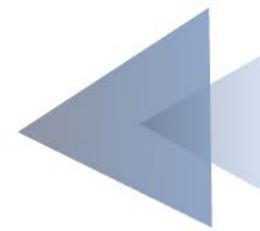




MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS de Información Pública

Organismo Ejecutivo

▶ **II Edición**
2023



ÍNDICE

ACRÓNIMOS PRESENTACIÓN

7
8

Sección 1. Buenas prácticas para la sensibilización sobre el derecho de acceso a la información pública

10

- 1.1 Inducción al personal de nuevo ingreso 10
- 1.2 Capacitación al personal 11
- 1.3 Capacitación a enlaces de información pública 12
- 1.4 Jornadas de sensibilización 13
- 1.5 Campañas internas de comunicación sobre acceso a información pública 14
- 1.6 Capsulas informativas en reuniones mensuales 15
- 1.7 Plan de capacitación anual 16

Sección 2. Buenas prácticas para la organización administrativa del sistema de información pública

18

- 2.1 Respaldo de autoridades superiores 19
- 2.2 Generación y actualización de manuales de procedimientos 20
- 2.3 Nombramiento de enlaces de información pública 21
- 2.4 Comunicación con enlaces de información pública 22
- 2.5 Establecimiento de lineamientos y plazos internos 23
- 2.6 Recordatorios para el seguimiento de publicación y respuesta a solicitudes de información 24
- 2.7 Emisión y socialización de formatos para la generación y envío de información pública 26
- 2.8 Revisión de la información 27
- 2.9 Sistemas informáticos de gestión de información pública 28
- 2.10 Registro de las solicitudes de información 29
- 2.11 Coordinación y comunicación con el área responsable de página web 30
- 2.12 Documentación de las actuaciones de la Unidad de Información Pública 31
- 2.13 Archivo de la documentación y organización de la información 32

Sección 3. Buenas prácticas para la atención a usuarios

34

- 3.1 Cordialidad 34
- 3.2 Orientación al usuario 35
- 3.3 Guías y material informativo para facilitar el acceso a la información pública 36
- 3.4 Formularios físicos y electrónicos para solicitudes de información pública 37
- 3.5 Optimización del portal web para fácil acceso 38
- 3.6 Constancias de recepción y seguimiento a atención a usuarios 39
- 3.7 Capacitación al personal que se encuentra en el ingreso de la institución 40
- 3.8 Área adecuada para atención a usuarios 41
- 3.9 Implementación de buzón de quejas o denuncias y encuestas de satisfacción de usuario 42

Sección 4. Buenas prácticas para el fortalecimiento institucional	44
4.1 Dependencia jerárquica de la Unidad de Información Pública	44
4.2 Estabilidad en los cargos del personal de las Unidades de Información Pública	45
4.3 Plataformas digitales de capacitación	46
4.4 Estadísticas de las solicitudes de información pública	47
4.5 Auditorías internas	48
4.6 Informes anuales de gestión de las Unidades de Información Pública	49
4.7 Seguimiento a recomendaciones que realiza el ente rector en la materia	50
Documentos de apoyo para la implementación de buenas prácticas	51
AGRADECIMIENTOS	52



ACRÓNIMOS

GAE	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MEM	Ministerio de Energía y Minas
MICUDE	Ministerio de Cultura y Deportes
MINDEF	Ministerio de la Defensa Nacional
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
MINGOB	Ministerio de Gobernación
ONSEC	Oficina Nacional de Servicio Civil
PDH	Procurador de los Derechos Humanos
SECAI	Secretaría de Acceso a la Información Pública
SENABED	Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio
SENACYT	Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología
SIE	Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado
UIP	Unidad de Información Pública

PRESENTACIÓN

El "Manual de Buenas Prácticas de Información Pública del Organismo Ejecutivo" que se presenta por parte de la Comisión Presidencial contra la Corrupción constituye una herramienta que busca impulsar la transparencia, el acceso a la información y el fortalecimiento institucional. Su principal objetivo es identificar y difundir las buenas prácticas implementadas por las Unidades de Información Pública (UIP) que han demostrado excelencia en sus esfuerzos por cumplir con la Ley de Acceso a la Información Pública y fomentar la rendición de cuentas. Estas buenas prácticas sirven como ejemplos que otras Unidades del Organismo Ejecutivo pueden replicar para mejorar sus procesos y promover una cultura de acceso a la información.

El enfoque metodológico para la elaboración del presente manual, fue de tipo cualitativo, se basó en entrevistas individuales y en respuestas obtenidas por medio de un formulario digital que se conformó de preguntas abiertas y cerradas. A través de este enfoque, se recopilaron y sistematizaron las buenas prácticas más efectivas de las 15 UIP del Organismo Ejecutivo con las mejores evaluaciones en el Informe de Supervisión de Portales Electrónicos en los Organismos del Estado de la Secretaría de Acceso a la Información Pública (SECAI) de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos (PDH) durante los últimos tres años.

Además, se incorporaron buenas prácticas expuestas e identificadas en las 21 reuniones generales de la Mesa Técnica sobre Acceso a la Información Pública en el Organismo Ejecutivo coordinada por la Comisión Presidencial contra la Corrupción y conformada por los encargados de las UIP de ministerios, secretarías, gobernaciones departamentales y las demás dependencias del Organismo Ejecutivo.

A efectos de facilitar su consulta y uso práctico, el manual se organiza en cuatro secciones descritas a continuación:

- **Sección 1:** Buenas prácticas para la sensibilización sobre el derecho de acceso a la información pública

Aborda siete prácticas que incluyen la capacitación y concientización del personal, la orientación a los empleados de reciente ingreso en cuanto a sus derechos y responsabilidades legales, y la importancia del respaldo de la máxima autoridad institucional para la promoción de una cultura de transparencia. Asimismo, se resalta la capacitación a los enlaces que contribuyen al cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública. Además, se hace mención de la realización de jornadas de capacitación, campañas internas de comunicación y planes de capacitación anuales como mecanismos que coadyuvan para que el personal de las instituciones se mantenga informado y capacitado en la materia.

- **Sección 2:** Buenas prácticas para la organización administrativa del sistema de información pública

Se conforma por 13 buenas prácticas en las cuales se destaca la importancia de garantizar la eficiencia, transparencia y autenticidad en la gestión de la información pública, incluyendo la colaboración entre diferentes áreas de las instituciones de gobierno, el registro y documentación de actividades, y el procesamiento de solicitudes de información de manera eficiente.

- **Sección 3:** Buenas prácticas para la atención a usuarios

Desarrolla nueve prácticas que incluyen aspectos de cordialidad y comunicación directa, la debida orientación personalizada al usuario, la provisión de guías e información, la habilitación de formularios para solicitudes y accesos directos en portales web, la celeridad en el proceso de solicitud, el seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, la capacitación en atención al usuario y la recopilación de opiniones sobre el servicio.

- **Sección 4:** Buenas prácticas para el fortalecimiento institucional

Se enfoca en siete buenas prácticas, resaltando la importancia de la relación jerárquica entre la Unidad de Información Pública (UIP) y la máxima autoridad de la institución. Se promueve la estabilidad en los cargos del personal de la UIP, los análisis estadísticos de solicitudes de información y la publicación proactiva de información recurrentemente solicitada. También se destaca la necesidad de realizar auditorías internas y la elaboración de informes de gestión, junto con la utilidad de plataformas de capacitación en línea para promover el conocimiento sobre acceso a la información pública.

En conjunto, las 36 buenas prácticas que se desarrollan en el presente manual demuestran un compromiso significativo con la transparencia, la eficiencia y la satisfacción del ciudadano, lo que contribuye a una administración pública abierta y accesible, fortaleciendo la relación entre las instituciones y la ciudadanía. Estas prácticas son esenciales para promover un gobierno abierto y fortalecer la cultura de acceso a la información como condiciones fundamentales para consolidar instituciones eficaces y transparentes.

SECCIÓN 1

Buenas prácticas para la sensibilización sobre el derecho de acceso a la información pública

- 1.1** Inducción al personal de nuevo ingreso
- 1.2** Capacitación al personal
- 1.3** Capacitación a enlaces de información pública
- 1.4** Jornadas de sensibilización
- 1.5** Campañas internas de comunicación sobre acceso a información pública
- 1.6** Cápsulas informativas en reuniones mensuales
- 1.7** Plan de capacitación anual

1.1 Inducción al personal de nuevo ingreso

De acuerdo con la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT), es fundamental ofrecer una adecuada orientación al personal recién incorporado con el objetivo de brindarles una comprensión clara de su rol como servidor público, resaltando su sujeción a las leyes en términos de derechos y responsabilidades.

Una recomendación clave para aplicar esta práctica es contar con el respaldo de la máxima autoridad de la institución, lo que permitirá llevar a cabo las actividades planificadas de manera coordinada y alineada con los objetivos institucionales.

Por su parte, el Ministerio de Gobernación (MINGOB) destaca la importancia de coordinar la inducción al personal de nuevo ingreso sobre la UIP en colaboración con la Coordinación de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos de la Institución, estableciendo una sinergia efectiva entre distintas áreas para garantizar una inducción completa y efectiva. Asimismo, el Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX) ha adoptado la buena práctica de brindar inducción al personal de nuevo ingreso, sobre el trabajo que desarrolla la Unidad de Información Pública, para lo que proporciona una orientación sobre las actividades y funciones de la UIP dentro de la institución.

En el mismo contexto, la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE) implementa programas formativos a todo el

personal de nuevo ingreso sobre la Ley de Acceso a la Información Pública y el Ministerio de Energía y Minas (MEM) lleva a cabo capacitaciones en acceso a la información pública como requisito previo para el adecuado ejercicio de las diversas atribuciones, enfatizando la relevancia de la preparación en este ámbito como un componente esencial del ingreso al servicio público.



Importancia de la buena práctica:

La importancia de ofrecer una adecuada inducción al personal consiste en garantizar que los servidores públicos comprendan claramente sus responsabilidades y permite que cuenten con el conocimiento y las herramientas necesarias para cumplir su función de viabilizar el acceso a la información pública por parte de la ciudadanía. El respaldo de la máxima autoridad institucional asegura la coordinación efectiva de actividades alineadas con los objetivos de la organización. Además, la inducción y la promoción de la cultura de transparencia y acceso a la información son esenciales para una administración pública eficaz y ética. Esta práctica también contribuye a establecer sinergias entre distintas áreas, garantizando una inducción completa y efectiva, lo que, a su vez, refuerza la integridad y la eficiencia en el servicio público.

1.2 Capacitación al personal

La SENACYT comparte que, dentro de las actividades anuales de la UIP, se organiza una serie de capacitaciones dirigidas al personal en general, a los enlaces y a los demás sujetos obligados de la Ley de Acceso a la Información Pública con la finalidad de transferir conocimientos y herramientas prácticas para la implementación de la normativa relacionada. Para el desarrollo de estas capacitaciones, es importante contar con el respaldo de la máxima autoridad y promover las coordinaciones necesarias con la Dirección de Recursos Humanos, a efecto de consolidar una gestión más efectiva del conocimiento sobre la Ley de Acceso a la Información Pública en toda la organización.

En el caso de la GAE, se capacita al personal sobre la Ley de Acceso a la Información Pública, considerando que es relevante que todo el personal adquiera conocimientos básicos sobre la ley y participe en la formulación de casos prácticos para comprender mejor su aplicación y resolver dudas. La práctica es una herramienta fundamental para el aprendizaje.

La Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC) destaca la importancia de realizar capacitaciones sobre acceso a la información pública al menos dos veces al año. Una recomendación para aplicar esta buena práctica es aumentar la frecuencia de la realización de talleres y capacitaciones dentro de la institución para promover y sensibilizar continuamente a los empleados sobre el tema, lo que contribuirá a una mejor comprensión

y cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

En el Ministerio de la Defensa Nacional (MINDEF) se llevan a cabo talleres y capacitaciones dirigidos a todos los comandos y dependencias militares. Estos abarcan diversos aspectos, como normativa legal, proceso administrativo y consultas generales sobre el acceso a la información pública en el país. De igual manera, la recomendación implica aumentar progresivamente la realización del número de talleres y capacitaciones dentro de la institución militar, con el objetivo de fomentar la sensibilización constante en relación con el tema de acceso a la información pública.

