



# Conferencia de los Estados Partes en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción

Distr. general  
25 de marzo de 2019  
Español  
Original: inglés

## Grupo de Examen de la Aplicación

### Décimo período de sesiones

Viena, 27 a 29 de mayo de 2019

Tema 4 del programa provisional\*

### Asistencia técnica

## Asistencia técnica en apoyo de la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, incluido el análisis de las necesidades de asistencia técnica detectadas en los exámenes de los países

### Nota de la Secretaría

#### I. Introducción

1. De conformidad con el plan de trabajo plurianual para la labor analítica del Grupo de Examen de la Aplicación, que abarca el período 2017-2019 ([CAC/COSP/IRG/2016/9/Add.1](#), anexo I), el décimo período de sesiones del Grupo se centrará en analizar la información sobre los logros, buenas prácticas, problemas, observaciones y necesidades de asistencia técnica dimanantes de los exámenes de los países relativos al capítulo V (Recuperación de activos) de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. No obstante, habida cuenta de que los dos capítulos objeto de examen (capítulos II y V) están estrechamente vinculados entre sí y puesto que es necesario comparar el análisis de las necesidades de asistencia técnica correspondientes a uno y otro capítulo, en la presente nota se incluye información sobre las necesidades de asistencia técnica relacionadas con ambos capítulos señaladas en los exámenes de los países correspondientes al segundo ciclo del Mecanismo de Examen de la Aplicación de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. La información relativa a la asistencia técnica prestada por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) se centra en el apoyo prestado a los Estados para la aplicación del capítulo V. El Grupo tal vez desee remitirse también al informe sobre los progresos alcanzados en la aplicación del mandato del Grupo de Trabajo Intergubernamental de Composición Abierta sobre Recuperación de Activos ([CAC/COSP/WG.2/2019/2](#)), en el que figura información adicional sobre la asistencia técnica prestada en apoyo de la aplicación del capítulo V de la Convención.

2. En su resolución 3/1, la Conferencia de los Estados Partes en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción aprobó los términos de referencia del Mecanismo de Examen de la Aplicación. También en esa resolución la Conferencia decidió que el Grupo de Examen de la Aplicación se encargaría de recapitular y proseguir la labor realizada anteriormente por el Grupo de Trabajo Intergubernamental de Composición

\* [CAC/COSP/IRG/2019/1](#).



Abierta sobre Asistencia Técnica. De conformidad con el párrafo 11 de los términos de referencia, uno de los objetivos del Mecanismo de Examen de la Aplicación es ayudar a los Estados partes a identificar y fundamentar necesidades concretas de asistencia técnica y promover y facilitar la prestación de dicha asistencia. Según el párrafo 44 de los términos de referencia, el Grupo de Examen de la Aplicación deberá examinar las necesidades de asistencia técnica para asegurar la aplicación eficaz de la Convención.

3. En su resolución 4/1, la Conferencia recomendó que todos los Estados, cuando procediera, en sus respuestas a la lista amplia de verificación para la autoevaluación y en los informes de los países, determinaran las necesidades de asistencia técnica, de preferencia estableciendo un orden de prioridades y relacionándolas con la aplicación de las disposiciones de la Convención examinadas durante un ciclo de examen determinado. En la misma resolución, la Conferencia decidió que el Grupo examinara, sobre la base del resultado del proceso de examen y en consonancia con los términos de referencia del Mecanismo de Examen de la Aplicación, esferas prioritarias para la prestación de asistencia técnica. Por último, en su resolución 7/3, la Conferencia reiteró la importancia de que el Grupo examinara las esferas prioritarias para la prestación de asistencia técnica, así como la información consolidada sobre las tendencias de la asistencia técnica requerida y prestada. También en esa resolución, la Conferencia alentó a los Estados partes a que siguieran facilitando voluntariamente al Grupo de Examen de la Aplicación, en consonancia con los términos de referencia acordados, información sobre las necesidades de asistencia técnica actuales, previstas y no atendidas, incluidas las detectadas mediante el proceso de examen, y alentó también a los Estados partes a que utilizaran esa información para orientar los programas de asistencia técnica.

4. Cabe señalar que la prestación de asistencia técnica es parte integrante de la Convención, en especial teniendo en cuenta que su capítulo VI está dedicado a la asistencia técnica y el intercambio de información. Durante el primer ciclo de examen, los Estados determinaron sus necesidades de asistencia técnica, para lo cual utilizaron las categorías predeterminadas<sup>1</sup> en la lista amplia de verificación para la autoevaluación.

