

Avances del Servicio Civil de Guatemala*

ONSEC**

INFORMA DE LOS LOGROS ALCANZADOS DURANTE EL PERÍODO 2006-2008, ASÍ COMO DE LOS DESAFÍOS Y RETOS EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS IMPULSADOS POR LA OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA.

PALABRAS CLAVES: PROFESIONALIZACION / SERVICIO CIVIL / GUATEMALA

Introducción

De conformidad con el Decreto No. 1748 del Congreso de la República, "Ley de Servicio Civil" vigente a partir del 1° de enero de 1969, fue creada la Oficina Nacional de Servicio Civil, ONSEC, como órgano ejecutivo encargado de la aplicación de la Ley de Servicio Civil y su

respectivo Reglamento, aprobado mediante Acuerdo Gubernativo No. 18-98 de fecha 15 de enero de 1998 y la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y su Reglamento, Decreto No. 63-88 del Congreso de la República.

En este contexto, la ONSEC, reconoce que la relación de trabajo de los empleados del Estado constituye una función pública, cuyo acertado desempeño es fuente de deberes y derechos, por lo que con base al marco jurídico y político que rige su funcionamiento, formula su política institucional encaminada a modernizar, fortalecer y desconcentrar el Sistema de Administración de Recursos Humanos y el Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, garantizando con ello el cumplimiento a las *directrices generales de las políticas de gobierno del Exce-lentísimo Señor Presidente de la*

* Documento presentado en el XIV Foro de la Función Pública del Istmo Centroamericano, Panamá y República Dominicana: "Profesionalización de la Función Pública y Gestión de Calidad", realizado del 16 al 18 de julio del 2008, en Santo Domingo, República Dominicana, y organizado por el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP, y la Secretaría de Estado de Administración Pública, SEAP, de República Dominicana.

** Oficina Nacional de Servicio Civil, ONSEC.

Recibido: 10 de junio del 2008.

Aceptado: 1° de setiembre del 2008.

República, Ingeniero Álvaro Colóm Caballeros.

Es importante hacer mención que los logros que se describen en este documento, han permitido transformar paulatinamente a la ONSEC en una institución más dinámica, moderna y en proceso de desconcentración, mejorando así la calidad, prontitud y transparencia de los servicios que presta a los funcionarios públicos y a la ciudadanía en general.

Marco Jurídico Institucional

La ONSEC es el órgano ejecutivo encargado de la administración del Sistema de Servicio Civil y del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, acciones que se fundamentan en las leyes y disposiciones legales que se citan a continuación:

Legislación que rige la Institución

- Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 108.
- Ley de Servicio Civil - Decreto No. 1748 del Congreso de la República, publicado el 23 de mayo de 1968.
- Reglamento de la Ley de Servicio Civil - Acuerdo Gubernativo No. 18-98, publicado el 30 de enero de 1998, modificado por Acuerdos Gubernativos Nos. 564-98, publicado el 31 de agosto de 1998; 77-2002, publicado el 8 de marzo de 2002; 128-2002, publicado el 23 de abril de 2002; 134-2002, publicado el 25 de abril de 2002; Acuerdo Gubernativo No. 150-2008 de fecha 26 de mayo del 2008.
- Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado - Decreto No. 63-88 del Congreso de la República, publicado el 7 de noviembre de 1988, reformado por los Decretos del Congreso de la República Nos. 62-89, publicado el 29 de noviembre de 1989; 40-93, publicado el 3 de diciembre de 1993; 37-97, publicado el 18 de junio de 1997; 99-97, publicado el 7 de noviembre de 1997; 66-98, publicado el 30 de noviembre de 1998; 43-99, publicado el 16 de diciembre de 1999; 3-2000, publicado el 14 de marzo del 2000 y 36-2000, publicado el 16 de junio del 2000.
- Reglamento de la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado - Acuerdo Gubernativo No. 1220-88, publicado el 6 de enero de 1989.
- Ley de Salarios de la Administración Pública - Decreto No. 11-73 del Congreso de la República, publicado el 7 de marzo de 1973 y modificado

por Decreto-Ley No. 139-85, publicado el 27 de diciembre de 1985.

- Normas sobre Administración de Personal en el Organismo Ejecutivo - Acuerdo Gubernativo No. 1222-88, derogado parcialmente por Acuerdo Gubernativo No. 18-98, publicado el 30 de enero de 1998.
- Plan de Clasificación de Puestos del Organismo Ejecutivo - Acuerdos Gubernativos Nos. 9-91 y 682-92, publicados el 14 de enero de 1991 y el 21 de agosto de 1992, respectivamente.
- Reestructuración de la Oficina Nacional de Servicio Civil - Acuerdo Gubernativo No. 691-95, publicado el 21 de diciembre de 1995.
- Ley General de Descentralización -Decreto del Congreso No. 14-2002 y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo No. 312-2002.
- Plan Anual de Salarios y otras Asignaciones Monetarias para el Ejercicio Fiscal 2008, Acuerdo Gubernativo No. 627-2007.

