

AYUDA DE MEMORIA

II Mesa de Trabajo Multiactor: Compromiso de Transformación Digital

7o. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2026-2027

1. Datos Generales de la Reunión

Fecha: 23 de septiembre 2026

Hora de Inicio: 14:00 hrs. | **Hora de Finalización:** 16:00 hrs.

Lugar / Modalidad: Salón Monarcas, Hotel Royal Palace (6ta. Avenida 12-66, zona 1, Guatemala). De forma presencial: Instituciones Públicas y Sociedad Civil que apoyan el compromiso y de forma virtual: Organizaciones de Sociedad Civil y algunos representantes del Foro Multiactor (enlace:

<https://teams.microsoft.com/meet/453149052906605?p=AHhCTOpGwUMARYITZ>)

Convocado por: Dirección de Gobierno Abierto, Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico -GAE-

Conducción y moderación: Mgtr. Zaira Mejía, Directora de Gobierno Abierto/GAE -PoC

2. Objetivo de la Sesión

Abordar los avances en el cumplimiento de los **4 hitos** que conforman el compromiso: ***“Transformación digital y gestión ágil de los servicios del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado.”***

3. Participantes

3.1 Participantes Presenciales

	Nombre Completo	Institución / Organización
1	Pedro José López Callejas	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico -GAE-
2	Zaira Lucrecia Mejía Navas	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico -GAE-
	Lilian Sierra	Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales –ICEFI-
3	Marissa Anleu	Oficina Nacional de Servicio Civil –ONSEC-
4	Victoria Quiñonez	Oficina Nacional de Servicio Civil –ONSEC-
5	Byron Rodríguez	Oficina Nacional de Servicio Civil –ONSEC-
5	Sheyla Pablo	Ministerio de Gobernación -MINGOB-

6	José Mendoza	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico -GAE-
7	José Ordoñez	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico -GAE-
8	Silvia Mendoza	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD-
9	Alba Verónica Yacabalquej	Organismo Naleb’

3.2 Participantes en Línea

	Nombre Completo	Institución / Organización
1	Dielman Heraldo Galindo Garcia	Secretaria General de Planificación y Programación de la Presidencia – SEGEPLAN-
2	Flor de María Salvador	Centro Carter

3.3 Equipo Técnico de Gobierno Abierto

1	Christa Morales	DGA/GAE
2	Dolores Sales	
3	Jonathan Subuyuj	
4	Margarita Ajpop	
5	Leticia Sontay	
6	Adriana Melgar	
7	Marcela Prera	
8	Pablo Álvarez	UCS/GAE
9	Cristian Blanding	

4. Desarrollo de la Agenda y Puntos Clave

4.1 Apertura y contextualización de la actividad por parte de Mgtr. Zaira Mejia, Directora de Gobierno Abierto (PoC)

4.2 Bienvenida a cargo de Autoridad Superior de GAE,

El Msc. Pedro López, Subdirector Ejecutivo de la GAE, brindó las palabras de bienvenida a las personas participantes. Durante su intervención, destacó la amplia cobertura del 7.º Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto (7.º PAN) y resaltó el reconocimiento otorgado a la iniciativa de Gobierno Abierto de Guatemala, en el marco de la conmemoración de los 15 años de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP).

Indicó que en el Marco de 81a. Sesión de la Asamblea General de las Naciones Unidas, la Señora Comisionada Wendy Miranda se encuentra acompañando al señor Canciller de la República Carlos Ramiro Martínez, en reuniones bilaterales e institucionales de alto interés para el país.

Lcda. Lilian Sierra, ICEFI, ofrece palabras de bienvenida y agradece la coordinación realizada para actividades como la presente.

Dolores Sales, GAE, presenta anuncios generales, de agenda y logística.

4.3 Presentación del Tablero de Cumplimiento del 7º PAN, Respuesta Razonada y Programación de los próximos talleres territoriales.

- Jonathan Subuyuj, Técnico de la DGA: presentó el Tablero de Cumplimiento del 7º. PAN, su ubicación en la página web de Gobierno Abierto, principales funciones y proceso de actualización con base en la información proporcionada por las instituciones implementadoras. Manifestó que el Tablero tiene un porcentaje a la fecha del 7.5% de avance correspondiente al Eje de Transformación Digital. Presenta un nuevo apartado, en donde se encontrará la minuta de cada una de las reuniones, fotografías y otro material.
- Margarita Ajpop, Técnica de la DGA: presentó el registro de los siete departamentos cubiertos en seis visitas realizadas así mismo compartió la programación de los próximos talleres territoriales en los Departamentos de Quiché, Alta Verapaz, Baja Verapaz y Chiquimula, que se desarrollarán en octubre del presente año, invitando a las instituciones a participar.
- Mgtr. Zaira Mejia, GAE, menciona que se compartirá la invitación para participar de forma virtual, en los talleres territoriales que se estarán desarrollando en los diferentes departamentos, durante octubre 2026. Menciona que se ha sumado al esfuerzo, desde el Foro Multiactor, PNUD, a través del Proyecto “Habilitando la

Transformación Digital”, para identificar las oportunidades de apoyo en las acciones a realizar.

