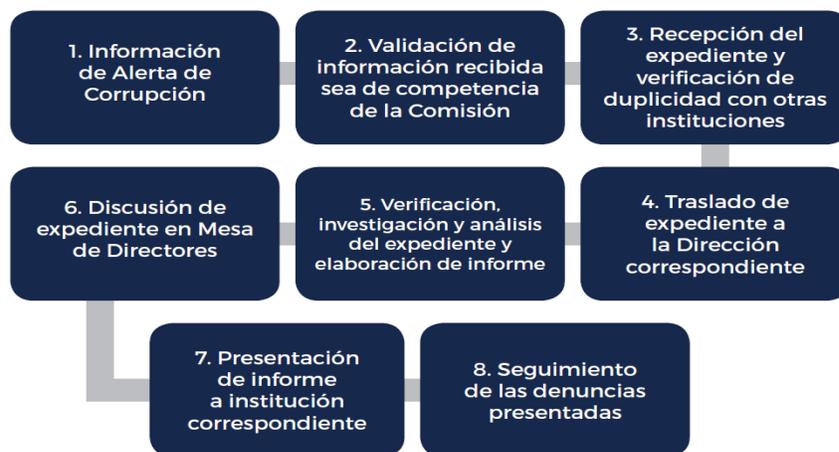
De no existir investigación en curso, se inicia la investigación administrativa que consiste en recopilar toda aquella información pertinente para esclarecer los hechos y determinar si hubo participación de servidores públicos, para establecer si su participación fue acorde a lo estipulado en las diferentes normativas o si hubo irregularidades que ameriten una sanción administrativa o penal.

En múltiples ocasiones, dentro de la labor investigativa de la Comisión, surge la necesidad de realizar requerimientos de información a distintas entidades. Estos requerimientos tienen como propósito recabar información relevante para la clarificación y/o profundización de las circunstancias relacionadas con la alerta de corrupción presentada. Los requerimientos de información coadyuvan en la determinación de los sujetos involucrados y el papel que desempeñaron en lo investigado; también proporcionan documentación para comprender mejor el fenómeno bajo investigación y dilucidar la forma como acontecieron los hechos relatados en la alerta de corrupción. Asimismo, se realizan otras diligencias de investigación administrativa tales como visitas in situ; entrevistas; análisis financieros, contables, administrativos y legales; investigación en portales de transparencia, entre otros.

Luego de agotar la investigación administrativa si se determina que los elementos obtenidos no fueron suficientes para plantear una denuncia penal y no se logró determinar indicios suficientes de la inobservancia de alguna norma que determinará conveniente la imposición de una sanción administrativa, especialmente debido que no se determinó un daño patrimonial al erario público, de acuerdo a los siguientes datos; se realiza el cierre administrativo de la alerta.

En consecuencia, si se determina que es procedente continuar con el proceso, se presenta la denuncia ante el Ministerio Público o ante la Contraloría General de Cuentas según corresponda; a la cual, se acompañan las diligencias de investigación administrativa realizadas, así como los análisis efectuados y toda aquella documentación e información de soporte que coadyuve a garantizar que los posibles actos de corrupción detectados sean perseguidos y sancionados. Y, finalmente se efectúa el seguimiento pertinente a las denuncias presentadas ante las entidades mencionadas, a través de reuniones y mesas técnicas con representantes de dichas entidades, para monitorear los avances que correspondan de conformidad a los mandatos y competencias respectivas.

A continuación, se describe el diagrama de flujo funcional del proceso de investigación administrativa de las alertas de corrupción implementado en la Comisión Presidencial contra la Corrupción:



La investigación administrativa la realiza el equipo de profesionales que pertenecen a los siguientes órganos sustantivos de la Comisión: Dirección de Recepción y Seguimiento de Expedientes de Corrupción, Dirección de Verificación y Cumplimiento, Dirección de Investigación Administrativa y Dirección de Análisis de Procedimientos Administrativos.

7. **Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?:
2

El desarrollo de la investigación administrativa de alertas de corrupción en la Comisión Presidencial, ha constituido un gran logro para Guatemala, coadyuvando en las acciones de prevención y combate a la corrupción en el Organismo Ejecutivo. Puesto que, a través de dicha labor se ha logrado impulsar la eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas, información pública y uso correcto de los recursos, en aras de recuperar la confianza y promover un mejor servicio a la población. Además, se le ha dado promoción a la cultura de denuncia ciudadana para poder combatir con los abusos y/o malas prácticas cometidas en las instituciones del Organismo Ejecutivo.

² Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

Los resultados obtenidos han tenido un impacto muy destacable, ya que, desde que la Comisión Presidencial contra la Corrupción fue creada hasta lo transcurrido del presente año, se han recibido un total de 343³ alertas de corrupción, distribuidas en 147 escritas y 206 digitales, lo cual se puede constatar en el tablero interactivo para consultar alertas de corrupción que se encuentra disponible en la página www.cpcc.gob.gt,g, el cual además incluye lo siguiente:

- 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

Tomando en cuenta, la información que presenta el tablero interactivo, a continuación, se detallan los resultados más sobresalientes que se han alcanzado mediante la investigación administrativa de las alertas de corrupción recibidas en la Comisión hasta el momento:

- Alertas en análisis e investigación: 103
- Alertas por modo de finalización o salidas alternas: 218
 - Análisis: 2
 - Conexada: 25
 - Remisión al Ministerio Público por razón de competencia: 28
 - Remisión al Ministerio Público por antecedentes: 34
 - Cierre de expedientes: 45
 - Archivo: 84
- Denuncias presentadas al Ministerio Público: 19
- Denuncias presentadas a la Contraloría General de Cuentas: 3
- Denuncias judicializadas: 3
 - Acusaciones: 1
 - Aprehensiones: 2

De acuerdo al tablero interactivo, también se puede identificar el comportamiento de las alertas de corrupción generadas a nivel de la República de Guatemala, en el cual se evidencia que el departamento de Guatemala es donde existe una mayor incidencia de posibles actos de corrupción obteniendo el 67.6% de alertas recibidas, seguidamente de los departamentos San Marcos e Izabal 5.9 %.

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

³ <https://www.cpcc.gob.gt/tablero-interactivo/>

Sin duda, esta buena práctica podría servir para que otros países la puedan implementar, adecuándola a sus respectivas normativas, políticas y condiciones. Ya que, uno de los aspectos que es importante remarcar es que la intervención de la Comisión en la investigación administrativa, previa a la presentación de la denuncia respectiva, resguarda la identidad del alertante, fomentando la cultura de denuncia; además, recaba información de forma ágil y la procesa para aportar un análisis que coadyuve e impulse la persecución de la corrupción ante las instancias correspondientes.

Punto de contacto: Lic. Carlos Antonio Miranda Arévalo Arévalo, Jefe de Departamento de Seguimiento e Investigación y Judicialización. Correo electrónico: cmiranda@cpcc.gob.gt. Teléfono: 2327-6000 extensión 2245.

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

El seguimiento oportuno de la investigación administrativa se realiza a través de la Dirección de Recepción y Seguimiento de Expedientes de Corrupción, la cual brinda el seguimiento de las denuncias presentadas ante el Ministerio Público y la Contraloría General de Cuentas, manteniendo reuniones y mesas técnicas con las fiscalías y dependencias encargadas de la investigación, respectivamente, para monitorear el avance de las mismas.

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

De las lecciones aprendidas en el desarrollo de la investigación administrativa de alertas de corrupción, destaca que, a través de la misma, se facilitan las labores de investigación y persecución del Ministerio Público y la Contraloría General de Cuentas respectivamente, presentando como medios de prueba la información debidamente fundamentada.

Por otro lado, frente a los impedimentos que supone la legislación guatemalteca en relación a que los actos de investigación son reservados para las partes procesales, es importante afianzar los lazos de cooperación, a través de los convenios de coordinación interinstitucional para mejorar el combate conjunto contra la corrupción.

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

Esta información puede ser obtenida a través de la página web de la Comisión: www.cpcc.gob.gt, accediendo a los Informes Trimestrales de Gestión de la CPCC.

12. Contacto: 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. Silvia Carolina Castillo Perdomo, Directora de Recepción y Seguimiento de Casos de Corrupción. Correo electrónico: ccastillo@cpcc.gob.gt. Teléfono: 2327-6000 extensión 2245.

ANEXO 2

HERRAMIENTAS DE CONSULTAS CIUDADANAS PARA LA CO CREACIÓN DEL QUINTO PLAN DE ACCIÓN NACIONAL DE GOBIERNO ABIERTO 2021-2023. COMISIÓN PRESIDENCIAL DE GOBIERNO ABIERTO Y ELECTRÓNICO (GAE)

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

Herramientas de consultas ciudadanas para la Co Creación del Quinto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023. Materia de la Convención: Medidas preventivas.

14. Institución: Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE)

15. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:⁴

A partir del 03 de agosto del presente año, se dio a conocer a la ciudadanía en general la herramienta de consultas ciudadanas para la Co Creación del Quinto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto, para que los ciudadanos puedan hacer del conocimiento público al ente coordinador de las acciones gubernamentales en materia de gobierno abierto en Guatemala, sus propuestas en materia de acciones orientadas a fomentar la transparencia en el ejercicio de la gestión pública que puedan ser incluidas como compromisos del Quinto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto. Su importancia radica en que esta herramienta se convierte en un conducto formal de democratización de la gestión pública a través de propiciar la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y acompañamiento de la gestión gubernamental. Esta será una herramienta para co crear acciones que contribuyan a implementar propuestas ciudadanas para fortalecer el sistema de transparencia, rendición de cuentas, fiscalización y probidad. Es una herramienta en materia de gobernanza política para la consolidación de la transparencia, la cual puede visibilizarse en www.propuestas.gobiernoabierto.gob.gt.

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

La coyuntura COVID-19 hizo la necesaria la utilización de herramientas de información y comunicación para consensuar acuerdos y compromisos que se establecerán en los Planes de Acción Nacional de Gobierno Abierto. En el caso de Guatemala, se planteó la propuesta de materializar la herramienta de consultas ciudadanas como una herramienta inclusiva de la opinión pública para el proceso de definición de compromisos e hitos o acciones públicas que se incluirán en el Quinto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023, el cual se pretende iniciar a implementar a partir de la segunda quincena del mes de octubre o a finales del mismo mes. El distanciamiento social como medida preventiva para evitar la propagación enfermedad que obligó al ente coordinador de gobierno abierto en Guatemala, a tomar la decisión de continuar con el proceso de co creación del Plan de Acción Nacional, dejando atrás la realización de reuniones presenciales y de encuentros regionales en la misma

⁴ La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

modalidad para dar inicio a un proceso más inclusivo que se hace posible a través de la implementación de esta herramienta.

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

La herramienta se diseñó tomando en cuenta un proceso constructivo dentro del foro multiactor de gobierno abierto en Guatemala, como espacio de toma de decisiones Gobierno-Sociedad en materia de gobierno abierto, se tomó en cuenta para su diseño los aportes de representantes de organizaciones de sociedad civil y gobierno para hacer funcional la herramienta, se tomó en cuenta para su diseño la experiencia de países como Chile, Brasil y Argentina. Se contó con orientación del ente a nivel mundial que da seguimiento a las iniciativas de gobierno abierto en los países adheridos a la misma. La herramienta se fundamenta para la consecución de su objeto en la legislación guatemalteca en materia de gobierno abierto, Acuerdo Gubernativo Número 45-2020 y los principios constitucionales en materia de participación ciudadana y deberes del Estado plasmados en la Constitución Política de la República de Guatemala.

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

Se ha puesto a disponibilidad de los ciudadanos la herramienta de consultas ciudadanas a partir del 03 de agosto del año en curso, para conocer propuestas de los distintos grupos, sectores sociales y ciudadanía en general, orientadas a fortalecer la transparencia en el ejercicio de la gestión pública, mismas que podrán visibilizarse en todo momento durante el proceso de Co Creación del 5° Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023 y que servirán para co crear compromisos y acciones gubernamentales a ser ejecutadas por parte de la institucionalidad pública con el acompañamiento de organizaciones de sociedad civil durante el período comprendido entre los años 2021 y 2023. Los recursos financieros y humanos provinieron de los asignados para el gasto de funcionamiento de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico y de la colaboración de la organización de sociedad Red Ciudadana en Guatemala.

19. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?:
5

El resultado final esperado es contar con todos los insumos que servirán para el proceso de co creación de compromisos y acciones gubernamentales a través de realización de mesas temáticas de concertación y dialogo que se realizará entre organizaciones de sociedad civil y representantes de la institucionalidad pública las cuales se llevaran a cabo durante el mes de septiembre 2021. Los compromisos y acciones gubernamentales anteriormente citadas serán incluidas en el 5°. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023, cuyo eje será “Transparencia en la Gestión Pública y Presupuesto del Estado”.