En tal contexto, el MINGOB ha habilitado un formulario electrónico para que el personal pueda solicitar capacitaciones específicas sobre gobierno abierto, transparencia, acceso a la información pública y archivos.

Por último, en la UIP del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN), se capacita a todos los trabajadores y contratistas en la Ley de Acceso a la Información Pública. Esto permite que puedan asesorar a los usuarios en cualquier momento y sobre cualquier aspecto vinculado con el acceso a la información. La buena práctica en este caso es garantizar que se proporcione formación completa y continua para que el personal esté preparado para ofrecer información y asesoramiento de manera efectiva.



Importancia de la buena práctica:

La capacitación regular y continua, dirigida al personal y contratistas de las entidades, es esencial para garantizar un entendimiento sólido de la Ley de Acceso a la Información Pública. A su vez, permite que los empleados y funcionarios públicos estén preparados para cumplir con los requisitos legales relacionados con la transparencia y el acceso a la información. Al aumentar la frecuencia y la amplitud de las capacitaciones, se promueve la sensibilización constante y una mejor comprensión de la ley de la materia, lo que contribuye a una administración pública abierta y efectiva. La colaboración con la Dirección de Recursos Humanos de las entidades y la participación activa del personal en la formulación de casos prácticos, fortalecen aún más esta práctica como una herramienta valiosa para el aprendizaje y el cumplimiento normativo.

1.3 Capacitación a enlaces de información pública

Como buena práctica general, el MINEX ha adoptado un programa de capacitación al personal de la entidad para garantizar que los servidores públicos tengan conocimiento

sobre el derecho de acceso a la información y el rol que desempeña la UIP, teniendo la formación necesaria para ejercer la función de enlace, en caso sea nombrado.

Por otro lado, la UIP del Ministerio de Cultura y Deportes (MICUDE) también lleva a cabo inducciones sobre la Ley de Acceso a la Información Pública para los enlaces nombrados, tanto titulares como suplentes. Esta capacitación garantiza que los enlaces estén capacitados para cumplir con sus responsabilidades en relación con la información pública y la atención a las solicitudes de los ciudadanos.

Derivado que las solicitudes presentadas por los ciudadanos se refieren a información en resguardo de distintas dependencias, es relevante establecer que la capacitación debe abarcar temáticas específicas para los servidores públicos que ejercen la función de enlaces a lo interno de las instituciones, considerando que les corresponde la importante función de gestionar la información requerida por la UIP y remitirla dentro de los plazos correspondientes.

En ese sentido, la Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio (SENABED) brinda capacitación específica a grupos focales de acuerdo a sus necesidades y funciones. Esto incluye el fortalecimiento de las capacidades de los enlaces de información pública, el personal encargado de generar información pública de oficio, el personal de seguridad, jefes y directores, entre otros. Esta estrategia garantiza que las áreas clave estén debidamente informadas y capacitadas para cumplir con los requisitos de la Ley de Acceso a la Información Pública.



Importancia de la buena práctica:

Estas buenas prácticas aseguran que el personal que cumple con la atribución de ser enlace de información pública, estén debidamente capacitados y preparados para su papel en la gestión de la información y la atención a las solicitudes de los ciudadanos. La formación debe darse desde el inicio de la función pública y deberá fortalecerse específicamente al realizar los nombramientos de enlaces internos. La capacitación adecuada es fundamental para garantizar un cumplimiento efectivo de la ley y una interacción eficiente con los solicitantes de información.

1.4 Jornadas de sensibilización

La SENABED ha implementado una serie de prácticas efectivas para garantizar el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y promover la transparencia en la institución. Dentro de ellas, se encuentra la realización de jornadas periódicas sobre el derecho de acceso a la información pública, las cuales son dirigidas a todo el personal.

Estas actividades incluyen dinámicas para facilitar la comprensión de la Ley de Acceso a la Información Pública y la Declaración Universal

de Derechos Humanos en lo referente a este tema. Al finalizar, los participantes se someten a una evaluación de contenido, y aquellos que obtienen resultados favorables reciben un diploma de participación. Para aquellos que no logran superar la evaluación, se organiza una capacitación de refuerzo para mejorar sus habilidades y obtener el diploma correspondiente.

Para la realización de jornadas de sensibilización, se recomienda planificarlas por medio de reuniones periódicas y un diálogo constante con los jefes y directores, enlaces de información pública y generadores de información pública de oficio, con el fin de detectar debilidades y necesidades para mejorar la coordinación y la calidad de la información. Asimismo, incorporar dinámicas y ejercicios interactivos que fomenten la participación activa de los empleados, promover la discusión y el intercambio de ideas entre los participantes y utilizar ejemplos prácticos y casos reales para ilustrar los conceptos. Por último, también es oportuno recopilar retroalimentación de los participantes para evaluar la efectividad de las jornadas, realizar ajustes en el programa de capacitación en función de la retroalimentación recibida y mantener un registro de los resultados de las evaluaciones para medir el progreso a lo largo del tiempo.



Importancia de la buena práctica:

La implementación de jornadas periódicas de sensibilización demuestra un compromiso sólido con la transparencia y el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Brindan a los servidores públicos la oportunidad de adquirir y reforzar sus conocimientos por medio de diversos canales de aprendizaje. Además, el proceso de evaluación y capacitación de refuerzo garantiza que todos los empleados tengan la oportunidad de mejorar sus habilidades y comprender plenamente sus responsabilidades en relación con el acceso a la información pública.

1.5 Campañas internas de comunicación sobre acceso a información pública

La ONSEC ha llevado a cabo campañas de comunicación interna que se trasladan a los servidores públicos por medio de vías físicas y electrónicas tales como correos internos y plataformas web. Esto se ha hecho con el propósito de crear conciencia entre los directores de las diferentes áreas, quienes son una pieza clave en la toma de decisiones de la institución. Se resalta la participación de autoridades como aspecto fundamental para promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas en toda la organización.

Por su parte, el MINGOB ha trabajado en la difusión de la importancia del ejercicio del derecho de acceso a la información pública a través del diseño de material de apoyo. Esto incluye la creación de ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública, afiches y videos informativos difundidos en canales

oficiales de la institución. Estos recursos son herramientas valiosas para educar a los ciudadanos y funcionarios sobre sus derechos y responsabilidades en relación con la información pública.

Asimismo, el MINDEF ha elaborado y distribuido publicidad informativa como parte de sus esfuerzos para promover el acceso a la información pública. Esta estrategia busca aumentar la conciencia pública y facilitar el acceso a documentos relevantes.

En el MICUDE, se ha realizado la entrega de trifoliales a enlaces y ciudadanos con el fin de dar a conocer las actividades y funciones de la UIP. Esta práctica ayuda a informar a los ciudadanos y al personal de la institución sobre cómo pueden ejercer su derecho a acceder a la información pública y cómo la institución se compromete a facilitar ese acceso.

La SENABED complementa sus esfuerzos de fortalecimiento al personal, con la creación de material didáctico, como infografías digitales que se distribuyen al personal a través del intranet y correo electrónico institucional. Estas herramientas comunican de manera efectiva los derechos de acceso a la información pública y las funciones y obligaciones de la institución como sujeto obligado.

Finalmente, la Secretaría de Información Estratégica (SIE) ha promovido la sensibilización interna sobre la rendición de cuentas y la transparencia a través de anuncios electrónicos dirigidos a todo el personal de la institución. En colaboración con la Unidad de Relaciones Públicas y Planificación Institucional, se informa de manera mensual y cuatrimestral la publicación del Tablero de Rendición de Cuentas y los informes correspondientes. El lema de la UIP de SIE,

“la información pública fortalece la democracia participativa”, resalta la importancia de la transparencia en la participación ciudadana.



Importancia de la buena práctica

Las campañas de comunicación interna y las estrategias de difusión físicas y electrónicas implementadas por instituciones gubernamentales son fundamentales para promover la conciencia y la participación en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Estas acciones educan a los ciudadanos y funcionarios sobre sus derechos y responsabilidades en relación con la información pública, y, fomentan una cultura de transparencia y rendición de cuentas en toda la organización. La promoción activa de la importancia de la transparencia y la disponibilidad de recursos informativos fortalece la democracia participativa y empodera a la ciudadanía y a los empleados públicos para garantizar la apertura en la administración gubernamental.

1.6 Capsulas informativas en reuniones mensuales

La SENACYT ha implementado varias estrategias efectivas para promover la importancia de contar con una oficina de

información pública que brinda atención ciudadana. En este sentido, se han habilitado espacios dentro de las reuniones mensuales con todo el personal, durante las cuales se recalca y sensibiliza sobre la relevancia de esta oficina y su papel en el acceso a la información pública. Estas reuniones mensuales sirven como una plataforma para concienciar al personal sobre el valor de la transparencia y la disponibilidad de información en el portal institucional. Al igual que en otras buenas prácticas descritas, es clave el apoyo de la alta dirección para habilitar los espacios propicios para promover el cumplimiento de los estándares de transparencia y el acceso a la información pública.

Además, se retroalimenta al personal acerca de la información pública de oficio que se encuentra a disposición en el portal institucional. Esta retroalimentación es fundamental para mantener al personal informado sobre los recursos y datos disponibles para el público en general, lo que contribuye a una mejor colaboración en la promoción del acceso a la información.

Por otro lado, el MICUDE ha llevado a cabo reuniones mensuales con enlaces para fortalecer la coordinación y la colaboración interna, lo que es esencial para garantizar la efectividad de las iniciativas relacionadas con el acceso a la información. La comunicación regular, el traslado periódico de cápsulas informativas y la colaboración entre los enlaces son elementos fundamentales para promover la cultura de transparencia en la institución.

Además, el MINEX utiliza cápsulas informativas en la radio oficial del Ministerio como un medio para difundir información relacionada con la Ley de Acceso a la Información Pública. Estas cápsulas proporcionan una forma accesible

de formar al personal y a los usuarios sobre los aspectos clave de la ley y cómo pueden ejercer su derecho de acceso a la información.



Importancia de la buena práctica:

Estas prácticas aseguran que todo el personal esté informado y actualizado sobre el papel crucial de la Unidad de Información Pública en la promoción del acceso a la información pública. El traslado de información periódica, particularmente centrado en la trascendental labor de las UIP y las obligaciones relacionadas con la transparencia, se convierte en un pilar fundamental para la construcción de una sólida cultura de apertura y colaboración, al mismo tiempo que asegura el cumplimiento de las exigencias legales asociadas a la transparencia gubernamental.

1.7 Plan de capacitación anual

En el MINGOB, se ha establecido un plan de capacitación anual, el cual ha sido autorizado por la máxima autoridad de la institución. Este plan incluye cuatro reuniones trimestrales con los enlaces de información pública, así como reuniones extraordinarias cuando sea necesario. También se programan capacitaciones *in situ* según las necesidades de las distintas Unidades Ejecutoras y se

realiza una capacitación anual conmemorando el Día Internacional del Acceso Universal a la Información.

La recomendación para aplicar esta buena práctica es que la UIP y la Dirección de Recursos Humanos de cada sujeto obligado se involucren de manera activa y diseñen material didáctico para apoyar las distintas actividades. Además, se destaca que establecer programas de actualización permanente para los servidores públicos es una obligación legal de acuerdo con la Ley de Acceso a la Información Pública de Guatemala.

El MEM también ha implementado un plan anual de capacitación. A partir de 2023, incorporó un módulo relacionado con la Ley de Acceso a la Información Pública dentro del plan de inducción para el personal de nuevo ingreso, que es gestionado por la Dirección de Recursos Humanos. Este módulo se enfoca en aspectos generales de la normativa, así como las responsabilidades y sanciones para los empleados y funcionarios públicos en relación con la Ley de Acceso a la Información Pública.

