



Oficina Nacional de
Servicio Civil

MEMORIA DE LABORES 2025-2026

SEGUNDA COSECHA





Oficina Nacional de
Servicio Civil

Presentación

Durante el año 2025, la Oficina Nacional de Servicio Civil reafirmó su rol estratégico como ente rector del Sistema de Administración de Recursos Humanos del Organismo Ejecutivo y del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, contribuyendo de manera directa a la consolidación de un Estado moderno, eficiente, transparente y orientado al servicio de la ciudadanía, en coherencia con la Política General de Gobierno 2024-2028.

En el marco de la Agenda Nacional de Modernización del Organismo Ejecutivo, la ONSEC impulsó acciones estratégicas orientadas a la profesionalización del servicio civil, el fortalecimiento de la carrera administrativa y la modernización de los procesos de gestión del talento humano. En ese contexto, se registraron avances en digitalización y automatización mediante el fortalecimiento del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos (SIARH), el Sistema Informático de Previsión (SIP) y el Portal de Comunicaciones Electrónicas (CEO), que permitirán agilizar trámites, optimizar la gestión institucional y fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

El fortalecimiento de capacidades constituyó uno de los ejes prioritarios de la gestión institucional. A través de alianzas estratégicas, la ONSEC desarrolló programas de formación, cursos, certificaciones, webinars y jornadas de capacitación que beneficiaron a miles de servidores públicos, contribuyendo al desarrollo de competencias técnicas y éticas, y promoviendo una administración pública orientada a resultados, en concordancia con los principios de mérito e idoneidad.

De igual forma, la institución avanzó en el ordenamiento normativo y organizacional del Estado mediante la emisión de dictámenes técnicos, opiniones especializadas, auditorías de recursos humanos y la actualización de instrumentos técnicos como la Ficha de Información de Servidores Públicos (FISP) y los reglamentos orgánicos internos de diversas instituciones.

Estas acciones fortalecieron el control interno, la legalidad y la eficiencia administrativa, constituyéndose en pilares fundamentales para la modernización de la gestión pública.

En materia de equidad e inclusión, la ONSEC promovió activamente la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres destacando la realización del II Encuentro de Mujeres en el Servicio Civil, así como la implementación de políticas de lactancia materna. Asimismo, se impulsaron acciones orientadas a mejorar la atención a personas con discapacidad y adultos mayores, mediante la readecuación del área de ventanillas de atención al usuario, creando espacios más accesibles y amigables.

Finalmente, a través de una gestión financiera responsable, una planificación alineada al presupuesto y un fortalecimiento sostenido de la infraestructura tecnológica y de las capacidades institucionales, la ONSEC consolidó su compromiso con la mejora continua del servicio público, aportando de manera efectiva a los objetivos de gobernabilidad, desarrollo institucional y bienestar de la población guatemalteca establecidos para el período 2024-2028.

MSc. Karla Argentina Gómez Rivera

*Directora
Oficina Nacional de Servicio Civil*



Oficina Nacional de Servicio Civil
13 calle 6-77 zona 1, Edificio Panamericano
PBX:2321-4800

Guatemala de la Asunción, febrero de 2026

Autoridades



Karla Argentina
Gómez Rivera
Directora



Juan Carlos
Carrera Campos
Subdirector

“

La modernización de la administración pública parte del desarrollo de nuestros servidores públicos y es ahí donde se encuentran los principales desafíos.

Karla Argentina Gómez Rivera
Directora de la Oficina Nacional de Servicio Civil

”



Contenidos

01	12
Marco Legal y Estratégico	
Nuestra base legal	
Quienes Somos	
Nuestro Objetivo	

02	14
Principales Logros	
II Encuentro de Mujeres en el Servicio Civil del Organismo Ejecutivo	
Curso y Certificación para Profesionales en Administración de Recursos Humanos	
Asesores Jurídicos del Organismo Ejecutivo culminan curso para fortalecer sus competencias	
Servidores públicos culminan curso sobre el Sistema de Administración del Recurso Humano en el Organismo Ejecutivo	
Portal de Comunicaciones Electrónicas ONSEC -CEO-	
Sistema Informático de Previsión -SIP-	
Creación de la ficha de información de servidores públicos -FISP-	
Solicitud de creación de código de bono	
Webinars ONSEC	
Emisión de Dictámenes para modificación del Reglamento Orgánico Interno	
Auditorías de Recursos Humanos	
Emisión de opiniones relacionadas con plan de clasificación de puestos y normativas de recursos humanos	
Reporte General de Convocatorias	
Portal Guatemala	
Nuevo Formato de la Certificación de Servicios	
Elaboración de tutorial para solicitar la Certificación de Servicios	

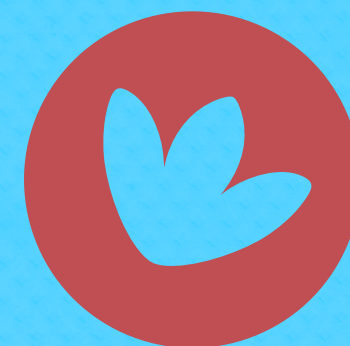
Evaluación del Desempeño
Sistema Informático de Administración de RRHH -SIARH-
Análisis de procesos de la Dirección de Previsión Civil
Capacitación a personal de las delegaciones departamentales y sedes regionales de la ONSEC
Fortalecimiento de Capacidades de personal de las instituciones
Mesa de Fortalecimiento del Servicio Civil
Participación de el XXX Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración -CLAD- “La Reforma del Estado y de la Administración Pública”
Equidad e inclusión Laboral
Alianzas Estratégicas
Oportunidades laborales y desarrollo de la carrera administrativa en la ONSEC
Fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios a través del Call Center

03	44
Cumplimiento de Metas Físicas	
Acciones de puestos y beneficios monetarios	
Acciones de Recursos Humanos	
Pensiones y Otros Beneficios	

04	48
Acciones Relevantes de Apoyo a la Prestación de Servicios y Fortalecimiento Institucional	
Planificación	
Ejecución Financiera	
Actualización de instrumentos normativos y mejoras en los controles financieros	
Acciones Comunicacionales	
Control Interno	
Probidad y Ética	
Fortalecimiento Institucional	



Capítulo 01



Marco Legal
y Estratégico



Marco Legal y Estratégico



1.1 Nuestra base legal

La Oficina Nacional de Servicio Civil ejerce sus funciones con base a lo establecido en el Decreto 1748 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Servicio Civil y su reglamento; así como, del Decreto 63-88 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y su reglamento.

1.2 Quienes Somos

Somos la institución administradora de la gestión de recursos humanos y del régimen de clases pasivas civiles del Estado que regula las relaciones entre la Administración Pública y sus servidores, ex servidores y sus beneficiarios; con el fin de garantizar un servicio eficaz y eficiente.

1.3 Nuestros Objetivos

- Ejercer la rectoría en la administración de recursos humanos por medio de la aplicación de la Ley de Servicio Civil y otras leyes relacionadas, que fortalezcan el desarrollo de un Estado moderno y eficiente.
- Administrar el régimen de clases pasivas civiles del Estado, que permita el desarrollo de procesos modernos de autorización de pensiones y otros beneficios a los ex trabajadores públicos y sus familias.
- Promover alianzas estratégicas, procesos modernos, desconcentrados y con equidad, que impacten positivamente en la población beneficiaria.

Capítulo 02



Principales logros



2.1 II Encuentro de Mujeres en el Servicio Civil del Organismo Ejecutivo

Con el objetivo de promover la participación y el desarrollo de las mujeres en la carrera administrativa, la ONSEC realizó el II Encuentro de Mujeres en el Servicio Civil del Organismo Ejecutivo, en el que participaron 180 servidoras públicas provenientes de distintas instituciones del Organismo Ejecutivo. Este encuentro se consolidó como un espacio de diálogo, reflexión e intercambio de experiencias sobre el rol estratégico que desempeñan las mujeres en la administración pública y su impacto en el desarrollo del país.

Durante la jornada se abordaron temas claves relacionados con la equidad de género en el servicio civil, el acceso a oportunidades de liderazgo y el fortalecimiento de la participación de las mujeres en los procesos de planificación y ejecución de políticas públicas, contribuyendo a la sensibilización institucional y a la promoción de prácticas orientadas a la igualdad de oportunidades.

El evento, contó con la participación virtual de Sonia Ortiz Álvarez, Jefa de Acompañamiento y Desarrollo de la Alta Dirección Pública del Servicio Civil de Chile, quien presentó la ponencia “Buenas prácticas para potenciar el liderazgo de las mujeres en el Estado de Chile”. Dicha presentación fue enriquecida con los aportes de Cristina Orellana, consejera representante del Consejo de Alta Dirección Pública, quienes compartieron experiencias y enfoques comparados que fortalecen la reflexión técnica y estratégica sobre el liderazgo femenino en el sector público.

Este tipo de espacios contribuyen al fortalecimiento de una cultura organizacional más inclusiva, al desarrollo de capacidades de liderazgo y a la generación de insumos técnicos que apoyan la toma de decisiones orientadas a consolidar un servicio civil profesional, equitativo y basado en el mérito.



2.2 Curso y Certificación para Profesionales en Administración de Recursos Humanos

La ONSEC inauguró el Curso y Certificación para Profesionales en Administración de Recursos Humanos, iniciativa que representa un paso estratégico hacia la profesionalización y transformación técnica de la gestión del talento humano en el sector público, la cual se enmarca en el proceso de transformación y modernización del servicio civil.