- Previo a continuar con la agenda, se hace una ronda de presentación de los participantes, mencionando nombre e institución, entidad u organización a la que representa.

4.4 Presentación de primeros avances en la ejecución de los hitos con sus medios de verificación (evidencia).

Hito 1, 2, 3 y 4: ONSEC

Hito 1: “Elaboración de un diagnóstico integral del proceso de trámites del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, para identificar áreas de oportunidad y estructurar un plan de acción a corto, mediano y largo plazo.”

Hito 2: “Diseño e implementación estratégica de instrumentos técnicos para optimizar la dinámica de trabajo, unificar criterios de análisis y minimizar el margen de error humano.”

Hito 3: “Desarrollo e implementación de instrumentos informáticos que permitan verificar la trazabilidad de los trámites, agilicen el flujo operativo y reduzcan los tiempos de respuesta.”

Hito 4: “Ejecución de un programa de capacitación integral dirigido al recurso humano encargado de la gestión, análisis, revisión y aprobación de expedientes, para garantizar la correcta adopción y uso de los nuevos instrumentos técnicos e informáticos.”

Lcda. Marissa Anleu, presenta brevemente el primer hito y comparte que ONSEC ya entregó una primera matriz, ya que, debido a su cronograma, se debía realizar de abril a junio.

Lcda. Victoria Quiñonez, comparte que ONSEC, en la Dirección de Previsión Civil está distribuido en tres departamentos, en el Departamento de Análisis de Pensiones, se encuentran diferentes puntos que se deben considerar. Comparte que en este departamento se analizan 10 diferentes trámites, cuentan con 41 personas, algunas bajo el régimen de contratación 021, lo que se presenta como una dificultad, al analizar la relación entre personal y cantidad de trámites por analizar. Este punto está relacionado directamente con el presupuesto disponible.

Adiciona que, aunque se disponen de algunos sistemas, siempre se requiere una revisión manual dentro del proceso de análisis, por la naturaleza de los trámites. Comenta también que se depende también de certificaciones de tiempos de servicio de cada institución para la conformación de los expedientes que los beneficiarios deben presentar.

Luego de practicada la liquidación, el expediente es trasladado a Contraloría General de Cuentas, un tiempo adicional, para luego regresar para avanzar el proceso interno en ONSEC, para este proceso únicamente se cuenta actualmente con una persona asignada. Luego, se le presenta al beneficiario y si acepta, se emite un acuerdo que deberá continuar el proceso que deberá ser realizado por el mismo personal (41 personas).

Destaca que se ha beneficiado por procesos agilizados por la firma electrónica y código QR, sin embargo, algunas instituciones han presentado consultas sobre en qué norma se registra el uso o legalidad del código QR y piden al beneficiario, que el acuerdo tenga una certificación, que únicamente se realiza en la central de ONSEC y a la que deben presentarse beneficiarios desde diferentes lugares de Guatemala.

Un sistema de alertas semáforo (interno), utilización de sistemas de generación de informes de avances y dar seguimiento a los procesos con la intención de agilizar el proceso. También, realizarán capacitaciones para disminuir brechas digitales en el personal. Comparte también la necesidad de nuevos servidores, con mayor capacidad.

- Ing. Mendoza, GAE, comparte que, con relación al uso del Código QR, se ha consultado con el Departamento Jurídico de GAE y menciona que una posible solución, es que la autoridad de cada una de las instituciones genere un acuerdo Interno que autorice el uso de este método.
- Lcdo. José Ordoñez, GAE, comparte que desde el Decreto Número 5-2021, se puede validar el uso del Código QR, agradece la información compartida y menciona que se realizará el seguimiento con las instituciones para que sea válido.
- Lcdo. Pedro López, GAE, menciona que, en la próxima mesa, se tomará este punto en agenda, ya que, desde la Dirección de Simplificación de Trámites, se puede apoyar en esta acción.
- Lcda. Marissa Anleu, ONSEC, comparte que, como iniciativa de la Dirección de Previsión Civil, se considera generar una comunicación, para compartir a otras

instituciones, que ONSEC está utilizando el Código QR en los procesos de jubilación. Agradece el apoyo a GAE.