5. Antes de iniciar el segundo ciclo de examen, en su sexto período de sesiones, la Conferencia reconsideró la forma en que deberían identificarse las necesidades de asistencia técnica en el segundo ciclo (CAC/COSP/2015/10). Por lo tanto, la cuestión de cómo plasmar las necesidades de asistencia técnica en la lista de verificación para la autoevaluación fue objeto de examen en numerosas ocasiones durante las deliberaciones que precedieron y condujeron a la adopción de la lista de verificación para la autoevaluación revisada (CAC/COSP/IRG/2016/4). Esa lista revisada permite a los Estados determinar las necesidades de asistencia técnica de forma menos restrictiva y predeterminada que durante el primer ciclo. No obstante, en ella se ofrecen ejemplos del tipo de asistencia que podría ser pertinente.

6. La presente nota contiene información actualizada sobre las necesidades de asistencia técnica señaladas en los exámenes de los países en lo que respecta a la aplicación de los capítulos II (Medidas preventivas) y V (Recuperación de activos) de la Convención por los Estados partes que fueron objeto de examen en el segundo ciclo del Mecanismo de Examen de la Aplicación. Se basa en la información contenida en los 20 resúmenes que se habían concluido en el momento de su redacción.

## II. Necesidades de asistencia técnica: evaluación general

7. A fecha de abril de 2019, 20 Estados partes habían finalizado los resúmenes de sus exámenes o se encontraba en las etapas finales de ese proceso. Diez de esos Estados

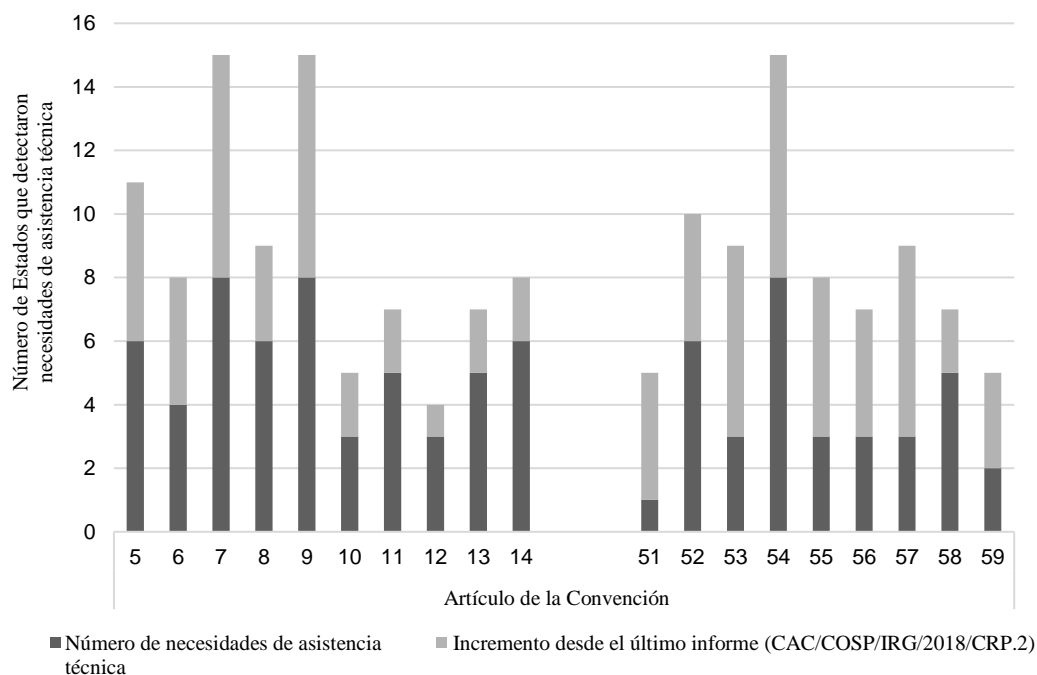
<sup>1</sup> Las categorías predeterminadas son: a) redacción legislativa y asesoramiento jurídico; b) legislación modelo; c) elaboración de un plan de acción para la aplicación; d) resumen de buenas prácticas o lecciones aprendidas; e) tratados o acuerdos modelo; f) programas de fomento de la capacidad; g) asistencia *in situ* de un experto; h) asistencia tecnológica; y e) asistencia de otro tipo.

partes detectaron necesidades de asistencia técnica, que sumaron un total de 164 necesidades (89 en relación con el capítulo II y 75 en relación con el capítulo V).