El curso estuvo dirigido para quienes lideran los equipos de recursos humanos en entidades del Organismo Ejecutivo que se rigen por la Ley de Servicio Civil. Esta formación es resultado de la alianza estratégica interinstitucional entre la Oficina Nacional de Servicio Civil -ONSEC- y el Instituto Nacional de Administración Pública -INAP-. Como resultado de este proceso de formativo, un grupo de servidores públicos culminó satisfactoriamente el curso, fortaleciéndose como referentes técnicos y agentes de cambio dentro de sus instituciones.

El curso tuvo como finalidad formar profesionales capaces de dirigir de manera técnica y estratégica las acciones de recursos humanos, así como de asesorar adecuadamente a la autoridad nominadora en la toma de decisiones institucionales. Asimismo, la formación permitió a los participantes fortalecer su comprensión sobre la importancia de implementar un sistema de administración de recursos humanos moderno, ordenado, basado en el mérito y alineado con las necesidades institucionales y del Estado, contribuyendo a una gestión pública más eficiente, transparente y orientada a resultados.



2.3 Asesores Jurídicos del Organismo Ejecutivo culminan curso para fortalecer sus competencias

El curso fue organizado de manera conjunta con el Instituto Nacional de Administración Pública -INAP-, la Secretaría General de la Presidencia -SGP-, la Procuraduría General de la Nación -PGN- y la Oficina Nacional de Servicio Civil -ONSEC-. Esta iniciativa interinstitucional tuvo una duración de seis meses y se desarrolló en cinco módulos, distribuidos en 12 sesiones presenciales y 14 sesiones virtuales, en los que se abordaron temas como marco legal y normativo de la administración pública guatemalteca, las instancias y dependencias responsables de la asesoría jurídica en el sector público, así como la argumentación jurídica y el uso de instrumentos técnico-legales, fortaleciendo una visión integral del quehacer jurídico institucional.

Los asesores jurídicos concluyeron un proceso de formación y certificación orientado a fortalecer sus competencias técnicas, jurídicas y éticas; permitiéndoles brindar un acompañamiento jurídico más sólido, oportuno y alineado al marco normativo vigente, lo cual los prepara para afrontar de mejor manera los desafíos actuales de la administración pública. Este fortalecimiento de capacidades se desarrolló en un contexto de transformación y modernización del Organismo Ejecutivo, contribuyendo a mejorar la calidad de la toma de decisiones y a reforzar la legalidad y la seguridad jurídica en la gestión pública.



2.4 Servidores públicos culminan curso sobre el Sistema de Administración del Recurso Humano en el Organismo Ejecutivo

El curso básico e intermedio sobre administración del recurso humano en el Organismo Ejecutivo, fue desarrollado, actualizado e impartido de manera conjunta entre la Oficina Nacional de Servicio Civil -ONSEC- y el Instituto Nacional de Administración Pública -INAP-, como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal que participa en la gestión de recursos humanos en las instituciones públicas.

En el mismo, se contó con la participación de un grupo de servidores públicos, quienes culminaron satisfactoriamente el proceso de formación y certificación de conocimientos, en los niveles básico e intermedio, del Sistema de Administración de Recursos Humanos -SARH- y del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, contribuyendo a una aplicación más homogénea y técnica de estos sistemas en el Organismo Ejecutivo.

El nivel básico aborda los fundamentos legales del servicio civil guatemalteco, la administración pública y el proceso administrativo, así como el funcionamiento de SARH y el SIARH. Por su parte, el nivel intermedio profundiza en la administración del recurso humano en el Organismo Ejecutivo, desarrollando contenidos relacionados con las acciones de puestos, acciones de personal y selección y evaluación del recurso humano, entre otros, fortaleciendo la capacidad operativa y de gestión de los servidores públicos responsables de estos procesos.



2.5 Portal de Comunicaciones Electrónicas ONSEC-CEO-

La Oficina Nacional de Servicio Civil, con el firme compromiso de promover la modernización tecnológica del Estado, ha implementado importantes mejoras en sus sistemas informáticos. Estas acciones forman parte de la estrategia institucional orientada a la transformación digital del servicio civil, y han permitido optimizar el funcionamiento de los procesos administrativos, incrementando la eficiencia operativa y reduciendo significativamente los tiempos de respuesta en la atención a los usuarios.

A través del Portal de Comunicaciones Electrónicas -CEO-, se ha fortalecido la interacción entre los usuarios y la institución, facilitando una comunicación más ágil, segura y accesible.



Este portal constituye un canal moderno que contribuye a la transparencia, la trazabilidad de los trámites y a la simplificación de los procesos administrativos.

Entre las principales mejoras implementadas destacan las siguientes:

- Se habilitó la creación de solicitudes de certificaciones de servicio, en sus tres modalidades, electrónica, tercero asociado y presencial.
- Se modificaron los formatos de los recibos establecidos por Contraloría General de Cuentas.
- Se implementaron nuevas funcionalidades de recibos de certificaciones de servicio, anulación, corrección, remplazo y manejo de opciones con base en perfiles de usuarios.
- Se habilitó el servicio de envío de mensajes de texto para notificar el estado de los trámites a los usuarios.
- Se sincronizó el estado de la certificación de servicio entre los sistemas EXIMA y CEO.
- Se realizó la parametrización de la vigencia de los pagos relacionados al trámite de certificación de servicio.
- Se habilitó la creación y edición automática de solicitudes en el sistema EXIMA desde el portal CEO, reduciendo la intervención manual. Se implementó el envío de SMS con código para confirmar número telefónico.
- Se mejoró la generación de tokens y la comunicación entre los sistemas CEO y DELTA, fortaleciendo la seguridad de la información.



Con esta iniciativa se optimiza de manera significativa el acceso a los servicios institucionales, al brindar a los usuarios la posibilidad de gestionar sus trámites desde su lugar de residencia o de trabajo. Esto elimina la necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas de la ONSEC, lo cual representa un ahorro de tiempo, costos de traslados y recursos institucionales, además de facilitar una atención más ágil, cómoda y eficiente. Asimismo, esta modalidad fortalece la transparencia, mejora la experiencia del usuario y promueve una mayor inclusión, al acercar los servicios a toda la población, independientemente de su ubicación geográfica.



2.6 Sistema Informático de Previsión -SIP-

La ONSEC continúa fortaleciendo el Sistema Informático de Previsión, como parte del proceso de modernización y mejora continua de la gestión del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, mediante la implementación de nuevas plantillas de liquidación afectadas por el Decreto 18-2024 (Viudez, Orfandad y Viudez y Orfandad), así como la actualización de la plantilla de jubilación, incorporando los ajustes necesarios para su adecuado funcionamiento con la actualización de los Decretos 17-2024 y 18-2024 del Congreso de la República.

Asimismo, se implementaron parametrizaciones del sistema que incorporan rutas y acciones predeterminadas en el flujo de expedientes, lo que permite estandarizar los procesos, reducir errores operativos, mejorar la trazabilidad de los trámites y agilizar la gestión de prestaciones previsionales, fortaleciendo la eficiencia, la seguridad jurídica y la atención oportuna a los beneficiarios.



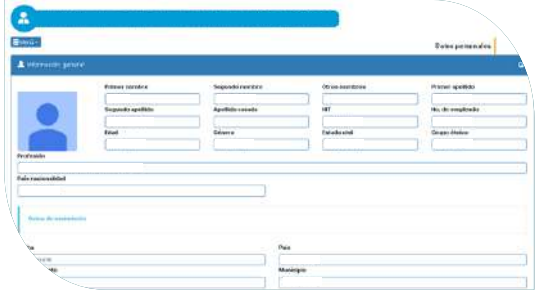
2.7 Creación de la ficha de información de servidores públicos -FISP-

Mediante Acuerdo de Dirección No. D-2025-147, se aprobó la creación de la “Ficha de Información de Servidores Públicos” la cual podrá ser conocida por sus siglas “FISP”, en sustitución de la Ficha de Empleado, y que se encuentra contenida en el Subsistema y Módulo de Planeación de Recursos Humanos del Sistema de Administración de Recursos Humanos -SARH- y del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-. Esta actualización responde a la necesidad de contar con información estandarizada, confiable y oportuna para la gestión del talento humano en el Organismo Ejecutivo.

La Ficha de Información de Servidores Públicos es una herramienta informática que permite el registro de información de los servidores públicos que conforman las instituciones del Organismo Ejecutivo que se rigen por la Ley de Servicio Civil. La información registrada comprende datos personales, formación académica y capacitación, así como información laboral y salarial, siendo responsabilidad de cada institución mantener la información actualizada y generar los reportes correspondientes, los cuales constituyen insumos claves para la planificación, gestión y toma de decisiones en materia de recursos humanos.

Para la adecuada implementación de esta herramienta, se creó un instructivo para la aplicación de la ficha de información de servidores públicos -FISP-, con el objetivo de facilitar su uso, estandarizar el registro de la información y orientar a los usuarios sobre el correcto llenado de los campos asegurando la calidad y consistencia de los datos registrados.

Adicionalmente, se implementaron mejoras orientadas a optimizar la experiencia del usuario, tales como la reducción de campos obligatorios para el llenado de la ficha y la habilitación del reporte FISP, mediante el cual las instituciones pueden generar información actualizada, homogénea y confiable, fortaleciendo la gestión institucional y el control de la información del personal.