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

⁵ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

Efectivamente, la buena práctica puede implementarse en otros países para fortalecer el proceso de recabar insumos o propuestas ciudadanas para fortalecer la transparencia en el ejercicio de la gestión pública y servir como un conducto formal de incidencia pública en la toma de decisiones gubernamentales. Se puede recabar información especialmente tomando en cuenta la coyuntura COVID 19 que ha limitado la realización de actividades presenciales sustituyéndolas por el uso de tecnologías de información y comunicación previniendo la propagación de contagios. Es una herramienta que contribuye a fomentar la legitimidad política gubernamental ya que es una herramienta confiable en la medida en que sus resultados también son sujetos a procesos de auditoría social y serán puestos en conocimiento de la institucionalidad pública en las mesas temáticas de trabajo por parte de la representación de las organizaciones de sociedad civil que forman parte de la iniciativa de gobierno abierto en Guatemala.

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

Quienes le dan seguimiento a la implementación de la buena práctica es el Foro Multiactor de la Iniciativa de Gobierno Abierto en Guatemala; organizaciones sociales representadas en la Mesa de Gobierno Abierto en Guatemala; instituciones públicas representadas en los espacios de la iniciativa de gobierno abierto y ciudadanía en general. Se espera contar con el acompañamiento de observadores del proceso de gobierno abierto en el país, siendo estos representantes de organismos internacionales y agencias de cooperación internacional con representación en Guatemala.

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

Hasta el momento se ha tomado en cuenta que es posible la concertación de herramientas que contribuyan al beneficio social, entre organizaciones de sociedad civil y gobierno, generando con ello, mayor gobernanza en el país. Se han sentado las bases para una cultura de diálogo y resultados que conlleven la representación Gobierno-Sociedad. Se ha contado con la inclusión de la ciudadanía en los resultados que serán presentados al momento en que se conozca públicamente los compromisos del Plan de Acción Nacional. Asimismo, es necesario el fomento del gobierno electrónico para propiciar cada vez más espacios inclusivos a la ciudadanía, lo cual implica la democratización del ejercicio de la gestión pública guatemalteca,

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

www.propuestas.gobiernoabierto.gob.gt

24. Contacto: 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):

Lic. Jaime Rafael Muñoz Flores, Director de Gobierno Abierto de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico y Punto de Contacto Técnico de Gobierno Abierto, Guatemala AGA-OGP

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

Teléfono celular: 4906-9436.

Teléfono institucional: 2220-5383 extensión 1012.

ANEXO 3**CÓDIGO DE ÉTICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS (CGC)**

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

Código de Ética de la Contraloría General de Cuentas

Convención Interamericana contra la Corrupción, Artículo III Medidas preventivas:

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.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Contraloría General de Cuentas de la República de Guatemala (CGC)

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:⁶

Por imperativo legal corresponde a la Contraloría General de Cuentas, velar por la probidad, la transparencia y la honestidad en la administración pública, siendo en consecuencia la solvencia ética personal e institucional la condición esencial para el ejercicio de dicho mandato; en ese sentido, se implementó el Código de Ética, con el propósito de establecer normas de ética pública aplicables a la conducta de todas las personas que prestan sus servicios en la Contraloría General de Cuentas, con el fin de crear una cultura de ética institucional que forme parte del desempeño personal, siendo de observancia obligatoria para los servidores públicos de la Institución.

El Código de Ética de la Contraloría General de Cuentas, fue incluido dentro de la normativa interna de la entidad, por medio de los Acuerdos A-017-2020 y Acuerdo A-034-2020, el cual contiene la descripción de principios éticos fundamentales, como: Integridad, disciplina, responsabilidad, prudencia, imparcialidad, decoro, compromiso, lealtad, independencia y liderazgo; de igual manera contiene los valores institucionales fundamentales siguientes: veracidad, justicia, solidaridad, dignidad, honorabilidad, iniciativa, confianza, voluntad, trabajo en equipo, asertividad, honestidad, honradez, mérito, equidad; de la misma forma, incluye una serie de actitudes requeridas en la colaboración institucional y también, actitudes no permitidas en la colaboración institucional, efectos agravantes, acciones éticas contra la corrupción, órganos competentes, procedimientos y censuras.

⁶ La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

Derivado de lo anterior, el Código de Ética de la Contraloría General de Cuentas, se considera una buena práctica en virtud que sensibiliza, promueve y obliga a los servidores públicos de la entidad, a conducirse bajo actitudes personales e institucionales, guiadas por principios y valores socialmente aceptados, que buscan la realización del bien común.

El Código de Ética de la Contraloría General de Cuentas, es un proyecto que se implementó a inicios del año 2021, con gran incidencia a lo interno de la entidad y con un gran impacto en las diferentes entidades sujetas a fiscalización, en virtud que, en el marco del Año de la Ética y Probidad, la Contraloría General de Cuentas, ha desarrollado un plan de capacitación y conferencias, con el propósito de promover el comportamiento ético en el capital humano institucional, tendiente al desarrollo y consolidación de estos principios y valores en la administración pública, obteniendo gran aceptación en miles de servidores públicos.

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

El Código de Ética de la Contraloría General de Cuentas, se desarrolló considerando que la ética pública se constituye como cimiento imprescindible en el ejercicio de las funciones que por ley competen a la Contraloría General de Cuentas, se hizo necesaria la creación, impulso y fortalecimiento de una cultura de respeto y práctica de principios y valores fundamentales.

Esta buena práctica también se implementó con la finalidad de armonizar los compromisos internacionales de la Contraloría General de Cuentas, como miembro activo de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores –INTOSAI-, con las normas internas técnicas de este ente fiscalizador y para cumplir con el mandato legal de velar por la probidad, la transparencia y la honestidad en la administración pública.

Antes de la implementación del Código de Ética de la Contraloría General de Cuentas, se carecía de un instrumento similar, que permitiera a los colaboradores a conducirse bajo principios y valores éticos, lo cual, no permitía fortalecer la probidad, la transparencia y la honestidad dentro de la Institución, de la misma manera, no existían Órganos Competentes, para velar por el cumplimiento de la cultura de ética institucional, darle trámite a denuncias de acciones antiéticas cometidas por colaboradores de la institución y emitir los procedimientos y censuras correspondientes.

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

Para el desarrollo del Código de Ética de la Contraloría General de Cuentas, se realizaron reuniones de trabajo con personal de la institución y autoridades superiores de la Entidad Fiscalizadora Superior, se desarrolló un plan de capacitación para todo el personal, con el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Formación y Capacitación, para verificar el cumplimiento de la herramienta.

Para su elaboración, se consideró el Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus reformas, el Acuerdo gubernativo Número 96-2019 del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, también se tomó en cuenta la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto No. 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala;

y su Reglamento Acuerdo Gubernativo No. 613-2005 del Presidente de la República de Guatemala <https://www.contraloria.gob.gt/index.php/lesyes-y-reglamentos/>.

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

Los servidores públicos de la Contraloría General de Cuentas, firmaron una carta en la que se comprometieron a cumplir el Código de Ética y su Reglamento, de la misma forma se desarrolló una malla curricular de cinco módulos de capacitación y evaluación para todos los colaboradores de la institución, con esto se busca contribuir con la adopción de valores éticos y comportamiento de probidad como testimonio y ejemplo de la Contraloría General de Cuentas a las instituciones públicas, para recuperar y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades del Estado.

Recursos Financieros: Recursos propios de la Entidad Fiscalizadora Superior.

Recursos Humanos: Personal interno de la Contraloría General de cuentas.

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

7

Se busca contribuir con la adopción de valores éticos y comportamiento de probidad como testimonio y ejemplo de la Contraloría General de Cuentas a las instituciones públicas, para recuperar y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades del Estado.

El mayor beneficio que se ha obtenido, es el posicionamiento de la ética pública, de los principios éticos fundamentales y de los valores institucionales en los colaboradores de la Entidad de Fiscalización Superior, aumentando el grado de cumplimiento de la probidad, transparencia y honestidad que se tiene como imperativo legal.

En el marco del Año de la Ética y la Probidad, la Contraloría General de Cuentas, ha desarrollado capacitaciones y conferencias en la mayor parte de instituciones de la administración pública, con un enfoque de cultura de ética institucional incluido en el Código de Ética, lo cual ha generado un impacto positivo y que varias instituciones pretenden imitar.

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

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

Dr. Calvin Manolo Galindo López, Inspector General, email: cgalindo@contraloria.gob.gt

MA. Carlos Enrique Orozco Robles, Director, email: ceorozcor@contraloria.gob.gt

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

⁷ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

El seguimiento es constante por el Contralor General de Cuentas, el Subcontralor de Probidad, Subcontralor de Calidad del Gasto Público, el Inspector General, los Órganos Competentes (Tribunal Institucional de Ética y Comité Institucional de Ética), Directores, Subdirectores, Jefaturas, todas, dependencias de la Contraloría General de Cuentas, estos funcionarios vigilan y desarrollan seguimiento constante que el Código de Ética como buena práctica se implementada a cabalidad.

Tanto el Tribunal Institucional de Ética, como el Comité Institucional de Ética, de acuerdo a sus facultades y atribuciones, presentan informe trimestral de sus actuaciones a la máxima autoridad, asimismo elaboran memoria anual de labores y viabilizan la implementación práctica del Código de Ética.

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

Las lecciones aprendidas: Se ha comprobado que por medio de una cultura de ética institucional se puede prevenir la corrupción; Con buena disposición y unión del recurso humano dentro de las instituciones se pueden realizar grandes proyectos.

Los desafíos presentes son: Resistencia al cambio. Que los presuntos infractores se adapten a las disposiciones del Comité Institucional de Ética y el Tribunal Institucional de Ética.

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

<https://www.contraloria.gob.gt/>

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

<https://www.contraloria.gob.gt/wp-content/uploads/2021/01/Codigo-de-Etica-y-su-Reglamento-2021-VF.pdf>

<https://www.contraloria.gob.gt/index.php/plan-de-capacitacion-aep/>

12. Contacto: 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. Calvin Manolo Galindo López, Inspector General, email: cgalindo@contraloria.gob.gt

MA. Carlos Enrique Orozco Robles, Director, email: ceorozcor@contraloria.gob.gt

ANEXO 4

BOTÓN DE DENUNCIA PARA “REPORTAR QUEJAS Y ALERTAS DE CORRUPCIÓN. MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES (MINEX)

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

“Botón de denuncia para “Reportar quejas y alertas de corrupción”: Con base a una instrucción recibida por la Comisión Presidencial contra la Corrupción –CPCC-, en la cual se indicó que debía implementarse un botón de quejas y alertas de corrupción, se procedió a realizar el estudio e implementación del mismo.

Por lo que, en el mes de diciembre de 2020, se habilita dicho Botón de denuncia, el cual es inaugurado en el Consulado General de Guatemala en Miami, Florida, Estados Unidos de América.

El citado botón, se encuentra habilitado en la página del Ministerio de Relaciones Exteriores y en las páginas web de los Consulados Generales y Consulados de Guatemala acreditados en los Estados Unidos de América.

Se considera que dicha práctica, se relaciona con el Artículo III, Medidas Preventivas, numeral 8 y numeral 11 de la Convención Interamericana contra la Corrupción, los cuales dicen: “8. Sistemas para proteger a los funcionarios públicos y ciudadanos particulares que denuncien de buena fe actos de corrupción, incluyendo la protección de su identidad, de conformidad con su Constitución y los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico interno.” Y “11. Mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción.”

2. Institución: Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

El Ministerio de Relaciones Exteriores a través de la Unidad de Información Pública.

Además, la Secretaría Técnica del Comité de Transparencia y Rendición de Cuentas, remite vía correo electrónico a la Dirección de Asuntos Consulares y Migratorios, las quejas de funcionamiento correspondientes a las Misiones Consulares y secciones consulares de Embajada.

3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:⁸

El Botón de denuncia se encuentra habilitado en la página web como “Reportar quejas y alertas de corrupción”, en la cual el ciudadano guatemalteco o funcionarios pueden reportar quejas o posibles alertas de corrupción.

En el proceso en que el interesado se encuentra llenando el formulario, éste lo direcciona a la Comisión Presidencial contra la Corrupción si es una Alerta de corrupción, para iniciar con el proceso de investigación respectivo, en el caso en que se refiera a una inconformidad por servicio prestado u otro

⁸ La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

tema que el sistema no considere alerta, el caso se direcciona como una “Queja” a la Unidad de Información Pública, quien lo canaliza por correo electrónico a la Dirección Administrativa o Sustantiva que corresponda.

En el caso de los Consulados Generales y Consulados acreditados en los Estados Unidos de América, se giró la instrucción de colocar a la vista el código QR con el objeto de que el connacional tenga la oportunidad de escanearlo e ingresar directamente a la plataforma para realizar su queja o alerta de corrupción.