8. Como se mencionó en el análisis de las buenas prácticas, experiencias y medidas adoptadas por los Estados partes después de la finalización de los exámenes de los países correspondientes al primer ciclo (CAC/COSP/2017/12), la mayoría de los Estados partes opinaron que el Mecanismo había contribuido a determinar las lagunas y deficiencias en relación con los capítulos III (Penalización) y IV (Cooperación internacional) de la Convención, así como los capítulos II (Medidas preventivas) y V (Recuperación de activos). Los Estados partes manifestaron que el proceso de examen correspondiente al primer ciclo había servido como catalizador para empezar a adoptar medidas en los ámbitos que serían objeto de examen durante el segundo ciclo.

9. La UNODC ha seguido recibiendo un número cada vez mayor de solicitudes de asistencia técnica de Estados que estaban adoptando medidas en relación con los capítulos II y V, bien como resultado directo del primer ciclo o bien para preparar el segundo ciclo. Esa tendencia se mantuvo en relación con las solicitudes de asistencia técnica recibidas de Estados que en la actualidad han finalizado su examen correspondiente al segundo ciclo (véase la figura I).

Figura I  
Necesidades de asistencia técnica, por artículo



10. La mayor parte de las necesidades de asistencia técnica determinadas en los resúmenes se correspondían con los tipos de asistencia ejemplificados en la lista de verificación, que comprendían: redacción legislativa; creación o fortalecimiento de instituciones; formulación de políticas; fomento de la capacidad; investigación y reunión y análisis de datos; y facilitación de la cooperación con otros países. La mayoría de las necesidades identificadas se referían a la categoría de “fomento de la capacidad”. A fin de determinar con exactitud qué entrañaría esa asistencia técnica, a continuación se presenta un análisis más detallado. Aunque también se identificaron otras categorías, los Estados partes no especificaron necesidades concretas de asistencia técnica relacionadas con artículos concretos, sino que manifestaron un deseo general de recibir asistencia técnica para la aplicación de un capítulo determinado.

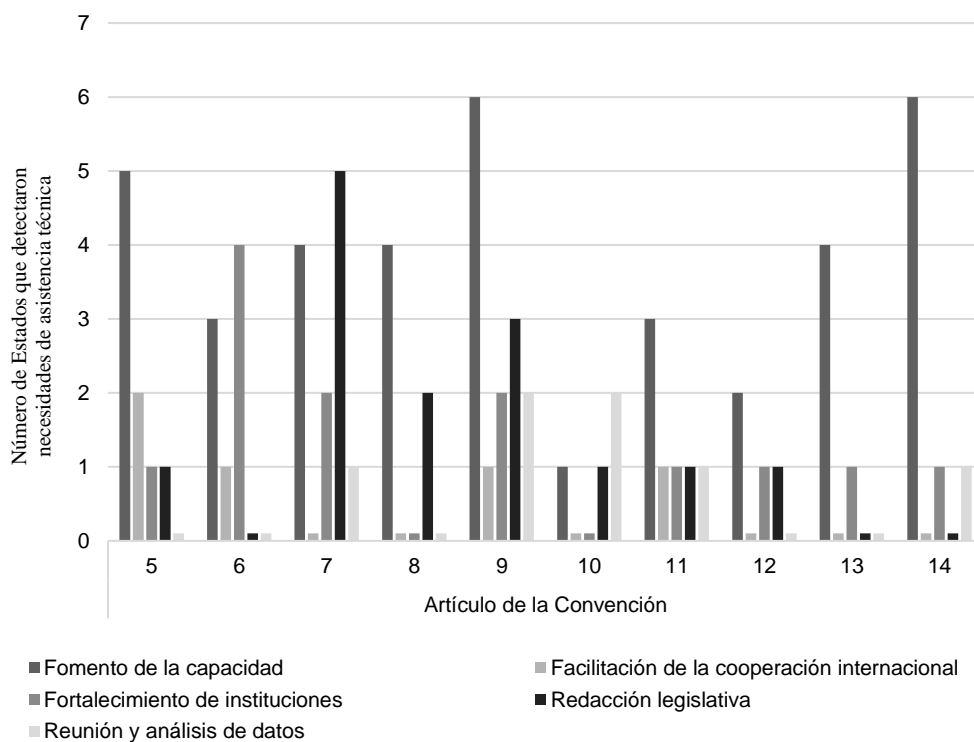
11. El tamaño de la muestra sigue siendo relativamente pequeño, lo que limita la profundidad del análisis que figura en el presente informe, pero el número de resúmenes que estaban a punto de finalizarse en el momento en que se redactó permitirá realizar un análisis más exhaustivo para su examen por el Grupo en el octavo período de sesiones

de la Conferencia de los Estados Partes, que se celebrará en diciembre de 2019. Con todo, es posible determinar algunas tendencias iniciales en relación con los tipos de asistencia detectados y los artículos a que corresponden, así como correlaciones con los tipos de solicitudes de asistencia técnica recibidas por la UNODC.