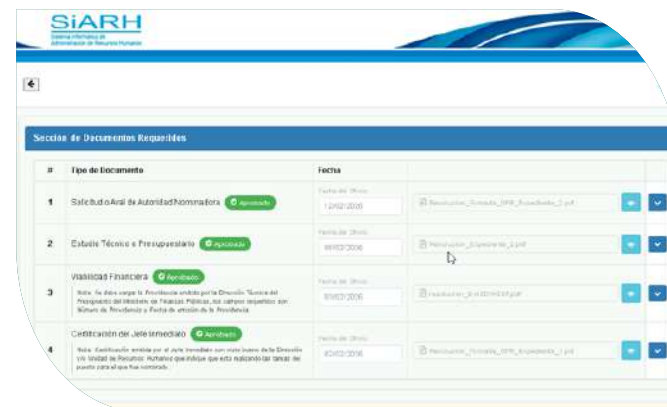
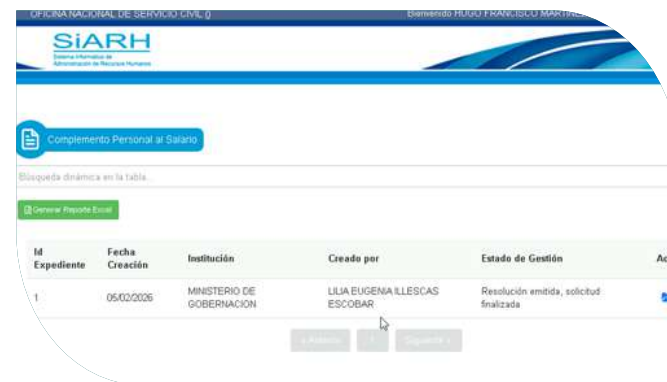


2.8 Solicitud de creación de código de bono

Mediante Acuerdo de Dirección No. D-2025-091, se aprobó la aplicación informática “solicitud de creación de código de bono”, por medio del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, con el objetivo de automatizar y estandarizar el respectivo proceso. A partir de julio del año 2025, las Instituciones del Organismo Ejecutivo y aquellas que se rigen por la Ley del Servicio Civil iniciaron el uso de esta aplicación, avanzando hacia la digitalización de trámites vinculados a la gestión del recurso humano.

Para este fin, se brindó acompañamiento técnico, apoyo y seguimiento a las instituciones durante el proceso de implementación, contribuyendo a la estandarización del trámite y al fortalecimiento la gestión institucional mediante el uso de herramientas digitales. Esta implementación permitió que las instituciones realicen sus solicitudes de manera directa en la plataforma, eliminando intermediaciones innecesarias y promoviendo un flujo de trabajo más ágil, ordenado y alineado a los lineamientos establecidos, lo que facilita la gestión y atención oportuna de los requerimientos.

Con la puesta en funcionamiento de esta aplicación, las instituciones pueden requerir la creación del código de bono de forma completamente digital, evitando el trámite físico, mejorando el control y la trazabilidad de los códigos de bono creados, así como optimizar los tiempos de respuesta, fortaleciendo la eficiencia y la transparencia en la administración de estos procesos.



2.9 Webinars ONSEC

Entre los principales logros del año destaca la creación e implementación del proyecto Webinars ONSEC, el cual se consolidó como un hito histórico para la institución en materia de comunicación, formación y proyección del conocimiento técnico, fortaleciendo el rol de la ONSEC como referente en temas de servicio civil y modernización del Estado.

Por primera vez, la ONSEC desarrolló cinco webinars institucionales, dirigidos al personal interno, al personal del Organismo Ejecutivo y a la ciudadanía interesada en temas de servicio civil, la modernización de la gestión pública, la evaluación del desempeño, la orientación laboral y fortalecimiento profesional. Estos espacios de análisis, reflexión y aprendizaje fueron impartidos por servidoras y servidores públicos de la propia ONSEC, quienes, desde su experiencia técnica y conocimiento especializado, fungieron como expositores, evidenciando el alto nivel profesional y la capacidad técnica y el capital humano con que cuenta la Oficina.



Los webinars desarrollados se orientaron a los siguientes temas:

- Preparándome para el crecimiento laboral.
- Cuidar la conducta y comportamiento en el trabajo, importante para mantenerse y crecer.
- La evaluación del desempeño, un mecanismo multifuncional.
- Herramientas para mejorar la concentración en el entorno laboral y disminuir la ansiedad en la era del multitasking.
- Prepararse para el retiro.

Con el objetivo de asegurar transmisiones profesionales, accesibles y de alta calidad, se diseñó y habilitó un set de grabación institucional, desde el cual la Unidad de Comunicación Social e Información Pública, asumió la producción integral de cada webinar. Este proceso implicó el desarrollo y ejecución de acciones técnicas, creativas y logísticas orientadas a garantizar la calidad del contenido, la correcta difusión de la información y la profesionalización de los procesos de comunicación institucional, ampliando el alcance de la ONSEC hacia la ciudadanía y los servidores públicos.



2.10 Emisión de Dictámenes para modificación del Reglamento Orgánico Interno

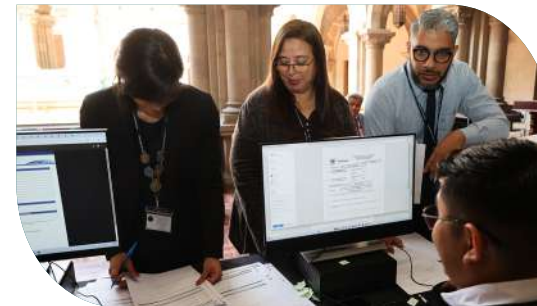
La ONSEC emitió 13 dictámenes técnicos a proyectos de Acuerdos Gubernativos que contienen las propuestas al Reglamento Orgánico Interno, principalmente en el marco de la implementación de la Unidad de Género y Unidad de Probidad de las siguientes instituciones:

- Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -MICIVI-
- Ministerio de la Defensa Nacional -MINDEF-
- Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-
- Ministerio de Gobernación -MINGOB-
- Secretaría General de la Presidencia -SGP-
- Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado -SIE-
- Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-
- Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente -SOSEP-
- Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad de la Presidencia -SAAS-
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-
- Secretaría Privada de la Presidencia -SPP-
- Oficina Nacional de Servicio Civil -ONSEC-

Estas acciones se realizan con el objetivo de verificar la congruencia normativa de las propuestas, así como de su adecuación a los principios de legalidad, eficiencia institucional y organización administrativa contribuyendo a fortalecer la estructura orgánica de las instituciones, clarificar funciones y mejorar la gestión interna, en concordancia con los lineamientos de modernización del Estado.



2.11 Auditorías de Recursos Humanos



La ONSEC en cumplimiento con su rol de ente rector en la administración del recurso humano, realizó siete auditorías de recursos humanos en las siguientes instituciones:

- Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-
- Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación -MAGA-
- Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional -SESAN-
- Secretaría de Bienestar Social -SBS-
- Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-
- Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-
- Consejo Nacional de la Juventud -CONJUVE-

De igual forma, se llevó a cabo el proceso de verificación de 2,680 personas en tres instituciones del Organismo Ejecutivo, siendo estas:

- Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -MICIVI- en las siguientes dependencias:
 - a) Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC-
 - b) Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología -INSIVUMEH-
 - c) Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional -DGRTN-
 - d) Dirección General de Protección y Seguridad Vial -PROVIAL-
 - e) Dirección General de Caminos -DGC-
- Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos -COPADEH-



- Ministerio de Gobernación -MINGOB- en las siguientes dependencias:
 - a) Planta Central
 - b) Registro de personas Jurídicas -REPEJU-
 - c) Unidad Especial de Ejecución del Programa de Inversión y Modernización para el Sector Justicia -UEEP-
 - d) Unidad del Nuevo Modelo de Gestión Penitenciaria -UNMGP-

Estas acciones se desarrollaron con el propósito de fortalecer la función rectora y técnica de la ONSEC en materia de administración de recursos humanos, consolidando su papel como entidad responsable de orientar, supervisar y verificar la correcta aplicación de las políticas del servicio civil. Asimismo, contribuyeron al ordenamiento y actualización de los puestos, al fortalecimiento de la estructura organizacional de las instituciones verificadas y a la promoción de modelos de gestión más coherentes, eficientes y alineados al marco normativo vigente.

De igual manera, estas iniciativas refuerzan el control interno, la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública, al asegurar una administración adecuada, responsable y estratégica del capital humano del Estado, generando condiciones para una toma de decisiones más informada y una mejor prestación de los servicios públicos.



2.12 Emisión de opiniones relacionadas con plan de clasificación de puestos y normativas de recursos humanos

La ONSEC, por medio de la Dirección de Puestos y Remuneraciones emitió opiniones técnicas sobre diversas solicitudes, entre ellas: Plan de Clasificación de Puestos del Instituto Nacional de Estadística; proyecto de Acuerdo Gubernativo del Reglamento sobre Gestión del Recurso Humano de la Policía Nacional Civil; proyecto de Acuerdo Gubernativo del Reglamento sobre la Organización y Funciones de la Policía Nacional Civil; reforma al Acuerdo Ministerial No. 2409-2010, Reglamento Interno de las Direcciones Departamentales de Educación, con el fin de incorporar las Direcciones Departamentales de Educación de Alta Verapaz Norte, Alta Verapaz Sur y Huehuetenango; Acuerdo Ministerial de la Estructura de la Dirección General de Fortalecimiento Educativo -DIGEFOSE-, a la Iniciativa 5529 "Ley para el Fomento de Trabajo, Empleo y Emprendimiento para personas con Discapacidad"; a la Reforma del Reglamento de Asignación de Bonos para el Personal de la Empresa Portuaria Quetzal; al Pacto Colectivo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Plan de Clasificación de Puestos de la Empresa Ferrocarriles de Guatemala.