Al inicio de su implementación la persona que ingresaba a dicho botón, llenaba un formulario ingresando los datos personales, para identificar al sujeto que manifestaba la denuncia, sin embargo, posteriormente en una reunión con la Comisión Presidencial contra la Corrupción –CPCC-, se concluyó que se habilitara un campo de “Anónimo” a efecto de que las personas tengan mayor confianza en brindar su queja o alerta de corrupción, por lo que a partir de enero 2021 se encuentra de esta forma.

Se considera que es una buena práctica, porque fomenta la cultura de la denuncia en la población guatemalteca y motiva a los funcionarios a evitar realizar prácticas que estén fuera de lo normal.

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

Dicho procedimiento se llevó a cabo en cumplimiento a la Política de Gobierno relacionada con el eje de política “Transparencia” y por instrucciones de la Comisión Presidencial contra la Corrupción –CPCC-.

Además, el carecer de una herramienta que permita captar la insatisfacción de los guatemaltecos para elevar la eficiencia en los servicios consulares, así como aplicar las acciones administrativas que sean necesarias para la corrección del proceso, fue otra de las razones que motivaron a implementar dicho instrumento tecnológico.

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

Se consideró la particularidad de este Ministerio, derivado a la representación que tiene Guatemala en el exterior, así como el evaluar los procedimientos para la sistematización y seguimiento interno, que se traslada a la Dirección de Informática para que exista una bitácora.

Se ha dado el seguimiento para el desarrollo y puesta en marcha de la buena práctica, así como su divulgación en la comunidad guatemalteca, por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores a través de la Unidad de modernización y Gestión de Proyectos, Dirección de Informática y Dirección de Comunicación Social, en coordinación con la Comisión Presidencial contra la Corrupción –CPCC-.

En su implementación no se tomó en cuenta experiencias ni legislación modelo de otros países. Sin embargo, institucionalmente se emitió el Acuerdo Ministerial No. 038 de fecha 23 de marzo de 2021, por medio del cual se crea el Comité de Transparencia y Rendición de Cuentas del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la finalidad de atender y resolver los asuntos relacionados con el Protocolo de Transparencia y Rendición de Cuentas.

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

A través de la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores, sus funcionarios y los Consulados Generales y Consulados acreditados en los Estados Unidos de América.

Entre los recursos necesarios para su implementación, se ocupó a dos personas para el levantado del proceso, dos personas para el desarrollo de la aplicación, además del apoyo de la Dirección de Comunicación Social para el diseño del arte que se trasladó a los Consulados Generales y Consulados de Guatemala en los Estados Unidos de América, finalmente las horas hombre que se ocupó para su evaluación, el cual aproximadamente fue de un mes.

7. **Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?:⁹.

El resultado final esperado es fomentar en las personas la cultura de denuncia y prevención de actos de corrupción, así como efectuar las acciones necesarias para atender eficientemente los servicios que se prestan, además de contar con información inmediata de la percepción de los ciudadanos en cuanto a la prestación de los servicios.

Se considera que entre los beneficios que se han obtenido, se encuentra la identificación de las inconformidades de las personas y las acciones que internamente se han dado; así como, el seguimiento a las quejas en cuanto al funcionamiento. Con el desarrollo del botón de denuncia, se han identificado algunos problemas, que permiten conocer la percepción de los connacionales y mejorar los servicios que se brindan.

Entre los impactos se puede mencionar, que los funcionarios se abstienen de brindar un mal servicio, se concientiza a los funcionarios de su actuar dentro de la institución y se motiva a la cultura de denuncia a los guatemaltecos.

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

La buena práctica del botón de denuncia, se considera que puede ser adaptada a otros países, y el equipo que la desarrolló en este Ministerio está con la buena voluntad de brindar la asistencia técnica para su implementación, por lo que el punto de contacto definido es la Unidad de modernización y Gestión de Proyectos.

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

La Unidad de Información Pública es la responsable de canalizar las quejas que ingresen al sistema, para trasladarlas a las Direcciones Administrativas y Sustantivas, para su seguimiento y solución respectiva.

⁹ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

Asimismo, de ser necesaria una resolución colegiada, se tendrá el apoyo del Comité de Transparencia y Rendición de Cuentas del Ministerio de Relaciones Exteriores, quienes presentarán un informe trimestral de los casos atendidos a las Autoridades Superiores de este Ministerio.

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

La necesidad de una sistematización interna para la solución de los casos, ya que es a través de correo electrónico,

Además, la sistematización de los controles de calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos.

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

Para conocer la buena práctica puede ingresarse a la página www.minex.gob.gt y elegir el campo de “Reportar quejas y alertas de corrupción”.

12. Contacto: 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):

Unidad de Información Pública, Embajadora Monica Del Rosario Morales De Mena, mmorales@minex.gob.gt, teléfono 24100000 extensión 2052.

ANEXO 5

IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y COMPARECENCIA EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS EN LAS INSTITUCIONES DEL ORGANISMO EJECUTIVO. OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL (ONSEC)

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

Implementación del proceso de verificación y comparecencia en materia de recursos humanos en las instituciones del Organismo Ejecutivo. Se relaciona con la medida preventiva de órganos de control superior.

2. Institución: Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Instituciones del Organismo Ejecutivo con acompañamiento de la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC).

3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:¹⁰

Se refiere al acto en el que la Autoridad Nominadora convoca a todas las personas que prestan sus servicios en la Institución para que comparezcan ante personal de Auditoría Interna y de Recursos Humanos de la Institución con acompañamiento de un observador de la Oficina Nacional de Servicio Civil, con la finalidad de confirmar sus datos generales y reporta las tareas o actividades que realiza según el puesto que ocupa y el tipo de servicio que presta con el visto bueno del jefe inmediato o autoridad correspondiente.

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

Establecer por Institución del Organismo Ejecutivo la cantidad de personal contratado en los distintos tipos de servicio, en virtud de la falta de un registro unificado de personal por tipo de servicio contratado en las instituciones del Organismo Ejecutivo.

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

La metodología utilizada fue la confirmación electrónica por medio de la habilitación de la opción de verificación de recursos humanos en el Sistema Guatenóminas.

¹⁰ La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

Se consideró el apoyo interinstitucional entre el Ministerio de Finanzas Públicas para desarrollar la opción de verificación de recursos humanos, con la Oficina Nacional de Servicio Civil para el acompañamiento a las Instituciones.

La legislación utilizada es un Acuerdo de Dirección número D-2020-044 de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

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

Se implementa paulatinamente en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión de Recursos Humanos aprobado para el 2021, Acuerdo de Dirección número D-2021-014 de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

Recursos humanos para su implementación: Se consideró que las áreas de Auditoría Interna y Recursos Humanos de cada Institución del Organismo Ejecutivo confirmaran en el Sistema, al personal contratado en los distintos tipos de servicio, con el acompañamiento como observadores de personal de planta de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

Recursos Financieros: Pago de viáticos para el personal de auditoría interna, de recursos humanos y observador de la Oficina Nacional de Servicio Civil cuando es necesario viajar al interior del país con instituciones con sedes departamentales.

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

11

La información que se recopila de las Instituciones del Organismo Ejecutivo sirve de base para realizar auditorías de recursos humanos para verificar el cumplimiento de disposiciones, procesos y procedimientos técnicos legales vigentes en materia de recursos humanos con el propósito de que la Oficina Nacional de Servicio Civil, asesore a las Instituciones del Organismo Ejecutivo con la propuesta de recomendaciones con base en las oportunidades de mejora detectadas.

Los beneficios han sido el ordenamiento de los puestos, implementación de recomendaciones que facilitan la gestión de recursos humanos, así también, se conoce el quehacer de las instituciones y su estructura organizacional y de puestos.

Derivado de las auditorías realizadas en función del proceso de verificación y comparencia de recursos humanos, se han implementado acciones correctivas por parte de varias Instituciones, de conformidad con las recomendaciones de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

Incremento en la solicitud de asesoría en materia de recursos humanos a la Oficina Nacional de Servicio Civil, derivado de las recomendaciones realizadas.

¹¹ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

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

Sí, para países en vías de desarrollo, considerando que hay países que actualmente ya tienen registros sistematizados de personal contratado en el Estado y realizan auditorías desde hace varios años. Desde la Oficina Nacional de Servicio Civil, la Unidad de Auditorías de Recursos Humanos es el órgano responsable de brindar el acompañamiento al proceso de verificación y comparecencia y quien podría brindar la asesoría técnica a fin de compartir las buenas prácticas.

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

La Unidad de Auditorías de Recursos Humanos de la Oficina Nacional de Servicio Civil es la encargada de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica en las Instituciones del Organismo Ejecutivo de Guatemala.

Se vigila su implementación por medio de la opción de verificación de recursos humanos en el Sistema Guatenóminas.

Se realiza informe por cada acompañamiento al Proceso de Verificación y Comparecencia en materia de recursos humanos que se realiza e informe de Auditoría de Recursos Humanos efectuada a la documentación y resultados del mismo.

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

Que las asesorías por parte de la Oficina Nacional de Servicio Civil en materia de gestión de recursos humanos son esenciales y necesarias para todas las Instituciones del Organismo Ejecutivo para propiciar una gestión eficiente.

Los desafíos para la implementación han sido:

- Poco personal contratado para prestar servicios permanentes en las Instituciones, lo cual dificulta ejecutar el proceso.
- Magnitud de las instituciones, lo cual amplía los plazos de verificación y control.
- Instituciones que tienen personal en ubicaciones departamentales y regionales.
- Disponibilidad de vehículos para movilizar al personal.
- Disponibilidad financiera para pago de viáticos para el personal que viaja al interior del país.

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

En la página de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en la sección de Publicaciones, en el apartado de Noticias en el siguiente enlace:

<http://www.onsec.gob.gt/w1/index.php/2021/03/17/confrontan-datos-de-personal-en-senacyt/>

<http://www.onsec.gob.gt/w1/index.php/2020/11/17/onsec-acompana-proceso-de-verificacion-y-comparecencia-en-materia-de-recursos-humanos-en-cultura-y-deportes/>

<https://www.onsec.gob.gt/w1/index.php/2020/07/16/onsec-acompano-proceso-de-verificacion-y-comparecencia-de-recurso-humano/>

12. Contacto: 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):

Ludvin Willberto Ortega Mansilla
ludvin.ortega@onsec.gob.gt
Teléfono: 23214800 extensión 162 / 50163285

ANEXO 6

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS -SIARH-, EN EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL (MSPAS), CON ACOMPAÑAMIENTO DE LA OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL (ONSEC)

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

Implementación del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, con acompañamiento de la Oficina Nacional de Servicio Civil. Se relaciona con la medida preventivas respecto a los sistemas de contratación de servidores públicos.

2. Institución: Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social con acompañamiento de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:¹²

Si bien el Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH- fue autorizado mediante Acuerdo Gubernativo No. 297-2015, la implementación en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se llevó a cabo a partir de marzo 2021, lo cual ha permitido realizar los procesos de Dotación de Recursos Humanos dentro del Sistema informático referido, contribuyendo así a la transparencia en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

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

Los procesos de dotación de Recursos Humanos se realizaban manualmente, es decir, fuera del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, lo cual provocaba la percepción de falta de transparencia y falta de publicidad para las convocatorias ante la población y especialmente en los servidores públicos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, lo que limitaba la participación de posibles candidatas para ocupar los puestos vacantes.

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

El Acuerdo Gubernativo No. 297-2015 del 29 de diciembre de 2015 autoriza el Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, y establece la obligatoriedad de su uso en las instituciones del Organismo Ejecutivo regidas por la Ley de Servicio Civil, quienes lo implementarán paulatinamente.

¹² La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

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

Desde la emisión del Acuerdo Gubernativo 297-2015, las instituciones del Organismo Ejecutivo se adhirieron al uso para el proceso de Dotación de Recursos Humanos, siendo el último en adherirse el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

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

13

El resultado final se establece en que el 100% de las instituciones del Organismo Ejecutivo obligadas al uso del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, ya lo están utilizando. Lo que permite tener procesos transparentes y públicos.

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

No aplica.

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

La Dirección de Carrera Administrativa de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

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

No aplica.

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

https://www.minfin.gob.gt/images/downloads/leyes_acuerdos/acuerdogub297_040116.pdf

12. Contacto: 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):

Ludvin Willberto Ortega Mansilla
ludvin.ortega@onsec.gob.gt
 Teléfono: 23214800 extensión 162 / 50163285

¹³ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

ANEXO 7**DENUNCIA ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO, POR SUPUESTA VENTA DE PLAZAS.
OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL (ONSEC)**

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

Denuncia ante el Ministerio Público, por supuesta venta de plazas. Se relaciona con las medidas que tienden a crear sistemas para proteger a los funcionarios y ciudadanos particulares que denuncien de buena fe, actos de corrupción.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:¹⁴

La Directora de la Dirección de Carrera Administrativa de la Oficina Nacional de Servicio Civil, tuvo conocimiento de personas de quienes se desconoce su identidad, que se hicieron pasar por servidores públicos de la Oficina Nacional de Servicio Civil, ofreciendo puestos en instituciones del Organismo Ejecutivo a cambio de una remuneración, a través de medios digitales.

