Comisión Presidencial
de Gobierno Abierto
y Electrónico

ACUERDO INTERNO NÚMERO 059-2025
Guatemala, 02 de septiembre de 2025

EL COORDINADOR Y DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL DE GOBIERNO ABIERTO Y ELECTRÓNICO

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo Gubernativo Número 360-2012 de fecha 26 de diciembre de 2012 y sus reformas establecidas en los Acuerdos Gubernativos Números 41-2018 de fecha 06 de marzo del 2018, 45-2020 de fecha 20 de marzo del 2020 y 81-2023 de fecha 21 de abril del 2023, se creó en forma temporal la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, la que tiene como objeto apoyar las acciones de los Ministerios e Instituciones del Organismo Ejecutivo, para coordinar la aplicación de las medidas, compromisos y estrategias que se derivan de los instrumentos internacionales así como de las políticas y planes de acción nacional en materia de gobierno abierto y electrónico, a efecto de coadyuvar a la transformación y comunicación, participación ciudadana, rendición de cuentas y transparencia.

CONSIDERANDO:

Que la Unidad de Auditoría Interna por medio del Oficio No. UDAI-049-2025/MEEM de fecha 04 de julio del 2025 solicita a la Coordinación y Dirección Ejecutiva la autorización y aprobación del Protocolo de Denuncias Administrativas de Irregularidades de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico de conformidad a lo establecido en el Acuerdo Gubernativo Número 210-2024.

POR TANTO:

Que con fundamento en lo considerado en el Acuerdo Gubernativo Número 210-2024 artículo 12, artículo 11 del Acuerdo Gubernativo número 360-2012 y sus reformas.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar el Protocolo de Denuncias Administrativas de Irregularidades de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

Artículo 2. Notifíquese a la Unidad de Auditoría Interna para su conocimiento y gestiones correspondientes.

Artículo 3. El presente acuerdo surte efectos inmediatamente.

Lic. Edie Josué Cux García
Coordinador y Director Ejecutivo
Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico

COMISIÓN PRESIDENCIAL DE GOBIERNO ABIERTO Y ELECTRÓNICO
DIRECCIÓN EJECUTIVA

PROTOCOLO DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS DE IRREGULARIDADES

Artículo 1. Objetivo

El presente protocolo establece las fases del procedimiento que deberán ejecutarse para la recepción, gestión y dilucidación de las denuncias administrativas de irregularidades presentadas por medio de los canales institucionales de denuncia administrativa de irregularidades habilitados y disponibles en la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

Artículo 2. Glosario

Para efectos de este protocolo se adoptan las siguientes definiciones:

- **Acto de Corrupción**: Comportamiento indebido e ilegal cometido por un servidor público o contratista del Organismo Ejecutivo u otras personas vinculadas a éste que, en ejercicio de sus funciones o en sus relaciones, abusa de su posición con el fin de obtener beneficios para sí mismos o para un tercero.

- **Archivo de la Denuncia Administrativa de Irregularidades:** Procedimiento mediante el cual el Coordinador y Director Ejecutivo resuelve no continuar con la averiguación administrativa o tratamiento de una denuncia administrativa de irregularidades derivado de que los hechos denunciados carecen de materiales indiciarios o estos no son suficientes, no pueden ser corroborados con datos verificables, están fuera del alcance y competencia de la Encargada de Asuntos de Probidad.

- **Averiguación Administrativa:** Procedimiento administrativo sistemático, ordenado, técnico y documentado para evaluar objetivamente los hechos denunciados con el fin de determinar si han ocurrido o están ocurriendo irregularidades, así como su alcance y análisis de acciones a implementar.

- **Canal Institucional de Denuncias Administrativas de Irregularidades:** Medio institucional diseñado para recibir denuncias administrativas de irregularidades sobre posibles faltas o actos de corrupción. En adelante podrá referirse a Canales de Denuncia.