12. A pesar de que el capítulo II contiene una mayor variedad de disposiciones sustantivas que el capítulo V, el número de necesidades de asistencia técnica identificadas en relación con ese capítulo representan únicamente el 54 % del total de las necesidades determinadas. En la evaluación previa preparada por la Secretaría sobre las medidas adoptadas una vez concluidos los exámenes correspondientes al primer ciclo (CAC/COSP/2017/12), se señaló que más de la mitad de los Estados indicaron que habían adoptado medidas en relación con el capítulo II, y una tercera parte, en relación con el capítulo V. Otra diferencia entre los dos capítulos es el tipo de necesidades detectadas; las necesidades que guardan relación con el capítulo II son más variadas (véase la figura II).

Figura II

### Necesidades de asistencia técnica por categoría, capítulo II



### Capítulo II (Medidas preventivas)

13. La necesidad que más se citó, fomento de la capacidad, se examina a fondo más adelante, pero cabe mencionar que la necesidad de establecer o mejorar varios tipos de sistemas nacionales sigue figurando entre las más citadas. De los diez Estados examinados, seis señalaron en su resumen la necesidad de disponer de esos sistemas, lo cual incluía el establecimiento de sistemas de notificación y verificación de declaraciones de bienes y de conflictos de intereses (arts. 7 y 8), así como en relación con el capítulo II en su conjunto. Un Estado destacó que existía una relación con su examen correspondiente al primer ciclo y aportó información sobre el hecho de que seguía necesitando asistencia técnica en relación con las declaraciones de intereses, activos y regalos (art. 7).

14. Varios Estados determinaron también la necesidad de mejorar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones o de establecer sistemas computarizados para prevenir y combatir la corrupción. Esas necesidades podrían considerarse transversales, ya que están relacionadas con los capítulos II y V. En el

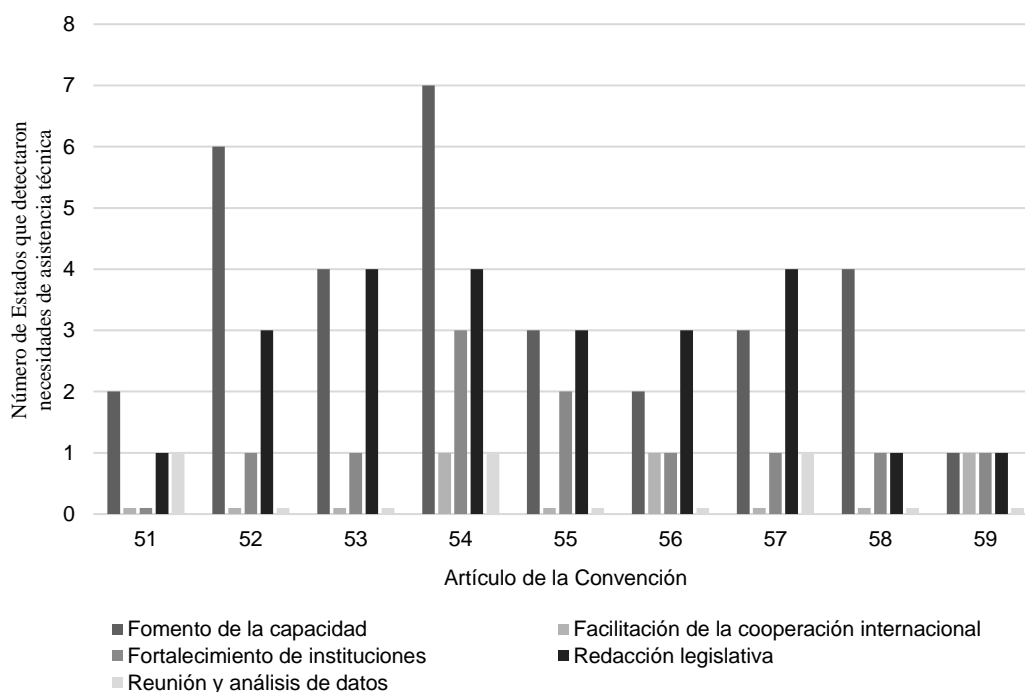
análisis correspondiente al capítulo II, las tecnologías de la información y las comunicaciones suelen asociarse no solo al aumento de la eficacia de los sistemas y las organizaciones nacionales, sino también a la mejora de la capacidad de respuesta de las instituciones a sus usuarios finales, a saber, las personas externas a la administración. Un Estado señaló que las tecnologías de la información y las comunicaciones servían también para mejorar la coordinación y la comunicación entre las instituciones nacionales pertinentes. La contratación pública (art. 9) volvió a ser uno de los dos artículos del capítulo II en relación con el cual se detectaron necesidades de asistencia técnica. Eso se debe a la adopción de medidas por los Estados tras sus resúmenes correspondientes al primer ciclo, entre ellas, conceder prioridad al uso de portales de contratación pública en línea o sistemas de contratación totalmente electrónicos.