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

En virtud de los hechos descritos, el Director de la Oficina Nacional de Servicio Civil, presentó denuncia penal ante el Ministerio Público, describiendo los hechos que tenía conocimiento, con la finalidad que se investiguen los hechos denunciados.

Actualmente, la denuncia está asignada al Equipo 2 GIC, Equipo de persecución penal, de la Fiscalía de Distrito Metropolitano, con el número de investigación MP001-2021-1410.

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

No aplica.

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

¹⁴ La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

En el presente caso la Oficina Nacional de Servicio Civil ha socializado por todos los medios digitales institucionales, que ninguna persona puede realizar ningún cobro para ocupar un puesto en el Organismo Ejecutivo, asimismo ha reiterado que todos los procesos se llevan a cabo a través del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos –SIARH-.

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

15

Evitar que ciudadanos o servidores públicos sean sorprendidos en su buena fe al momento de querer ocupar un cargo o empleo público.

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

No aplica.

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

Dirección de Asuntos Jurídicos de la Oficina Nacional de Servicio Civil y Ministerio Público

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

No aplica.

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

<https://drive.google.com/file/d/1JH2NlvBF6r-fLPEuLub7bV9HZwJQdCdJ/view>

12. Contacto: 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):

Ludvin Willberto Ortega Mansilla

ludvin.ortega@onsec.gob.gt

Teléfono: 23214800 extensión 162 / 50163285

¹⁵ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

ANEXO 8

CAMPAÑAS INSTITUCIONALES #YOSOYOJ Y #ANTICORRUPCIÓN Y FORMACIÓN ACADÉMICA PARA PROMOVER VALORES ÉTICOS Y FOMENTAR LA TRANSPARENCIA EN EL ORGANISMO JUDICIAL (OJ)

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

Campañas institucionales para promover valores éticos y fomentar la transparencia en el Organismo Judicial.

En cumplimiento del Acuerdo A-004-2021 emitido por la Contraloría General de Cuentas, el cual declara al 2021 como el Año de la Ética y Probidad, el Organismo Judicial implementaron dos campañas institucionales para promover valores éticos y fomentar la transparencia.

La presidente del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia, Magistrada Silvia Patricia Valdés Quezada, ha organizado una serie de acciones enfocadas en fortalecer los valores y principios establecidos en las Normas de Comportamiento Ético del Organismo Judicial.

Así nacen las campañas #YoSoyOJ y #Anticorrupción. La finalidad de estas iniciativas es fomentar entre los colaboradores el compromiso de transparencia y la cultura de denuncia ante posibles actos de corrupción.

La campaña #Anticorrupción también invita a la población a denunciar anomalías, para garantizar un mejor servicio a los usuarios y propiciar un ambiente libre de corrupción.

Para hacerlo, contactar al 2426-7086, ext. 4030, y en el sitio web www.oj.gob.gt. Sección denuncias y quejas. Correos electrónicos: quejas@oj.gob.gt/quejas.xela@oj.gob.gt

Asimismo, este alto Organismo de Estado ha generado diversas actividades académicas a través de la Escuela de Estudios Judiciales, dirigidas a funcionarios judiciales, verbigracia: a) Taller sobre la Responsabilidad de Denunciar Actos de Corrupción, Previstos en la Convención Contra la Corrupción; b) Curso La Convención Contra la Corrupción y su Relación con la Normativa Nacional; c) Programa Normas de Comportamiento Ético y Ley Contra la Corrupción y d) Congreso Redes Cibernéticas, Redes Criminales y Corrupción. Etc.

Ambas buenas prácticas están relacionadas con los siguientes artículos de la Convención Interamericana contra la Corrupción¹⁶son:

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

¹⁶ Convención Interamericana contra la Corrupción.

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.
2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Secretaría de Comunicación Social y Protocolo del Organismo Judicial y Escuela de Estudios Judiciales.

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:¹⁷

Las Campañas #YoSoyOJ y #Anticorrupción tienen como objetivos generales fortalecer los valores y principios en los funcionarios o empleados judiciales y administrativos para evitar actos de corrupción, así como la instalación de buzones de sugerencia para conocer la percepción de los usuarios en relación al servicio que se presta en áreas administrativas y judiciales, promoviendo la denuncia ciudadana de quien haya sido víctima de algún acto contrario a las Normas de Comportamiento Ético del Organismo Judicial.

La educación es la mejor herramienta en la lucha contra la corrupción. Es de importancia para la Escuela de Estudios Judiciales el conocimiento de los valores de solidaridad, honestidad, respeto a la verdad, caridad y justicia, así como el respeto y aplicación de los mismos ya que con ellos es posible eliminar la corrupción que tanto lesiona a la sociedad de Guatemala, formando Jueces, Magistrados, personal administrativo y auxiliares judiciales en temas como lucha contra la corrupción, ética, bioética, entre otros temas relacionados.

Ambas buenas prácticas inciden en el cambio de cultura organizacional en el personal del Organismo Judicial, pues permite formarse y/o capacitarse en temas relacionados a la lucha contra la corrupción, así como aplicar el ejercicio de los valores institucionales en las relaciones cotidianas entre el personal del Organismo Judicial, así como con los usuarios y demás actores con quienes se tenga relación.

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

La Campaña “YoSoyOJ” nace con la finalidad de promover un servicio de calidad y calidez para las personas usuarias de los servicios judiciales. La campaña incluye la atención diferenciada para asegurar una igualdad sustantiva para las poblaciones en condición de vulnerabilidad. A través de esta iniciativa, personal de esta institución se compromete a brindar un servicio acorde al respeto de los derechos humanos.

¹⁷ La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

Antes de adoptar la buena práctica citada en el párrafo anterior, existían porcentajes considerables de quejas en cuanto a la prestación de los servicios que presta el Organismo Judicial, por lo que las autoridades de dicho poder de Estado, adoptaron como medida que logre minimizar dicho porcentaje de quejas por parte de los usuarios la campaña #YoSoyOJ.

Asimismo, la Campaña #Anticorrupción, nace con el objetivo de crear una cultura de denuncia ante actos irregulares que pueda cometer cualquier funcionario que labore en el Organismo Judicial se promocionaron las líneas de denuncia tanto para público interno como para público externo, siendo las TICs fundamentales en el proceso, tanto de traslado de la información como de denuncia.

Antes de la implementación de la campaña #Anticorrupción, la cultura de denuncia de actos irregulares cometidos por cualquier funcionario que labore en el Organismo Judicial era casi nula, desde la implementación de la campaña se ha fortalecido la cultura de denuncia.

En el caso de la oferta formativa en temas relacionados a la lucha contra la corrupción, la Escuela de Estudios Judiciales cuenta con alrededor de 204 cursos relacionados a dicha temática. Uno de los desafíos a superar es contar con la mayor cantidad de Jueces, Magistrados, personal administrativo y auxiliares judiciales en temas relacionados a la lucha contra la corrupción.

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

En el caso de las Campañas Institucionales #YoSoyOJ y #Anticorrupción, 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.

En el caso de la formación y/o capacitación en temas relacionados a la lucha contra la corrupción, existen actualmente alrededor de 204 cursos en beneficio de Jueces, Magistrados, auxiliares administrativos y personal administrativo.

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

En el caso de las Campañas Institucionales #YoSoyOJ y #Anticorrupción, así como la formación y capacitación en temas relacionados a la lucha contra la corrupción del personal del OJ se logró su implementación con recursos humanos y financieros propios de dicho Organismo.

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

18

En el caso de las Campañas Institucionales #YoSoyOJ y #Anticorrupción el resultado final esperado ha sido el cambio en la cultura organizacional de la institución al fortalecerse el ejercicio de los valores y principios morales, así como el fortalecimiento de la cultura de denuncia de actos irregulares en el personal del Organismo Judicial.

En el caso de la formación y capacitación en temas relacionados a la lucha contra la corrupción, el resultado final esperado es lograr mayor cantidad de personal judicial formado y/o capacitado en dichos temas; así como la aplicación de los conocimientos obtenidos en su ejercicio profesional.

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

Tanto las Campañas Institucionales #YoSoyOJ y #Anticorrupción, así como de la formación y capacitación en temas relacionados a la lucha contra la corrupción pueden ser buenas prácticas adaptadas y sobre todo de utilidad a otros países.

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

La Secretaría de Comunicación Social y Protocolo y la Escuela de Estudios Judiciales son las encargadas de dar seguimiento a la implementación de las dos buenas prácticas indicadas en este cuestionario.

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

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 fue una campaña que se expandió 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 y 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.

¹⁸ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

El desafío mayor ha sido lograr el cambio de cultura tanto organizacional como de denuncia de actos irregulares por parte de personal del Organismo Judicial.

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

#SoyOJ

#Anticorrupción

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

<https://www.facebook.com/pages/Escuela%20de%20Estudios%20Judiciales/316449161745613/>

12. Contacto: 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):

- Lic. Fredi Nohe Calderón Albizurez, Coordinador del Área de Comunicación Social de la Secretaría de Comunicación Social y Protocolo del Organismo Judicial. Correo electrónico: fnalderon@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 9

**SELECCIÓN OBJETIVA DE CASOS A TRAVÉS DE INDICADORES DE
COMPORTAMIENTO TRIBUTARIO Y CONTROL DE CASOS. SUPERINTENDENCIA DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)**

1. **Título:** Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:
 - a. **Título:** Selección objetiva de casos a través de indicadores de comportamiento tributario. **Tema:** Direccionamiento de labores de control y selección objetiva de casos. **Materia:** Medidas preventivas.
 - b. **Título:** Control de Casos
Tema: Forma de vigilancia sobre la información que utiliza cada uno de los Departamentos de la Gerencia de Investigación Fiscal.

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

Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-/Gerencia de Investigación Fiscal

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de esta:
 - a. Para el efectivo direccionamiento de los esfuerzos de control y de fiscalización de la Administración Tributaria, la Gerencia de Investigación Fiscal debe contar con Instrumentos que le permitan identificar con certeza los grupos de personas que incurren en mayor evasión fiscal. Direccionar, en ese contexto, implica poder guiar el análisis o estudio de los fenómenos propios de la tributación, en particular los de incumplimiento de esta, entendiendo que pueden ser muchos quienes incurren en ella y pocos los recursos que a su control se pueden destinar. Para ello el uso de indicadores es un elemento fundamental para identificar grupos objetivos caracterizados por baja tributación. Dichos grupos se integran conforme actividad económica y ubicación geográfica.

La práctica se sustenta en el flujo habitual de las declaraciones de los contribuyentes correspondientes a los principales impuestos, por lo que la fuente de los datos que se analizan permanece en tanto no concluya el ciclo de vida de cada persona incluida en el análisis. Además porque los recursos requeridos para su implantación son propios de la SAT.

Constituye una buena práctica por ofrecer una base objetiva de comparación, usando los elementos clave de la determinación del correspondiente impuesto. Además por permitir se direccionen los análisis sobre la base de una base objetiva, haciendo que no sea el azar y menos la discrecionalidad lo que determine a quien investigar o fiscalizar y por consiguiente a quien liberar de dicho control.
 - b. Estandarización en la forma de individualizar y documentar las investigaciones o actuaciones que se realizan en cada uno de los Departamentos que conforman esta Gerencia. A cada una de las investigaciones u acciones llevadas a cabo, se le asigna una carpeta con número de caso, a través de nomenclatura que identifica el Departamento, el año y el número de la gestión que corresponde, en la que se almacena toda la información utilizada para la misma, con accesos restringidos. Por

lo anterior, únicamente es posible obtener información para investigaciones formalmente iniciadas y debe contener un documento que permita identificar el inicio de la misma.

Constituye una buena práctica, en virtud que permite identificar qué información fue considerada y determinar si la misma era pertinente dentro del caso que se estaba analizando, situación que limita al colaborador en caso quisiera obtener información para uso personal. Esta práctica está sustentada en procedimientos con apoyo en un sistema de control interno de documentación administrativa (Memorandos, Hojas de trámite, oficios, etc).

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:
 - a. Se adoptó por la necesidad de contar con un instrumento de direccionamiento de los esfuerzos de control, considerando los escasos recursos disponibles para ello y un conjunto grande de contribuyentes con características que se agrupan en segmentos conforme a su giro habitual.