- **Contratista:** Persona individual o jurídica, nacional o extranjera, que presta sus servicios a la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico en cumplimiento de un contrato administrativo.

- **Denuncia Administrativa de Irregularidades:** Comunicación presentada por el denunciante a la Encargada de Asuntos de Probidad, en la que proporciona información sobre indicios o hechos de irregularidades por faltas o actos de corrupción. En adelante podrá referirse también como denuncia administrativa.

- **Denuncia Administrativa Abierta de Irregularidades:** La que presenta el denunciante sin ocultar su identidad o exigir que esta se mantenga bajo confidencialidad.

- **Denuncia Administrativa Anónima de Irregularidades:** La que presenta el denunciante sin proporcionar ningún tipo de información personal, garantizando así su anonimato durante los procedimientos que se desarrollen.

- **Denuncia Administrativa Confidencial de Irregularidades:** La que presenta el denunciante brindando su información personal bajo garantía de confidencialidad, garantizando la no divulgación de ésta a terceros, salvo los casos de excepción previstos en la Ley de Acceso a la Información Pública.

- **Denunciante:** Persona o conjunto de personas que ponen de conocimiento a la Encargada de Asuntos de Probidad sobre la posible existencia de irregularidades en la administración de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, basándose en que la ocurrencia de los hechos denunciados es verdadera. Será suficiente con que el denunciante verifique cuidadosamente que la información sea precisa, concreta y confiable, en la medida que lo permitan las circunstancias, sin que sea exigible que, al momento de informar, el denunciante establezca la autenticidad de la información divulgada.

- **Irregularidad:** Acción, omisión o riesgo de incumplimiento de normas administrativas y legales que afecten negativamente la función pública.

- **Persona Vinculada:** Persona individual que se encuentra vinculada a la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico y es retribuida con dietas o la que, sin recibir algún salario, honorario o dieta, recae sobre ella alguna designación o nombramiento de carácter ad-honorem.

- **Registro de Información:** Base de datos que la Encargada de Asuntos de Probidad debe crear, actualizar, controlar y mantener para registrar la información relacionada con las denuncias administrativas de irregularidades recibidas. La base de datos deberá consolidar un listado de las denuncias identificadas con un número único de expediente, que responda a un orden de relación por fecha y hora de recepción.

- **Servidor Público:** Funcionario o empleado público que ocupa un puesto o cargo dentro de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, según lo dispuesto en el Decreto Número 1748 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Servicio Civil y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 18-98.

- **Sistema de Gestión de Denuncia Administrativa de Irregularidades**: Conjunto de elementos y procedimientos ordenados y concatenados que se desarrollan para atender de forma integral las denuncias administrativas de irregularidades recibidas. Los elementos del sistema incluyen la estructura, los roles, la competencia y las responsabilidades, la planificación y el funcionamiento. En adelante podrá referirse también como sistema de gestión.

- **Sujeto de la Denuncia Administrativa de Irregularidades:** Individuo o persona jurídica interna o externa a la Comisión, respecto a los cuales se refiere información de estar

involucrados en una irregularidad. En adelante podrá referirse también como sujeto de denuncia o denunciado.

- **Testigo:** Persona que ha presenciado o le consta una irregularidad administrativa y tiene la intención de brindar información de lo que ha ocurrido.

Artículo 3. Principios Rectores
Los principios que rigen el sistema de gestión de denuncia administrativa de irregularidades (en adelante sistema de gestión), son los siguientes:

a. **Celeridad:** Actuar con rapidez, agilidad y eficiencia, evitando retrasos injustificados o innecesarios.
b. **Debida diligencia:** La gestión dentro del sistema debe ser de manera adecuada e imparcial, conforme a los criterios legales y éticos.
c. **Debido proceso:** Conjunto de acciones y etapas que deben observarse en la gestión y seguimiento de las denuncias administrativas.
d. **Derecho de defensa:** Que en la gestión y seguimiento de las denuncias administrativas el sujeto de ésta pueda exponer sus argumentos y proponer sus respectivos materiales indiciarios de descargo.
e. **Imparcialidad:** Realización justa y objetiva de gestión de las denuncias administrativas.
f. **Independencia:** Sin influencias o control ejercido por personas, eventos o incentivos particulares.
g. **Legalidad:** Lo actuado se apegue a lo dispuesto en la normativa legal vigente.
h. **Pertinencia cultural:** La incorporación de un enfoque intercultural, abarcando características culturales de las poblaciones a las que presta servicios la institución a las que se refiere la denuncia, eliminando obstáculos o barreras de idioma o lengua, entre otros.
i. **Profesionalidad:** Que las acciones emprendidas denoten un actuar con efectividad y funcionalidad.
j. **Protección al denunciante:** Procura de la salvaguarda del denunciante, en la medida de las circunstancias, la normativa vigente y las condiciones institucionales.
k. **Protección de datos personales:** Resguardo con el debido cuidado y diligencia de la información o documentación prestada bajo garantía de confidencialidad por parte del denunciante.
l. **Prudencia:** Actuación con cautela y moderación, teniendo como base el fin supremo del Estado y absteniéndose en todo momento generar daño o afectación a los procesos establecidos en el sistema de gestión.
m. **Responsabilidad en el uso de la información:** La información proporcionada por el denunciante únicamente debe ser conocida por las personas que por razón de su cargo tienen acceso a la denuncia administrativa.
n. **Seguimiento y mejora continua:** La evaluación periódica del sistema de gestión para asegurar su efectividad con la identificación de áreas de mejora y de los ajustes necesarios para su optimización.
o. **Sencillez:** Los involucrados en la aplicación del sistema de gestión deben evitar la creación de barreras innecesarias y restricciones injustificadas, o en su caso eliminar las que afecten el eficaz diligenciamiento dentro del sistema de gestión.

p. **Transparencia:** Establecer procesos claros para la recepción, evaluación y tratamiento de las denuncias administrativas para que el denunciante esté informado sobre la situación de su denuncia y las acciones relacionadas.

Artículo 4. Tipos de Canales de Denuncias.
Las denuncias administrativas pueden presentarse por los medios siguientes:

a. **Correo electrónico:** Dirección de correo electrónico institucional específica denunciasadministrativas@transparencia.gob.gt.
b. **Buzones físicos:** Buzones en ubicaciones estratégicas, visibles y de fácil acceso que designe la Encargada de Asuntos de Probidad dentro de las instalaciones de la Comisión.
c. **Vía Whatsapp:** Aplicación de mensajería habilitada al número 5511-0079.
d. **Presentación física verbal o escrita:** Espacio físico en las instalaciones de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico para la recepción verbal o escrita por la Encargada de Asuntos de Probidad.

Si la denuncia se realiza en un idioma maya, xinca o garífuna, que no sea de conocimiento del personal de la Encargada de Asuntos de Probidad, la persona receptora procurará la interpretación o traducción de su contenido, a efecto de continuar con el trámite respectivo.

Artículo 5. Requisitos de Información en la recepción de Denuncia de Irregularidades Administrativas.
La Encargada de Asuntos de Probidad a cargo de la gestión de la denuncia administrativa obtendrá la información y documentación relacionada con la denuncia de alguna irregularidad, tales como:

a. Información general del lugar y fecha en que se realiza la denuncia.
b. Clase de denuncia, ya sea abierta, anónima o confidencial.
c. En los casos de ser una denuncia abierta o confidencial:

   - Fecha de nacimiento.
   - Código Único de Identificación (CUI).
   - Nombre completo.
   - Teléfono.
   - Correo electrónico.
   - Edad.
   - Sexo.
   - Departamento.
   - Municipio.
   - Dirección.
   - Etnia.
   - Idioma.
   - Si tienen alguna discapacidad.

d. Información sobre la persona denunciada:

- Nombre de la persona, debiendo indicar si se refiere a un servidor público, contratista o persona vinculada de la Comisión, así como la Unidad y/o Dirección en donde se encuentra asignado.
- Identificación del lugar o dependencia de la Comisión donde ocurrió la irregularidad denunciada.
- Gestión administrativa relacionada con la irregularidad.
- Fecha aproximada en que acontecieron los hechos denunciados.
- Lugar específico donde se desarrollaron los hechos denunciados.
- Descripción de los hechos denunciados.
- Indicios, pudiendo ser estos testigos, archivos físicos o digitales, entre otros aspectos que puedan apoyar en la averiguación administrativa. La Encargada de los canales de denuncia debe procurar que el denunciante presente o adjunte los indicios respectivos, tales como archivos electrónicos de audio, video, documento o imagen, o en otros casos, mediante dispositivos como disco compacto o USB.

Artículo 6. Procedimiento de Denuncias.
Las fases del procedimiento de actuación y seguimiento por parte de la Encargada de Asuntos de Probidad, se detalla a continuación:

a. Ingreso
b. Revisión preliminar
c. Análisis
d. Acciones finales

Artículo 7. Ingreso:
Esta primera fase implica la recepción de la denuncia administrativa y las gestiones iniciales de registro, las cuales se abordan a continuación:

- **Registro**

Al recibir una denuncia administrativa de irregularidades, la Encargada de Asuntos de Probidad deberá registrarla de manera inmediata en un sistema de registro específico electrónico y físico, que responderá a un orden numérico organizado rigurosamente por fecha y hora de ingreso. En este registro se incluirán detalles básicos de la denuncia recibida, como la clase, fecha y hora de recepción, el tipo de canal utilizado para su presentación y una breve descripción de los hechos denunciados.

- **Correlativo**

A cada denuncia recibida se le asignará un número correlativo único de expediente, el cual servirá como referencia para su identificación y seguimiento, así como para que el denunciante verifique el estado de su denuncia presentada.

- **Comunicación al denunciante.**

Se deberá generar una constancia física o electrónica de la recepción y registro, la cual será entregada al denunciante como comprobante, incluyendo el número correlativo asignado y la fecha de ingreso. Esta constancia permitirá al denunciante dar seguimiento del estado de la denuncia administrativa, independientemente del canal de denuncia utilizado.

- **Creación de expediente.**

En un plazo no mayor de dos días, se creará un expediente individualizado, el cual estará debidamente identificado, foliado y actualizado de forma cronológica. El expediente deberá contener toda la documentación relevante, debe ser continuamente actualizado sobre el estado de la denuncia, las acciones, material indiciario, avances y resultados en su averiguación administrativa.

El acceso al expediente será restringido exclusivamente a la Encargada de Asuntos de Probidad, conforme a los lineamientos de confidencialidad institucionales. Además, se deberán aplicar las disposiciones del marco normativo interno relativo al resguardo de la información, manejo de datos personales y las normativas institucionales de archivo, clasificación, conservación y reserva de documentos de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

Artículo 8. Revisión Preliminar
La Encargada de Asuntos de Probidad revisará el expediente de la denuncia administrativa recibida para determinar su competencia, mediante el siguiente procedimiento:

a. **Verificación:** Establecidos los requisitos indicados en el artículo 5 de este protocolo, según el tipo de clase de denuncia administrativa, si faltara alguno de ellos se requerirá al denunciante que subsane las omisiones o falencias de los indispensables. Si no se completan los requisitos el expediente se archivará y se notificará al denunciante, salvo esto último cuando la denuncia sea anónima.

b. **Admisibilidad:** La Encargada de Asuntos de Probidad trasladará la información de la denuncia al Coordinador y Director Ejecutivo, para establecer si lo denunciado puede ser conocido y dilucidado.