Por su parte, el MINFIN ha seguido un enfoque similar al incluir un módulo relacionado con la Ley de Acceso a la Información Pública dentro del plan de inducción para el personal de nuevo ingreso. Esto se realiza en colaboración con la Dirección de Recursos Humanos y se destaca la importancia de informar a los empleados sobre las responsabilidades y sanciones asociadas con la legislación de acceso a la información pública.

Por último, la SENABED ha implementado un programa anual de capacitaciones en materia de información pública, el cual debe acompañarse de un diagnóstico de las necesidades de fortalecimiento de capacidades de todo el

personal de la institución. El propósito de llevar a cabo el referido diagnóstico radica en identificar claramente obstáculos y organizar capacitaciones específicas para atender los requerimientos identificados.



Importancia de la buena práctica:

La implementación de un plan de capacitación anual y la incorporación de módulos de capacitación en el plan de inducción son estrategias efectivas para fomentar la comprensión y el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública en las instituciones de gobierno. Estas buenas prácticas promueven el acceso a la información y constituyen un medio efectivo para consolidar la cultura organizacional de apertura. La colaboración entre las autoridades superiores, la Unidad de Información Pública y la Dirección de Recursos Humanos es clave para el éxito de estas iniciativas, y el enfoque en la mejora continua garantiza que se mantenga el cumplimiento de los estándares legales y se satisfagan las necesidades cambiantes de capacitación del personal.

SECCIÓN 2

Buenas prácticas para la organización administrativa del sistema de información pública

- 2.1** Respaldo de autoridades superiores
- 2.2** Generación y actualización de manuales de procedimientos
- 2.3** Nombramiento de enlaces de información pública
- 2.4** Comunicación con enlaces de información pública
- 2.5** Establecimiento de lineamientos y plazos internos
- 2.6** Recordatorios para el seguimiento de publicación y respuesta a solicitudes de información
- 2.7** Emisión y socialización de formatos para la generación y envío de información pública
- 2.8** Revisión de la información
- 2.9** Sistemas informáticos de gestión de información pública
- 2.10** Registro de las solicitudes de información
- 2.11** Coordinación y comunicación con el área responsable de página web
- 2.12** Documentación de las actuaciones de la Unidad de Información Pública
- 2.13** Archivo de la documentación y organización de la información

2.1 Respaldo de autoridades superiores

El cumplimiento de la publicación de oficio de la información requerida en la ley, es una obligación que corresponde a cada entidad y, en consecuencia, es de interés general y no solamente de la UIP. En tal contexto, considerando que diversas dependencias deben remitir periódicamente la información para su publicación, resulta importante el respaldo de la máxima autoridad en el establecimiento de responsables, plazos y procedimientos para su generación y envío.

El MICUDE ha enfatizado la importancia de mantener una comunicación efectiva con las autoridades, jefes de área y todo el personal en la institución. Esta comunicación asertiva desempeña un papel crucial en la facilitación de los trámites internos y en la implementación de los principios de la Ley de Acceso a la Información Pública como la sencillez y la celeridad. Una comunicación efectiva garantiza que los procesos de solicitud y entrega de información se realicen de manera eficiente, lo que a su vez mejora la transparencia y el cumplimiento de la ley.

En el caso de la Vicepresidencia de la República, se ha aprobado un procedimiento para el envío de informes requeridos por la Ley de Acceso a la Información Pública y la Ley Orgánica del Presupuesto. Estos informes deben ser proporcionados por los enlaces de la UIP en un plazo de cinco días al inicio de cada mes. Esto asegura que la institución cumpla con sus obligaciones legales en relación con la divulgación de información pública.

Además, la Vicepresidencia de la República enfatiza que los informes de información pública de oficio deben estar firmados y sellados por los enlaces responsables de emitirlos para garantizar que la información sea oficial y verificable, lo que contribuye a la integridad y la autenticidad de los datos compartidos con el público.



Importancia de la buena práctica:

El respaldo de las autoridades superiores legitima, facilita y agiliza el cumplimiento de las obligaciones vinculadas con la información pública de oficio. Es esencial llevar a cabo una sensibilización de las altas autoridades en la institución con el objetivo de lograr la emisión de directrices claras y promover la importancia de una comunicación efectiva para el cumplimiento de las obligaciones legales y garantizar la autenticidad de la información compartida. El liderazgo, acompañamiento y compromiso de las autoridades son fundamentales para el éxito de estas prácticas y para cumplir con los principios de la Ley de Acceso a la Información Pública.

2.2 Generación y actualización de manuales de procedimientos

A nivel administrativo resulta necesario el ordenamiento de las actividades y procedimientos que rigen la actividad de las UIP del Organismo Ejecutivo. Caso contrario, su inexistencia pudiera derivar en la determinación de incumplimientos por parte de la SECAI de la institución del PDH y sanciones por parte de la Contraloría General de Cuentas.

En tal contexto, resulta recomendable proceder a revisar la normativa atinente al ámbito interno de las UIP, establecer la existencia de manuales, su actualización y, ante su inexistencia, proceder a girar la solicitud formal para su emisión.

Adicionalmente, diversas entidades han empleado estos instrumentos de gestión para optimizar el cumplimiento de sus atribuciones. En ese sentido, la SENACYT ha establecido un manual de procedimientos para su UIP, el cual se encuentra disponible en el repositorio documental dentro de la plataforma interna de servicios. Esta iniciativa permite al personal acceder a una guía que establece los procedimientos y estándares a seguir en relación con la gestión de la información pública, contribuyendo a la uniformidad y coherencia en el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Por su parte, la SIE ha introducido en el manual de procedimientos correspondiente, directrices referentes a plazos y etapas que, en el marco de lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, aseguran la correcta

verificación y archivo de la información. Asimismo, entidades como el MARN y el MINEX, han optado por políticas de actualización periódica de manuales administrativos con el propósito de adaptar los procedimientos a las condiciones actuales.



Importancia de la buena práctica:

Esta buena práctica enfocada en el ordenamiento y regulación de las actividades de las Unidades de Información Pública en el Organismo Ejecutivo es esencial para promover la transparencia y el acceso a la información. La existencia de manuales de procedimientos claros y actualizados, junto con la disponibilidad de recursos en un repositorio documental interno, facilita que el personal cumpla con los requisitos de la Ley de Acceso a la Información Pública de manera efectiva y uniforme. La creación y actualización de manuales administrativos contribuye significativamente a la optimización de la gestión de la información pública. Esto a su vez garantiza la coherencia en el cumplimiento de la ley y reduce los riesgos de sanciones por incumplimiento.

2.3 Nombramiento de enlaces de información pública

La creación y conformación de los equipos de trabajo de las UIP, así como la determinación de los enlaces en cada dependencia de la institución, ha sido un aspecto crítico desde la vigencia de la Ley de Acceso a la Información Pública.

La ley confiere a las autoridades la facultad de nombrar al funcionario responsable de la UIP, lo que puede hacerse mediante acuerdo ministerial, resolución u otros mecanismos conforme al marco normativo de cada sujeto obligado. En algunos casos, esto ha implicado la modificación del Reglamento Orgánico Interno de cada institución, integrando a las UIP a la estructura orgánica interna de las instituciones, lo que conlleva la creación de plazas y asignación de recursos financieros. Es importante destacar que, aunque estas unidades hayan sido creadas mediante otro instrumento, forman parte de la estructura institucional por imperativo legal y están respaldadas por acuerdos o resoluciones correspondientes, según sea necesario.

El MINGOB resalta la importancia de contar con un nombramiento para la Unidad de Acceso a la Información Pública, el cual es emitido desde el Despacho Superior. Esto confirma el respaldo y apoyo desde la máxima autoridad de la institución y garantiza la legitimidad de la UIP en su funcionamiento.

En el caso de la SENACYT, se destaca que cada enlace y responsable de la Ley de Acceso a la Información Pública cuenta con un

nombramiento firmado tanto por la autoridad de la UIP como por la máxima autoridad. Esto refuerza el respaldo desde el Despacho Superior, asegurando que los enlaces estén debidamente designados y respaldados en su rol.

La UIP de SENABED subraya la importancia de velar por la designación de los enlaces de información pública en todas las áreas administrativas de la institución, excepto aquellas que están subordinadas directamente a la máxima autoridad. Las designaciones deben respaldarse con documentos legales apropiados y es responsabilidad de la UIP mantenerlos actualizados, además de llevar un registro de las ausencias de los enlaces para no entorpecer las actividades de acceso a la información.

El MINEX hace hincapié en la actualización anual de los nombramientos de enlaces o cuando se efectúe algún cambio. Esto garantiza que los enlaces estén alineados con las necesidades en constante evolución de la institución. Finalmente, MICUDE ha implementado un formulario de registro de enlaces titulares y suplentes que incluye información relevante, como nombre completo, correo electrónico, número de contacto y fecha de cumpleaños. Esta práctica facilita la comunicación y la coordinación efectiva entre los enlaces.



Importancia de la buena práctica:

El nombramiento de enlaces de información pública es fundamental para garantizar la operatividad y eficiencia de las UIP.

El respaldo de la máxima autoridad y el cumplimiento de los requisitos legales son esenciales para el funcionamiento efectivo de la UIP en las instituciones gubernamentales e inviste el ejercicio de sus atribuciones de mayor formalidad y responsabilidad. Además, el registro y la actualización constante de los enlaces son prácticas importantes para asegurar que las actividades de acceso a la información se desarrollen sin obstáculos.

2.4 Comunicación con enlaces de información pública

La colaboración y comunicación efectiva entre la UIP y los enlaces de información pública son fundamentales para asegurar el cumplimiento de los procesos y la entrega de información adecuada y oportuna a las autoridades correspondientes. En la SIE, se destaca la importancia de mantener canales de comunicación con los enlaces para poner de su conocimiento observaciones y falencias detectadas, así como los lineamientos y criterios institucionales. Esta comunicación permite una colaboración más estrecha y garantiza que se cumplan los estándares y evaluaciones requeridos por los entes fiscalizadores.

La importancia de comunicación, también es resaltada por el MINGOB que ha centralizado las obligaciones de la Ley de Acceso a la

Información Pública en la UIP y coordina de manera constante con los enlaces de información pública en diferentes dependencias para garantizar el cumplimiento de los plazos y la entrega de información de manera oportuna. Por su parte, la Secretaría General de la Presidencia resalta la responsabilidad y el apoyo de los enlaces en la institución, quienes proporcionan la información que les corresponde en el tiempo establecido. Esto es esencial para cumplir con la Ley de Acceso a la Información Pública y otras leyes relevantes, como la Ley Orgánica del Presupuesto. La colaboración y compromiso de los enlaces son esenciales para garantizar la transparencia y el acceso a la información.

Dentro de las buenas prácticas, destaca la comunicación de la UIP de la GAE que parte de una circular que se actualiza anualmente en la cual se incluye un procedimiento interactivo y fácil de comprender para remitir información pública de oficio. Además, se adjunta un listado de los artículos y numerales de la información pública de oficio para guiar a los enlaces en sus responsabilidades. Asimismo, se proporciona información y orientación a los enlaces cuando ingresan a trabajar, explicándoles sus funciones y atribuciones como enlaces de información pública.

Además, GAE ha establecido el envío de recordatorios por correo electrónico a los enlaces titulares y suplentes para cumplir con los plazos de entrega de información a la UIP, lo que ayuda a mantener la puntualidad en la remisión de la información.

Por su parte, la Gobernación Departamental de Suchitupéquez se solicita a los enlaces por medio de oficio y con anticipación la información que debe publicarse en el portal web. Además, se les informa sobre las

sanciones y consecuencias de no cumplir con sus responsabilidades, ya que la institución está bajo supervisión constante de la SECAI de la institución del PDH. Esta comunicación y claridad en las expectativas promueven el cumplimiento efectivo de las obligaciones relacionadas con la Ley de Acceso a la Información Pública.



Importancia de la buena práctica:

Es necesario establecer una colaboración y comunicación efectiva entre la UIP y los enlaces de información pública. Esta colaboración garantiza el cumplimiento de los procesos y la entrega oportuna de información, lo que es esencial para promover la transparencia y la rendición de cuentas. La implementación de procedimientos claros, recordatorios y orientación para los enlaces facilita el cumplimiento de sus responsabilidades y asegura que se cumplan los estándares y evaluaciones requeridos. Es recomendable crear procedimientos ágiles de comunicación y documentar la interrelación con los enlaces a efecto de acreditar el debido cumplimiento de las obligaciones de las UIP.