## Capítulo V (Recuperación de activos)

15. La mayoría de las necesidades de asistencia técnica detectadas en relación con el capítulo V también guardan relación con la creación de capacidad (véase la figura III). No obstante, varios Estados señalaron que sus necesidades con respecto al artículo 54 están relacionadas con la gestión de bienes pendientes de decomiso. Más concretamente, los Estados se refirieron a la necesidad de crear un organismo o una autoridad encargados de la gestión de bienes o la necesidad de modificar su legislación para incluir en ella la gestión de bienes, especialmente cuando hubiera otros Estados involucrados. Dos Estados determinaron la necesidad de intercambiar mejores prácticas en relación con la gestión de los bienes pendientes de decomiso.

Figura III

### Necesidades de asistencia técnica por categoría, capítulo V



16. Se detectó la necesidad de asistencia técnica en el ámbito de las investigaciones financieras y la localización y detección de activos obtenidos ilegalmente y del producto del delito en relación con todos los artículos del capítulo V. Algunos Estados también vincularon directamente las necesidades identificadas respecto del capítulo V con las identificadas respecto del capítulo II, artículo 14, relativo a las medidas para prevenir el blanqueo de dinero. Esas necesidades guardaban de nuevo relación con las necesidades de asistencia técnica determinadas en el primer ciclo, en relación con el

capítulo III (Penalización y aplicación de la ley), para crear capacidad para investigar y localizar el producto de la corrupción o fortalecer la existente.

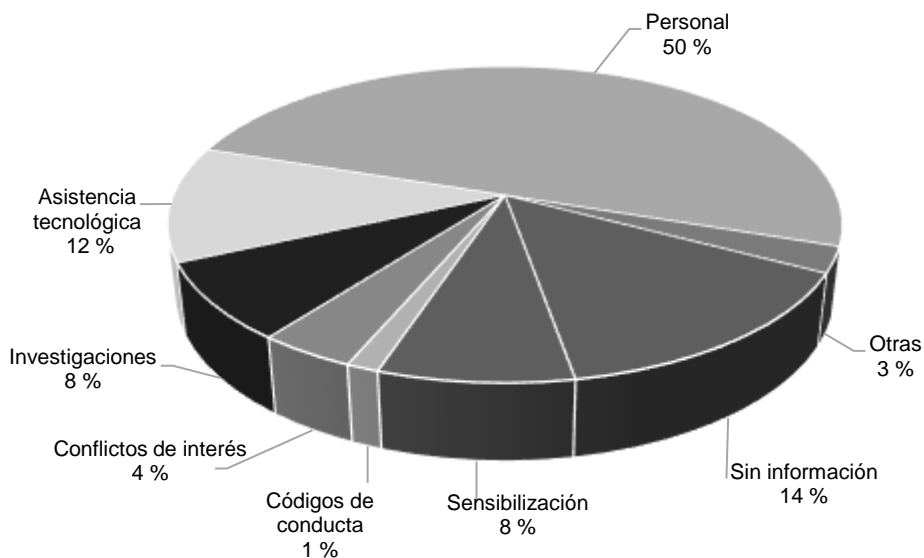
### Necesidades de asistencia técnica para el fomento de la capacidad

17. Casi la mitad de las necesidades de asistencia técnica determinadas en los resúmenes finalizados correspondientes al segundo ciclo y en los que se basa el presente análisis estaban relacionadas con el fomento de la capacidad. Al ahondar en las especificidades de esas necesidades, es evidente que el fomento de la capacidad puede considerarse una categoría general que engloba muchas subcategorías. Se detectaron necesidades de fomento de la capacidad en relación con ambos capítulos, con la única diferencia de que el número de necesidades identificadas correspondientes al capítulo II fue ligeramente superior (54 %) a las correspondientes al capítulo V (46 %). El fomento de la capacidad también es el tipo de necesidad identificada por nueve de los diez Estados que han detectado necesidades de asistencia técnica hasta el momento.