   En caso se haya establecido que es competencia de la Encargada de Asuntos de Probidad el conocimiento de la denuncia administrativa, se notificará a efecto de continuar el trámite respectivo y cuando no sea competencia de la Encargada de Asuntos de Probidad, se dejará constancia de dicha situación, debiendo razonar tal decisión e informar; si la competencia es de otra Unidad y/o Dirección se deberá remitir lo actuado, para los efectos consiguientes, debiendo respetar los principios rectores del sistema de gestión.

c. **Comunicación:** El denunciante deberá conocer lo dispuesto en cuanto a la competencia, por lo que de lo decidido al respecto deberá notificársele, salvo los casos de denuncias anónimas. Para efecto de procurar una mayor celeridad en lo actuado, se recomienda que esta etapa se lleve a cabo en un plazo no mayor de 5 días.

Artículo 9. Análisis
Agotadas las fases previas, se realizará la averiguación administrativa, debiendo realizarla de manera objetiva e imparcial, garantizando el respeto al debido proceso y derecho de defensa. El procedimiento de análisis comprende las siguientes fases:

a. **Estrategia de actuación:** La Encargada de Asuntos de Probidad o la Dirección y/o Unidad competente trazará un plan de acción que comprenderá como mínimo:

- **Revisión documental:** Realización de un estudio detallado de la información que se recolecte, referente a contratos, registros financieros, facturas, correos electrónicos, bases de datos pública o institucional y otros documentos pertinentes para calificar la posible irregularidad.

- **Entrevistas:** Con las personas que tengan o hayan tenido conocimiento de la irregularidad, para recopilar información adicional y corroborar datos. En las entrevistas se deberá procurarse la mayor discreción y con razonable privacidad y registro de la documentación adecuada para su posterior análisis y referencia.

- **Análisis de datos:** Identificación de anomalías, patrones sospechosos y relaciones entre diferentes hechos, mediante el uso disponible y accesible a las condiciones institucionales de software especializado para procesar grandes volúmenes.

- **Asesoría técnica:** Las Unidades y/o Direcciones de la Comisión apoyarán en la averiguación de las denuncias en áreas de su especializad como contabilidad, informática, análisis financiero, entre otras. El personal de la Comisión que se involucre en estas acciones estará obligado a resguardar la información objeto de análisis y averiguación, y a guardar la debida confidencialidad. Adicionalmente, la Encargada de Asuntos de Probidad procurará que solo el personal involucrado conozca la información que sea solicitada.

- **Auditorías internas:** La dependencia de control interno de la Comisión podrá servir de apoyo para el establecimiento de debilidades, inconsistencias o advertencias respecto a los hechos denunciados.

- **Consultas de fuentes abiertas:** La consulta de portales de información pública y sistemas informáticos públicos de otras dependencias o fuentes, para acreditar aspectos que sean necesarios dentro de la averiguación administrativa.

- **Gestiones externas:** Si se estima pertinente por parte de la Encargada de Asuntos de Probidad, podrá solicitar apoyo a otros órganos del Organismo Ejecutivo.

b. **Intervención del sujeto de denuncia administrativa de Irregularidades:** La Encargada de Asuntos de Probidad deberá dar intervención al sujeto de denuncia, a efecto de permitir que exponga sus argumentos y proponer sus respectivos materiales indiciarios. Dicha intervención deberá quedar debidamente registrada en el expediente, y notificarse en forma que garantice su conocimiento oportuno.

c. **Estudio de la información recabada:** La información recolectada se revisará exhaustivamente para analizar y evaluarla, de la siguiente manera:

- **Identificación y organización:** Se identificará toda la información recopilada, incluyendo documentos, entrevistas, registros financieros, análisis, informes y cualquier otra

información relevante. La información será organizada de manera sistemática y ordenada para facilitar su análisis y referencia durante la revisión.

- **Análisis detallado:** Cada elemento de la información se analizará y valorará para determinar su credibilidad y consistencia. Se evaluará la fiabilidad de la información obtenida, verificando su origen y autenticidad.

Las acciones que se contemplan en esta etapa se realizarán en un plazo que no exceda los 20 días. Sin embargo, el plazo puede extenderse según la magnitud y complejidad de la información y las gestiones a realizarse.