2.5 Establecimiento de lineamientos y plazos internos

La implementación de lineamientos internos es una práctica clave para garantizar la efectividad en el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública en diversas instituciones gubernamentales.

En la SENACYT, se ha socializado un lineamiento interno firmado por la máxima autoridad de la institución. Este lineamiento establece plazos tanto para responder a las solicitudes de información de la ciudadanía como para la publicación de información de oficio. Esta medida permite obtener resultados a corto plazo y asegura que la institución funcione de manera eficiente y cumpla con sus obligaciones en tiempo y forma.

La UIP de SENABED también ha enfatizado la importancia de emitir lineamientos en concordancia con los manuales administrativos y la Ley de Acceso a la Información Pública. Estos lineamientos se relacionan con la recopilación de información pública, tanto de oficio como la solicitada a través del proceso de solicitudes de información pública. Además, establecen plazos internos perentorios y describen los procedimientos a seguir en caso de incumplimiento. Esta práctica garantiza que los procesos sean claros y efectivos, y que la información sea gestionada de manera oportuna y eficiente.

La UIP de MICUDE ha desarrollado lineamientos específicos para los enlaces en relación con la entrega de información pública de oficio. Además, han creado una

matriz que establece fechas de entrega de la información pública de oficio. Esta matriz se utiliza como una herramienta de seguimiento y rendición de cuentas para garantizar que las direcciones o unidades ejecutoras de la institución cumplan con sus responsabilidades.

Por su parte, la SIE ha introducido una norma en su Manual de Normas y Procedimientos de la UIP que establece un plazo de cinco días hábiles para que los enlaces trasladen la información pública competente a la UIP. Esto se hace en conformidad con las leyes vigentes y es esencial para asegurar la correcta verificación y archivo de la información. Asimismo, se dispone que, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información, se establecen mecanismos para garantizar que la información pública de oficio se coloque en el portal electrónico durante los primeros diez días hábiles de cada mes. Esta norma garantiza que la información sea gestionada de manera oportuna y efectiva.

La Gobernación Departamental de Suchitepéquez ha establecido un objetivo claro de brindar un servicio eficiente y oportuno a los ciudadanos que presentan solicitudes de información pública. Su compromiso es entregar la información solicitada en un tiempo máximo de tres días.



Importancia de la buena práctica:

Dentro del marco de la Ley de Acceso a la Información Pública y para asegurar el cumplimiento del principio de celeridad, las instituciones tienen la capacidad de promulgar disposiciones

internas que, en pleno respeto a la legislación vigente, tienen el potencial de optimizar y agilizar significativamente los procedimientos relacionados con la transparencia gubernamental. La implementación de lineamientos internos es una práctica esencial para garantizar que las instituciones gubernamentales cumplan efectivamente con la Ley de Acceso a la Información Pública. Estos lineamientos constituyen guías de actuación para el personal involucrado y ayudan a establecer plazos claros, procesos definidos, así como responsabilidades específicas que permiten el adecuado cumplimiento de las obligaciones de transparencia de las entidades del Organismo Ejecutivo.

2.6 Recordatorios para el seguimiento de publicación y respuesta a solicitudes de información

En virtud de que los enlaces de información pública realizan actividades propias de sus cargos públicos y que, generalmente, la carga laboral tiende a ser amplia, se identifica la remisión de recordatorios y la elaboración de lineamientos de seguimiento como buenas prácticas que coadyuvan al debido cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

En tal contexto, al igual que otras entidades del Organismo Ejecutivo, el MINGOB ha

implementado una valiosa práctica al remitir recordatorios para el seguimiento de solicitudes de información. Este enfoque garantiza que las solicitudes de información pública y la publicación de información de oficio, se gestionen de manera oportuna y eficiente. El envío de recordatorios es una estrategia efectiva para asegurarse de que los plazos se cumplan y que las solicitudes u obligaciones de publicación no se queden sin respuesta.

Para el efecto, se deben diseñar recordatorios y lineamientos de seguimiento que establezcan plazos, responsabilidades y procedimientos claros para el manejo de solicitudes de información y la publicación de información de oficio, asegurando que estos recordatorios sean efectivos y fáciles de entender para todos los involucrados. Asimismo, se requiere comunicar de manera efectiva a los miembros de la institución, la importancia de cumplir con las responsabilidades en tiempo y forma, debiendo además, realizar un seguimiento regular para asegurarse de que los plazos y responsabilidades se estén cumpliendo adecuadamente. Finalmente, es necesario evaluar la efectividad de los recordatorios y lineamientos, y realizar ajustes si es necesario.

El envío de comunicaciones como recordatorio de las responsabilidades de los miembros de la institución, especialmente de los enlaces designados, se ha demostrado como una estrategia efectiva para fomentar la cooperación de aquellos que tienen la obligación de generar y enviar la información requerida.



Importancia de la buena práctica:

La buena práctica colabora en el cumplimiento de plazos y la mejora en la gestión de solicitudes de información pública. La implementación de recordatorios y lineamientos de seguimiento contribuye al cumplimiento de plazos y a la mejora en la gestión de solicitudes de información pública, así como también refuerza la cohesión y la eficiencia en el funcionamiento interno de la institución. Al establecer plazos claros y responsabilidades definidas, se minimiza la posibilidad de que las solicitudes queden sin respuesta o se retrase la publicación de información de oficio. Esto a su vez reduce la probabilidad de incumplimientos que puedan llevar a sanciones o a una percepción negativa por parte de la ciudadanía. Además, al fomentar la colaboración y la responsabilidad de los enlaces de información pública, los servidores públicos reconocen la importancia de su función en el proceso de acceso a la información y la asumen de manera diligente.

2.7 Emisión y socialización de formatos para la generación y envío de información pública

La generación de la información pública que se socializa por medio de la página web o se entrega a los usuarios se obtiene a través de procesos institucionales conformados por diversas etapas a cargo de distintos servidores públicos. En tal contexto, resulta una buena práctica que la UIP realice y socialice formatos uniformes y editables para la recopilación de la información necesaria.

El objetivo radica en homogenizar aspectos de forma y de fondo en las respuestas institucionales que se generen por solicitud de los usuarios o de oficio por disposición de la Ley de Acceso a la Información Pública. Esta práctica evidencia la unidad y colaboración en la institución, lo que, a su vez, conduce a una mejora en la forma en que los usuarios perciben los esfuerzos realizados por la entidad.

En aplicación de lo descrito, el MICUDE ha implementado una práctica eficiente al proporcionar formatos para las distintas gestiones administrativas y trámites relacionados con solicitudes de información pública. Estos formatos estandarizados simplifican el proceso de solicitud y respuesta, lo que contribuye a una mayor eficiencia en la gestión de la información pública. Al proporcionar formatos específicos, se facilita la recopilación de información.

Además, el MINGOB ha establecido lineamientos estandarizados para la recopilación y presentación de la información pública de oficio. Esta práctica contribuye a

la consistencia y calidad de la información divulgada por la institución. Al seguir directrices uniformes, se asegura que la información sea presentada de manera clara y accesible para el público, lo que facilita su comprensión y uso.

Su implementación requiere diseñar formatos estándar y editables que consoliden la información necesaria para gestionar solicitudes de información pública de manera eficiente y asegurarse de que estos formatos sean claros y fáciles de utilizar tanto por parte de los solicitantes como de los servidores públicos. Posteriormente, se deben socializar estos formatos entre el personal de la institución, brindando capacitación sobre su uso adecuado y promover la colaboración entre las distintas áreas involucradas en la generación de información pública y en la gestión de solicitudes de información, destacando que la adopción de los formatos estandarizados es un esfuerzo conjunto para mejorar la eficiencia y la coherencia en las respuestas institucionales.



Importancia de la buena práctica:

La importancia de esta buena práctica radica en la eficiencia y mejora en la gestión de la información pública. La provisión de formatos estandarizados simplifica el proceso tanto para quienes solicitan información como para quienes la gestionan, lo que resulta en una mayor eficiencia en la respuesta a las solicitudes. La implementación de formatos uniformes y editables para la recopilación de información necesaria es una práctica que demuestra unidad y colaboración

en la institución. Esto simplifica el proceso de acceso a la información pública y mejora la percepción de los usuarios sobre los esfuerzos realizados por la entidad en términos de transparencia.

2.8 Revisión de la información

Se ha identificado como buena práctica, la revisión de la información recibida por las UIP. La revisión y verificación de la información que se publica en el portal institucional o se entrega a la ciudadanía es una práctica crucial para garantizar que la información pública esté disponible y sea accesible para el sujeto activo y la ciudadanía.

Para ello, es necesario establecer un proceso formal de revisión que tenga en cuenta los aspectos clave de la información, como la precisión, la exhaustividad y la organización de los datos, así como la definición de los responsables de llevar a cabo esta revisión, que generalmente involucra a la UIP y a los enlaces de las distintas áreas. Generalmente, se acompaña de la utilización de formatos estructurados que establecen claramente los elementos que deben estar presentes en la información generada. Esto facilita la verificación y garantiza que no se omita información relevante.

En tal contexto, la Vicepresidencia de la República ha implementado un proceso de

revisión de la información que se carga en su portal institucional para asegurar que los usuarios no tengan dificultades al buscar la información que necesitan, ya que los títulos son descriptivos y precisos, lo que facilita la localización de documentos específicos.

Por su parte, la UIP de la GAE realiza una revisión detallada al finalizar la publicación de la información pública de oficio en la página web. Utilizan un formato que incluye los artículos y numerales que deben contener información, lo que les permite corroborar que la información remitida se encuentra correctamente publicada. Una vez que la UIP verifica la información, se comunica con los enlaces y suplentes para que también realicen su propia verificación y señalen cualquier inconveniente que puedan encontrar. Esta retroalimentación y proceso de revisión colaborativo garantiza que la información publicada esté completa y precisa, cumpliendo con los estándares de transparencia y acceso a la información.



Importancia de la buena práctica:

La práctica de revisar y verificar la información que se publica en el portal institucional, así como la que se genera a solicitud de parte, es fundamental para mantener la integridad y la calidad de la información pública. La implementación de procesos de revisión demuestra cómo este mecanismo asegura que la información esté bien estructurada, sea precisa y esté disponible para quienes la necesitan. La revisión colaborativa, que involucra a

múltiples partes interesadas, garantiza que se identifiquen y resuelvan problemas de manera efectiva. Esto es esencial para cumplir con los estándares de transparencia y acceso a la información, lo que a su vez fortalece la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales.

2.9 Sistemas informáticos de gestión de información pública

La implementación de sistemas de información pública es esencial para la gestión eficiente y organizada de la información en las instituciones gubernamentales. La UIP de SENACYT ha establecido el "Sistema de Gestión de la Ley de Acceso a la Información Pública" que permite mantener un registro organizado tanto de la información de oficio como de las solicitudes ciudadanas. Este sistema fue creado e implementado por la Secretaría con el objetivo de facilitar el seguimiento, monitoreo y control de la información. Derivado de esta herramienta, la UIP puede garantizar que la información esté disponible y que se cumplan los plazos establecidos de manera eficiente.

En el MINEX, se ha establecido un sistema de recordatorios que se envían al Director General para asegurar que esté al tanto de los plazos de entrega de respuestas a las solicitudes de información. Se realiza un seguimiento riguroso de estos recordatorios, prestando especial atención a la fecha y hora de entrega, lo que

garantiza que las respuestas se proporcionen dentro del horario laboral. Los funcionarios enlaces son conscientes de la importancia de cumplir con los plazos de entrega y de las implicaciones de cualquier incumplimiento. La UIP verifica que las respuestas cuenten con el visto bueno de la Dirección General antes de remitirlas al solicitante, lo que garantiza la calidad y legitimidad de la información proporcionada.