Previo a su existencia no se contaba con una base técnica por la cual calificar objetivamente la posición del contribuyente al calificarle en contraste con lo que determinan y pagan otros que se dedican a la misma actividad.
 - b. Se adoptó con el propósito de llevar un control documental de las actividades e información utilizada en cada gestión, basado en procedimientos.
5. **Enfoque:** ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:
 - a. Se decidió utilizar la versatilidad de un software para el análisis de datos, destinado a la generación de estadísticas o cuadros de mando, por su versatilidad y la disponibilidad de los respectivos recursos, tanto de software como del personal especializado en su utilización. Se incorporó el método de “mapas fiscales” para facilitar tanto el uso como la comprensión de los datos. Este es un instrumento utilizado por otras Administraciones Tributarias como Chile y Colombia, bajo la denominación de Análisis Referencial de los Contribuyentes (ARCO en Chile; SICAT en Chile).
 - b. Las solicitudes o actuaciones se organizan mediante carpetas que permitieran identificar el Departamento que realiza la investigación, el año y también un correlativo. El acceso para cada una de esas carpetas es restringido, únicamente tiene acceso el colaborador asignado, el Jefe del Departamento y la Autoridad Superior. Lo anterior, a través de la herramienta institucional OneDrive, que permite trazabilidad de las acciones realizadas. Además de lo anterior, la documentación administrativa se documenta en la página de intranet institucional.
6. **Implementación:** ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?:
 - a. Fue utilizado recurso propio para el correspondiente desarrollo. En marcha se encuentran las definiciones y el desarrollo de un software con prestaciones que faciliten el uso de los indicadores en la gestión de riesgo apoyada en otros sistemas de información.

- b. Implementado con recurso propio considerando procedimientos establecidos con apoyo de la plataforma tecnológica de Microsoft OneDrive y la página de intranet institucional.

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

7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?¹⁹
 - a. A partir de 2020, el uso de los indicadores ha permitido contar con una calificación asociada a cada contribuyente del Régimen General del IVA, como también del Régimen sobre las Ganancias del Impuesto sobre la Renta. Esto ha permitido incorporar dicha calificación en la selección de quienes serán calificados como emisores de Factura Electrónica, por ejemplo. Igualmente fue utilizada tal calificación al analizar el comportamiento de los principales contribuyentes y recomendar acciones de control dirigidas a los mismos. Con el proyecto de creación de un sistema en el año 2021, se espera que esa calificación pueda ser utilizada en combinación de otros elementos para integrar el perfil de riesgo del contribuyente. Su impacto puede ser hasta ahora medido en función del plazo de su utilización. A futuro se espera abone a favor de la objetividad y por consiguiente constituya un instrumento que contribuya a evitar el uso de la discrecionalidad en el ejercicio de las potestades de fiscalización y control de la Administración Tributaria, por ejemplo, en la selección de casos como en la profundidad y diseño de las pruebas de auditoría.
 - b. A la fecha toda la información que es utilizada en diversas actividades de la Gerencia de Investigación Fiscal deriva de una solicitud realizada por dependencia de la Administración Tributaria y en algunos casos, conforme oportunidades identificadas por los Jefes de Departamento, conforme los procedimientos autorizados para el efecto, quedando cada actuación debidamente documentada.
8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podía brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:
 - a. Constituye una técnica que combina la observación sistemática de una característica medible para identificar patrones haciendo uso de la estadística. Lo novedoso es la aplicación en la Administración Tributaria, siendo su aporte principal la objetividad al calificar un buen o mal comportamiento. Si esto puede ser de interés para alguien más, la Gerencia de Investigación Fiscal de la SAT puede brindar una explicación u orientación al respecto.
9. Seguimiento: ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habrá informe de seguimiento?:

¹⁹ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.
DLC[02424SOI

- a. Esta buena práctica seguirá siendo impulsada por la Gerencia de Investigación Fiscal, la cual ofrecerá un sistema que pueda interactuar con otros usados por la Administración Tributaria para aportar un acercamiento hacia el riesgo asociado a cada contribuyente en que los indicadores se apliquen. La institucionalización que esto supone dependerá a futuro de los desarrollos que hagan efectiva la gestión de riesgo en el actuar de la entidad, en este caso, como instrumento que suprima la discrecionalidad que favorece actos de corrupción.
 - b. Forma parte de los procedimientos de la Gerencia cuya aplicación es monitoreada a lo interno de la Gerencia y por Auditoría Interna.
10. Lecciones aprendidas: ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:
- a. Con las nuevas tecnologías de inteligencia de datos es posible acceder a conjuntos voluminosos de datos y analizarlos de forma efectiva. Que la suma de experiencias y capacidades hace mejores equipos de trabajo.
 - b. Que la disciplina retribuye en tanto que la responsabilidad es mucha y las consecuencias de algún fallo muy importantes.
11. Documentos: ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (por ejemplo, enlaces en Internet):
- a. No existe hasta ahora.
 - b. No existe.
12. Contacto: Con quién comunicarse para recibir mayor información:
- a. Mario Rodolfo Figueroa Ramírez; Alexander Antonio Patiño Monge (mrfiguer@sat.gob.gt; aapatino@sat.gob.gt)
 - b. Mario Rodolfo Figueroa Ramírez; Luis Angel Martínez Villatoro (mrfiguer@sat.gob.gt; lamartin@sat.gob.gt).

ANEXO 10**PROGRAMA YO +
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)**

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

Programa YO +

Es un programa para desarrollo de acciones de fortalecimiento de capacidades, mejora de condiciones laborales y clima organizacional, así como la promoción, adopción y práctica de la política institucional de transparencia, Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción y la Declaración de Arusha Revisada de la Organización Mundial de Aduanas.

Materia de la Convención: Medidas preventivas.

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

Superintendencia de Administración Tributaria / Intendencia de Aduanas

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

El programa YO+ desarrolla acciones de fortalecimiento de capacidades del personal, mejora de condiciones laborales y clima organizacional, así como la promoción, adopción y práctica de la política institucional de transparencia. Las acciones son realizadas por la Intendencia de Aduanas, en coordinación y transversal, con las siguientes dependencias, cada una en el área de especialización correspondiente:

1. Intendencia de Atención al Contribuyente
2. Gerencia de Asuntos Internos
3. Gerencia de Recursos Humanos
4. Gerencia de Formación de Personal
5. Comunicación Social Externa

Los objetivos del programa son:

1. Fortalecer las competencias blandas para elevar la moral de los aduaneros y fomentar la sinergia en los equipos de trabajo.
2. Reforzar la interiorización de los valores institucionales y el Código de ética.
3. Mejorar resultados de las operaciones apoyándose de capacitaciones técnicas. (Bioseguridad y revisión de contenedores).

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

En la semana del 11 al 15 de enero de 2021, los asistentes Aduaneros ocasionaron la paralización de labores en algunas aduanas de la región Nororiente, por lo que, de acuerdo con la necesidad de cumplir con los compromisos adquiridos para ofrecer un mejor servicio a los contribuyentes y usuarios del servicio aduanero, el Intendente de Aduanas solicitó se generara una estrategia para promover un cambio real y sostenido en las Aduanas del país, dando origen al Proyecto YO+

YO+

El Programa, que se encuentra en proceso de implementación en este momento, se puede describir como una experiencia enriquecedora, que va encaminada a convertirse en una buena práctica, debido a la importancia de los problemas que se están solucionando, pues no solo es la insatisfacción de los Agentes Aduaneros, sus asistentes y otros contribuyentes, sino la motivación de los equipos de trabajo, la interiorización de valores, de conducta ética y transparente, que permitirá un cambio permanente en el servicio brindado por la Aduanas, en el comportamiento del personal de Aduanas y en los contribuyentes, ya que también va dirigido a los asistentes de Agentes Aduaneros, por lo que cuenta con acciones dirigidas a capacitar, crear compromiso ético y mejorar la comunicación del personal de Aduanas que atienden el proceso de despacho, con los asistentes de los Agentes Aduaneros.

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

El Programa YO+, fue diseñado para aprovechar las especialidades de las áreas que participan en el mismo, todas dedicadas al fortalecimiento de las capacidades, el comportamiento ético y el trabajo en equipo del personal de Aduanas. La metodología empleada se basa en la Declaración de Arusha Revisada, principalmente en 3 factores: Liderazgo y compromiso, Código de Conducta, Moral y Cultura Organizacional. Por lo anterior, las acciones que se realizan son dinámicas, prácticas y constantes para el logro de los objetivos propuestos.

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

El Programa se sostiene de recursos financieros y humanos de las áreas participantes, siendo la Intendencia de Aduanas quien coordina y da seguimiento a las acciones.

Se implementa a través de diversas acciones, entre las que se encuentran:

- Capacitaciones para el fortalecimiento de capacidades del personal aduanero.
- Capacitaciones para el fortalecimiento de la conducta ética e interiorización de valores, a través del conocimiento del Código de Ética y Conducta, la Declaración de Arusha Revisada y la norma ISO 37001, sobre el soborno.

- Acciones propias para la interiorización de valores: Concurso de fotografía, material promocional (porta gafete, cuadernos, dulces), cápsulas sobre valores y código de ética publicadas a través de redes internas, cápsulas con participación de personal de Aduanas, publicadas a través de redes internas.
 - Fortalecer los conocimientos de los Asistentes de Agentes Aduaneros para que puedan gestionar todo lo que corresponda, de acuerdo a las normativas vigentes.
 - Crear compromiso ético con los Asistentes de Agentes Aduaneros, involucrándolos en el Proyecto YO+.
 - Programa de capacitación virtual en vivo, para asistentes de Agentes Aduaneros.
 - Botón exclusivo en Portal SAT para que consulten mensualmente un boletín con información de actualización y/o recordatorios.
 - Entrega de un objeto promocional con el eslogan del proyecto YO+.
 - Cápsulas del Proyecto (YO+ cuando cumpla con toda la documentación requerida..., entre otras).
7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?

El resultado esperado es:

- Agilización y optimización en la ejecución de procesos, dado que el personal tendría más compromiso al hacer su trabajo.
 - Fortalecimiento de las habilidades para resolución de conflictos, minimizando así atrasos y problemas consecuentes.
 - Sensibilización para el trabajo en equipo y empatía con los compañeros
 - Conducta ética y transparente del personal de Aduanas
8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:

Esta experiencia, puede ser adaptada en otros países, con similares problemas para resolver.

La Intendencia de Aduanas puede aportar los conocimientos adquiridos, en base a esta experiencia y apoyar a otros países que lo necesiten, brindando asistencia técnica.

El contacto es el señor Intendente de Aduanas: Magister Werner Ovalle Ramírez.

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

El seguimiento lo realiza personal de la Intendencia de Aduanas, específicamente el Lic. Leonel Molina Cabrera, Administrador de proyectos de la Intendencia de Aduanas y la Licda. Ana Sofía Quintana Fuentes, Profesional de Formación, enlace de la Gerencia de Formación y la Intendencia de Aduanas, quien verifica que la implementación se realice, de acuerdo a través planificación de las acciones. Se ha realizado monitoreo e información de los avances, a través de presentaciones a las autoridades.

La implementación la realizan la Gerencia de Formación (capacitación y promocionales), Asuntos Internos (diseño de porta gafetes y capsulas de ética y valores), Comunicación Social Externa (Publicación de capsulas).

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

1. Que el enfoque del programa debe ser de doble vía, es decir, se debe tomar en cuenta al personal de Aduanas y a los Asistentes de Agentes Aduaneros, para que se cree sinergia, empatía y que el trabajo que se realice sea en equipo, aplicando la ética y los valores.
2. Los recursos financieros que aportan las dependencias participantes.

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

Se tiene planificado publicar la información de Programa YO+ a través de la página WEB institucional, en el componente de Recursos del Programa de Modernización Aduanera.

12. Contacto: 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:

- Mgtr. Werner Ovalle Ramírez, Intendente de Aduanas.
- Lic. Leonel Molina Cabrera, Administrador de proyectos de la Intendencia de Aduanas.
Correo: lamolina@sat.gob.gt
Teléfono: 23297979, Ext. 1340

ANEXO 11**MESA DE DIÁLOGO Y COOPERACIÓN PÚBLICO-PRIVADA EN TEMAS ADUANEROS.
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)**

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

Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros.
2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Intendencia de Aduanas / Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)
3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:²⁰

La Mesa de Diálogo y cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros es una iniciativa creada por la Intendencia de Aduanas con el objeto de promover la cooperación, facilitación y control de las operaciones en materia aduanera y comercio exterior, para establecer mecanismos de buena voluntad y de cooperación conjunta en beneficio de los intereses y necesidades del Sistema Aduanero de Guatemala.