Artículo 10. Acciones Finales
Agotado el curso de la averiguación administrativa se ejecutarán las acciones para la conclusión del proceso y puesto en conocimiento del Coordinador y Director Ejecutivo de la Comisión. Las acciones finales incluyen:

a. **Informe circunstanciado:** Con base en la denuncia administrativa, la averiguación administrativa y el análisis realizado, la Encargada de Asuntos de Probidad elaborará un informe circunstanciado que incluirá de manera cronológica todas las acciones realizadas, el análisis del caso y las recomendaciones y lo entregará al Coordinador y Director Ejecutivo para el abordaje integral.

   En caso se concluya que no existen elementos para considerar la ocurrencia de irregularidades, se dejará constancia en el informe de mérito y se procederá al cierre del expediente. Tal circunstancia deberá ser informada al denunciante, salvo si la denuncia es de carácter anónima y en caso excepcionales al sujeto denunciado cuando se le haya dado intervención.

   La Encargada de Asuntos de Probidad podrá recomendar al Coordinador y Director Ejecutivo medidas administrativas, preventivas o correctivas de acuerdo con la normativa legal vigente y aplicable, así como la revisión o reformas normativas para el fortalecimiento institucional. Asimismo, podrá proponer la presentación de una denuncia ante las autoridades competentes, si el caso lo amerita.

   Se recomienda que para la elaboración y entrega del informe circunstanciado al Coordinador y Director Ejecutivo, se contemple un plazo que no exceda los 10 días.

b. **Elaboración de documentos de apoyo:** En el caso amerite la presentación de una denuncia ante las autoridades correspondientes, se deberá elaborar el proyecto de mérito y acompañarlo al informe circunstanciado. Para el efecto, se puede requerir el apoyo a la Unidad de Asesoría Jurídica de la Comisión. En este caso, el plazo dispuesto para la entrega del informe circunstanciado, podrá ampliarse por 3 días.

c. **Instrucción por parte del Coordinador y Director Ejecutivo:** Luego de recibido el informe circunstanciado y los documentos de apoyo, la autoridad superior en un plazo no mayor de 5 días analizará lo actuado y proceder a girar las instrucciones pertinentes

respecto a las recomendaciones efectuadas u otras que devengan de sus consideraciones.

d. **Seguimiento a instrucciones:** Con base a las instrucciones emitidas por el Coordinador y Director Ejecutivo, la Encargada de Asuntos de Probidad, dentro del ámbito de su competencia, velará por su debido cumplimiento, implementando mecanismos de seguimiento y herramientas que permitan centralizar y monitorear el progreso de dichas acciones. En los casos en los que se instruya la presentación de denuncias penales, la Encargada de Asuntos de Probidad deberá mantener actualizada la información sobre el estado de dichas denuncias e informar de manera mensual a la Comisión Nacional contra la Corrupción, según las directrices que ésta emita para el efecto.

Artículo 11. Conservación y Seguridad del Material Indiciario
La Encargada de Asuntos de Probidad determinará un lugar específico de almacenamiento del material indiciario. Para el efecto, establecerá un proceso de archivo, conservación y seguridad para evitar que se manipule, elimine, destruya, altere, transfiera u oculte, intencionalmente o no, cualquier tipo del material indiciario. El acceso estará estrictamente limitado al personal involucrado en dichas acciones, el cual manejará la información con estricta discreción, privacidad y reserva, absteniéndose de divulgar cualquier hallazgo que haya conocido en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 12. Asistencia y Orientación al Denunciante
Por la particularidad de la información que se recae a través de los canales institucionales de denuncia administrativa de irregularidades habilitados, la Encargada de Asuntos de Probidad proporcionará asistencia y orientación al potencial denunciante sobre el procedimiento que regula el presente protocolo y los alcances de su actuación, entre otros asuntos relacionados con lo denunciado.