En el MINFIN, se ha establecido una red de apoyo en cada dependencia, compuesta por todas las personas designadas para atender solicitudes de información. A cada una de estas personas se les asigna un usuario en el Sistema de Acceso a la Información Pública, lo que permite llevar un registro y trazabilidad de las solicitudes y definir responsables en caso de incumplimiento o retraso. Esta red de apoyo asegura que las solicitudes de información se atiendan de manera eficiente y oportuna, cumpliendo con las obligaciones establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública.



Importancia de la buena práctica:

La implementación de sistemas de gestión de información pública y recordatorios, así como la creación de redes de apoyo, son prácticas esenciales para garantizar la organización y eficacia en el manejo de la información y el cumplimiento de los plazos en las instituciones gubernamentales. Estos sistemas facilitan el seguimiento y control de las solicitudes y contribuyen a la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos; además, demuestra un enfoque proactivo y efectivo

para garantizar la transparencia y el acceso a la información. Por medio del apoyo de la tecnología informática se garantiza que las solicitudes sean abordadas de manera oportuna y que se cumplan los plazos establecidos por la Ley de Acceso a la Información Pública, agregando un nivel adicional de confianza en la información proporcionada, fortaleciendo la integridad de todo el sistema.

2.10 Registro de las solicitudes de información

El uso de registros digitales ha incidido positivamente en la gestión de solicitudes de información pública y el acceso a la información. La ONSEC ha implementado esta buena práctica para mantener registros organizados de todas las solicitudes, resoluciones y consultas, lo que agiliza y mejora significativamente el proceso de acceso a la información. Además, la disponibilidad de la información pública en formatos digitales y físicos garantiza que los ciudadanos tengan opciones flexibles para acceder a la información que necesitan.

Para SENABED, la importancia de contar con herramientas de control y registros actualizados son una recomendación clave para la UIP en todas las instituciones. El compromiso de mantener estos registros actualizados y, si es posible, de adoptar mecanismos digitales que simplifiquen y optimicen el trabajo diario de

las UIP es esencial para una gestión eficiente y efectiva de la información pública. Esto facilita la labor de los empleados de la institución y mejora la experiencia de los ciudadanos que desean acceder a la información.

De forma específica, el MINEX ha desarrollado un formulario específico para agilizar la presentación de solicitudes al informe anual de la Secretaría de Acceso a la Información Pública de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.

El control de las solicitudes de información pública, incluyendo detalles sobre el sujeto activo, la asignación, los plazos, las fechas, el texto y el sentido de la resolución, es una práctica clave implementada por el MICUDE. Esta práctica garantiza que todas las solicitudes se gestionen de manera eficiente, se cumplan los plazos y se mantenga un registro organizado de las actividades relacionadas con la información pública.



Importancia de la buena práctica:

La utilización de registros digitales, la actualización constante de registros y la adopción de herramientas digitales son prácticas esenciales para garantizar una gestión eficiente y efectiva de la información pública en las instituciones gubernamentales. Esta buena práctica simplifica y optimiza el trabajo de las UIP en las instituciones gubernamentales. La disponibilidad de herramientas digitales permite un registro organizado y eficiente, principalmente de las solicitudes de información mediante el detalle del

sujeto activo, las fechas, el contenido y el sentido de la resolución. Además, esta práctica facilita el cumplimiento de los plazos y contribuye a una gestión eficaz y transparente de la información pública, fortaleciendo el adecuado cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y los requerimientos de informes de la Secretaría de Acceso a la Información Pública de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.

2.11 Coordinación y comunicación con el área responsable de página web

La labor de la UIP en cualquier institución gubernamental no se limita únicamente a la coordinación y comunicación con los enlaces de información pública, ya que también implica una estrecha relación con otras áreas clave. Uno de los departamentos cruciales con los que debe mantener una relación constante es el área informática. La colaboración con el equipo de informática es esencial para garantizar la correcta administración y actualización del apartado de información pública en la página web institucional.

Diversas entidades del Organismo Ejecutivo, han manifestado que la coordinación con el departamento de tecnología de la información es crucial para asegurarse de que la información se publique en línea de manera precisa, oportuna y de acuerdo con

los requisitos técnicos. Esto garantiza que la información esté disponible para la ciudadanía de una manera accesible y que cumpla con los estándares de transparencia.

Dentro de los criterios para lograr la coordinación efectiva, se encuentra el fomentar una comunicación abierta y constante entre la UIP y el equipo de tecnología de la información, por medio de reuniones regulares, correos electrónicos y canales de comunicación directa.

Además, deben establecerse roles y responsabilidades específicas para ambas áreas, ya que la UIP debe proporcionar la información de manera organizada y completa, mientras que el equipo de tecnología se encarga de la publicación y la gestión técnica en línea. Asimismo, deben asegurarse de que la información cumple con los estándares técnicos y de accesibilidad web, incluyendo la correcta estructuración de datos, la optimización de imágenes y la navegación fácil para los usuarios.



Importancia de la buena práctica:

La colaboración entre la UIP y el departamento de tecnología de la información en cada entidad del Organismo Ejecutivo, es esencial para garantizar que la información pública se publique de manera precisa, oportuna y cumpla con los requisitos técnicos. Esta buena práctica contribuye a la accesibilidad de la información para la ciudadanía y asegura que se mantengan los estándares de transparencia gubernamental. Al trabajar en conjunto, ambas

áreas desempeñan un papel crucial en el fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales y en la promoción de una administración transparente y eficaz. Es relevante indicar que la ausencia de coordinación efectiva deriva en incumplimiento de funciones que están sujetas a constantes revisiones por parte de las entidades competentes y, consecuentemente, implicaría la imposición de sanciones a los responsables.

2.12 Documentación de las actuaciones de la Unidad de Información Pública

De acuerdo a SENABED, la documentación de todas las actividades que lleva a cabo la UIP es un componente esencial de su labor. Esto implica que todas las acciones, incluso aquellas que se gestionan de manera verbal, deben documentarse, registrarse y archivarse adecuadamente. Este enfoque es particularmente crítico cuando se trata de actividades relacionadas con expedientes de solicitudes de información pública.

El registro exhaustivo de las actividades garantiza la trazabilidad y la transparencia en el proceso. Cuando se trata de solicitudes de información pública, mantener un registro minucioso de cada interacción y comunicación con los solicitantes es esencial.

Para ello, se deben definir procedimientos claros para documentar todas las actividades relacionadas con la UIP, desde la recepción de solicitudes hasta la entrega de respuestas. Es relevante también, implementar sistemas o herramientas de registro que permitan almacenar y gestionar la documentación de manera organizada, pudiendo incluir bases de datos o software de registro de actuaciones; lo cual debe acompañarse de proporcionar capacitación al personal de la UIP sobre la importancia de la documentación adecuada y cómo llevar a cabo este proceso de manera efectiva.

Asimismo, esta buena práctica incluye el almacenamiento de la documentación de manera segura y ordenada para que esté disponible como respaldo en caso de fiscalizaciones, controversias o reclamos relacionados con el acceso a la información pública.



Importancia de la buena práctica:

La documentación adecuada brinda certeza al encargo de la UIP, respalda sus actuaciones y contribuye a la eficiencia del proceso. Permite un seguimiento efectivo de las solicitudes, lo que a su vez garantiza, entre otros aspectos, que se cumplan los plazos establecidos por la ley y se puedan establecer responsabilidades. Además, esta buena práctica proporciona un registro claro y verificable de todas las interacciones y decisiones tomadas en el proceso de acceso a la información pública y en caso de disputas o controversias, este

registro se convierte en un respaldo esencial que ayuda a aclarar situaciones y resolver problemas de manera justa y transparente, o bien, desvanecer sanciones impuestas por responsabilidad en aparentes incumplimientos.

2.13 Archivo de la documentación y organización de la información

Mantener un adecuado archivo, organización y gestión de la documentación es un aspecto crucial en la UIP de las diferentes instituciones gubernamentales, para atender requerimientos presentes y facilitar la accesibilidad a la información que permite la recuperación eficiente de documentos cuando sea necesario.

El MINEX lleva a cabo la sistematización constante de los documentos que resguarda en su UIP. Esta práctica garantiza que la información esté debidamente organizada y accesible para su consulta. Además, la UIP del MINEX conserva la información del año anterior, lo que facilita la referencia y la recuperación de datos pasados, lo que es esencial para la rendición de cuentas y la transparencia.

Por su parte, el MINDEF dispone de una sección administrativa, informática y jurídica, respaldadas por un archivo organizado y protegido tanto en su formato físico como digital. Este enfoque garantiza la integridad y seguridad de la información que maneja la UIP del MINDEF.

Asimismo, la SIE reconoce la importancia de contar con un archivo tanto digital como físico de los expedientes de las solicitudes de información pública. Esta práctica permite un almacenamiento adecuado de las solicitudes y asegura que la información se conserve de manera ordenada y accesible. La combinación de archivos digital y físico proporciona certeza en la gestión de la información, lo que es fundamental para el funcionamiento eficaz de la UIP.

En concreto, la implementación de esta buena práctica requiere establecer un sistema de archivo tanto físico como digital que permita la organización y el acceso eficiente a la documentación relacionada con las solicitudes de información pública y la publicación de información de oficio. Además, mantener una sistematización constante de los documentos, asegurando que la información esté debidamente organizada y que los datos pasados sean de fácil ubicación; lo cual, debe complementarse con el aseguramiento de que la documentación esté protegida y resguardada adecuadamente, tanto en formato físico como digital, para garantizar su integridad y seguridad.



Importancia de la buena práctica:

La gestión adecuada de la documentación desempeña un papel fundamental en la capacidad de una institución para brindar respuestas efectivas y atención a las solicitudes de información pública. La sistematización constante de documentos, la conservación de

registros de información pasada y la estructura jerárquica bien definida son pilares clave para garantizar que la información esté debidamente organizada, accesible y segura. Esta práctica facilita en gran medida la consulta de información, la referencia a datos anteriores y, lo que es aún más importante, la respuesta ágil y precisa a las solicitudes de información pública. Además, al contar con un sistema de gestión de la información que cumple con los estándares de transparencia y acceso a la información pública, la UIP puede funcionar de manera eficaz y eficiente.

SECCIÓN 3

Buenas prácticas para la atención a usuarios

- 3.1 Cordialidad
- 3.2 Orientación al usuario
- 3.3 Guías y material informativo para facilitar el acceso a la información pública
- 3.4 Formularios físicos y electrónicos para solicitudes de información pública
- 3.5 Optimización del portal web para fácil acceso
- 3.6 Constancias de recepción y seguimiento a atención a usuarios
- 3.7 Capacitación al personal que se encuentra en el ingreso de la institución
- 3.8 Área adecuada para atención a usuarios
- 3.9 Implementación de buzón de quejas o denuncias y encuestas de satisfacción de usuario

3.1 Cordialidad

La empatía y la comunicación directa son consideradas buenas prácticas en la Vicepresidencia de la República para resolver las necesidades de aquellos que requieren información. La empatía, en particular, juega un papel crucial al ponerse en el lugar de los ciudadanos y comprender sus necesidades, lo que conduce a una atención más efectiva y satisfactoria. La comunicación directa es otra herramienta poderosa que permite abordar de manera efectiva las consultas y solicitudes de información, asegurando una interacción fluida y resolutiva con los ciudadanos.

En el mismo orden, la UIP de SENABED reconoce la importancia de garantizar que el acceso de los usuarios a la unidad sea con cordialidad e inclusivo. Esto se logra solicitando el apoyo del área administrativa y de seguridad para habilitar espacios accesibles y sin obstáculos para que los usuarios puedan ejercer su derecho de acceso a la información pública. Esta iniciativa promueve la igualdad de acceso y facilita la interacción de la ciudadanía con las entidades de gobierno.

Es importante indicar que la implementación de estas buenas prácticas requiere capacitación y sensibilización a todo el personal sobre habilidades de empatía y comprensión para poder identificar las necesidades y los requerimientos reales de los ciudadanos. De igual manera, conlleva fomentar la escucha activa para comprender completamente las inquietudes de los ciudadanos y brindar respuestas que aborden sus necesidades de manera efectiva.