La finalidad es Identificar factores, procedimientos, procesos, sistemas, áreas o elementos de riesgo, estudios, propuestas a mejorar la facilitación y la transparencia en la gestión aduanera. En esta mesa, participan 29 instituciones públicas-privadas. Las instituciones que la integran, son las siguientes:

1. Asociación Cámara de Transportistas Centroamericanos -CATRANSCA-.
2. Asociación CLADEC Guatemala.
3. Asociación Coordinadora Nacional de Transportes -C.N.T.-.
4. Asociación de Almacenadoras Generales de Depósito de Guatemala -ASALGE-
5. Asociación de Cámaras de Comercio Binacionales de Guatemala -ASCABI-.
6. Asociación de Exportadores de Café -ADEC-.
7. Asociación de Navieros de Guatemala -ASONAV-.
8. Asociación de Transportistas Internacionales -ATI-.
9. Asociación de Zonas Francas Privadas de Guatemala.
10. Asociación Guatemalteca de Agencias de Carga -AGAC-.
11. Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT-.
12. Asociación Guatemalteca de Líneas Aéreas -AGLA-.
13. Asociación para el Desarrollo Económico y Social de Aeropuertos y Puertos -COMBEX-IM-
14. Cámara de Comercio de Guatemala.
15. Cámara de Industria de Guatemala.
16. Cámara Empresarial de Comercio y Servicios -CECOMS-.

²⁰ La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

17. Consejo de Usuarios del Transporte Internacional de Guatemala -CUTRIGUA-.
18. Corporación de Agentes Aduaneros de Guatemala -CAAG-.
19. Asociación de la Industria del Vestuario y Textiles -VESTEX-.
20. Asociación Civil Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial de Guatemala.
21. Comisión Portuaria Nacional.
22. Ministerio de Economía.
23. Programa Nacional de Competitividad.
24. APM Terminals Quetzal, S.A.
25. Empresa Portuaria Nacional Santo Tomás de Castilla.
26. Empresa Portuaria Quetzal.
27. Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla.
28. Compañía Bananera Guatemalteca Independiente.
29. Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-.

Bajo la premisa de trabajo conjunto y colaborativo, se han establecido prioridades de trabajo entre las que resalta la promoción de la ética y la integridad dentro del Sistema Aduanero de Guatemala, en el que participan todos los actores miembros de la cadena logística.

Tras presentar las Reformas a su Código de Ética y Conducta para el Personal de la SAT, en evento público en noviembre de 2018, la Intendencia de Aduanas solicitó a todos los Miembros de la Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros la formulación o actualización de sus códigos de ética y que los mismos fueran presentados a todos los integrantes de dicha mesa. De igual manera, con fecha 10 de agosto de los corrientes, se propició una charla de ética por parte de la SAT, a los integrantes de dicha Mesa.

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

La Mesa de y Cooperación Público-Privada es un espacio que trabaja bajo marcos de buena voluntad y ha asumido como un eje prioritario de trabajo el tema de promoción de la ética. Fue creada tras los incidentes acaecidos en el país en el año 2015, por lo que ha sido un espacio que ha ganado credibilidad para trabajar de manera conjunta diversos temas.

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

El mecanismo utilizado se fundamenta en la buena voluntad de los Integrantes de la Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros, quienes han manifestado su anuencia en avanzar en la propuesta sugerida por la Intendencia de Aduanas, quien ha ganado credibilidad en este espacio derivado del trabajo conjunto y colaborativo con ellos en pro de la mejora del Servicio Aduanero de Guatemala.

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

La iniciativa ha sido comunicada por la Intendencia de Aduanas, por escrito y en las diversas reuniones que se han sostenido con la Mesa de Diálogo, cada institución es responsable a lo interno de la misma, de generar las acciones que correspondan para el efecto.

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

21

A la fecha, 11 de las 29 instituciones, han presentado oficialmente su Código de Ética ante la Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros.

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

La SAT se ha convertido en un referente a nivel internacional de la buena práctica de cooperación y trabajo conjunto con otros entes públicos y privados. Actualmente la Intendencia de Aduanas está iniciando un programa con apoyo de la Organización Mundial de Aduanas -OMA- para temas de corrupción, en donde se requerirá del apoyo de los otros sectores para evaluar a la institución.

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

Intendencia de Aduanas, Superintendencia de Administración Tributaria.

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

El desafío primordial ha sido el recuperar la credibilidad de la institución ante los sectores público-privado, tras los incidentes acaecidos en el año 2015.

La lección aprendida es el reconocimiento y fortalecimiento del pilar 2 del Marco Normativo SAFE de la OMA y el factor 10 de la Declaración de Arusha Revisada de la OMA, ambos documentos refieren la importancia de la colaboración y trabajo conjunto público-privado.

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

La presentación de nuevos códigos de ética a la Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros, fue divulgada en el siguiente vínculo:

²¹ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

twitter.com/SATGT/status/1425188079862755331

Hilo

SAT Guatemala @SATGT

En respuesta a @SATGT

"La promoción de la ética es una prioridad de la Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en temas Aduaneros, la meta es que en mediano plazo todos los miembros tengan su código de ética y generen el cumplimiento en sus instituciones" - Werner Ovalle, Intendente de Aduanas.

Asociación de Navieros de Guatemala y 3 más

2:11 p. m. · 10 ago. 2021 · Twitter Web App

¿Eres nuevo en Twitter? Regístrate ahora para obtener tu propia cronología personalizada.

Regístrate con Google

Regístrate con Apple

Regístrate con el número de teléfono o ...

Al registrarte, aceptas los [Términos de servicio](#) y la [Política de privacidad](#), incluida la [política de Uso de Cookies](#).

Personas relevantes

SAT Guatemala @SATGT Seguir

La Superintendencia de Administración Tributaria es la entidad del Estado de Guatemala, encargada de la recaudación de tributos internos y aduaneros.

Asociación de Navieros @ASONAVGuatemala Seguir

Gremial de empresas de transporte marítimo internacional que operan en Guatemala. Participando activamente en el desarrollo del comercio internacional del país.

<https://twitter.com/SATGT/status/1425188079862755331?s=20>

twitter.com/SATGT/status/1425188079862755331

Hilo

SAT Guatemala @SATGT · 10 ago.

En el marco de la Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Temas Aduaneros, la Gerencia de Asuntos Internos de @SATGT impartió una charla sobre "La Ética", con la participación del Intendente de Aduanas, Werner Ovalle y representantes de instituciones que la conforman.

CORRUPCIÓN

Definición

1. "El acto de apropiarse indebidamente de los bienes de otro."

2. "El hecho de apropiarse indebidamente de los bienes de otro."

3. "El hecho de apropiarse indebidamente de los bienes de otro."

COUTRIGUA y 7 más

SAT Guatemala @SATGT

En respuesta a @SATGT

¿Eres nuevo en Twitter? Regístrate ahora para obtener tu propia cronología personalizada.

Regístrate con Google

Regístrate con Apple

Regístrate con el número de teléfono o ...

Al registrarte, aceptas los [Términos de servicio](#) y la [Política de privacidad](#), incluida la [política de Uso de Cookies](#).

Personas relevantes

SAT Guatemala @SATGT Seguir

La Superintendencia de Administración Tributaria es la entidad del Estado de Guatemala, encargada de la recaudación de tributos internos y aduaneros.

<https://twitter.com/SATGT/status/1425186617552261121?s=20>

twitter.com/SATGT?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor

SAT Guatemala 20.4 mil Tweets Seguir

SAT Guatemala @SATGT · 10 ago.

La Intendencia de Aduanas felicita a @AGEXPORTGT por el lanzamiento de su Código de Ética Institucional.

AGEXPORT y Werner Ovalle

Contribuyamos con el bien que todos queremos.

SAT Guatemala @SATGT · 10 ago.

La Intendencia de Aduanas felicita a @COUTRIGUA por el lanzamiento de su Código de Ética Institucional.

Tal vez te guste

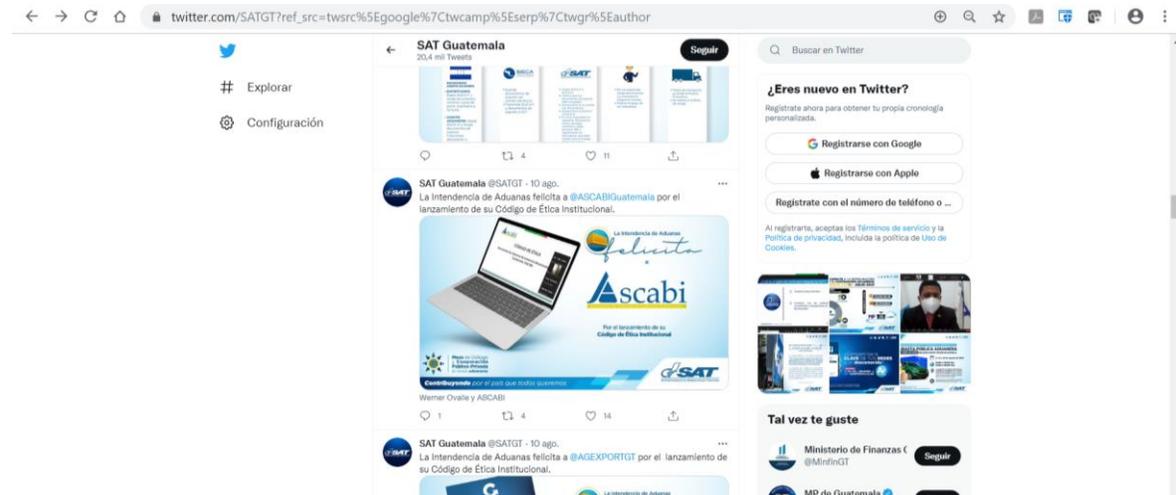
Ministerio de Finanzas @MinFinGT Seguir

MP de Guatemala @MPGuatemala Seguir

MinGob Seguir

<https://twitter.com/SATGT/status/1425212242497359877?s=20>

<https://twitter.com/SATGT/status/1425212130396184578?s=20>



<https://twitter.com/SATGT/status/1425212398223470593?s=20>

12. **Contacto:** 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):

Werner Ovalle Ramírez (Intendente de Aduanas, wfovalle@sat.gob.gt, Tel 23297070 ext. 1333).

Lisette D´Yannira Balcarcel Aldana (ldbalcar@sat.gob.gt, Tel. 23297070 ext. 1341).

ANEXO 12**ESTUDIOS INTERNOS DE PERCEPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO ÉTICO DEL PERSONAL DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN CERTIFICADOS BAJO LA NORMA 37001:2016 Y CONTRATACIÓN DE ESTUDIO EXTERNO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE “PERCEPCIÓN DEL CONTRIBUYENTE RESPECTO AL COMPORTAMIENTO ÉTICO DEL PERSONAL”.
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)**

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

Estudios internos de percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016 y contratación de estudio externo para determinar el nivel de “Percepción del Contribuyente respecto al comportamiento ético del Personal”.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Superintendencia de Administración Tributaria / Intendencia de Atención al Contribuyente.

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

La Intendencia de Atención al Contribuyente -IAC- lleva a cabo de manera recurrente estudios de percepción del comportamiento ético del personal que atiende en los puntos de atención certificados bajo la Norma ISO 37001:2016, los cuales son: oficinas tributarias de Quetzaltenango y Suchitepéquez, y agencias tributarias de Mazatenango y San Rafael II. Lo anterior con el objeto de conocer la experiencia de los contribuyentes al momento de visitar los puntos de atención para realizar alguna gestión tributaria, esta acción ha derivado en oportunidades de mejora a las cuales se les da seguimiento a través del sistema informático de gestión de calidad en el servicio al contribuyente, administrado por el Depto. de Calidad del Servicio de la IAC. Los estudios se llevan a cabo de manera interna y externa, para esta última se contrata a una empresa especializada en la materia, de tal manera que el proceso sea transparente y evitando el conflicto de intereses con los colaboradores. El estudio se realiza de forma cuatrimestral y esta buena práctica lleva más de un año realizándose por parte de la IAC, de tal manera que actualmente se cuenta con información histórica que ha permitido evidenciar las mejoras en la atención al contribuyente por parte del personal que atiende en los puntos certificados del sistema de cumplimiento ético.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda: La norma ISO 37001:2016 en su apartado “9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación” establece la responsabilidad del seguimiento y medición del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados, tal manera que se han definido indicadores con

medición cuatrimestral en el plan operativo anual que dan atención a este requisito de la norma. Anteriormente no se contaba con información cuantitativa respecto al comportamiento ético.

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

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

El diseño y la metodología ha consistido en llevar a cabo investigaciones cuantitativas de tipo descriptivo, utilizando métodos de muestreo estratificado y aleatorio para cada uno de los puntos certificados bajo el sistema de cumplimiento ético. Se ha contactado a los contribuyentes a través de teléfono, correo electrónico y presencialmente, utilizando instrumentos de recopilación de datos estructurados sin limitar la inclusión de preguntas abiertas que permiten recopilar la información sobre la percepción del comportamiento ético del personal que atiende en los puntos de atención.

Para el diseño y metodología se consideraron las técnicas y procesos de elaboración de una investigación de tipo cuantitativo.

No se tomaron en cuenta las experiencias en otros países, sin embargo, sí se tomaron en cuenta los aportes y experiencias de las empresas nacionales especializadas en investigación de mercados conocedoras de estándares internacionales.

Se utilizó el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 37001:2016 y lo que establece el código de ética y conducta de la SAT.