Asimismo, se emitió opinión sobre el proyecto de Acuerdo Gubernativo del Plan Anual de Salarios, el proyecto de Acuerdo Gubernativo de la Prórroga de Contratos 022 Personal por Contrato y el proyecto de Acuerdo Gubernativo de los Sueldos Básicos para el Magisterio Nacional, correspondientes para el ejercicio fiscal 2026.

La emisión de estas opiniones fortaleció el rol rector y técnico de la ONSEC en materia de puestos, remuneraciones y normativa de recursos humanos, permitiendo la creación, adecuación e implementación de instrumentos administrativos coherentes con el marco legal vigente. Como resultado, se brindó a las instituciones del Organismo Ejecutivo y entidades descentralizadas y autónomas que lo requirieron, herramientas técnicas que facilitan la planificación, organización y gestión eficiente del recurso humano, contribuyendo a una administración pública más ordenada, transparente y orientada a resultados.



2.13 Reporte General de Convocatorias

Con el propósito de fortalecer la modernización institucional y optimizar la gestión de la información generada en el Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, se desarrolló e implementó la herramienta informática denominada Reporte General de Convocatorias, la cual no existía previamente dentro del sistema. Antes de su creación, las instituciones no contaban con un mecanismo estandarizado que permitiera consolidar, visualizar y analizar de manera integral la información relacionada con los procesos de dotación de recursos humanos, lo que limitaba la oportunidad, consistencia y confiabilidad de los datos disponibles para la gestión administrativa y la toma de decisiones.

La incorporación del Reporte de Convocatoria por Institución en el Módulo de Selección de Personal del SIARH representa un avance sustantivo en la administración del recurso humano, al proporcionar información estructurada, actualizada y de fácil acceso sobre las convocatorias internas y externas realizadas por cada institución. Esta funcionalidad fortalece la trazabilidad de los procesos, mejora los mecanismos de control interno y reduce la dependencia de registros manuales o reportes aislados, permitiendo una gestión más ordenada, eficiente y verificable de las acciones vinculadas a la selección de personal.

En ese contexto, el referido reporte se constituye en una herramienta estratégica para la gestión institucional, ya que facilita la generación de informes consolidados, respalda una toma de decisiones más oportuna y debidamente fundamentada por parte de las autoridades nominadoras y contribuye al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas. Asimismo, consolida al SIARH como un instrumento clave para la modernización y mejora continua de la gestión del recurso humano en las instituciones del Organismo Ejecutivo.



2.14 Portal Guatempleo



La modernización del portal GUATEMPLEO responde a la necesidad de garantizar un servicio civil más eficiente, transparente y alineado con las exigencias actuales de la ciudadanía. El rediseño no se limita a aspectos estéticos, sino que busca transformar la plataforma en una herramienta estratégica para la gestión del empleo público, promoviendo la igualdad de condiciones, el mérito y la publicidad de los procesos, en concordancia con los principios establecidos en la Ley de Servicio Civil.

Un portal con diseño actualizado y una experiencia de navegación mejorada permitirá que los usuarios encuentren de manera rápida, sencilla y ordenada la información que necesitan, reduciendo barreras de acceso y fortaleciendo la confianza en la administración pública. Asimismo, la adopción de una identidad visual institucional coherente proyectará modernidad, orden y profesionalismo, posicionando el Estado como un empleador responsable, competitivo y comprometido con la transparencia.

En este contexto, el cambio no es únicamente conveniente, sino indispensable para responder a las expectativas de los ciudadanos, fortalecer la credibilidad de los procesos de selección y contribuir al cumplimiento de los objetivos de modernización del servicio civil.

El proyecto de modernización del portal GUATEMPLEO contempla una intervención integral orientada a fortalecer su imagen, funcionalidad y experiencia de uso. Para ello, se incluyen las siguientes líneas de acción estratégicas:



- Renovación de la imagen institucional. Incorporación de un nuevo diseño gráfico que abarque logotipo, paleta de colores, tipografía y lineamientos visuales, con el fin de proyectar una identidad moderna, clara y alineada a la comunicación institucional.
- Rediseño de interfaces clave. Transformación del sitio principal y de los módulos de interacción más relevantes, incluyendo listado de vacantes, ficha de detalle de cada vacante, procesos de inicio de sesión y registro, así como el panel de usuario, priorizando la claridad, el orden, la accesibilidad y usabilidad.
- Mejora de la experiencia de navegación. Implementación de un menú estructurado, accesos directos a secciones estratégicas y un buscador destacado, que facilite la interacción de los usuarios y reduzca el tiempo de búsqueda de información.
- Filtros avanzados de búsqueda. Desarrollo de herramientas de filtrado por institución, región geográfica, tipo de plaza y fecha de publicación, acompañadas de procesos de optimización que garanticen resultados más precisos, oportunos y confiables.



2.15 Nuevo Formato de la Certificación de Servicios

Una iniciativa que nace de la necesidad urgente de fortalecer y modernizar uno de los servicios más sensibles que ofrece la Oficina Nacional de Servicio Civil, vinculado directamente al acceso oportuno a las prestaciones del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado. Este proyecto fue impulsado a partir del 31 de octubre de 2024, ante la necesidad de implementar una solución técnica y normativa que hiciera frente a este gran desafío, que tiene dos componentes principales: primero, el incremento sostenido en la demanda de certificaciones de servicios; y segundo, las dificultades técnicas asociadas al procesamiento de la información proveniente del sistema GUATENOMINAS, cuyos datos presentan estructuras complejas y, en algunos casos, no estandarizados, lo que incrementa la complejidad del análisis de la información para cada solicitud.

Por ello, este proyecto se enfocó en dos acciones clave:

- Optimización del sistema de análisis, orientada a automatizar operaciones, estandarizar el traslado de datos al formato correspondiente y reducir la carga operativa manual, mejorando la eficiencia del proceso.
- Rediseño del formato de certificación, específicamente en cuanto a la información consignada, la cual constituye datos indispensables para el cálculo base de las pensiones por jubilación, conforme al Artículo 23 de la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado. En ese marco, se acordó visualizar únicamente los últimos 7 años (84 meses) de aportes al régimen de clases pasivas civiles del Estado, en cumplimiento a lo establecido en la literal g) del Artículo 47 del Reglamento de la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado, sin perjuicio de analizar la información histórica correspondiente y cumpliendo con los requisitos de contenido establecidos, considerando además la posible existencia de interrupciones en los aportes ocasionadas por suspensiones temporales de salario.

Mediante Acuerdo de Dirección No. D-2025-214 se aprobó el nuevo formato de Certificación de Servicios, el cual tiene como finalidad modernizar la gestión pública mediante la simplificación, agilización y digitalización de los procedimientos administrativos, fortaleciendo la eficiencia institucional y la calidad del servicio brindado.

Con estas medidas, buscamos reducir los tiempos de emisión de las certificaciones, incrementar la capacidad de producción y asegurar que los usuarios tengan acceso oportuno a las pensiones que otorga la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado, contribuyendo a una atención más ágil, transparente y centrada en las personas.

Antes



Nuevo




2.16 Elaboración de tutorial para solicitar la Certificación de Servicios

La Dirección de Carrera Administrativa en conjunto con la Unidad de Comunicación Social e Información Pública, elaboró un tutorial informativo con el objetivo de orientar a los usuarios sobre el procedimiento para realizar la solicitud de Certificación de Servicios, tanto en la modalidad presencial como en modalidad virtual.

Este material facilita la comprensión del trámite, estandariza la información brindada a los usuarios y contribuye a reducir errores en la presentación de solicitudes, promoviendo una atención más ágil, clara y eficiente. Asimismo, fortalece la transparencia y mejora la experiencia del usuario, al brindar herramientas accesibles que orientan de manera oportuna sobre los requisitos y pasos a seguir.



2.17 Evaluación del Desempeño

Como parte de las responsabilidades de la ONSEC en su rol rector de la carrera administrativa, y en la verificación del cumplimiento de los lineamientos, normas y procedimientos relacionados con este proceso, se realizó la recopilación de los instrumentos de evaluación del desempeño de todas las instituciones que se rigen por la Ley de servicio Civil y su Reglamento, con el objetivo de analizar su congruencia con la normativa vigente.

Este ejercicio permitió evaluar el nivel de cumplimiento de los lineamientos establecidos, así como identificar oportunidades de mejora en la aplicación del proceso de evaluación del desempeño, a partir de lo cual se emitieron recomendaciones técnicas orientadas a fortalecer una implementación adecuada, homogénea y objetiva del proceso en las instituciones.

Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la carrera administrativa, al promover la evaluación del desempeño como una herramienta clave para la mejora continua, la toma de decisiones en materia de gestión del talento humano y la consolidación de una cultura institucional orientada a resultados, en concordancia con los principios de mérito, eficiencia y transparencia.