Importancia de la buena práctica:

Con esta buena práctica se mejora considerablemente la experiencia de los ciudadanos que requieren información pública y garantiza un acceso efectivo a los servicios de las instituciones gubernamentales. La empatía y la comunicación directa facilitan la interacción de la ciudadanía con los servicios de acceso a la información, lo que a su vez promueve una participación ciudadana activa y una mayor confianza en el gobierno. Asimismo, la implementación de la empatía y la comunicación directa mejora significativamente la calidad del servicio proporcionado por la UIP y fomenta una interacción satisfactoria con los ciudadanos y usuarios.

3.2 Orientación al usuario

La orientación al usuario en la formulación de solicitudes de información pública que brindan las UIP en instituciones gubernamentales es esencial para garantizar una experiencia efectiva y satisfactoria para los ciudadanos que buscan información pública; además, responde al cumplimiento de una obligación legal de las UIP establecida en la Ley de Acceso a la Información Pública.

En el MICUDE, se orienta a los ciudadanos según sus necesidades específicas, facilitando el proceso de gestión de solicitudes y proporcionando sugerencias sobre posibles fuentes de información en caso de que la institución no cuente con la información requerida.

La SENACYT también destaca la importancia de brindar orientación especializada y personalizada a los usuarios en el proceso de solicitudes de información pública. Además, en situaciones donde se requiere aclaración o asesoramiento sobre la formulación de solicitudes, SENACYT se comunica electrónicamente, así como por vía telefónica para asegurar una atención más completa y orientación adecuada.

En la SENABED, la orientación al usuario es una función crucial en su manual de procedimientos. Esto permite una respuesta inmediata y asistencia a los ciudadanos, ya sea en forma de orientación o proporcionando información si está disponible. De manera similar, la ONSEC ofrece atención telefónica y, si es necesario, emite respuestas en el momento o recopila los datos de contacto para un proceso posterior.

Por su parte, MINEX y MINGOB se centran en brindar atención cordial y orientación verbal a los usuarios al momento de hacer sus solicitudes. Por último, el MEM proporciona orientación pertinente para que los usuarios puedan realizar sus solicitudes, atendiendo situaciones especiales según sea necesario.



Importancia de la buena práctica:

La orientación al usuario en la formulación de solicitudes de información pública o cualquier otra consulta en la materia, es una práctica esencial para garantizar una experiencia positiva para los ciudadanos que buscan acceso a la información gubernamental e implica fortalecer positivamente la imagen institucional. Además, significa el cumplimiento de una obligación legal y promueve la colaboración efectiva entre el gobierno y la ciudadanía. Para brindar orientación se parte de la consideración que todo el personal que brinda atención al público debe estar debidamente capacitado y actualizado en la materia.

3.3 Guías y material informativo para facilitar el acceso a la información pública

El MEM, MARN y SENABED han reconocido la importancia de proporcionar a los usuarios una guía y material informativo para facilitar el acceso a la información pública. En el caso del MEM, se entregan trifolios que contienen información detallada sobre la Ley de Acceso a la Información Pública, describiendo los correos a los que los ciudadanos pueden enviar sus solicitudes y los requisitos esenciales que estas deben cumplir. Esto asegura que

los usuarios tengan una referencia clara y accesible para iniciar su proceso de solicitud de información.

Por su parte, el MARN se compromete a poner a disposición de los usuarios guías para solicitar información pública y material didáctico relacionado con el acceso a la información pública y hábeas data. Esta iniciativa brinda a los ciudadanos un recurso valioso para comprender los procedimientos y requisitos, al mismo tiempo que también fomenta la conciencia sobre el acceso a la información pública y la importancia de la transparencia.

La SENABED, en su esfuerzo por promover el acceso a la información pública, también ha reconocido la importancia de brindar a los usuarios orientación y material informativo. Estas prácticas reflejan un enfoque proactivo por parte de estas instituciones para empoderar a los ciudadanos y garantizar que tengan acceso a la información que necesitan para una participación efectiva y una mayor transparencia gubernamental. Proporcionar guías y material informativo es un paso significativo hacia la promoción de la rendición de cuentas y la apertura en la administración pública.

La generación de guías y material informativo se obtiene por medio del diseño de documentos educativos que describan claramente los procedimientos y requisitos para solicitar información pública, los cuales deben ser concisos y de fácil. Asimismo, debe garantizarse su difusión, disponibilidad y accesibilidad, distribuyéndose en las instalaciones de la institución, en el sitio web oficial y entregándose físicamente a los usuarios que lo soliciten. Además, debe complementarse con su promoción activa para que el personal de la entidad, así como

los usuarios sean conscientes de su existencia y utilidad.



Importancia de la buena práctica:

La importancia de la buena práctica de proporcionar guías y material informativo para facilitar el acceso a la información pública se encuentra en su contribución a la promoción de la participación ciudadana. Estas prácticas demuestran un compromiso proactivo de brindar información clara y accesible a los ciudadanos sobre cómo acceder a los datos públicos. Además, al fomentar la conciencia sobre el acceso a la información pública, estas instituciones promueven una cultura de transparencia. En última instancia, proporcionar guías y material informativo es un paso fundamental para garantizar que los ciudadanos puedan ejercer plenamente su derecho a la información y contribuir a una administración pública abierta y responsable.

3.4 Formularios físicos y electrónicos para solicitudes de información pública

Con el objeto de facilitar el acceso a la información pública y en observancia del principio de sencillez regulado en la ley de materia, diversas entidades han

implementado modelos y formularios de solicitud para uso facultativo de los usuarios.

En el MINEX, se ha implementado un formulario para presentar solicitudes escritas en la oficina de la Unidad de Información Pública. Este formulario es una herramienta que facilita a los ciudadanos la presentación de sus solicitudes de acceso a la información de manera estructurada y eficiente. La disponibilidad de este formulario agiliza el proceso y garantiza que las solicitudes cumplan con los requisitos necesarios.

Por otro lado, en el MEM, se ha establecido un enfoque tanto físico como digital para la presentación de solicitudes. Los ciudadanos pueden obtener formularios físicos en la ventanilla de atención, lo que les brinda la opción de presentar solicitudes de acceso de manera presencial. Además, se ha implementado un formulario electrónico que permite a los usuarios presentar solicitudes de acceso en línea. Esta combinación de opciones físicas y digitales amplía la accesibilidad y la comodidad para los solicitantes.

El MICUDE, ha innovado al utilizar un código QR visible en la UIP que permite a los ciudadanos realizar solicitudes de acceso de manera electrónica. Este enfoque innovador simplifica el proceso y proporciona una vía conveniente para que los solicitantes presenten sus solicitudes.



Importancia de la buena práctica:

Los diversos enfoques respecto a la presentación de solicitudes de acceso a la información pública otorgan herramientas de facilitación a los ciudadanos y reflejan el compromiso con la gestión efectiva en la respuesta a las solicitudes de la población. La disponibilidad de formularios físicos y electrónicos, así como la inclusión de códigos QR, constituyen una práctica efectiva para cumplir con los principios de sencillez y accesibilidad; además, mejora la eficiencia en el proceso de acceso a la información pública y brinda certeza de las actuaciones al documentar la solicitud que inicia el proceso a cargo de la UIP.

3.5 Optimización del portal web para fácil acceso

De conformidad con el progreso actual y derivado de la facilidad de acceder a internet en la mayoría de regiones del país, las páginas web se han constituido como el principal medio de consulta y solicitud de información pública. Además, según la Ley de Acceso a la Información Pública, existe la obligación de tener actualizado un portal electrónico de información disponible a la población.

En tal contexto, se han realizado diferentes esfuerzos por facilitar y uniformar el acceso

a los portales web y se han establecido consensos sobre la ubicación y el contenido del apartado de información pública. Sin embargo, sobre esos importantes avances, se han identificado buenas prácticas que simplifican la consulta en los portales electrónicos.

La Vicepresidencia de la República ha llevado a cabo una práctica efectiva al incorporar un botón azul en su página web institucional, proporcionando a los usuarios un acceso directo a la información pública de oficio. Esta iniciativa refleja un firme compromiso con la accesibilidad, ya que permite a los ciudadanos encontrar de manera sencilla y directa la información que necesitan, evitando así la necesidad de realizar búsquedas exhaustivas en el sitio web.

Asimismo, al igual que otras entidades del Organismo Ejecutivo, la SENACYT ha mejorado sustancialmente la accesibilidad por medio de su portal web, a través de una ventana electrónica de servicio al ciudadano disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. A través de un formulario amigable y sencillo, los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes de información de manera eficiente. Esta práctica refleja un enfoque proactivo para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y proporcionar un canal constante para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.



Importancia de la buena práctica:

Estas prácticas demuestran un compromiso significativo con la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos al facilitar y promover el acceso a los recursos de información pública de las entidades de gobierno. La mejora y optimización de los portales web demuestra

el interés genuino en cumplir con las disposiciones de la Ley de Acceso a la Información Pública y también enfatizan la importancia de brindar una experiencia eficiente y satisfactoria para los ciudadanos. Estas estrategias apuntan a fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía al hacer que la información pública sea más accesible y fácil de encontrar.

3.6 Constancias de recepción y seguimiento a atención a usuarios

La recepción de solicitudes de información es la primera fase que permite a la ciudadanía conocer e informarse sobre los datos en poder del Estado; sin embargo, es necesario implementar buenas prácticas referentes a las etapas siguientes del proceso a cargo de las UIP.

En ese sentido, la Vicepresidencia de la República ha implementado una estrategia integral para fortalecer su relación con los solicitantes de información pública. Además de emitir una resolución formal en respuesta a las solicitudes, envían la respuesta por correo electrónico y realizan una llamada telefónica al sujeto activo. Esta comunicación personalizada garantiza el ejercicio efectivo del derecho a la información y crea un vínculo de apoyo entre la institución y los ciudadanos. Incluso han citado a interesados para brindar orientación en la formulación de solicitudes efectivas.

Además, el MINEX muestra un compromiso significativo con la transparencia y el servicio al ciudadano. Al recibir solicitudes electrónicas, emiten una constancia de recibido para mantener informado al usuario sobre el estado de su solicitud y la fecha estimada de entrega de la respuesta. Esta comunicación efectiva contribuye a la satisfacción del ciudadano y al cumplimiento de los plazos.

Asimismo, el MINGOB también ha implementado el envío de constancias de recepción de las solicitudes de información. Por su parte, el MICUDE envía a todos los sujetos activos un correo de seguimiento con un número de gestión, fecha de entrega y forma de entrega, lo que agiliza el proceso y garantiza una comunicación fluida con los solicitantes. Esto garantiza que los usuarios tengan constancia de que su solicitud ha sido recibida y se encuentra en proceso.

Por otro lado, el MINDEF destaca por su seguimiento efectivo de las fechas de cada etapa del proceso, lo que garantiza el cumplimiento de los casos en tiempo y forma. Esta atención meticulosa a los plazos demuestra un compromiso serio con la transparencia y la eficiencia en el acceso a la información pública. Asimismo, el MINDEF ha implementado la buena práctica de emitir una constancia de recibido que documenta el requerimiento, la hora, la fecha y la asignación de un número de caso, lo que garantiza la trazabilidad y la seguridad en el proceso.

Finalmente, el MINFIN ha implementado una práctica que permite a los usuarios realizar consultas sobre gestiones que no involucran la entrega de información pública. Específicamente, cuando procede, se emiten resoluciones de inexistencia y reorienta a los usuarios al Centro de Atención

al Usuario institucional. Esto agiliza las respuestas de la Unidad de Información Pública y mejora la atención al ciudadano.



Importancia de la buena práctica:

La emisión de constancias de recepción y el seguimiento de solicitudes de información pública son buenas prácticas fundamentales para garantizar un acceso efectivo y satisfactorio a la información pública. En ese sentido, emitir constancias de recepción y realizar un seguimiento efectivo de las solicitudes proporciona evidencia documentada del proceso, brindando mayor claridad y confianza a los solicitantes; además, estas buenas prácticas son fundamentales para que los solicitantes cuenten con un registro formal de la presentación de su solicitud y mejoran la comunicación manteniendo a los usuarios informados sobre el estado de su solicitud a través de notificaciones y seguimiento efectivo contribuye a una interrelación más fluida y eficaz.