Mandatos especiales

- **Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situa-**

ción Agraria. "A. *Modernización de la Administración Pública.* Compromiso 43. La administración pública debe convertirse en un instrumento eficiente al servicio de las políticas de desarrollo. *Descentralización y Desconcentración.* Compromiso 44. Profundizar la descentralización y la desconcentración de las facultades, responsabilidades y recursos concentrados en el Gobierno Central, con el objeto de modernizar y hacer efectiva y ágil la administración pública. Literal b) Promover la descentralización de los sistemas de apoyo, incluyendo..... el Sistema de Recursos Humanos, el Sistema de Información y Estadísticas..... *Profesionalización y dignificación de los servidores públicos.* Compromiso 46. El Estado debe contar con un personal calificado que permita el manejo honesto y eficiente de los recursos públicos. Para ello, es necesario: Literal a) Establecer la carrera de servicio civil."

- **Acuerdo sobre Fortalecimiento del Poder Civil y Función del Ejército en una Sociedad Democrática,** "F. *Profesionalización del Servidor Público,* Compromiso 55, Literales a) Modernizar la administración pública, haciendo públicos los mecanismos de selección y clasificación del personal de todas las depen-

dencias del Organismo Ejecutivo y revisando su integración de manera que los empleados y funcionarios llenen los criterios de honradez y capacidad; y b) Establecer la Carrera de Servicio Civil.”

- *Pacto Fiscal* – “*Principio*: Universalidad de la evaluación de la administración pública. Todo servidor y servidora públicos deben estar sujetos a la evaluación de su desempeño. Todo servidor, servidora, funcionario y funcionaria públicos debe estar sujeto, en cuanto al proceso de su nombramiento, a las formalidades de ley, y en cuanto a su desempeño a una evaluación permanente de la misma”.

Contenidos estratégicos

Sobre la base de lo establecido en los Acuerdos de Paz, Pacto Fiscal y los lineamientos del Plan de Gobierno, del Señor Presidente de la República, el que se basa en cuatro programas y ocho políticas estratégicas, que se propone crear las oportunidades y superar los problemas nacionales, siendo éstos:

- Programa de Solidaridad
 - Política de desarrollo social
 - Política de desarrollo municipal

- Programa de Gobernabilidad
 - Política de seguridad y Estado de derecho
 - Política de desarrollo democrático
 - Política legislativa
- Programa de Productividad
 - Política de desarrollo económico
 - Política de gestión de riesgos, prevención y atención de desastres
- Programa de Regionalidad
 - Política de relaciones exteriores

por lo que atendiendo a lo definido en el Programa Estratégico Solidaridad, política de desarrollo social, la que establece dentro de sus acciones garantizar el cumplimiento de la Ley General de Descentralización, de Desarrollo Urbano y Rural y el Código Municipal y el Programa Estratégico Productividad, política de desarrollo económico, que define como estrategia modernizar y eficientar el sector público, la ONSEC articula su accionar a través de dos componentes estratégicos:

- Desconcentración-descentralización
- Modernización y Fortalecimiento Institucional

componentes que orientan las acciones para cumplir con las funciones sustantivas que administra la ONSEC.

Resultados de avance

Los resultados de avance más relevantes durante los últimos años están relacionados con las funciones sustantivas que realiza la ONSEC, los que se presentan en el cuadro No. 1, el que evidenciaron un comportamiento creciente en la realización de las diferentes acciones que administra la ONSEC, tanto en materia de Administración de Recursos Humanos como del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado. En materia de recursos humanos, el mayor volumen de acciones son desarrolladas en el área de administración de puestos y salarios, las que se refieren a las actividades propias de asignación de bonos y complementos personales, así como a la creación, supresión y reasignación de puestos, modificación de especialidades y traslados presupuestarios.

Avances en materia jurídica

Los cambios más trascendentales de la ONSEC en los últimos dos años, son los siguientes:

- Acuerdo Gubernativo No. 622-2006, publicado en el Diario

de Centro América el 27 de diciembre del 2006, en el que se faculta a la ONSEC, para lo siguiente:

- Encargada de llevar el registro y control del personal que labora por el renglón 029, "Otras Remuneraciones de Personal Temporal", con el propósito de mantener un ordenamiento en la aplicación y administración del personal que labora por este renglón.
- Para que de inicio al proceso de desconcentración de las acciones relacionadas con administración de recursos humanos, siendo la encargada de aprobar las normas y criterios que permitan crear y/o reestructurar las Unidades de Recursos Humanos de las dependencias del Organismo Ejecutivo, y de entidades descentralizadas que no cuentan con disposiciones propias en esta materia, y aprobar su funcionamiento mediante la emisión de resolución.
- Fortalecimiento de la Oficina como ente regulador y auditor de las acciones de Recursos Humanos. En esta materia se ha llevado a cabo lo siguiente:
 - Regulación del Sistema de Puestos y Salarios.