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

La manera en que se está implementado es llevar a cabo de manera cuatrimestral los estudios internos/externos de medición de la percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016.

Cada estudio realizado por la empresa externa tiene un precio estimado de Q 65 mil a Q 90 mil, a la fecha se han realizado 2 estudios externos, así también, para llevar a cabo los estudios de manera interna se requiere la colaboración de 7 colaboradores del Depto. de Calidad del Servicio de la IAC.

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

El resultado con esta buena práctica es contar con indicadores de la percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016, el resultado de estos sirve de insumo para identificar oportunidades de mejora que aporten valor y den continuidad al sistema de cumplimiento ético.

El beneficio de esta buena práctica es la mejora continua del proceso de asistencia al contribuyente o usuario.

Uno de los problemas que se ha enfrentado es la desconfianza y temor del contribuyente al responder la encuesta, al hacer la llamada telefónica por parte del colaborador del Depto. de Calidad del Servicio de la IAC, cuando se le hacen las preguntas al contribuyente sobre corrupción, el contribuyente tiene desconfía al manifestar sus inquietudes por temor a represalias. Por tal motivo se han elaborado campañas informativas en donde se da a conocer al contribuyente el propósito de llevar a cabo los estudios de percepción del comportamiento ético del personal y que puede formar parte de la muestra seleccionada, también se hace referencia al anonimato de la información que se está proporcionando.

El impacto de esta buena práctica es el permitir establecer un mecanismo para que el contribuyente pueda dar a conocer sus expectativas y experiencias al momento de ser atendido por personal de la SAT en los puntos de atención certificados.

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

La buena práctica sí puede ser adoptada por otros países. Sí se podría dar asistencia técnica para la implementación de la buena práctica.

Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT.

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

Proceso de asistencia al contribuyente o usuario.

Mediante la formulación de indicadores en el Plan Operativo Anual, de tal manera que la aplicación y seguimiento son obligatorios.

Se genera reportes de seguimiento a través del sistema informático de gestión de calidad en el servicio al contribuyente, administrado por el Depto. de Calidad del Servicio de la IAC.

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

La lección aprendida es la implementación de mecanismos que fomenten la confianza del contribuyente para responder a las encuestas aplicadas, sin temor a represalias y así tener más información que pueda servir de insumos para implementar oportunidades de mejora al proceso.

El desafío actual es la existencia de proveedores idóneos para realizar el estudio de la percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados bajo la Norma 37001:2016, ya que en una oportunidad no se pudo adjudicar a un proveedor por no presentarse ofertas en el evento de contratación.

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

Para más información la Intendencia de Atención al Contribuyente cuenta con los resultados de los estudios realizados, esta información no está a disposición del público porque contiene datos confidenciales del contribuyente.

12. Contacto: 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

CONCIENTIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA EL PERSONAL DE LA SAT E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO ÉTICO BAJO LA NORMA INTERNACIONAL ISO 37001:2016. SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

1. **Título:** Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:
 - a. Título de la buena práctica: Concientización y socialización del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT. Temas que aborda: Ética y conducta. Materias de la Convención con el que se relaciona: Normas de conducta para prevenir conflictos de intereses en la administración pública y Comprensión de responsabilidades y normas éticas de los servidores públicos.
 - b. Título de la buena práctica: Implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético bajo la Norma Internacional ISO 37001:2016. Temas que aborda: Prevención del soborno. Materias de la Convención con el que se relaciona: Prevención del soborno de funcionarios públicos nacionales y extranjeros.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Superintendencia de Administración Tributaria / Gerencia de Asuntos Internos

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:²²
 - a. Concientización y socialización del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT. Procesos necesarios para hacer del conocimiento al personal de la SAT, el documento que establece los valores y principios institucionales que rigen el desempeño de la función pública, sus relaciones con los contribuyentes y demás actores interesados con la Administración Tributaria. Además, prescribe las normas de conducta que debe observar el personal, en el ejercicio de sus funciones.
 - b. Implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético la Norma Internacional ISO 37001:2016 para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción, en sus diferentes manifestaciones, con la observancia y cumplimiento del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT.

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

El desarrollo de las buenas prácticas: Concientización y socialización del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT e Implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético la Norma Internacional ISO 37001:2016 tienen por razón fortalecer la ética y la lucha contra la corrupción, como eje central a los esfuerzos institucionales de reforma, modernización y transparencia.

²² La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

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

Tanto para la Concientización y socialización del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT como para la Implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético la Norma Internacional ISO 37001:2016 obedecen al debilitamiento institucional acaecido en 2015. A partir de entonces, la institución se ocupa en el fortalecimiento de la institucionalidad y el combate a la corrupción.

6. **Implementación:** ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?:
- Concientización y socialización del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT. Concientización mediante la publicación periódica de cápsulas electrónicas de índole informativo, en activos digitales SAT: correo electrónico institucional y Yammer. Asimismo, socialización mediante la Gerencia de Formación de Personal SAT, en cursos formativos de ética y transparencia.



La ética va contigo...
Nivela!

con **Actitud de servicio** porque los funcionarios y empleados de la SAT somos personas de **valor** que aportamos lo mejor de sí mismos.

GAI
GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

Yammer SAT

Contribuyendo por el país que todos queremos

La ética va contigo...
Nivela!

con **Compromiso** porque los funcionarios y empleados de la SAT somos personas de **valor** que cumplimos con nuestras obligaciones laborales y morales y asumimos los efectos que impliquen la falta de atención a las mismas.

GAI
GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

Yammer SAT

Contribuyendo por el país que todos queremos

La ética va contigo...
Nivela!

con **Productividad** porque los funcionarios y empleados de la SAT somos personas de **valor** que aprovechamos óptimamente los recursos para obtener los mejores resultados.

GAI
GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

Yammer SAT

Contribuyendo por el país que todos queremos

La ética va contigo...
Nivela!

con **Respeto** porque los funcionarios y empleados de la SAT somos personas de **valor** que actuamos con amabilidad, cortesía y cordialidad.

GAI
GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

Yammer SAT

Contribuyendo por el país que todos queremos

La ética va contigo...
Nivela!

con **Responsabilidad** porque los funcionarios y empleados de la SAT somos personas de **valor**, cumplimos con nuestras obligaciones laborales y morales.

GAI
GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

Yammer SAT

Contribuyendo por el país que todos queremos

La ética va contigo...
Nivela!

con **Transparencia** porque los funcionarios y empleados de la SAT somos personas de **valor** que actuamos conforme normas de conducta moral y social regidas por la ética.

GAI
GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

Yammer SAT

Contribuyendo por el país que todos queremos

Cumplimiento Ético

La ética va contigo... *Nivela!*

3.3 Cursos Recurrentes
Cumplimiento Ético - Modelo -...

- b. Implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético la Norma Internacional ISO 37001:2016. Se crea e implementa el SGCE y se trabaja en una mejora continua para conservar la certificación; se establecen los roles de Máxima Gobernanza, de Alta Dirección y de Oficial de Cumplimiento Ético; se establece el alcance del SGCE y certifican nuevos procesos; se redacta una Declaración Ética, entre otras implementaciones.



CERTIFICATION WITH ADDED VALUE, S. C.

Otorga el presente Certificado a: / Grants this Certification to:

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Dirección/Address: 7a. Avenida 3-73 Zona 9, Edificio Torre SAT, Guatemala, Guatemala.

Ha sido evaluado por Certification With Added Value, S. C. y se encuentra conforme con la (s) Norma (s) siguiente (s) /
Has been evaluated by Certification With Added Value, S. C. and found in agreement with following Standard(s):

ISO 37001:2016. Sistema de Gestión Antisoborno
ISO 37001:2016. Anti-bribery Management Systems

Con el alcance siguiente/Scope of registration:

Proceso de Atención Presencial al Contribuyente en la Oficina Tributaria Quetzaltenango, Oficina Tributaria Suchitepéquez, Agencia Tributaria Mazatenango y Agencia Tributaria San Rafael II.

Concesión de la Certificación No.: Certification number: CC/CAV/SGAS-02
Fecha de inicio / Start Date: 04 / 12 / 2019
Fecha de expiración / Expiration Date: 04 / 12 / 2022
Fecha de ampliación / Enlargement date: 16 / 12 / 2020


María Guadalupe González Marín
Director de Operaciones
Certification With Added Value, S. C.

ema
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN
ACREDITADO 135/19

Entregue este presente este documento como evidencia de certificación, debida a conformidad del área técnico responsable. En caso de actualización del alcance o vigencia del presente documento, favor de comunicarse a ca@certificart.com Certification With Added Value, S.C., C.A. Volcán Y. Cal, Molino de Riego, Av. Álvaro Obregón, C.A. 01470, CD. Guatemala, Guatemala. / Whenever this document is presented as evidence of certification, it must be accompanied by the corresponding technical area. In case of clarification of the scope or validity of this document, please contact oper@certificart.com Certification With Added Value, S.C., C.A. Volcán Y. Cal, Molino de Riego, Av. Álvaro Obregón, C.A. 01470, CD. Guatemala, Guatemala. Rev. 02 del 04.12.19

Entrega del Certificado del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético bajo la Norma Internacional ISO 37001:2016

PROCESO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CONTRIBUYENTE OFICINA TRIBUTARIA QUETZALTENANGO

El 3 de marzo de 2021 el **Intendente de Atención al Contribuyente, Ing. Armando Gabriel Pokus**, en representación del Superintendente de Administración Tributaria y en su rol de Máxima Gobernanza del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético (SGCE); acompañado del **Gerente de Asuntos Internos, Lic. José Ronaldo Portillo**, y de la **Inga. Ana Sofía Aldana**, de la **Gerencia de Planificación y Cooperación**, ambos en su rol de **Alta Dirección del SGCE**; y, el **Jefe de Departamento de Evaluación de la Integridad, Lic. Néstor Adolfo Sillózar**, **Oficial de Cumplimiento del SGCE**, entregaron el certificado emitido por el organismo **"Certification with Added Value, S.C."** al **Gerente Regional de Occidente, Lic. Herbert Abigail Lemus**, como muestra del cumplimiento de los requisitos de la **Norma Internacional ISO 37001:2016** en el proceso de Atención Presencial al Contribuyente en la Oficina Tributaria Quetzaltenango.

Durante las palabras de apertura del evento, el Intendente de Atención al Contribuyente indicó que dicha Certificación "tendrá el valor que nosotros le demos" por lo que instó a **"vivir la ética, para contribuir por el país que todos queremos"**.

El Gerente Regional de Occidente, en compañía del Administrador de la Oficina Tributaria Quetzaltenango, **Lic. José Alfonso Hernández**, y la **Jefa de División de Atención al Contribuyente, Licda. Nora Beatriz De León**, se congratularon por este avance en su gestión, reiterando su compromiso en continuar siendo **"un referente del proceso de certificación de la Norma Internacional ISO 37001:2016"**.



Contribuyendo por el país que todos queremos

Entrega del Certificado del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético

El Intendente de Atención al Contribuyente, Ing. Armando Pokus Yaquian, en su rol de Máxima Gobernanza del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, entregó el certificado emitido por el organismo "Certification With Added Value, S.C." a la División de Atención al Contribuyente de la Gerencia Regional Central, responsable del **proceso de Atención Presencial al Contribuyente en la Agencia Tributaria San Rafael II**; y, a la Auditoría Interna, responsable del **proceso de Auditoría Financiera y de Cumplimiento**, como proceso de apoyo incorporado al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, a finales de 2020.

En dicha actividad se contó con la presencia de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, conformada por el Gerente de Asuntos Internos interino y el Gerente de Planificación y Cooperación interino, Lcdo. José Carlos Pellecer Luna y Lcdo. Carlos Francisco Bolaños, respectivamente. Asimismo, asistió el Oficial de Cumplimiento, Lcdo. Néstor Adolfo Sillózar Estrada, Jefe de Departamento de Evaluación de la Integridad.

Durante las experiencias compartidas, el Lcdo. José Alberto López Pérez, Administrador de la Agencia Tributaria San Rafael II, indicó sentirse orgulloso de pertenecer a una institución honorable, que vela por el fortalecimiento y la transparencia institucional. En tanto, la Licda. Lilian Lissette Guerra Ovalle, Gerente de Auditoría Interna, aplaudió este esfuerzo y reconoció a su equipo de trabajo, por asumir el reto de pertenecer al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético.

Guatemala, 27 de abril de 2021



Gerencia Regional Central
Proceso de Atención Presencial al Contribuyente en la Agencia Tributaria San Rafael II



Auditoría Interna
Proceso de Auditoría Financiera y de Cumplimiento



Contribuyendo por el país que todos queremos

Entrega del Certificado del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético

Proceso de Atención al Contribuyente OFICINA TRIBUTARIA SUCHITEPÉQUEZ Y AGENCIA TRIBUTARIA MAZATENANGO

El Intendente de Atención al Contribuyente, Ing. Armando Pokus Yaquian, en representación del Superintendente de Administración Tributaria y en su rol de Máxima Gobernanza del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético (SGCE), entregó el certificado emitido por el organismo "Certification With Added Value, S.C." a la **Oficina Tributaria de Suchitepéquez** y a la **Agencia Tributaria de Mazatenango**, las cuales conforman el alcance certificado bajo la Norma Internacional ISO 37001:2016.