18. Cuando se analizaron las necesidades de asistencia técnica al objeto de redactar el presente documento, se observó que el tipo de asistencia que se requería en las diferentes categorías variaba. Por ejemplo, una necesidad de fomento de la capacidad podría comprender tanto la capacitación del personal de una institución nacional como el establecimiento de un sistema de declaración de bienes. Por consiguiente, la Secretaría ha subdividido algunas de las necesidades identificadas a los efectos del presente análisis (véase la figura IV).

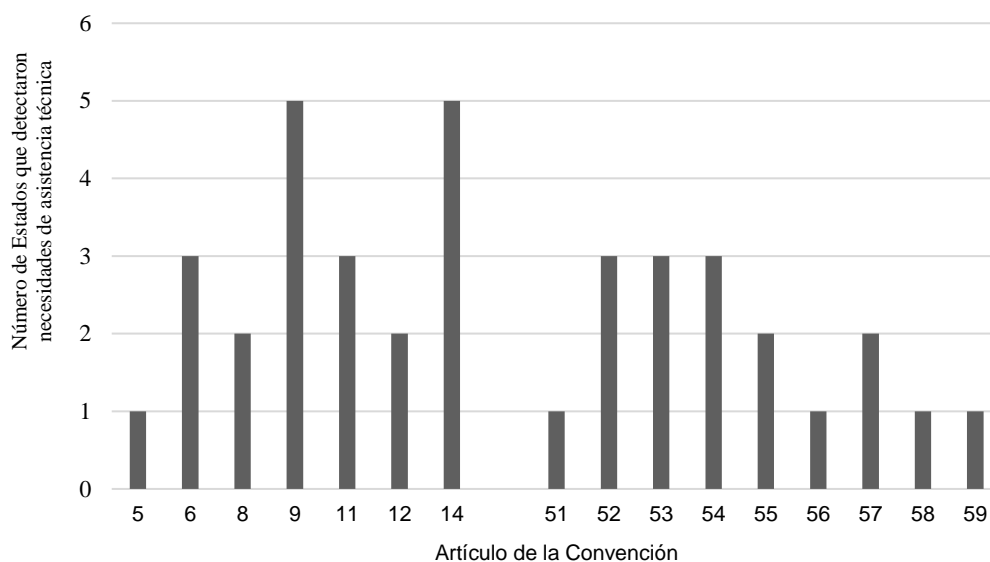
Figura IV

#### Subcategorías de la necesidad de asistencia técnica para el fomento de la capacidad



19. La mitad de las necesidades de asistencia técnica identificadas como necesidades de fomento de la capacidad estaban relacionadas con la mejora de la capacidad del personal y se distribuían entre todos los artículos de ambos capítulos, salvo los artículos 7, 10 y 13 del capítulo II (véase la figura V). En relación con el artículo 9 (Contratación pública y gestión de la hacienda pública), las necesidades de fomento de la capacidad no estaban, curiosamente, relacionadas con la contratación pública, sino únicamente con la mejora de la capacidad de los auditores públicos en lo que respecta a los requisitos de auditoría. Tres Estados señalaron también que la finalidad de esa capacitación y otros tipos de asistencia sería el elemento de riesgo, es decir, la auditoría basada en los riesgos, la gestión de riesgos y el control interno.

Figura V  
**Número de necesidades de asistencia técnica relacionadas con el personal**



20. Tres Estados detectaron necesidades de asistencia técnica en lo que respecta a los conflictos de intereses en la categoría de fomento de la capacidad y en relación con el artículo 7 (Sector público). Esas necesidades estaban relacionadas con la ayuda para fortalecer los sistemas existentes en materia de conflictos de intereses al objeto de aumentar su eficacia. Sin embargo, de un análisis más amplio se desprendió que otros tres Estados habían detectado necesidades de asistencia en relación con los conflictos de intereses, como la gestión y la verificación de las declaraciones de conflictos de intereses. Si bien esos tres Estados habían identificado esas necesidades en relación con el artículo 7, también podrían haberlo hecho en relación con las categorías de asistencia técnica de fortalecimiento de las instituciones, investigación y la categoría general “otras”. Un Estado que había señalado necesidades de asistencia técnica en relación con el capítulo II en general también había señalado concretamente los conflictos de intereses. Se observó una situación similar en relación con las necesidades de asistencia técnica correspondientes a los códigos de conducta, pues otros dos países mencionaron la necesidad de capacitar al personal a ese respecto.