CUADRO No. 1
ACCIONES EJECUTADAS POR LA OFICINA NACIONAL
DE SERVICIO CIVIL, ONSEC

Período 2004 – 2008

Programa Administración de Recursos Humanos	2004	2005	2006	2007	2008 (enero a mayo)
1. Administración de Puestos					
1.1 Creación	16,081	22,950	5,542	58,086	2,030
1.2 Supresión	416	815	14,216	1,186	75
1.3 Traslados presupuestarios	0	212	136	820	830
1.4 Reasignación	0	43	136	577	78
1.5 Modificación de especialidad	0	75	78	98	9
2. Administración de Salarios					
2.1 Asignación de bonos y complementos	698	1,108	229,266	103,999	810
3. Selección de Personal					
3.1 Evaluaciones con comparecencia	1,506	1,553	1,775	1,775	267
3.2 Evaluaciones sin comparecencia	4,947	5,844	6,427	7,547	1,851
4. Registro y aprobación de acciones de recursos humanos					
4.1 Certificación de nombramientos	3,252	3,410	1,148	148	74
4.2 Registro y aprobación de toma de posesión	14,852	16,323	14,738	15,986	7,440
4.3 Registro y aprobación de entrega de puestos	15,227	14,825	12,904	13,646	5,585
4.4 Emisión de certificaciones de tiempo de servicio	4,879	5,592	6,247	6,382	1,652
5. Asuntos Jurídico-Laborales (prestaciones laborales, póstumas y otros)					
5.1 Dictámenes sobre requerimientos planteados	4,645	4,547	5,168	5,138	2,520
5.2 Resoluciones sobre requerimientos planteados	99	40	46	64	28
5.3 Providencias	6,832	5,127	5,065	6,569	3,812
Total de acciones	73,434	82,464	302,892	222,021	27,061
Programa Administración del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado					
1. Pensiones otorgadas	5,467	5,176	5,398	5,205	1,768
2. Resoluciones emitidas por otros beneficios	1195	613	748	516	255
Total de pensiones y beneficios otorgados	6,662	5,789	6,146	5,721	2,023

Fuente: Memoria de Labores ONSEC, 2004-2007. Informe de Avance en el cumplimiento de metas del Plan Operativo Anual, enero a mayo 2008, ONSEC.

- Regulación de los salarios y otras acciones de puestos a través de la emisión de Acuerdos Gubernativos, que aprueba lo siguiente:

- Plan Anual de Salarios (Ministerio de Finanzas Públicas y ONSEC).
- Plan de Sueldos Básicos del Magisterio Nacional.
- Regulación de la prórroga de personal por contrato, renglón 022.
- Regulación de los Jornales, renglón 031.

- Acuerdo Gubernativo No. 150-2008 de fecha 26 de mayo de 2008, que reforma el Literal d), Numeral 1 del Artículo 32 del Acuerdo Gubernativo No. 18-98, Reglamento de la Ley de Servicio Civil, facilitando la contratación de médicos extranjeros que ingresan al Programa de Especialidades Clínicas del Programa de Residencias en los Servicios Médico Hospitalarios Nacionales, mediante la presentación de certificación de residencia temporal o definitiva en trámite, extendida por la Dirección General de Migración.
- Acuerdo de Dirección No. 2008-033 de fecha 21 de mayo del 2008, mediante el que

se modifica el contenido del formulario único de movimiento de personal y la guía para su aplicación y administración.

- Decreto No. 27-2008 de fecha 19 de mayo del 2008. Ley de Incremento Económico a las Jubilaciones de los Beneficiarios de las Clases Pasivas Civiles del Estado.

Avances institucionales y/o administrativos

Componente: Desconcentración-Descentralización

En este ámbito se ha evolucionado a través de las siguientes acciones:

Desconcentración administrativa de ONSEC a través de las Gobernaciones Departamentales

Este es un proyecto de Estado con alto beneficio social, que integra esfuerzos y recursos para el beneficio de los habitantes de toda una Nación. En agosto del 2000, mediante convenio interinstitucional la ONSEC y el Ministerio de Gobernación, a través de las Gobernaciones Departamentales, aprobaron la ejecución del proyecto, en su primera fase "Información vía telefónica".

Se han realizado varios seminarios-talleres para capacitar a los Delegados Titulares y Suplentes sobre las funciones a desarrollar y el quehacer institucional. Este proyecto ha alcanzado los siguientes beneficios:

- Fortalecer la proyección social de la ONSEC como entidad de servicio, hacia los usuarios del interior del país.
- Se ha beneficiado a todas las personas que residen en el interior del país quienes no tienen que viajar y efectuar gastos innecesarios al trasladarse a la ciudad para obtener información.
- Ha permitido minimizar el tiempo de trámite de las diferentes pensiones que otorga el Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado.