Al evento también asistió el Gerente de Asuntos Internos, Lcdo. José Ronaldo Portillo Salazar, en su rol de Alta Dirección del SGCE; el Jefe de Departamento de Evaluación de la Integridad, Lcdo. Néstor Adolfo Siliézar Estrada, en su rol de Oficial de Cumplimiento; y, el Gerente Regional Sur Interino, Lcdo. Raúl Eduardo Chuga Chacón.

La primera certificación se entregó al Administrador de Agencia Tributaria, Lcda. Myra Karina Valladares Monzón, quien manifestó su compromiso con la institución y con este sistema de gestión. Posteriormente, correspondió la entrega al Administrador de Oficina Tributaria, Lcdo. Herber Alexander Arias Obregón, quien se congratuló con esta certificación.

Guatemala, 11 de mayo de 2021



Contribuyendo por el país que todos queremos



Declaración Ética

En SAT estamos comprometidos con la ética, integridad, la transparencia y los valores institucionales, prohibiendo estrictamente la práctica, promoción o tolerancia de la corrupción en todas sus manifestaciones. Para ello, se establecen los controles y mecanismos necesarios a través de la mejora continua del **Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético**, velando por la aplicación del **Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT** y régimen normativo relacionado, a efecto de recaudar de manera transparente; por lo que se promueve una cultura de **tolerancia cero a la corrupción** y cualquier acto de incumplimiento ético a través de la Gerencia de Asuntos Internos.



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

23

Con la implementación de ambas prácticas, se espera alcanzar un modelo de sostenibilidad y mejora continua en los procesos institucionales y fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional. Esto, en atención al objetivo estratégico institucional *Fortalecer las capacidades de gestión institucional* a efecto de combatir la corrupción y cimentar las políticas de transparencia en la institución, según el Plan Estratégico Institucional 2018-2023.

Asimismo, con la implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético se han identificado riesgos de fraude, corrupción e incumplimiento ético, donde los procesos certificados han realizado anticipadamente acciones para eliminar o controlar los riesgos identificados. Aunado a ello, se ha incrementado una cultura de denuncia donde las denuncias han aumentado demostrando la confianza hacia el área investigativa. Así también, se ha mejorado la percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético de los sitios certificado.

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

Tanto la implementación de un Código de Ética y Conducta como una certificación bajo la Norma Internacional ISO 37001:2016 son acciones necesarias para el fortalecimiento y modernización de la institución pública, indistintamente el país.

La Superintendencia de Administración Tributaria ha compartido sus buenas prácticas con otras instituciones, que procuran conocer las experiencias adoptadas. De tal manera, las experiencias previas y los retos motiven a conformar un frente común en el combate a la corrupción.

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

La Gerencia de Asuntos Internos y la Gerencia de Planificación y Cooperación son las dependencias responsables de la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético. Asimismo, el liderazgo y compromiso recae en el Superintendente de Administración Tributaria y el Intendente de Atención al Contribuyente, en su rol de Máxima Gobernanza; en el Gerente de Asuntos Internos y el Gerente de Planificación y Cooperación, en su rol de Alta Dirección; y, en el Jefe de Departamento de Evaluación de Integridad, en su rol de Oficial de Cumplimiento.

El Sistema de Gestión se vigila a través de sus indicadores y para el mantenimiento respectivo o seguimiento, se realiza a través de la ejecución de tres verificaciones internas y una verificación externa, aunado a ello, se presenta ante Dirección y Máxima Gobernanza evaluaciones del desempeño del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, bajo la Norma ISO 37001:2016.

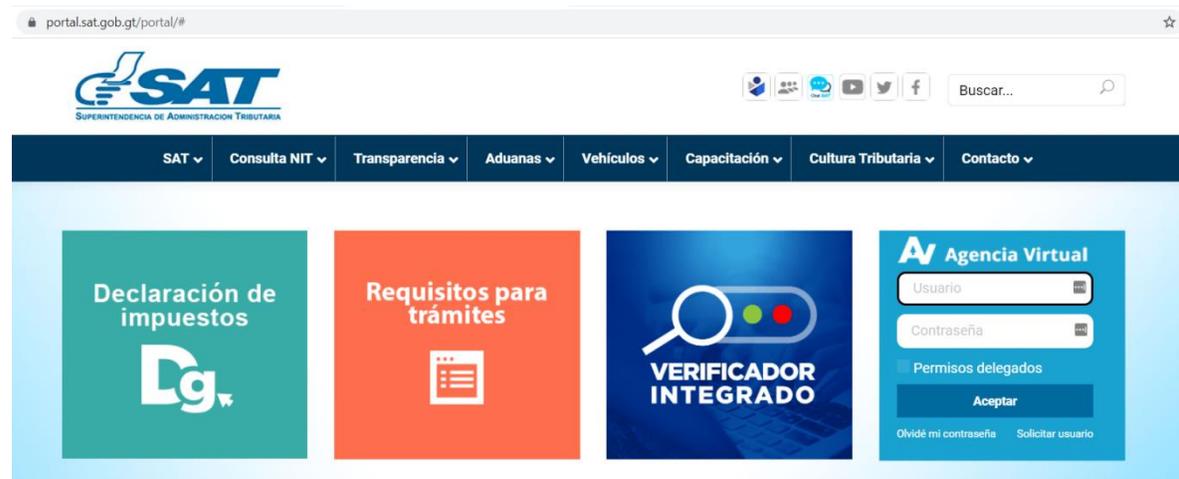
10. **Lecciones aprendidas:** ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:

²³ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

Que el funcionamiento de las entidades gubernamentales, día a día se hace necesaria la utilización de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, que en el contexto de la pandemia se ha incrementado y deben ser provechosas. El desafío deviene de estar preparados al cambio para la utilización de estas herramientas para el mantenimiento de la buena práctica internacional que se tiene implementado en la Institución.

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

En los siguientes activos digitales de la Superintendencia de Administración Tributaria: Portal SAT www.sat.gob.gt / sección Transparencia.



12. Contacto: 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):

- Superintendente de Administración Tributaria
en su rol de Máxima Gobernanza del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético
Lcdo. Marco Livio Díaz Reyes
mldiazre@sat.gob.gt
Tel. 23297070 ext. 1802
- Intendente de Atención al Contribuyente
en su rol de Máxima Gobernanza del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético
Lcdo. Armando Gabriel Pokus Yakian
apokusy@sat.gob.gt
Tel. 23297070 ext. 1822
- Gerente de Asuntos Internos
en su rol de Alta Dirección del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético
Lcdo. José Ronaldo Portillo Salazar
jrportip@sat.gob.gt
Tel. 23297070 ext. 4630

- Gerente de Cooperación y Planificación
en su rol de Alta Dirección del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético
Lcda. Dora Aracely Vivas Pérez
davivape@sat.gob.gt
Tel. 23297070 ext. 3147
- Jefe de Departamento de Asuntos Internos
en su rol de Oficial de Cumplimiento Ético
Lcdo. Néstor Adolfo Siliezar Estrada
nasiliez@sat.gob.gt
Tel. 23297070 ext. 4638

ANEXO 14**COMUNICACIÓN DE DENUNCIAS ELECTRÓNICAS, AMPLIACIONES DE DENUNCIAS E INFORMES DE EXTINCIÓN DE DOMINIO AL MINISTERIO PÚBLICO.
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (SIB)**

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

Comunicación de denuncias electrónicas, ampliaciones de denuncias e informes de extinción de dominio al Ministerio Público. Se relaciona con medidas preventivas, enriquecimiento ilícito y medidas sobre bienes.

2. **Institución:** Nombre de la institución e instancia que está implementando la buena práctica:

Superintendencia de Bancos (SIB) a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE).

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:²⁴

- a. **Presentación de denuncias y ampliaciones de denuncias referentes al fenómeno de corrupción:**
Se realiza a través de 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 o ampliación de denuncia respectiva al Ministerio Público para que este ejecute la investigación penal que corresponde.

La diseminación de información de transacciones que, a través del análisis se hayan identificado y que poseen indicios suficientes de la probable comisión de un delito, se considera una buena práctica en la lucha contra la corrupción, porque la finalidad de estas acciones es colaborar con el ente investigador para que este ejecute la investigación correspondiente y así combatir este flagelo.

- b. **Presentación de informes de extinción de dominio derivados de las denuncias y ampliaciones de denuncias remitidas al Ministerio Público:** Posterior a la remisión de denuncia o ampliación de denuncia ante el Ministerio Público, si existe información oportuna y se han identificado bienes activos, se envía un informe de extinción de dominio a la Fiscalía de Extinción de Dominio de este ente investigador, con el objeto de hacer del conocimiento de esta autoridad, cuáles son los bienes que se encuentran relacionados con la denuncia o ampliación de denuncia presentada para que esta inicie el proceso de extinción de dominio, si así lo considera pertinente.

La finalidad de la presentación del informe de extinción de dominio es que la autoridad competente, pueda despojar a los posibles criminales de los bienes obtenidos por la comisión de estos delitos, atacando el beneficio económico que los llevo a cometer estos ilícitos penales y así desincentivar al delincuente.

²⁴ La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

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

La presentación de denuncias, ampliaciones de denuncias e informes de extinción de dominio 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.

En ese sentido, es importante mencionar que en la legislación guatemalteca todos los delitos son determinantes de lavado de dinero, incluyendo los tipos penales relacionados con el fenómeno de la corrupción y en concordancia con lo establecido en nuestra normativa acerca del indicio de la comisión de un delito, se tiene la obligación de presentar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente, así como proveer al Ministerio Público de cualquier asistencia requerida en el análisis de la información y coadyuvar con la investigación de los actos y delitos relacionados con el delito de lavado de dinero u otros activos, por lo tanto, se deriva que esta Intendencia traslade la información mencionada al Ministerio Público en la forma ya establecida.

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

Para el diseño y la ejecución de las buenas prácticas adoptadas por Guatemala en la prevención de lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, así como los delitos relacionados con la corrupción, se tomaron como base los estándares internacionales del Grupo de Acción Financiera -GAFI-, lo establecido en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia Organizada Transnacional, y en lo referente a la legislación en materia de extinción de dominio se adoptaron experiencias de la legislación colombiana.

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

Se creó dentro de la Intendencia de Verificación Especial el Departamento de Análisis de Transacciones Financieras, encargado de diversas actividades, entre ellas, la de ejecutar el análisis operativo conformado por analistas especialistas en la materia, quienes cuentan con los conocimientos y herramientas tecnológicas necesarias.

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

25

El resultado de la ejecución de las buenas prácticas establecidas por Guatemala en la lucha contra la corrupción deriva sentencias condenatorias obtenidas por el Ministerio Público, cuya investigación

²⁵ Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

tuvo como base las denuncias y ampliaciones de denuncias presentadas por esta Intendencia ante el ente investigador.

También es importante mencionar que Guatemala en las evaluaciones a las que ha sido sometida por el Grupo de Acción Financiera -GAFI-, derivado de la implementación de las buenas prácticas en la lucha contra estos flagelos, ha obtenido mejores calificaciones y es considerado un país cooperante en el combate de estos ilícitos.

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

De acuerdo con nuestro criterio y con base en los resultados obtenidos, Guatemala podría servir de modelo para otras jurisdicciones y brindar asistencia técnica para replicar estas buenas prácticas en la lucha contra estos fenómenos criminales.

Punto de contacto: Licenciados Jorge Francisco Marroquín Cáceres y Karen Eugenia Orellana Cabrera, Asesores Jurídicos de la Intendencia de Verificación Especial.

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

Dependerá del ente rector la implementación y plazos para el informe de seguimiento.

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

En el marco de la implementación de las buenas prácticas en la lucha contra estos delitos, hemos obtenido resultados positivos tales como sentencias condenatorias y extinción de bienes, producto de la comisión de estos ilícitos. La cooperación interinstitucional ha permitido que las investigaciones realizadas por el Ministerio Público se realicen con éxito para desestabilizar las operaciones del crimen organizado.

En relación con los desafíos para la implementación de las buenas prácticas se han presentado limitaciones en la capacidad de lucha y empoderamiento por parte de las instituciones que se encuentran inmersas en la cadena de prevención de estos delitos.

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

Información que sea publicada por el Ministerio Público en su página web oficial. Con relación a la Intendencia de Verificación Especial por la naturaleza de sus funciones y la información que se maneja, no tiene permitido publicar información en sitios públicos.

12. Contacto: 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