3.7 Capacitación al personal que se encuentra en el ingreso de la institución

El adecuado cumplimiento de las obligaciones de acceso a la información pública requiere que la UIP se encuentre en un lugar accesible

al público. Sin embargo, es frecuente que previo a acceder a la dependencia, el usuario tenga interacción con personal administrativo o de seguridad que se ubican en el ingreso de la institución y que realizan la primera asesoría u orientación que recibirá la ciudadanía.

En tal contexto, en el MINEX se ha implementado la capacitación del personal de la garita de ingreso y recepción. Este personal recibe formación específica sobre la ubicación de la Unidad de Información Pública y está al tanto de la señalización adecuada. Esta práctica garantiza que los usuarios que visitan la institución puedan encontrar de manera efectiva la UIP y acceder a los servicios y recursos disponibles. La capacitación de estos empleados es esencial para proporcionar una experiencia de usuario óptima y garantizar que las solicitudes de información se procesen eficazmente.

Asimismo, la capacitación del área de seguridad y del personal de recepción en relación a las funciones de la UIP, como lo ha implementado la SENABED, es una práctica que desempeña un papel fundamental en la facilitación del acceso a la información pública. Estos empleados, generalmente, son los primeros en interactuar con los ciudadanos y usuarios que buscan información. Al proporcionarles una formación específica, se garantiza que puedan orientar a los usuarios de manera efectiva y dirigirlos al lugar adecuado para obtener la información que requieren.

Como en todo proceso de capacitación, se debe comenzar por identificar las necesidades específicas de formación del personal de garita y recepción, incluyendo aspectos como la ubicación de la UIP, el conocimiento sobre los servicios que se ofrecen, los procedimientos de presentación de solicitudes y las políticas

de acceso a la información. De igual manera, es recomendable crear materiales de formación adecuados que aborden las necesidades identificadas y llevar a cabo sesiones de formación para el personal de garita y recepción, enfatizando la importancia del acceso a la información pública y cómo el personal de garita puede desempeñar un papel clave en este proceso. Por último, se deben realizar pruebas y evaluaciones para asegurarse de que el personal ha adquirido los conocimientos necesarios y mantener un proceso de seguimiento y actualización de la formación a medida que cambien las políticas o procedimientos de acceso a la información.



Importancia de la buena práctica:

La capacitación al personal del ingreso beneficia a los ciudadanos y mejora la eficiencia y la efectividad de la UIP al asegurar que los solicitantes reciban la orientación adecuada desde el principio de su proceso. Además, crea una experiencia positiva para los usuarios y demuestra el compromiso de la institución con el servicio al público, lo que contribuye significativamente a un acceso más eficiente y ágil a la información pública, fortaleciendo la relación entre la institución y los ciudadanos. Al proporcionarles los conocimientos y las habilidades necesarias, se mejora el proceso y se contribuye a una experiencia del usuario más satisfactoria.

3.8 Área adecuada para atención a usuarios

La disposición de un espacio físico idóneo dedicado a la atención de usuarios que desean realizar solicitudes de información de manera presencial, es esencial para fomentar el acceso a la información pública.

Además de la habilitación de un espacio adecuado, las instituciones cuentan con la disponibilidad de equipos de cómputo para los usuarios lo que mejora aún más la accesibilidad permitiendo directamente verificar la información pública de oficio y realizar solicitudes en el momento. Entidades como SENACYT, MICUDE y MINGOB recomiendan la colocación del equipo de cómputo para agilizar las consultas y a la vez, reducir la cantidad de solicitudes por información que se encuentra disponible en el portal web.

Por otro lado, la existencia de una sala de espera para la atención de usuarios y el acceso a computadoras para consultar información o realizar solicitudes, como lo ofrece el MINDEF, contribuye a mejorar la experiencia del usuario al garantizar un ambiente adecuado y recursos para facilitar su interacción con la institución.

Estos espacios son de fácil acceso y están debidamente rotulados, lo que facilita que los ciudadanos y usuarios encuentren la UIP y obtengan asistencia directa en el lugar.



Importancia de la buena práctica:

La disposición de espacios físicos dedicados a la atención de usuarios interesados en realizar solicitudes de información de manera presencial, acompañada por la disponibilidad de equipos de cómputo, es una práctica esencial para promover eficazmente el acceso a la información pública. Por otro lado, la existencia de una sala de espera mejora la experiencia del usuario, garantiza un ambiente adecuado y provee los recursos que facilitan la interacción de los ciudadanos con la institución. Estas prácticas facilitan un acceso más directo y cómodo a la información pública.

3.9 Implementación de buzón de quejas o denuncias y encuestas de satisfacción de usuario

La atención a los usuarios debe ir mejorando progresivamente por medio de la implementación de buenas prácticas y, principalmente, por la retroalimentación recibida directamente de la población.

La implementación de un buzón de quejas o denuncias, tanto en la página web como de manera física, como lo realiza la SENABED, es una valiosa práctica que promueve la rendición de cuentas y la mejora continua de la atención en la UIP. Este mecanismo brinda a los usuarios una vía para

expresar sus inquietudes, proporcionando retroalimentación directa y confidencial sobre la calidad de la atención recibida.

Por otro lado, la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios, tanto en formato físico como electrónico, en el MINGOB, es una estrategia efectiva para evaluar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la UIP. Las encuestas permiten a los usuarios proporcionar retroalimentación detallada sobre su experiencia, lo que ayuda a la institución a identificar áreas de mejora y adaptar sus procesos para satisfacer de manera más efectiva las necesidades de la ciudadanía.

Para su implementación es necesario el diseño del buzón digital o físico y determinar su ubicación dentro de la institución o el portal electrónico. Si se opta por un buzón físico, se debe colocar en un lugar concurrido o en la propia UIP; luego, debe definirse un procedimiento claro y optativamente confidencial para recibir y procesar las quejas o denuncias. De igual forma, es necesario establecer un proceso para revisar y responder a las quejas o denuncias de manera oportuna y efectiva e informar a los usuarios sobre el estado de sus quejas o denuncias, proporcionando retroalimentación sobre las acciones tomadas y cerrar el ciclo de comunicación. Finalmente, se deberá llevar a cabo un seguimiento periódico de las quejas o denuncias recibidas y utilizar esta información para mejorar la calidad de los servicios de la UIP. Esto podría incluir la identificación de tendencias y la implementación de cambios en los procesos o procedimientos en función de la retroalimentación recibida.



Importancia de la buena práctica:

La implementación de un buzón de quejas o denuncias, junto con encuestas de satisfacción de usuarios, es una práctica esencial para promover la rendición de cuentas y mejorar la calidad de los servicios de la UIP. Estas estrategias brindan a los ciudadanos una voz activa en la mejora continua de la atención y los procesos institucionales, lo que, a su vez, refuerza la transparencia y la satisfacción de la ciudadanía en su relación con las instituciones gubernamentales. Esta buena práctica es esencial en el marco de la mejora continua, ya que garantizan que las instituciones estén dispuestas a recibir comentarios de los ciudadanos y a tomar medidas para perfeccionar sus servicios.

SECCIÓN 4

Buenas prácticas para el fortalecimiento institucional

- 4.1 Dependencia jerárquica de la Unidad de Información Pública
- 4.2 Estabilidad en los cargos del personal de las Unidades de Información Pública
- 4.3 Plataformas digitales de capacitación
- 4.4 Estadísticas de las solicitudes de información pública
- 4.5 Auditorías internas
- 4.6 Informes anuales de gestión de las Unidades de Información Pública
- 4.7 Seguimiento a recomendaciones que realiza el ente rector en la materia

4.1 Dependencia jerárquica de la Unidad de Información Pública

Dentro del Organismo Ejecutivo, existen múltiples estructuras de organigramas institucionales que rigen el funcionamiento de las UIP. Se han observado diferentes enfoques de organización en los que las UIP están subordinadas desde el punto de vista administrativo a las áreas de asuntos legales, comunicación social o a otras direcciones sustantivas de las entidades correspondientes. Sin embargo, debe considerarse que la relación de dependencia directa de la UIP con la máxima autoridad del sujeto obligado es un factor positivo y fundamental para su funcionamiento eficiente y eficaz.

En el caso del MINGOB, esta relación es de vital importancia, ya que el respaldo directo de la máxima autoridad que es el Ministro de Gobernación hacia la UIP permite agilizar los trámites administrativos realizados por las distintas Unidades Ejecutoras de la institución. Esto crea un nivel de cooperación y responsabilidad con el resto del personal, dado que existe una subordinación entre la máxima autoridad y las demás dependencias u oficinas del ministerio. Esta relación de dependencia fortalece la prevención de sanciones morales, hallazgos y posibles delitos de orden penal.

En el mismo sentido, la dependencia jerárquica de la UIP con el Despacho Ministerial en el MEM y el apoyo de la autoridad superior a través de instrucciones por memorándum son ejemplos de buenas prácticas que respaldan y fortalecen el trabajo de la UIP en las instituciones.

La dependencia jerárquica se complementa con comunicaciones directas, como lo acredita SENACYT y el MINDEF. La comunicación con las autoridades superiores ha sido fundamental para fortalecer las acciones de su UIP. La máxima autoridad mantiene un sólido canal de comunicación con la UIP, lo que facilita la coordinación y la implementación de las actividades relacionadas con la Ley de Acceso a la Información Pública.

Para su implementación se debe realizar una evaluación de la estructura organizativa actual de la institución y proceder a dialogar con el área de planificación y la máxima autoridad para discutir la posibilidad de establecer una relación de dependencia directa; posteriormente, si se obtiene la autorización, se debe proceder a reorganizar la estructura de la institución para reflejar esta nueva relación de dependencia e informar a todo el personal sobre los cambios en la estructura organizativa y la relación de dependencia de la UIP.



Importancia de la buena práctica:

La relación de dependencia directa entre la UIP y la máxima autoridad de la institución, es un elemento esencial para garantizar un funcionamiento eficiente y el cumplimiento efectivo de la Ley de Acceso a la Información Pública. Esta relación de dependencia fortalece la cooperación y la responsabilidad en toda la organización, ya que existe una subordinación jerárquica que promueve el cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la transparencia. Al estrechar el vínculo entre la UIP y la máxima

autoridad, se establece un claro compromiso con la divulgación de información pública y el acceso a la misma por parte de los ciudadanos.

4.2 Estabilidad en los cargos del personal de las Unidades de Información Pública

Con el objetivo de administrar las UIP bajo criterios de experiencia y capacidad, es recomendable que su personal sea contratado bajo el renglón presupuestario 011 o 022 para garantizar su continuidad en el ejercicio de las funciones técnicas que le corresponden. La eficiencia y adecuada gestión de la información pública tiene relación directa con la estabilidad en los cargos del personal de las UIP.

En tal contexto, la práctica de mantener estabilidad en el puesto y la designación de personal especializado en el MINGOB, MINEX y MICUDE ha acreditado que es esencial para garantizar un cumplimiento efectivo de las funciones relacionadas con el acceso a la información pública. La continuidad del personal asegura que haya experiencia y conocimiento acumulado, lo que es fundamental para responder de manera efectiva a las solicitudes y promover la transparencia.

Adicionalmente, es óptimo que dicha estabilidad del personal de las UIP se extienda a los enlaces encargados de proveer la información solicitada para emitir respuestas y publicar información pública de oficio. La continuidad y el respaldo institucional permiten

que la UIP cumpla sus responsabilidades de manera efectiva, garantizando el derecho de acceso a la información.



Importancia de la buena práctica:

La importancia de mantener la estabilidad en el puesto y designar personal especializado radica en garantizar la eficiencia y efectividad en la gestión de la información pública y el cumplimiento de las obligaciones legales. Esta estabilidad y especialización aseguran que las UIP cuenten con la experiencia y el conocimiento acumulado necesarios para responder de manera efectiva a las solicitudes de información y promover la transparencia. La inversión en personal capacitado y la estabilidad laboral en estas unidades resulta en un beneficio a largo plazo para la institución.