21. La subcategoría de asistencia tecnológica, respecto de la cual seis Estados habían detectado necesidades de asistencia técnica, comprende un amplio abanico de usos diferentes de la tecnología de la información y las comunicaciones, que van desde un sistema de gestión de casos para la administración de tribunales (art. 11) hasta sistemas para la gestión de los conflictos de intereses (art. 7), la detección del producto del delito (art. 52) y el análisis y la organización de grandes volúmenes de datos mediante la extracción de datos (art. 58). Un Estado indicó una necesidad de asistencia técnica en forma de apoyo a los técnicos audiovisuales para diseñar dibujos animados y otros mensajes audiovisuales que representarían la lucha contra la corrupción (art. 13).

### III. Prestación de asistencia técnica en apoyo de la aplicación del capítulo V (Recuperación de activos)

22. A lo largo del período de examen, la Secretaría siguió facilitando la celebración de sesiones regionales y nacionales de capacitación en relación con el segundo ciclo de examen dirigidas a las entidades coordinadoras y los expertos examinadores de todos los Estados partes objeto de examen y los Estados examinadores.

## Recuperación de activos

23. La Secretaría, en particular a través de la Iniciativa para la Recuperación de Activos Robados (Iniciativa StAR) de la UNODC y el Banco Mundial, siguió prestando a los Estados asistencia específica, y en función de la demanda, con respecto a sus medidas de recuperación de activos. Durante el período que abarca el presente informe, más de 20 países y 3 redes regionales recibieron asistencia de ese tipo, y se estaban recibiendo nuevas solicitudes. Además, la UNODC y la Iniciativa StAR colaboraron con varias otras jurisdicciones y organizaciones regionales e internacionales en ámbitos como la creación de capacidad y la asistencia técnica. Se llevaron a cabo un gran número de actividades de capacitación en los planos internacional, regional y nacional sobre temas como la coordinación nacional, la cooperación internacional, la asistencia judicial recíproca para la recuperación de activos, las investigaciones financieras (en particular la utilización eficaz de los datos de fuente abierta), la gestión y disposición de los bienes incautados y decomisados, y la prevención de los flujos financieros ilícitos.

24. La mayoría de las actividades de la Iniciativa StAR consistieron en colaboraciones con otros países. Esas colaboraciones están concebidas como programas plurianuales que comprenden diversas actividades como, por ejemplo, el establecimiento de estrategias de recuperación de activos y oficinas de recuperación y gestión de activos, las técnicas de investigación financiera, la declaración de bienes, la preparación de auditorías forenses para los casos, el asesoramiento sobre la gestión de casos y la facilitación de contactos con otras jurisdicciones.

25. En el ámbito de la asistencia legislativa, la UNODC ha seguido colaborando con los Estados con el objetivo de evaluar su aplicación de las disposiciones del capítulo V de la Convención. Además, la UNODC y la Iniciativa StAR han respondido a varias otras solicitudes de Estados consistentes en recibir ayuda para realizar exámenes documentales de la legislación o en recibir asistencia para la elaboración de leyes.

26. Si el Grupo de Examen de la Aplicación desea informarse en más detalle la asistencia técnica prestada en el ámbito de la recuperación de activos, se señala a su atención el documento [CAC/COSP/WG.2/2019/2](#), en el que figura más información sobre la asistencia técnica prestada en apoyo de la aplicación del capítulo V.

## Plataformas regionales

27. Desde 2017 se han establecido en África Oriental y Asia Sudoriental plataformas regionales para agilizar la aplicación de la Convención. La plataforma de Asia Sudoriental está constituida por los Estados miembros de la Asociación de Naciones de Asia Sudoriental y la de África Oriental, por miembros de la Asociación de Autoridades Anticorrupción de África Oriental. Tomando como base el análisis de los resultados de los exámenes finalizados y los debates con los países participantes, se han determinado varias esferas temáticas principales. En ambas regiones, la capacidad para realizar investigaciones sigue siendo una de esas esferas. Las intervenciones técnicas se han diseñado en colaboración con expertos en la materia procedentes de las regiones. En Asia Sudoriental, la atención se ha centrado en el delta del río Mekong, donde se han impartido en aulas una serie de módulos de capacitación en investigación financiera dirigidos a investigadores especializados en la lucha contra la corrupción.