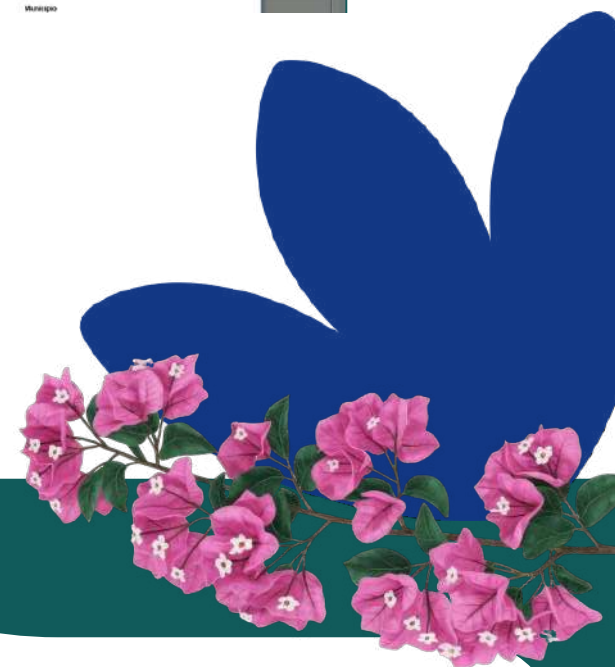
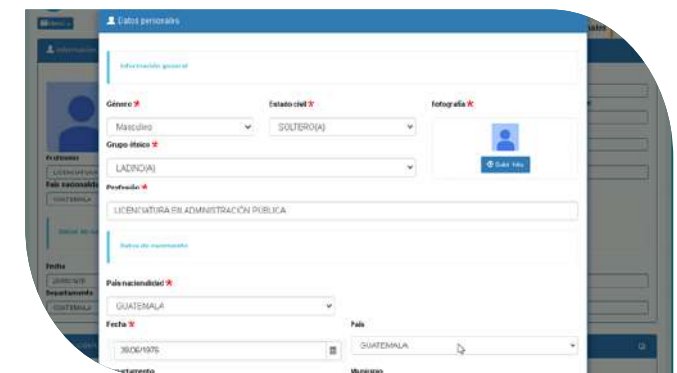
2.18 Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-

El Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos ha experimentado una evolución sostenida durante la presente administración. A lo largo de este proceso, se han incorporado nuevas funcionalidades y mejoras tecnológicas orientadas a fortalecer la eficiencia operativa, la transparencia y la gestión integral del talento humano en las instituciones públicas, en coherencia con los objetivos de modernización del servicio civil. Entre las principales mejoras introducidas se encuentran:

- Actualización y fortalecimiento de la aplicación informática “Ficha de Información de Servidores Públicos”.
- Implementación de la reportería asociada a la Ficha de Información de Servidores Públicos permitiendo la generación de información estructurada y actualizada.
- Implementación de la aplicación informática de Complemento Personal al Salario, optimizando la gestión de este componente remunerativo.
- Se implementó la funcionalidad para la carga masiva de evaluaciones de desempeño para el Ministerio de Educación -MINEDUC-, reduciendo tiempos operativos y estandarizando el proceso.
- Se implementaron mejoras en el proceso de generación de certificación de servicio, agilizando la atención y fortaleciendo la trazabilidad del trámite.

- Implementación de consultas de estadísticas de recursos humanos, facilitando el análisis de información para la toma de decisiones institucionales.
- Implementación de la aplicación de reportes de convocatorias, fortaleciendo la transparencia y el control de los procesos de selección de personal.
- Rediseño del Portal Guatemala, mejorando el acceso, la experiencia del usuario y la publicidad de las oportunidades de empleo público.

Estas mejoras consolidan al SIARH como una herramienta estratégica para la gestión del recurso humano, al permitir procesos más ordenados, información confiable y una toma de decisiones basada en datos, fortaleciendo la capacidad institucional del Organismo Ejecutivo y la calidad del servicio público.



2.19 Análisis de procesos de la Dirección de Previsión Civil

Se obtuvo el apoyo de SOCIEUX+ iniciativa de la Unión Europea para la protección social, el trabajo y el empleo, lo cual realizó una revisión técnica integral de los procedimientos que se desarrollan en la Dirección de Previsión Civil, con el objetivo de agilizar, estandarizar y automatizar los procesos asociados a la gestión. Como resultado de la revisión efectuada por parte de los expertos europeos, se formularon recomendaciones técnicas orientadas a la implementación del expediente digital en todos los procesos, así como el envío y gestión de expedientes digitales a través del en el Sistema de Previsión Civil -SIP-, fortaleciendo la eficiencia y la trazabilidad de los trámites.

Adicionalmente, se realizaron talleres técnicos con el apoyo de SOCIEUX+, con el objetivo de analizar y desarrollar un Protocolo de Atención al Público Multicanal (presencial, telefónico y digital) en materia de pensiones de Clases Pasivas Civiles del Estado, así como para la elaboración de un Protocolo de Atención a Grupos Vulnerables. Estas acciones contribuyen a mejorar la calidad del servicio, fortalecer el enfoque de atención centrado en las personas y garantizar un acceso más equitativo, oportuno y digno a los servicios previsionales.



2.20 Capacitación a personal de las delegaciones departamentales y sedes regionales de la ONSEC

El personal de las delegaciones departamentales y sedes regionales de la Oficina Nacional de Servicio Civil -ONSEC- fortaleció sus conocimientos y capacidades para brindar una atención más eficiente y de calidad a los usuarios, tras participar en una jornada de capacitación especializada.

Entre los temas abordados se incluyeron la gestión de los procesos de previsión civil y la importancia de notificar de forma correcta las liquidaciones, providencias, resoluciones y acuerdos de pensión civil. También, se reforzaron los conocimientos sobre el uso de la plataforma Comunicaciones Electrónicas ONSEC -CEO-, herramienta que permite a los usuarios realizar en línea sus trámites y consultas, entre ellos, la solicitud de pensión por jubilación, reduciendo tiempos de atención y desplazamientos.

Esta jornada de capacitación forma parte de las acciones de modernización y fortalecimiento institucional impulsadas por la ONSEC, orientadas a mejorar la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía, especialmente en los trámites relacionados con pensiones civiles y contribución voluntaria, garantizando una atención más cercana, homogénea y alineada de acuerdo a los lineamientos institucionales.



2.21 Fortalecimiento de capacidades del personal de las instituciones

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento interinstitucional y a la mejora de la gestión pública, la Oficina Nacional de Servicio Civil brinda capacitación y asesoría técnica especializada a las instituciones del Organismo Ejecutivo, entidades descentralizadas y autónomas que así lo requieran, en aspectos relacionados al recurso humano, Ley de Servicio Civil y Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado.

En este contexto, se brindaron capacitaciones y asesorías, como se detallan a continuación:

- 1,465 personas de las instituciones fueron capacitadas y 240 asesoradas en temas vinculados a la Guía para la elaboración del Manual de Normas y Procedimientos, Guía para la elaboración del Manual de Organización, organización del trabajo y gestión de compensaciones, Manual de Gestión de Bienestar Laboral, gestión del desarrollo, planeación de RRHH, FISP, CENDOC y uso de la aplicación solicitud de creación de código de bono.
- 375 personas capacitadas y 454 asesoradas en plan anual de salarios, acciones de puestos, bonos monetarios, Reglamento Orgánico Interno -ROI-, controles presupuestarios, plan de clasificación de puestos y ajuste al salario mínimo.
- 108 personas capacitadas y 258 personas asesoradas en proceso de dotación de recursos humanos, pruebas psicométricas y evaluación del desempeño.
- 12 personas capacitadas y 15 asesoradas en movimientos de personal.
- 410 personas capacitadas en derechos obligaciones y prohibiciones de los servidores públicos y 5,076 personas asesoras en la aplicación de la Ley de Servicio Civil.
- 729 personas capacitadas en aplicación de la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado.

En total, se capacitó a 3,099 personas y se brindó asesoría a 6,043 servidores públicos, lo que contribuye de manera significativa al fortalecimiento de las capacidades técnicas, jurídicas y administrativas de personal, reflejándose en un mejor desempeño de sus funciones, una mayor uniformidad en la aplicación de la normativa y una mejora continua de la gestión institucional en las entidades del sector público.



2.22 Mesa de Fortalecimiento del Servicio Civil

En el marco del Comité Nacional de Modernización del Organismo Ejecutivo, como parte de la Agenda Nacional de Modernización, que busca mejorar la eficiencia, la transparencia y la capacidad de respuesta del gobierno a las necesidades de la población, la Mesa de Fortalecimiento del Servicio Civil, avanzó de manera significativa en el desarrollo de su plan de acción, logrando resultados concretos y entregables estratégicos, entre los que destacan los siguientes:

- **Desarrollo del Programa de desarrollo de competencias en SARH;** para lo cual la Oficina en coordinación con INAP, desarrolló el curso y certificación para profesionales en Administración de Recursos Humanos de las instituciones del Organismo Ejecutivo, logrando un total de 34 profesionales certificados, siendo éstos directores, jefes o encargados de las unidades administrativas de recursos humanos de diferentes instituciones del Organismo Ejecutivo que se rigen por la Ley de Servicio Civil, fortaleciendo el liderazgo técnico en la gestión del talento humano.
- **Reporte de convocatorias en SIARH;** se diseñó y desarrolló una aplicación en el módulo de Gestión del Empleo, que permite a las instituciones que utilizan dicho módulo, generar un reporte con los datos generales de las convocatorias realizadas desde el año 2016 a la fecha, fortaleciendo la trazabilidad, el control y la transparencia de los procesos de selección.

- **Ficha de Información de Servidores Públicos -FISP-;** se creó formalmente, se simplificó el llenado, se desarrolló un reporte y un nuevo instructivo que facilita su comprensión y uso, y mejorando la calidad y consistencia de la información para la gestión de recursos humanos.
- **Aplicación de Complemento Personal al Salario;** esta aplicación forma parte del subsistema y módulo de Gestión de Compensaciones del Sistema de Administración de Recursos Humanos y Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos, respectivamente, esta aplicación se encuentra en etapa de implementación, y permite a las instituciones realizar de forma automatizada su proceso de solicitud de asignación de complemento personal al salario y recibir la Resolución a través del mismo sistema, fortaleciendo la eficiencia, la trazabilidad y la transparencia del proceso.