4.3 Plataformas digitales de capacitación

La disponibilidad de una plataforma de *e-learning* es una herramienta valiosa para promover la capacitación en materia del derecho de acceso a la información en poder del Estado.

La GAE ha implementado esta plataforma con el objetivo de brindar capacitaciones

virtuales, gratuitas, y para toda persona que esté interesada, para con ello, crear oportunidades para que más personas adquieran herramientas de aprendizaje sobre gobierno abierto, simplificación de trámites, información pública, gobierno electrónico y firma electrónica avanzada.

La plataforma de *e-learning* ofrece la ventaja de ser una vía de capacitación rápida y sencilla. El personal de la GAE y los ciudadanos pueden acceder a los recursos de formación en línea desde cualquier ubicación y en cualquier momento que les resulte conveniente. Esto elimina las restricciones de tiempo y lugar, por lo que, permite una mayor flexibilidad en el proceso de aprendizaje.

Puntualmente, es importante tener en cuenta que una capacitación referente a Ley de Acceso a la Información Pública es esencial para fomentar la transparencia y garantizar que los ciudadanos y empleados públicos estén al tanto de sus derechos y responsabilidades en relación con la información pública. En tal contexto, la plataforma de *e-learning* contribuye al fortalecimiento de la cultura de acceso a la información en la sociedad en general, así como en el conglomerado de servidores públicos que conforman el Estado.



Importancia de la buena práctica:

La disponibilidad de una plataforma de e-learning para promover la capacitación en materia del derecho de acceso a la información es una práctica valiosa que brinda oportunidades de aprendizaje a una amplia audiencia. Esta herramienta facilita el acceso a la

formación y elimina las barreras de tiempo y lugar, lo que permite una mayor flexibilidad en el proceso de aprendizaje. Además, al ofrecer capacitación gratuita y accesible, promueve una participación ciudadana más capacitada en el acceso a la información pública.

4.4 Estadísticas de las solicitudes de información pública

Llevar a cabo un análisis de las solicitudes de información pública, así como la publicación regular de información que es solicitada de manera recurrente, es una práctica altamente beneficiosa para mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión de la información dentro de una institución.

La realización de estadísticas sobre las solicitudes recibidas proporciona información valiosa que permite identificar patrones y tendencias en las solicitudes de información. Esto permite, entre otras entidades, a la SENABED comprender mejor las necesidades de los ciudadanos y a enfocar sus esfuerzos en proporcionar la información más solicitada de manera más eficaz y oportuna. Además, la generación de estadísticas puede servir como base para la toma de decisiones estratégicas en la mejora continua de los procesos y servicios relacionados con el acceso a la información pública.

Como consecuencia directa de esta buena práctica, también deriva la determinación de

información recurrente y su correspondiente publicación proactiva. La publicación de información que se solicita con regularidad es una práctica que ahorra tiempo tanto a los ciudadanos como a la propia institución. Al identificar qué información es recurrentemente demandada, la entidad puede adelantarse a futuras solicitudes y poner a disposición del público dicha información de manera accesible en su página web u otros canales adecuados.

A efecto de implementar esta buena práctica, es necesario establecer un sistema de registro para documentar las solicitudes de información pública, además, se debe clasificar y categorizar las solicitudes para identificar patrones y tendencias, utilizar herramientas de análisis de datos para examinar la información registrada y extraer estadísticas significativas para determinar información recurrente o patrones importantes con el objetivo de promover mejoras en la gestión de la información institucional y la atención al usuario.



Importancia de la buena práctica:

La práctica de llevar a cabo un análisis de las solicitudes de información pública es fundamental para mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión de la información dentro de una institución, lo que contribuye a enfocar los esfuerzos de la UIP en proporcionar la información más solicitada de manera oportuna. Además, al determinar la información recurrente y publicarla proactivamente, se ahorra tiempo a los ciudadanos y a la UIP.

La anticipación a futuras solicitudes y la disponibilidad de información en línea incrementa el rendimiento de la UIP y fomenta la rendición de cuentas. Asimismo, debe considerarse que la adopción de herramientas de análisis de datos y la publicación proactiva de información son pasos fundamentales en la construcción de un gobierno abierto.

4.5 Auditorías internas

La realización de auditorías internas consiste en llevar a cabo un proceso sistemático y objetivo de evaluación y revisión de las operaciones, procesos y controles por parte del órgano de fiscalización interno.

En tal contexto, la SENABED reconoce la importancia de llevar a cabo auditorías periódicas con el objetivo identificar posibles debilidades en su sistema de información pública y, al mismo tiempo, fortalecer cada una de sus áreas.

La realización de auditorías periódicas permite a la SENABED evaluar el funcionamiento de su UIP, identificando áreas donde puedan existir deficiencias o incumplimientos en relación con la Ley de Acceso a la Información Pública. Este proceso de supervisión interna proporciona una visión detallada de cómo se están gestionando las solicitudes de información, la publicación proactiva de datos y otros aspectos relacionados con la transparencia.

Asimismo, la supervisión anual llevada a cabo por la Unidad de Auditoría Interna del MINGOB es un componente crucial para verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública y el Manual de Procesos y Procedimientos. Esta revisión anual garantiza que la institución cumpla con sus responsabilidades en términos de acceso a la información pública y que se ajuste a los procedimientos y directrices internas.

Las auditorías internas proporcionan información valiosa que permite mejorar continuamente la gestión de la información pública y el cumplimiento de las normativas aplicables.



Importancia de la buena práctica:

La realización de auditorías periódicas es una práctica esencial para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública y fortalecer el sistema de información pública de una institución. Estas auditorías permiten identificar posibles debilidades y áreas de mejora en la UIP, asegurando que se cumplan los procedimientos y directrices internas y se promueva la transparencia. Este proceso de supervisión interna es fundamental para garantizar que las solicitudes de información se gestionen adecuadamente y que se publique información proactivamente, lo que contribuye al cumplimiento de la Ley y a una

cultura de acceso a la información más sólida en la institución.

4.6 Informes anuales de gestión de las Unidades de Información Pública

Por medio de la elaboración de informes de gestión o memorias de labores de las UIP se expone de manera ordenada los resultados y experiencias alcanzadas. Constituye un medio para el fortalecimiento interno y externo de la UIP institucional y permite concientizar a los servidores públicos sobre la importancia de las funciones de acceso a la información.

La SENABED materializa esta buena práctica por medio de la elaboración de un informe anual por parte de la UIP como práctica fundamental para evaluar y documentar las actividades realizadas en el período anterior. La SENABED reconoce la importancia de esta tarea y la realiza de manera sistemática. Este informe anual se convierte en una herramienta valiosa al permitir la revisión y la reflexión sobre su desempeño en relación con el acceso a la información pública.

En un enfoque similar, el MINGOB también lleva a cabo la elaboración de un informe anual que sistematiza todas las actividades realizadas por su UIP. Este informe ofrece un panorama completo de las acciones emprendidas para garantizar el acceso a la información pública en el marco de la ley correspondiente. Este informe también sirve para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas de transparencia, lo que

contribuye al fortalecimiento de la cultura de acceso a la información en la institución.

Para su implementación es necesario definir un plan anual para la elaboración del informe de gestión, reunir y organizar datos y evidencia relacionados con las actividades y logros de la UIP durante el período especificado, evaluar y priorizar los datos recopilados, proceder a la redacción y revisión del informe y, finalmente, realizar su publicación y socialización.



Importancia de la buena práctica:

La elaboración sistémica de un informe anual por parte de la UIP es una práctica esencial para evaluar y documentar las actividades realizadas en un período determinado. Estos informes anuales representan un medio valioso para evaluar el desempeño en relación con el acceso a la información pública, destacando los logros y avances logrados. Además, estos documentos ofrecen una visión completa de las actividades desarrollada y constituyen herramientas clave para la revisión y análisis interno, lo que contribuye significativamente al fortalecimiento de la transparencia y la cultura de acceso a la información en las entidades de gobierno.

4.7 Seguimiento a recomendaciones que realiza el ente rector en la materia

La SECAI de la institución del PDH lleva a cabo diversas revisiones sobre el cumplimiento de las obligaciones institucionales para garantizar el acceso a la información pública y, dentro de los resultados, señala aspectos a mejorar y emite recomendaciones dirigidas a las entidades de gobierno.

En tal contexto, el MINGOB ha establecido un mecanismo de seguimiento al estado de situación de la UIP con el propósito de subsanar las recomendaciones derivadas de las supervisiones llevadas a cabo por la autoridad reguladora de la Ley de Acceso a la Información Pública. Este enfoque en la mejora continua y la corrección de observaciones refleja el compromiso de la institución con la transparencia y la rendición de cuentas.

En esta misma línea, el personal de la UIP del MINFIN realiza monitoreos regulares para verificar la actualización mensual de la información pública de oficio y mantener al día el registro de usuarios en el sistema. Asimismo, mantienen una red de apoyo actualizada y bien capacitada para garantizar que los ciudadanos tengan acceso efectivo a la información pública y reciban respuestas oportunas a sus solicitudes. Además, se comunican las observaciones realizadas por la SECAI a las unidades responsables, lo que refuerza la importancia de la colaboración y la supervisión en el proceso de cumplimiento de la ley.

Por lo general, la dinámica para subsanar las observaciones realizadas por la

autoridad reguladora consiste en analizar las recomendaciones emitidas en el informe correspondiente, determinar las responsabilidades, girar instrucciones para su debida corrección y, finalmente, al haberse atendido, se complementa por medio de un informe detallado remitido a SECAI para hacer constar las subsanaciones llevadas a cabo.



Importancia de la buena práctica:

El establecimiento de un mecanismo de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la autoridad reguladora es una práctica esencial para garantizar la transparencia en una institución. Esta actividad de continuidad, refleja el compromiso de la organización con la mejora continua y la corrección de observaciones. La emisión de recomendaciones por parte de la SECAI y su seguimiento contribuyen al fortalecimiento de la cultura de acceso a la información y aseguran que las entidades gubernamentales cumplan con sus responsabilidades legales en este ámbito. Además, la comunicación de observaciones a las unidades responsables promueve la colaboración y la cooperación en el proceso de cumplimiento de la ley.

Documentos de apoyo para la implementación de buenas prácticas

Por medio del siguiente código QR, se facilita el acceso a una amplia variedad de recursos, incluyendo materiales de apoyo y documentos referenciales relacionados con las buenas prácticas presentadas en las secciones anteriores de este Manual. Al acceder a la carpeta digital correspondiente, se encontrará un compendio de ejemplos, formatos y formularios que han sido exitosamente implementados por entidades del Organismo Ejecutivo. Estos archivos ilustran la aplicación efectiva de las prácticas recomendadas y representan herramientas valiosas que pueden ser replicadas dentro del ámbito del Organismo Ejecutivo.



AGRADECIMIENTOS

La Comisión Presidencial contra la Corrupción agradece los aportes realizados por:

- Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico
- Gobernación de Suchitepéquez
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
- Ministerio de Cultura y Deportes
- Ministerio de Energía y Minas
- Ministerio de Finanzas Públicas
- Ministerio de Gobernación
- Ministerio de la Defensa Nacional
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Oficina Nacional de Servicio Civil
- Secretaría de Inteligencia Estratégica
- Secretaría General de la Presidencia de la República
- Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio
- Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología
- Vicepresidencia de la República

Y cada ministerio, secretaría, gobernación departamental y demás entidades del Organismo Ejecutivo que conforman la Mesa Técnica sobre Acceso a la Información Pública en el Organismo Ejecutivo.







@CpccOficial



/CPCCGT



Comisión Presidencial Contra la Corrupción



www.cpcc.gob.gt

Todos los derechos reservados 2023.



La realización de este manual fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos de América proporcionado a través de la Agencia de Asuntos Antinarcoóticos y Aplicación de la Ley (INL) de la Embajada de los Estados Unidos de América. El contenido de este manual es responsabilidad de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción (CPCC) y el mismo no necesariamente refleja las opiniones de INL o del Gobierno de los Estados Unidos de América.