A partir de abril del 2008, se suscribió un nuevo convenio (No. 001-2008), de apoyo entre la ONSEC y Gobernaciones Departamentales, con el propósito de ampliar la cobertura de los servicios de información y orientación sobre las acciones que administra la ONSEC a los usuarios de los veintinueve departamentos en el interior de la República.

Para darle seguimiento a este proyecto, se tiene previsto efectuar las siguientes acciones:

- Programar un seminario para Delegados Departamentales con la finalidad de capacitarlos

sobre las diferentes acciones y procedimientos que administra la ONSEC.

- Mejorar los sistemas de comunicación, por medio del servicio de Internet para mejorar la comunicación entre los Delegados Departamentales y la ONSEC.
- Crear un acceso directo al sistema de administración de expedientes de la ONSEC para uso de los Delegados, con el fin de que proporcionen información a los servidores, exservidores públicos y sus beneficiarios, sobre el estado de los expedientes que gestionan en la ONSEC.

Desconcentración administrativa de la ONSEC hacia las Unidades de Recursos Humanos del Organismo Ejecutivo
UNIDAD TIPO

Este proyecto fue creado con la finalidad de implementar un sistema de administración de recursos humanos, que disponga de unidades administrativas y de recurso humano calificado que pueda administrar en forma desconcentrada, los procesos de planeación, empleo, capacitación y desarrollo de personal, información a los servidores públicos, administración de las remuneraciones, carrera administrativa, evaluación del desempeño y relaciones laborales.

Este proceso comprende la transferencia de competencias sus-

tantivas de ONSEC hacia las diferentes instituciones de la Administración Central y Entidades Descentralizadas que no cuentan con régimen propio en Administración de Recursos Humanos, a través de la reestructuración de las Unidades de Recursos Humanos. Al respecto se han realizado las siguientes acciones:

- Formulación de la base legal para la desconcentración de las actividades de la ONSEC. (Acuerdo Gubernativo No. 627-2007).
- Revisión y análisis de procesos administrados por la ONSEC sujetos a ser transferidos.
- Rediseño de quince procesos previo a ser transferidos, lo que implicó la elaboración de descriptores y flujogramas.
- Definición de la estructura base para la organización de las coordinaciones de recursos humanos.
- Diseño de tres modelos de organización clasificados por magnitud.
- Propuesta de dotación de puestos y salarios por modelo de organización según magnitud.
- Elaboración del Manual de Organización y Funciones para cada modelo de organización.

- Elaboración de los lineamientos generales para reestructuración de las Coordinaciones de Recursos Humanos.
- Formulación y emisión de la Resolución de la ONSEC No. D-2007-128 de fecha 28 de febrero del 2007, que aprueba los criterios para la reestructuración de las coordinaciones de Recursos Humanos.
- Diseño y formulación del Plan de Acompañamiento y Asistencia Técnica para la reestructuración de la coordinaciones de Recursos Humanos.
- Realización de cuatro Seminarios-Taller, donde se contó con la participación del 98% de los Directores, Jefes y Personal de Recursos Humanos en cada uno de los eventos, por medio de los que se dio a conocer los lineamientos generales para la reestructuración de las Unidades de Recursos Humanos.

En el último seminario realizado en marzo del 2008, se proporcionó a los delegados-enlaces, información general sobre los procedimientos que administra la ONSEC, sistema de nómina *web* y estructura de las Oficinas Tipo.

El seguimiento al proceso de desconcentración de la ONSEC hacia las Unidades de Recursos Humanos consiste en:

- Acompañamiento al proceso de reestructuración de las instituciones pendientes de ser certificadas por la ONSEC como unidades de recursos humanos desconcentradas.
- Certificar la capacidad adquirida por las instituciones para la aplicación de los procesos por sí mismas.
- Desarrollar programas de capacitación a las Unidades de Recursos Humanos después de ser certificadas por ONSEC.
- Dar acompañamiento, monitoreo y evaluación a las Unidades de Recursos Humanos que ya están operando los procesos transferidos por la ONSEC.
- Programar eventos de capacitación a efecto de evaluar el proceso integral de desconcentración de la ONSEC, y emitir las disposiciones legales y administrativas que se estimen necesarias para su buen funcionamiento.

Desconcentración de la Nómina de Pago y Registro de Personal

La ONSEC y el Ministerio de Finanzas Públicas, a través del Sistema de Administración Financiera, SIAF, fueron los encargados de coordinar el proceso de descon-

tración de la Nómina de Pago y Registro de Personal, a través del sistema de nómina *web*, con lo que se ha logrado agilizar los procesos de aprobación de acciones de personal, y por consiguiente modernizar el sistema de administración de recursos humanos del Estado. Inicialmente se incorporaron a este nuevo modelo nueve entidades, y dada la efectividad del sistema, a la fecha el 100% de las instituciones del Organismo Ejecutivo, operan la administración de la nómina de pago de los servidores públicos bajo este sistema.