2.23 Participación en el XXX Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración -CLAD- “La Reforma del Estado y de la Administración Pública”

La Directora de la ONSEC y la Directora de Carrera Administrativa participaron en el Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración -CLAD- titulado “la Reforma del Estado y de la Administración Pública”, el cual se llevó a cabo del 10 al 13 de noviembre, en la ciudad de Asunción, Paraguay, como parte de los espacios de intercambio regional sobre modernización y fortalecimiento de la administración pública.

En este importante evento destaca la participación de la Directora de Carrera Administrativa de la ONSEC, con la ponencia “Los primeros pasos de la desconcentración del servicio civil en Guatemala, hacia la era digital”, como parte del panel “Un Estado palpitante: valoración de procesos, capitalización de aprendizajes y capacidad de reinventarse”, en la línea temática de gestión del talento humano y profesionalización del servicio civil. En dicha participación, se expuso cómo los procesos de dotación de recursos humanos y evaluación del desempeño, en las instituciones del Organismo Ejecutivo regidas por la Ley de Servicio Civil, han pasado de realizarse manualmente y de forma concentrada, a ejecutarse mediante el Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, específicamente en el módulo de Gestión del Empleo.

Otro aspecto que se destacó en dicho evento fue la importancia que esta transformación representa un esfuerzo para recuperar la confianza ciudadana en la administración pública, al promover procesos más accesibles, transparentes trazables y basados en el mérito, alineados con las buenas prácticas internacionales en materia de servicio civil y gestión pública.



2.24 Equidad e inclusión laboral

La inclusión y la equidad constituyen pilares fundamentales para el fortalecimiento de una gestión pública justa, respetuosa y orientada al bienestar de las personas. En este marco, la Oficina Nacional de Servicio Civil -ONSEC- ha impulsado diversas acciones estratégicas y sostenidas orientadas a promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a los derechos humanos dentro del ámbito institucional. A través de actividades de sensibilización, fortalecimiento de políticas internas, creación de espacios adecuados para madres trabajadoras, reconocimiento de la diversidad y atención prioritaria a personas en condición de vulnerabilidad, la institución reafirma su compromiso con la construcción de entornos laborales más inclusivos, equitativos y accesibles para todas y todos.

- Se realizaron 43 actividades de información y sensibilización dirigidas al personal de la ONSEC, orientadas a fortalecer la implementación de políticas públicas relacionadas con la equidad e igualdad entre hombres y mujeres; la no discriminación y el combate al racismo; y la discapacidad, en el marco de las competencias institucionales.

- Conformación de Comité de Lactancia Materna**, con el fin de mejorar las condiciones de las madres lactantes de la ONSEC y de cumplir con los 10 pasos de la Iniciativa Espacio Amigo de la lactancia materna, se conformó el Comité de lactancia materna por medio del Acuerdo de Dirección D-2025-037.



- Asimismo, se aprobó la Política de Lactancia Materna de la ONSEC, por medio del Acuerdo de Dirección D-2025-038.
- La ONSEC se ha sumado a la iniciativa “Espacios Amigos de la Lactancia Materna”, con el firme compromiso de apoyar a las madres trabajadoras, mediante la inauguración de un ambiente especialmente acondicionado para facilitar la extracción y conservación de la leche materna. Este espacio ha sido diseñado para brindar a las madres un entorno seguro, cómodo y privado que les permita continuar con la lactancia materna durante su jornada laboral, en cumplimiento de los derechos laborales y en promoción del bienestar integral de las familias.



- La ONSEC recibió el reconocimiento de “Espacio Amigo de la Lactancia Materna”, entregado por Ministerio de Trabajo y Previsión Social y UNICEF, por ser una sala que cumple los 10 pasos de la Iniciativa Espacio Amigo de la Lactancia Materna, brindando un espacio privado, higiénico y cómodo para la extracción de leche de las madres trabajadoras de la Institución.



- Coordinaciones interinstitucionales entre la Oficina Nacional de Servicio Civil y el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad CONADI. La ONSEC realizó capacitaciones sobre “Inclusión Laboral”, dirigidas al personal responsable de las unidades de recursos humanos de las instituciones del Organismo Ejecutivo y otras que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento, mismas que tuvieron como objetivo principal, sensibilizar y concientizar a dicho personal en la realización de los procesos de dotación de recursos humanos, obteniendo una participación de 104 personas.



- Atención prioritaria a personas vulnerables. En las ventanillas de trámite de certificación de servicio, las personas con discapacidad reciben atención preferente como parte de nuestro compromiso con la inclusión, la equidad y el respeto.



- Reorganización del área de atención a usuarios. Se implementó un proceso orientado a hacer más eficiente y ordenada la atención en ventanilla, mediante el desarrollo de un sistema informático de asignación de turnos, lo que ha permitido mejorar el control del flujo de atención y reducir los tiempos de espera para los usuarios.



2.25 Alianzas estratégicas

El fortalecimiento de la gestión institucional se ha visto reflejado en la consolidación de alianzas estratégicas interinstitucionales, orientadas a la articulación de esfuerzos, el aprovechamiento eficiente de recursos y la generación de sinergias que contribuyen al cumplimiento de los objetivos comunes del Estado. Estas alianzas representan un avance significativo en la promoción de acciones coordinadas que impactan positivamente en el desarrollo institucional y en la mejora de la calidad y oportunidades de los servicios brindados a nuestros usuarios.



Entra estas acciones destacan:



- La Carta de Entendimiento de Cooperación entre la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC) y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), para el desarrollo del curso y certificación para profesionales en Administración de Recursos Humanos, fortaleciendo las capacidades técnicas del personal responsable de la gestión del talento humano en las instituciones del Organismo Ejecutivo.
- La Carta de Entendimiento de Cooperación Interinstitucional entre ONSEC e INAP, orientada al curso y certificación dirigido a asesores jurídicos del Organismo Ejecutivo, contribuyendo al fortalecimiento de competencias técnicas, jurídicas y éticas, y a una mejor toma de decisiones en la administración pública.
- El Convenio de Prestación de Servicios de Cobro Empresarial, suscrito entre el Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima y la Oficina Nacional de Servicio Civil, que permite optimizar los procesos de recaudación vinculados a los servicios institucionales, fortaleciendo la eficiencia operativa, la trazabilidad de los pagos y la atención a los usuarios.

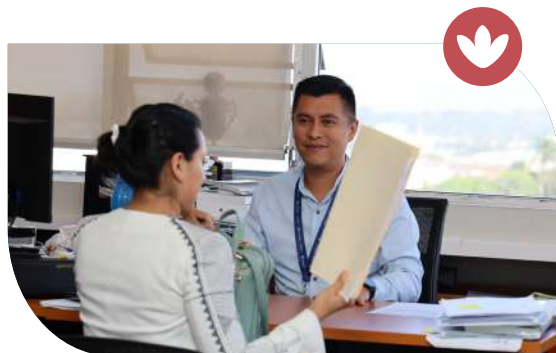
Estas alianzas reafirman el compromiso de la ONSEC con una gestión pública colaborativa, orientada a fortalecer el servicio civil, optimizar los procesos institucionales y generar mayor valor público, en coherencia con los objetivos de modernización del Estado.



2.26 Oportunidades laborales y desarrollo de la carrera administrativa en la ONSEC

Durante el año 2025, se realizaron 94 procesos de convocatorias en la ONSEC, de los cuales 42 correspondieron a procesos de ascensos y 42 nuevos ingresos, fortaleciendo el compromiso institucional con el acceso equitativo al empleo público y el desarrollo de la carrera administrativa.

Estos resultados reflejan una gestión responsable de los procesos de selección y ascenso, orientada a fortalecer el capital humano de la ONSEC, promover la movilidad interna y consolidar una carrera administrativa basada en el mérito y la profesionalización.



2.27 Fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios a través del Call Center

Derivado del incremento sostenido en la demanda de atención ciudadana relacionada con trámites, consultas y orientación sobre servicios institucionales, se identificó la necesidad de ampliar la capacidad operativa del Call Center, con el propósito de garantizar una atención oportuna, continua y de calidad a la población usuaria.

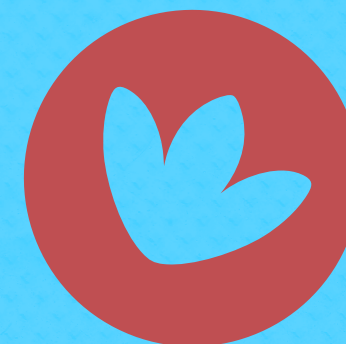


Dicha ampliación permitió optimizar los tiempos de respuesta, reducir la saturación de líneas telefónicas y fortalecer los canales de comunicación institucional, contribuyendo de manera directa a la eficiencia administrativa, al mejor aprovechamiento de los recursos humanos y tecnológicos disponibles y al cumplimiento de las funciones asignadas a la institución.

La medida adoptada se encuentra alineada con los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio al ciudadano, asegurando que la gestión pública se enfoque en la obtención de resultados y a la satisfacción de las necesidades de la población, particularmente en lo relativo al acceso a información clara y oportuna.



Capítulo 03



Cumplimiento
de Metas Físicas



3.1 Acciones de puestos y beneficios monetarios

La Oficina Nacional de Servicio Civil, durante el ejercicio fiscal, en cumplimiento de su mandato rector y técnico, atendió a los ministerios, secretarías y demás dependencias del Estado mediante la gestión, análisis y aprobación de acciones de puestos y validaciones de beneficios monetarios, contribuyendo al ordenamiento administrativo, la sostenibilidad presupuestaria y la adecuada gestión del recurso humano. Entre las principales acciones realizadas destacan las siguientes:

90,135



Acciones de puestos aprobadas, garantizando la correcta administración y actualización de la estructura de puestos en las instituciones públicas.