28. En África Oriental se ha adoptado un enfoque triple, es decir, centrado en fortalecer los procedimientos operativos estándar vinculados a las investigaciones financieras, patrocinar a investigadores especializados en la lucha contra la corrupción para que participen en cursos de capacitación en línea en materia de investigaciones financieras y mentorizar a investigadores para que lleven a cabo determinadas investigaciones. Desde junio de 2018, los Estados participantes han estado realizando análisis y evaluaciones de las necesidades por país a fin de detectar deficiencias a escala nacional en esos ámbitos.



29. A lo largo de 2019 se establecieron más plataformas regionales en América del Sur y África Meridional y está previsto mantener esa tendencia, con sujeción a la disponibilidad de contribuciones voluntarias.

### **Fomento de la capacidad de investigación financiera**

30. En el primer ciclo de examen y las primeras fases del segundo ciclo, se detectaron necesidades de asistencia técnica para fortalecer la capacidad de los Estados partes para realizar investigaciones financieras. En respuesta a las necesidades ya señaladas y en previsión de las necesidades futuras, la UNODC ha empezado a elaborar un curso práctico de capacitación en investigaciones financieras y está elaborando un curso avanzado. La finalidad de los cursos es mejorar la capacidad de investigación financiera de los participantes (fundamentalmente investigadores y fiscales) a través de una serie de escenarios prácticos.

31. Otra deficiencia, la falta de procedimientos operativos estándar para los investigadores, se hizo patente cuando se inició el primer nivel de prestación de asistencia técnica que se menciona anteriormente. En consecuencia, como complemento de los cursos de capacitación antedichos, se estaba diseñando una metodología para ayudar a evaluar los procedimientos operativos estándar actuales del personal investigador especializado en la lucha contra la corrupción, con el objetivo de preparar una publicación en forma de guía práctica sobre las investigaciones y el enjuiciamiento en casos de corrupción.

## **IV. Conclusión**

32. Durante el primer ciclo del Mecanismo de Examen de la Aplicación, el aspecto relativo al aprendizaje entre homólogos adquirió cada vez mayor importancia, lo que a menudo se tradujo en respuestas inmediatas a las necesidades de asistencia técnica y el establecimiento de contactos para futuros viajes de estudio y oportunidades de capacitación. La Secretaría tuvo en cuenta esas iniciativas y las facilitó en numerosas ocasiones. Por ejemplo, un coordinador que asistió al curso de capacitación sobre el Mecanismo expresó su deseo de adquirir más conocimientos acerca de los procesos de recuperación de activos presentados por el coordinador de otro Estado. Posteriormente ambos celebraron intercambios que culminaron en la organización de un viaje de estudio. Otro ejemplo lo protagonizó un país que había actuado como Estado parte examinador y posteriormente ayudó al Estado parte examinado a prepararse para el segundo ciclo. Resultó alentador observar que ese aspecto siguió revistiendo importancia durante el segundo ciclo. Por ejemplo, seis de los diez Estados partes objeto de examen que habían detectado necesidades de asistencia técnica destacaron que era necesario conocer las buenas prácticas de otros Estados para poder diseñar y orientar sus iniciativas nacionales. Un Estado señaló la necesidad de intercambiar buenas prácticas como única necesidad de asistencia técnica.

33. Conviene insistir en que el ejercicio de determinación de necesidades de asistencia técnica mediante el proceso de examen de la aplicación resulta mucho más provechoso si se ofrecen más detalles. En efecto, al contextualizar las necesidades detectadas se ofrece información sobre el tipo de asistencia que se necesitará para mejorar la aplicación de la Convención por el Estado. En la muestra actual de informes sobre el examen de la aplicación y resúmenes, aproximadamente el 8 % de las necesidades totales se identificaron únicamente por categoría sin especificar más información. En relación con la necesidad de asistencia técnica para la creación de capacidad, en el 14 % de los casos no se ofrecieron más detalles.

34. Como se ha demostrado, las necesidades de asistencia técnica siguen siendo prioridades nacionales que exigen que se tenga en cuenta el contexto nacional de cada Estado. Por consiguiente, el Grupo podría tal vez alentar a todos los Estados partes en la Convención, tanto si actúan en su capacidad de Estado parte objeto de examen como Estado parte examinador, a que dediquen más tiempo a facilitar detalles sobre sus necesidades de asistencia técnica.

---