Este proceso permite al Gobierno de la República transparentar sus acciones en materia de administración de recursos humanos, pudiéndose evidenciar la duplicidad de puestos y salarios dentro de la administración pública.

Componente de Modernización y Fortalecimiento Institucional

Modernización tecnológica

En materia tecnológica, la ONSEC se encuentra en un proceso gradual de avance, que le ha permitido en los últimos tres años reemplazar el equipo obsoleto (terminales asincrónicas) por equipo moderno (computadoras personales) en un 90%, sustituyendo programas de informática desactualizados con sistemas de trabajo en un ambiente tipo texto en terminales asincrónicas

y servidores de limitada capacidad con riesgo de colapsar y perder las bases de datos que contienen importantes registros del historial laboral, y acciones de personal de todos los servidores y ex servidores públicos del Régimen de Servicio Civil, así como de los pensionados del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado.

La implementación de nuevos sistemas informáticos, requirió de la adquisición de *hardware* que soportara y fortaleciera la capacidad instalada de la plataforma tecnológica existente.

Reemplazo de Sistemas de Bases de Datos Obsoletos por un Nuevo Sistema de Administración de Flujo de Expedientes

En materia de administración de bases de datos, la ONSEC ha podido dar un gran avance, al reemplazar en el 2007 las bases de datos de texto del programa *Informix* que tuvo su origen desde 1994, a una base de datos en ambiente gráfico *SQL Server*, administrada en ambiente *Internet Explorer* mediante el programa *File Master*, que tiene entre sus principales alcances los siguientes:

- Reemplazar procesos manuales burocráticos por procesos automatizados, que dan como resultado la prestación de un servicio más eficaz y eficiente.

- Transparencia en el proceso de trámite al tener incorporados sistemas de seguridad que impiden hacer cambios o alteraciones en las bases de datos.
- Facilitar la consulta en línea sobre los trámites de expedientes a las instituciones de gobierno.
- Proporcionar la generación de reportes estadísticos confiables y oportunos, para la toma de decisiones.

Este sistema fue implementado en los Departamentos de: Administración de Puestos, Remuneraciones y Auditorías Administrativas; Normas y Selección de Recursos Humanos; Registros y Verificación de Acciones de Recursos Humanos; Asuntos Jurídico-Laborales y en la Unidad de Auditoría Interna.

Por lo que corresponde darle seguimiento realizando las siguientes acciones:

- Evaluar y monitorear su funcionalidad en cada uno de los departamentos y unidades, a efecto de eficientar el uso de esta nueva herramienta.
- Desarrollar programas de capacitación permanente al personal sobre los cambios operados, y esencialmente al personal de nuevo ingreso como parte del programa de inducción.

*Escaneo y digitación
de los Tarjetones de Control
de Sueldos de los Servidores
Públicos*

Esta actividad consistió en el escaneo, digitación y reempaste de más de 5000 libros convirtiendo en imágenes digitales un total de 854.951 tarjetas que registran el historial laboral de los servidores públicos del Organismo Ejecutivo y entidades descentralizadas que cotizan al régimen de clases pasivas civiles del Estado desde 1971 a 1999; registros que carecían de sistemas de seguridad que salvaguardaran la información que constituye la base para la emisión de certificaciones de tiempo de servicio, requisito indispensable para el otorgamiento de pensiones con cargo al Régimen de Clases Pasivas.

Con este proceso se espera simplificar el proceso de trámite para el otorgamiento de pensiones, ante la posibilidad de que la ONSEC sea la única instancia responsable de emitir la totalidad del tiempo de servicio de los trabajadores del Estado.

Actualmente se encuentra en la fase de prueba piloto la implementación de un sistema de consulta, que permitirá sustituir el proceso manual que actualmente se realiza para la emisión de las certificaciones de tiempo de servicios (record laboral) de los servidores públicos, reduciendo de dos meses a cinco días hábiles la entrega de las mismas, garantizando la seguridad y transpa-

rencia en el registro y manejo de la información del record laboral de los servidores públicos.

*Implementación de Pruebas
Computarizadas para la Evaluación
de Candidatos que Optan a Cargos
en la Administración Pública*

Las evaluaciones que se practican a los candidatos a través de pruebas de conocimientos y habilidades, que durante varios años se han practicado a través de pruebas psicométricas manuales, se realizan actualmente mediante la aplicación de pruebas computarizadas, para lo que se adquirió un *software* especializado, denominado *Armstrong*, lo que ha permitido modernizar el proceso de evaluaciones que administra ONSEC.

*Elaboración de Instrumentos
Técnicos-Administrativos y Legales
que Regulan la Administración
del Estado*

Mediante la actualización de estos documentos, la Oficina provee a los funcionarios públicos y sociedad en general, información relacionada con el sistema de recursos humanos en la administración pública. Para el efecto se emitieron los siguientes documentos:

- Quinta edición del Manual de Organización del Sector Público en versión electrónica.

- Actualización del Digesto de la Administración Pública, en versión electrónica.
- Actualización del Organigrama del Sector Público.