789,031



Acciones de beneficios monetarios creados y asignados, asegurando la correcta aplicación de los componentes remunerativos conforme al marco normativo vigente.

184



Aprobaciones en el Sistema de Nómina, Registro de Servicios Personales, Estudios y/o Servicios Individuales y Otros Relacionados con el Recurso Humano -GUATENÓMINAS-, de creación de puestos; traslados presupuestarios; supresión de puestos; reasignación; y, cambio de especialidad, fortaleciendo el control y la trazabilidad de estos procesos.

357



Estudios técnicos elaborados para acciones de puestos y de beneficios monetarios, respaldando la toma de decisiones con criterios técnicos y normativos.

345



Resoluciones emitidas para aprobación de puestos y beneficios monetarios, formalizando los procesos administrativos correspondientes.

144



Análisis sobre registro y validación de controles presupuestarios en el Sistema de Nómina, Registro de Servicios Personales, Estudios y/o Servicios Individuales y Otros Relacionados con el Recurso Humano -GUATENÓMINAS-, contribuyendo al uso responsable de los recursos públicos.

16



Análisis sobre proyectos de Reglamento Orgánico Interno -ROI- a las instituciones del Organismo Ejecutivo y Pactos Colectivos de Condiciones de Trabajo.

375



Personas capacitadas en 21 eventos, en los temas: Plan Anual de Salarios, Acciones de Puestos, Reglamento Orgánico Interno -ROI-.

03



Proyectos emitidos de: Acuerdos Gubernativos (Plan Anual de Salarios y Normas para su Aplicación, Prórroga de Puestos 022 Personal por Contrato, Sueldos Básicos para los puestos del Magisterio Nacional).

01



Proceso de formulación de cierre de nómina en el Sistema de Nómina y Registro de Personal -Guatenóminas-.

454



Personas asesoradas en administración de puestos, salarios, Reglamentos Orgánicos Internos, bonos monetarios, registro de controles presupuestarios, reestructuraciones administrativas y otros, reforzando la correcta aplicación de la normativa y los procedimientos administrativos.

3.2 Acciones de Recursos Humanos

Se atendió a los ministerios, secretarías y demás dependencias del Estado que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento, mediante la ejecución de diversas acciones técnicas y administrativas en materia de recursos humanos, contribuyendo a la correcta aplicación de la normativa, al fortalecimiento de la carrera administrativa y a la mejora de la gestión institucional. Entre las principales acciones realizadas se destacan las siguientes:

Se certificaron a **7,684** candidatos como elegibles para optar a cargos públicos.

Se verificaron y analizaron **22,675** expedientes de candidatos de las instituciones, con solicitud de constancia de elegibilidad.

Se realizaron **09** opiniones técnicas para reasignaciones de puestos y modificación de especialidad, para lo cual se evaluó la preparación académica y experiencia laboral de los candidatos, con base en el Manual de Especificaciones de Clases de Puestos del Organismo Ejecutivo.

Se aplicaron y calificaron **9,686** pruebas psicométricas a candidatos que optan a puestos vacantes en las instituciones.

Se registraron **58,706** resultados de las evaluaciones del desempeño de los servidores públicos.

Se realizaron **59,282** verificaciones y análisis de movimientos de personal en el Sistema de Nómina, Registro de Servicios Personales, Estudios y/o Servicios Individuales y Otros Relacionados con el Recurso Humano -GUATENÓMINAS-.



Se desarrollaron **03** eventos de capacitación para fortalecer las capacidades de las unidades de recursos humanos de las instituciones, sobre acciones de personal.



Se benefició a **15,575** servidores públicos con la emisión de certificaciones de servicio.



Se emitieron **1,914** dictámenes sobre derechos post mortem, consultas y bono de antigüedad.



Se emitieron **75** Resoluciones sobre rehabilitaciones y recursos de reposición.



Se emitieron **2,294** documentos relacionados con diversas peticiones jurídico laborales.



Se brindaron **5,076** asesorías legales a la Oficina Nacional de Servicio Civil, Instituciones del Organismo Ejecutivo y Entidades Descentralizadas, que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento, así como a servidores, exservidores públicos y sus familias, relacionadas con la gestión de recursos humanos en la Administración Pública.



Se realizaron **113** representaciones y defensa de la Oficina Nacional de Servicio Civil en los juicios en que es sujeto procesal.



Se impartieron **14** capacitaciones sobre derechos, obligaciones y prohibiciones de los servidores públicos y sobre el régimen disciplinario.



3.3 Pensiones y
Otros Beneficios

La Oficina Nacional de Servicio Civil, en el marco de su responsabilidad como ente administrador del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, atendió a la población usuaria mediante la ejecución de diversas acciones, contribuyendo a la protección social de los servidores públicos y sus familias. Entre las principales actividades realizadas se destacan las siguientes:

 **6,466**
Personas fueron beneficiadas con pensión civil del Estado.

 **5,877**
Acuerdos emitidos para aprobar pensiones de conformidad con la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado.

 **7,106**
Liquidaciones remitidas a la Contraloría General de Cuentas, en el marco del trámite de solicitudes de pensiones conferidas por la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado.

 **966**
Personas beneficiadas con contribuciones voluntarias al Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado en observancia a la Ley en materia.

 **245**
Visitas domiciliarias para verificar el manejo de la pensión, e institucionales en casos especiales, centros regionales y delegaciones departamentales.

 **10**
Eventos de capacitación sobre el Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado.

 **136,194**
Usuarios atendidos en ventanillas de atención al público de ONSEC central.

 **12,490**
Usuarios atendidos en Oficina Regional de Zacapa.

 **18,452**
Usuarios atendidos en Oficina Regional de Quetzaltenango.

 **33,233**
Usuarios atendidos en las Gobernaciones Departamentales.



Capítulo 04

Acciones Relevantes de Apoyo a la Prestación de Servicios y Fortalecimiento Institucional



4.1 Planificación

La planificación institucional permitió consolidar el soporte a la prestación de los servicios que brinda la ONSEC, fortaleciendo la gestión administrativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, mediante el acompañamiento técnico permanente a las unidades administrativas, para la actualización de los instrumentos de planificación, el seguimiento oportuno a la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) y la actualización de herramientas administrativas que mejoraron la organización interna, aseguraron el cumplimiento de los plazos legales y promovieron una ejecución eficiente, articulada y orientada a resultados.

40 documentos de planificación fueron elaborados y presentados en las fechas establecidas en Ley, entre ellos, planes institucionales, informes de seguimiento a la ejecución del POA, memoria de labores 2024 y tablero de rendición de cuentas; como resultado de la asesoría y seguimiento a las unidades administrativas para la correcta ejecución del POA.



99.67% de cumplimiento de las metas físicas institucionales del POA, evidenciando una adecuada vinculación entre la planificación y el presupuesto, así como el compromiso institucional con la entrega planificada, oportuna y eficiente de los servicios a la población.

10 manuales de organización y funciones y de normas y procedimientos fueron actualizados y gestionados para su aprobación. Con el propósito de disponer de una herramienta administrativa que describa la composición orgánica, funciones principales, descripción y especificaciones de los puestos de trabajo de las unidades administrativas, como base para desarrollar las actividades dentro de los estándares establecidos, así como para disponer de una herramienta administrativa que contenga en forma ordenada, secuencial y respetando aspectos de orden legal, los pasos a seguir y sus respectivos responsables, que facilite la ejecución de los procesos de las unidades administrativas.



4.2 Ejecución Financiera

Al 31 de diciembre de 2025, esta Oficina ejecutó sus recursos por un monto de Q.67,484,622.86 equivalente al 97.92% del presupuesto vigente de la institución, el cual ascendió a Q.68,919,154.00. Este nivel de ejecución evidencia una gestión financiera responsable y eficiente, orientada a respaldar de manera efectiva la prestación de los servicios institucionales.

Asimismo, el resultado alcanzado refleja una adecuada alineación entre la planificación institucional y la programación presupuestaria, lo que permitió optimizar el uso de los recursos públicos, priorizando la calidad del gasto, la eficiencia en la ejecución, el control financiero y la contención del gasto público, en coherencia con los principios de la administración financiera del Estado.

Esta ejecución financiera contribuyó directamente al fortalecimiento institucional, al garantizar la continuidad operativa de los servicios, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el desarrollo de las acciones orientadas a la modernización y mejora de la gestión pública.

4.3 Actualización de instrumentos normativos y mejoras en los controles financieros

Se realizó la actualización de instrumentos normativos vinculados a la ejecución presupuestaria con el fin de fortalecer los procesos administrativos y financieros institucionales, garantizar la transparencia, mejorar la calidad del gasto y asegurar el uso eficiente de los recursos públicos. Entre los instrumentos actualizados se encuentran:

- 1) Normativa de Ejecución Presupuestaria,
- 2) Normativa de Caja Chica y
- 3) Normativa para la Asignación y Liquidación de Viáticos al Interior y Exterior, las cuales permiten estandarizar procedimientos, fortalecer los controles internos y asegurar el cumplimiento del marco legal vigente.

Con el objetivo de optimizar el uso de los espacios físicos y evitar gastos innecesarios en el resguardo de bienes en mal estado, en desuso y obsoletos, se realizó la creación de 3 expedientes para la declaración de bienes muebles inservibles. Para el efecto, se coordinó la destrucción de bienes no ferrosos o destructibles que corresponde a 347 bienes; bienes no ferrosos o destructibles integrado por 194 bienes; y, bienes ferrosos que comprende la cantidad 128 bienes, contribuyendo al ordenamiento patrimonial y a una gestión más eficiente de los activos institucionales.