Estos documentos requieren de un constante ajuste, teniendo previsto para el presente año la emisión de una nueva edición.

Mejoramiento y modernización del Régimen de Clases Pasivas

Las acciones ejecutadas consistieron en mejorar las condiciones físicas y ambientales de las diferentes áreas de trabajo y mejoramiento en la atención a los usuarios en las siguientes áreas:

- Atención personalizada.
- Reestructuración de ventanillas de atención al público.
- Implementación de ventanillas especiales para la atención de adultos mayores y personas con discapacidad.
- Implementación de un sistema de estimación del cálculo del monto de pensiones por jubilación, a través de una hoja electrónica, a efecto de evitar trámites y gastos innecesarios a los servidores públicos que aún no desean retirarse del servicio.

Un logro importante para el Régimen lo constituye el incremento económico a las jubilaciones de los beneficiarios de las clases pasivas civiles del Estado, el que se aplicará en forma uniforme y equitativa a las pensiones en forma mensual, otorgado por el actual gobierno, con la finalidad de atenuar la situación económica, y para subsanar el incremento paulatino que han sufrido los bienes y servicios en nuestro país, mismo que fue aprobado mediante el Decreto No. 27-2008 de fecha 22 de abril del 2008, con vigencia a partir de julio del 2008. Para hacerlo efectivo se ha elaborado el anteproyecto del decreto que establecerá el monto a otorgar, y que a su vez modifique los montos mínimos y máximos establecidos en la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado.

Registro y Control del Personal que Labora por el Renglón 029 "otras remuneraciones de personal temporal"

Derivado de las disposiciones legales establecidas en el Acuerdo Gubernativo No. 622-2006 de fecha 26 de diciembre del 2006, durante el 2007, correspondió a la ONSEC en coordinación con el Proyecto SIAF, diseñar e implementar una base de datos que permitirá establecer el registro y control del personal que labora por el renglón 029 "otras remuneraciones de personal temporal". Como parte de este proceso, las diferentes instituciones del Organismo Ejecutivo están obligadas a

enviar a la ONSEC copia de los diferentes contratos celebrados bajo el citado renglón, el que permite a su vez el establecimiento de parámetros esenciales que constituyen la base informativa que la Oficina proporciona al Gobierno de la República para la toma de decisiones en esta materia.

Conferencia: Importancia del Servicio Civil dentro del Marco de la Modernización de la Administración de los Recursos Humanos en el Organismo Ejecutivo

Con el objetivo de propiciar un acercamiento institucional, fortaleciendo el intercambio de ideas, experiencias y avances derivados de la función de la Administración del Recurso Humano, bajo el Régimen de Servicio Civil, la ONSEC organizó una serie de conferencias relacionadas con "La Importancia del Servicio Civil dentro del Marco de la Modernización de la Administración de los Recursos Humanos en el Organismo Ejecutivo", las que se llevaron a cabo el 6 de mayo del 2008, evento al que asistieron 153 personas, entre ellas representantes de las Unidades de Recursos Humanos de las instituciones del Organismo Ejecutivo, y otras entidades que no poseen sistema propio de administración de recursos humanos y personal en el marco de la ONSEC; contando con la participación de cuarenta instituciones y dependencias del Organismo Ejecutivo, entre ellas diecisiete Secretarías y Dependencias de la

Presidencia de la República, ocho Ministerios, tres Dependencias Ministeriales, siete Entidades Descentralizadas, dos Órganos de Control Jurídico Administrativo y tres Organizaciones Sindicales.

Seminario: Gestión de los Gobernadores Departamentales

Con el objetivo de analizar los principales aspectos políticos y estratégicos para una adecuada gestión de los Gobernadores Departamentales, en un esfuerzo conjunto entre el Instituto Nacional de Administración Pública, INAP, la Secretaría General de Planificación y Programación de la Presidencia, SEGEPLAN, la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia y la ONSEC, en mayo del 2008, se organizó un seminario sobre Gestión de los Gobernadores Departamentales, que reunió a los representantes de los veintidós departamentos con el propósito de fortalecer su gestión. El contenido general del seminario incluyó la siguiente temática:

- Intercambio de experiencias en las Gobernaciones Departamentales.
- Marco político, ideológico y síntesis del Plan de Gobierno.
- Estrategia política del Gobierno.
- Sistema Nacional de Diálogo Permanente.

- Rol de los Gobernadores dentro del Sistema de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y en el Diálogo Social Permanente.
- Operacionalización de la Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural.
- Operacionalización de la Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural.
- Sistema Nacional de Inversión Pública y Proceso Presupuestario.
- Ética pública.
- Convenio ONSEC-Gobernaciones.