Asimismo, se dio continuidad y seguimiento en la conciliación de cuentas contables institucionales de ONSEC, fortaleciendo la confiabilidad de la información financiera, el control interno y la toma de decisiones oportunas, en apoyo directo a la prestación eficiente de los servicios y a la sostenibilidad financiera institucional.

4.4 Acciones Comunicacionales

Durante el presente año, la Oficina Nacional de Servicio Civil consolidó avances relevantes en materia de comunicación institucional, orientados a respaldar la prestación de los servicios, fortalecer la imagen institucional y mejoraron la comunicación con la ciudadanía. Estas acciones permitieron modernizar los canales de información y contribuyeron al posicionamiento estratégico de los servicios que presta la ONSEC.

El trabajo desarrollado se enfocó en garantizar información clara, oportuna y accesible, así como en promover una comunicación alineada a los principios de transparencia, modernización y servicio público, para el efecto se desarrollaron las siguientes acciones:



Fortalecimiento de la imagen institucional. Se impulsó una serie de mejoras orientadas a consolidar una identidad visual coherente, moderna y funcional para la ONSEC. Se realizaron procesos de rediseño y actualización de la imagen institucional aplicados a campañas, piezas gráficas, publicaciones en redes sociales, formatos internos y materiales informativos. Estas acciones permitieron estandarizar la comunicación visual, reforzar el posicionamiento institucional y proyectar una imagen alineada a los procesos de modernización.

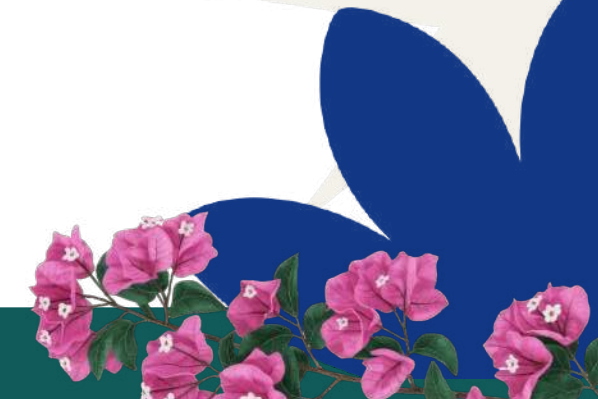
Campañas institucionales. Se desarrollaron múltiples campañas estratégicas dirigidas tanto a la ciudadanía como al personal interno. Todas ellas fueron diseñadas para mejorar la comprensión de los trámites, promover la transparencia y facilitar el acceso a la información, destacando las siguientes:

- 20** Campañas externas implementadas
- 15** Campañas orientadas a fortalecer el clima organizacional, promover buenas prácticas y reforzar la cultura organizacional
- 50** Piezas gráficas elaboradas
- 40** Videos realizados
- 40** Reels realizados



Elaborados 38 boletines informativos, relacionados a cursos, capacitaciones, jornadas de sensibilización y otras actividades institucionales.

Modernización de plataformas y acceso a la información. Como parte del proceso de modernización institucional, se diseñaron propuestas gráficas y conceptuales fundamentales para la transformación digital de la ONSEC, entre ellas:



- Propuesta gráfica del nuevo portal de Guatemala, con enfoque de accesibilidad y experiencia del usuario.
- Diseño de actualización de logos de SIARH y Guatemala.
- Acompañamiento comunicacional a nuevas herramientas digitales, tutoriales y procesos automatizados.



Mejora en el posicionamiento institucional en redes sociales. Se fortaleció la comunicación digital mediante la publicación constante de contenido informativo, educativo y orientado al usuario. Este año destaca la publicación, por primera vez, de todos los trámites que realiza la ONSEC, lo cual representa un logro significativo en beneficio de la ciudadanía.

1,657 Publicaciones realizadas en cada red social (Facebook, Instagram y X)
12 Trámites publicados
636 Consultas atendidas en redes sociales

4.5 Control Interno

Se realizaron 10 auditorías financieras, especiales, de cumplimiento y operativas, orientadas a verificar la correcta aplicación de la normativa, la eficiencia de los procesos y el uso adecuado de los recursos institucionales.

Como resultado de este proceso, se emitieron recomendaciones técnicas contenidas en los respectivos informes de auditoría, las cuales contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales, al fortalecer el sistema de control interno, mejorar los procesos administrativos y operativos, y promover una adecuada rendición de cuentas.

Estas acciones refuerzan la transparencia, la prevención de riesgos y la mejora continua, y constituyen un mecanismo clave de apoyo para garantizar la continuidad, calidad y confiabilidad de los servicios que presta la ONSEC, en coherencia con los principios de legalidad y buena gestión pública.



4.6 Probidad y Ética

Por medio del Acuerdo de Dirección Número D-2025-044, se implementó el Sistema de Integridad en la Oficina Nacional de Servicio Civil, el cual desarrolla disposiciones orientadas a fortalecer la ética pública, la transparencia y la rendición de cuentas institucional, en cumplimiento del Acuerdo Gubernativo Número 210-2024, emitido por el Presidente de la República. Derivado de lo anterior, mediante el Acuerdo de Dirección Número D-2025-036, se aprobó el Plan de Trabajo elaborado por la Instancia de Probidad de la ONSEC, como instrumento para la implementación progresiva de acciones en materia de integridad institucional.

Estas disposiciones contribuyen al fortalecimiento del marco de gobernanza interna, al promover una cultura organizacional basada en principios éticos, la prevención de riesgos de corrupción y el cumplimiento de la normativa aplicable, como elementos esenciales para garantizar una prestación de servicios públicos transparente y confiable. Entre las principales acciones desarrolladas se destacan las siguientes:

Se socializó el Código de Ética del Organismo Ejecutivo y sus Reformas, a través de los canales institucionales establecidos, facilitando su conocimiento, comprensión y aplicación por parte del personal, como base para una actuación íntegra en el ejercicio de la función pública.

Se desarrollaron campañas internas de sensibilización dirigidas al personal de la institución, enfocadas en temas de transparencia, ética pública y probidad, promoviendo una cultura institucional orientada a la integridad, la responsabilidad y el cumplimiento normativo, como pilares para el fortalecimiento de la gestión institucional.

4.7 Fortalecimiento institucional

- **Personal de ONSEC concluye Diplomado “Servicio al Cliente al Estilo IRTRA”.** Con el propósito de fortalecer las competencias en atención y servicio al usuario, el personal de la ONSEC concluyó con éxito la 5ª. cohorte del diplomado, impartido por el Centro de Formación Empresarial de la Cámara de la Industria de Guatemala y el IRTRA. Durante el programa, los participantes desarrollaron habilidades orientadas a la excelencia en el servicio público, la empatía, el trabajo en equipo y la actitud positiva ante los desafíos. Esta formación refuerza el compromiso institucional de promover una cultura de servicio basada en la amabilidad, eficiencia y respeto; valores que contribuyen a fortalecer la relación entre la administración pública y los usuarios.



- **Dotación de equipo informático.** La ONSEC, por medio de la Dirección de Tecnologías de la Información, llevó a cabo una actualización estratégica de su equipamiento tecnológico. Esta modernización no solo fortalece la infraestructura digital institucional, sino que también optimiza los procesos internos, incrementa la eficiencia operativa y contribuye a brindar servicios más ágiles y confiables. Con esta iniciativa, la institución reafirma su compromiso con la innovación y la mejora continua en beneficio de sus usuarios y del fortalecimiento operativo.



La adquisición de nuevo equipo responde a la necesidad de dotar al personal de herramientas modernas y eficientes que faciliten el adecuado desempeño de sus funciones, garantizando así un servicio ágil, seguro y de alta calidad.

La implementación de esta tecnología permitirá fortalecer el desempeño de las funciones, mejorar la atención y agilizar los procesos. Con esta iniciativa, la ONSEC reafirma su compromiso con la innovación, la modernización institucional y la mejora continua en la gestión pública.



Para potenciar el rendimiento y capacidad operativa, se trabajó en la instalación de NAS para almacenamiento de datos y virtualización de servidores, adquisición y configuración de nuevos servidores para optimización de la carga de servidores virtuales, habilitación de cuatro antenas para la transmisión de información para el traslado de información a un sitio redundante, instalación de Firewall redundante para obtener una alta disponibilidad, instalación de switches de fibra para mejorar la transmisión de datos en el centro de datos y hacia cada uno de los niveles, asegurando la integridad y resguardo de la información.



La Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC) fortaleció su infraestructura tecnológica con una actualización integral que mejora la conectividad, la seguridad de la información y la eficiencia operativa. Se optimizó la red institucional con nuevos dispositivos que garantizan una transmisión de datos más estable y confiable. Además, se reforzó la seguridad mediante la adquisición de sistemas avanzados de protección y almacenamiento.



- **Jornada de prevención del cáncer.** Desarrollada en el marco de la conmemoración del día de la lucha contra el cáncer de mama y del día internacional del hombre, durante la jornada se realizaron 65 pruebas de antígeno carcinoembrionario para la detección temprana de cáncer en mujeres y 36 ultrasonidos prostáticos para la detección de cáncer de próstata en hombres de la institución.

Esta jornada contribuye significativamente a la detección temprana de enfermedades y al fortalecimiento de las acciones institucionales orientadas a la prevención, el autocuidado y la promoción de la salud, elementos fundamentales para garantizar la continuidad operativa y la adecuada prestación de los servicios públicos.





Oficina Nacional de
Servicio Civil