Retos y desafíos

Componente de Desconcentración-Descentralización

Creación de la Oficina Regional de Administración de Recursos Humanos (extensión de ONSEC) en la cabecera departamental de Quetzaltenango

Atenderá los requerimientos relacionados con acciones y movimientos de personal, clasificación de puestos, asuntos jurídico-laborales, propuestas de nombramiento y solicitudes de pensiones, situación que será coordinada con los ministerios, secretarías y otras instituciones del

Organismo Ejecutivo, que tienen delegaciones en las Regiones VI y VII (suroccidente y noroccidente), con cobertura en los departamentos de San Marcos, Quetzaltenango, Totonicapán, Sololá, Retalhuleu, Suchitepéquez, Huehuetenango y Quiché, para alcanzar el grado de eficiencia que se pretende alcanzar, así como aquellos planteamientos que formulen los servidores que prestan sus servicios actualmente en las mismas, exservidores públicos y familiares de éstos que radican en estas regiones.

El fundamento de este proyecto se encuentra en el Artículo 21 de la Ley de Servicio Civil, que establece que "La Oficina Nacional de Servicio Civil, es el Órgano Ejecutivo encargado de la aplicación de esta Ley... Puede, a juicio del Presidente de la República crear oficinas regionales dependientes de la Oficina". No obstante de tener cobertura a nivel nacional por el trabajo que realiza, la ONSEC cuenta solamente con una Oficina Central, la que hoy día con frecuencia se torna insuficiente para atender las demandas de la población, (las que se han incrementado considerablemente en los últimos años), lo que provoca demoras en los trámites y gestiones que realizan los usuarios del servicio. Para solucionar en parte esta situación se ha estimado conveniente la creación de Oficinas Regionales, con lo que se pretende desconcentrar una parte significativa del qué hacer de la institución a nivel nacional. Este proyecto está orientado a apoyar el programa estratégico solidari-

dad que incluye en sus acciones, dar cumplimiento a la Ley General de Descentralización, que impulsa el actual gobierno, y el mismo ya cuenta con una estructura programática asignada en el presupuesto de funcionamiento de esta Oficina; sin embargo, aún no se cuenta con financiamiento para su ejecución.

Componente: Modernización y Fortalecimiento Institucional

Definición de la Política Gubernamental en Materia de Administración de Recursos Humanos

Durante la actual administración, se ha elaborado el anteproyecto de acuerdo gubernativo que contiene las normas para regular la aplicación de la política que en materia de recursos humanos se debe implementar en la administración pública.

Las políticas propuestas están orientadas a establecer las líneas de acción para fortalecer o implementar los siguientes procesos:

- Desconcentración y descentralización.
- Actualización del plan de clasificación de puestos del Organismo Ejecutivo.
- Dotación del recurso humano idóneo.
- Evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos.

- Formación de los servidores públicos.
- Higiene y seguridad laboral.
- Clima organizacional.
- Planificación estratégica para la dotación de recursos humanos.
- Auditorías en materia de recursos humanos.

Este proyecto se encuentra actualmente en la fase de revisión y aprobación por la Secretaría General de la Presidencia, para ser sometido a la consideración del Gabinete de Gobierno, y de ser aprobado corresponde darle seguimiento a la implementación de las políticas, para lo que deberá diseñarse la metodología, las normas y procedimientos para su aplicación.

Reformas a la Ley de Servicio Civil

Este proyecto tiene como propósito presentar ante el Congreso de la República de Guatemala, las reformas a la Ley de Servicio Civil, consensuadas por los actores directivos de la misma, y que responda a políticas legítimas y sostenibles de administración de recursos humanos, al fortalecimiento del Régimen de Servicio Civil, que provea un mayor nivel de calidad de los servicios públicos sobre la base de una mayor capacidad de los servidores públicos, una correspondiente estabilidad laboral.

Para hacer efectivo este proyecto, la Coordinación del Sistema Nacional de Diálogo Permanente, ha convocado a la Mesa de Diálogo Bilateral, entre los representantes del gobierno y de los trabajadores organizados del Estado, mesa que es presidida por la ONSEC, por medio de la que se negociará y formulará una Ley de Servicio Civil que promueva una administración eficiente, eficaz, dinámica y moderna.

Reestructuración organizacional de la ONSEC

Formulación de una nueva estructura organizativa de la institución, la que no ha sido actualizada desde hace trece años, misma que debe ser diseñada con el propósito de redireccionar el rol técnico que le corresponde a la ONSEC dentro del ámbito de la función pública, y por consiguiente, contar con una nueva estructura de puestos acorde a la demanda de modernización y des-concentración institucional. La realización de este proyecto pretende crear en la estructura administrativa de la ONSEC unidades encargadas de la realización de actividades de investigación y formulación de estudios técnicos, encaminados a fortalecer y modernizar el Sistema de Recursos Humanos como una función pública del gobierno, y que a su vez permita asesorar al Presidente de la República en el proceso de toma de decisiones en esta materia.

Este proyecto debe incluir el desarrollo de las siguientes actividades:

- Formulación de una nueva estructura organizativa.
- Elaboración del Reglamento Orgánico Interno que apruebe la nueva estructura.
- Reclasificación de Puestos del Personal de ONSEC.

Posterior a su aprobación deberán efectuarse las siguientes acciones:

- Monitorear la funcionalidad de la nueva estructura organizativa de la ONSEC.
- Actualizar los Manuales de Organización y Procedimientos que operarán para la nueva estructura organizativa.
- Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento efectivo de las nuevas funciones asignadas a las diferentes Unidades Administrativas, principalmente las encargadas de actividades de investigación y formulación de estudios.

Rediseño y Actualización Sitio Web www.onsec.gob.gt

Esta actividad consiste en elaborar un nuevo diseño del sitio *web* de la ONSEC, a efecto de contar con

una página más amigable e interactiva con los usuarios, que contenga información sobre: qué es la ONSEC, antecedentes históricos, autoridades, estructura, servicios, noticias, enlaces con otras instituciones. Es importante resaltar que a través de esta página los usuarios podrán descargar formularios, guías para realizar las gestiones ante la ONSEC, obtener en versión electrónica el Manual de Organización del Sector Público, Organigrama y Digesto de la Administración de Personal del Sector Público Guatemalteco. Esta actividad se encuentra actualmente en proceso de diseño y validación de contenidos.

Proceso de Auditorías Administrativas

Se efectuará con el propósito de verificar que las acciones de puestos y las políticas laborales y salariales se apliquen de conformidad con los procedimientos establecidos, dando cumplimiento con ello a lo que establece la Ley de Servicio Civil contenida en el Decreto No. 1748 del Congreso de la República y el Reglamento de la Ley, emitido mediante Acuerdo Gubernativo No. 18-98.

Actualización del Manual de Especificaciones de Clases de Puestos

Con la finalidad de que las instituciones cuenten con un instrumento técnico que responda a las nece-

sidades de una administración del recurso humano dinámica, eficiente y moderna, que permita disponer de personal calificado, garantizando así el desarrollo y eficiencia de las instituciones del Organismo Ejecutivo, se está llevando a cabo la revisión, análisis y actualización del Manual de Especificaciones de Clases de Puestos, el que fue emitido en octubre de 1990.

Promover la profesionalización y actualización del recurso humano de la ONSEC

Para el efecto se tiene previsto elaborar las siguientes acciones:

- Confeccionar el diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Diseñar el plan anual de capacitación interna.
- Desarrollar capacitaciones para el personal conforme al plan establecido.
- Facilitar el proceso de formación del personal en el extranjero, a través de programas de becas que administra la SEGEPLAN.

Dignificación del Trabajador Civil del Estado y del Empleado Público a través de Acciones que Reconozcan su Aporte a la Sociedad Guatemalteca

Las acciones a desarrollar consisten en elaborar los proyectos

de acuerdos gubernativos para instituir el día del servidor público y del jubilado civil del Estado.

Fortalecer los Sistemas de Información que Administra la ONSEC y Modernizar el Área Física

A través de las siguientes acciones:

- Completar la adquisición de equipo y programas modernos para el funcionamiento sistematizado de la ONSEC hasta alcanzar el 100% de las necesidades en las diferentes áreas de la ONSEC.
- Diseñar sistemas de interconectividad que permita a los usuarios de la ONSEC mejorar el nivel de comunicación con otras instituciones.
- Compra de mobiliario moderno que facilite la realización del trabajo y coadyuve a la optimización del espacio físico.

Rediseño y automatización de los procesos para el otorgamiento de pensiones

Las acciones a realizarse son las siguientes:

- Enlazar el proceso de emisión de certificaciones de tiempo

de servicio que administra el Departamento de Registros y Verificación de Acciones de Recursos Humanos, al proceso de análisis y liquidación de expedientes de pensiones, a efecto de minimizar el tiempo de respuesta a los usuarios.

- Rediseño y automatización de los principales procesos que comprende la administración del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado.
- Actualización del Manual de Procedimientos del Departamento de Previsión Civil.

Mejorar la atención a los usuarios sobre la base de un ambiente adecuado y agradable

A través de:

- Rediseño del área física de atención al público.
- Capacitar al personal que atiende en las ventanillas sobre el manejo de técnicas modernas de atención al cliente.

Código de Ética

Se plantea la revisión e implementación del Código de Ética de la administración pública; para que se aplique de forma efectiva el mis-

mo. A la fecha este código se encuentra listo para ser presentado al Gabinete de Gobierno para su conocimiento, consideraciones e implementación.

Efectos del Proceso de Modernización y Desconcentración de la ONSEC en la Función Pública

- Disponer de un Servicio Civil ágil y transparente que evolu-

ciona de un modelo operativo a una función técnica, rectora, asesora y auditora de procesos del sistema de administración de recursos humanos.

- Reducción gradual de tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes planteadas por los usuarios de la ONSEC: servidores, exservidores públicos, viudas, huérfanos, beneficiarios, instituciones y dependencias públicas entre otros ◇