- Lcdo. Pedro López, GAE, ofrece que la autoridad de GAE puede firmar la circular que emitirá ONSEC, para reforzar la gestión de aceptación de QR para que sea aceptada la copia certificada de pensión.
- El proceso que está presentando inconvenientes es la emisión del Certificado del acuerdo de Pensión, lo cual ya no se está realizando, sino utilizando el uso del Código QR.
- Ing. Mendoza, GAE, comparte que se han tenido acercamientos a ONSEC, identificando el proceso que los expedientes recorren, en cada uno de los departamentos, levantando el macroproceso. Como parte de la metodología se realizó el análisis detallado del procedimiento de recepción de expedientes en el Departamento de Atención al Público. Próximamente se realizará este análisis detallado en los restantes departamentos. Como parte de la metodología, los hallazgos encontrados en un departamento se presentan y validan con las autoridades de la ONSEC antes de continuar con el análisis del siguiente departamento
- Lcda. Sheyla Pablo, MINGOB, comparte que se están tomando acciones como mejora de procesos ya que se ha establecido una ruta de trabajo para realizar acciones con ONSEC tomando en cuenta el uso de tecnología con propósito, y menciona que se está trabajando con GAE, desde Simplificación de Trámites, para avanzar en los procesos y en las acciones a realizar.
- Mgtr. Zaira Mejia, GAE, Muestra el Tablero de Cumplimiento y comenta que, hoy, se registra un avance del 7.5%, y comenta que, con debido a la estructura de su cronograma, los avances se reflejarán de forma progresiva conforme se realicen las actividades y se carguen las evidencias al Tablero de Cumplimiento. Se muestra el documento identificado como “Matriz diagnóstica” pero, parece que se cargó el mismo documento dos veces. Invita al uso de videos como evidencia.
- Lcda. Quiñonez indica que, durante el primer hito, la matriz muestra la información recabada, y comparte que, para la Segunda matriz, se puede incluir mayor detalle, una infografía, etc. que apoyen a la comprensión de la información.

4.4 Aporte GAE: Portal Unificado de Gobierno: portalunificado@transparencia.gob.gt

Lic. Pedro López, Subdirector Ejecutivo de la GAE, comparte información sobre Portal Unificado de Gobierno y el trabajo de coordinación realizado con otras instituciones, destacando su valor como herramienta para fortalecer los procesos y acceso a la información. Menciona que el sitio es una de las metas presidenciales y que cuenta con ejes temáticos de interés para el ciudadano.

Mostró de forma breve las pestañas y enlaces disponibles actualmente, cuyos espacios redirigen a las páginas institucionales correspondientes. Indicó que el portal se encuentra actualmente alojado en el dominio gub.gt. Explicó que la plataforma cuenta con un diseño adaptable a distintos dispositivos, incluidos teléfonos móviles, tabletas y computadoras, y que su objetivo es centralizar en un solo espacio los servicios que el Gobierno pone a disposición de la ciudadanía. El evento de lanzamiento será el 7 de octubre, con el acompañamiento del Sr. Presidente de la República, e invitó para que acompañen el evento.

Asimismo, señaló que, en muchas ocasiones, uno de los principales desafíos dentro del gobierno es el componente comunicativo, razón por la cual este portal busca facilitar el acceso a la información y a los servicios gubernamentales. En ese sentido, extendió una cordial invitación a explorar la plataforma y recordó que esta aún no constituye su versión final, por lo que está sujeta a retroalimentación.

Recalcó que la GAE no administra dichos servicios, sino que únicamente pone a disposición de la ciudadanía, a través del Portal Unificado de Gobierno, los enlaces correspondientes a los servicios brindados por las instituciones rectoras competentes.

Invita a los presentes a remitir aportes o retroalimentación al correo portalunificado@transparencia.gob.gt.

4.5 Espacio de diálogo, interacción y atención a desafíos de los hitos:

Mgtr. Zaira Mejía, agradece a las organizaciones de sociedad civil por su apoyo y seguimiento e invita a los participantes a compartir comentarios.

Aportes de los participantes:

- Lcda. Silvia Mendoza, PNUD, agradece y felicita a las instituciones por el esfuerzo y comparte que a través del Curso Gestión Pública en la Era Digital impartido por INAP en conjunto con PNUD en el marco del proyecto de Transformación digital,

estudiantes presentaron como parte de sus trabajos, opciones de agilización de procesos de jubilación, ofrece compartirlos e invitarlos al evento de graduación donde se van a presentar estos prototipos, en diciembre.

- Lcda. Alba Yacabalquiej, Organismo Naleb, consulta si el curso está también disponible para organizaciones de sociedad civil. Se encuentran en la disposición de integrarse en caso sea requerido.
- Lcda. Silvia Mendoza, PNUD, comparte que efectivamente, se puede presentar (abrir) esta opción durante el año entrante, ya que se tiene planificado contemplar otros sectores interesados y llegar al territorio.
- Lcda. Lilian Sierra, ICEFI, felicita a las instituciones por el trabajo realizado y sugiere que se identifique un mecanismo para registrar los esfuerzos realizados, cantidad de capacitaciones que han realizado para preparar al personal, talleres o reuniones de trabajo, en relación con las entrevistas se puede brindar cuántas han realizado y la información puede hacerse por medio de la implementación de categorías que faciliten la clasificación de la información, ya que seguramente, esta información es de interés ciudadano y refuerce los indicadores contemplados.
- Mgtr. Pedro López, GAE, comparte la plataforma del Catálogo de Trámites, muestra a GAEL como asistente virtual que apoyará a encontrar y orientar las consultas sobre los trámites. Se realiza un ejercicio de muestra/prueba, en donde se muestra toda la información relacionada al trámite, como por ejemplo el costo, requisitos, enlaces, normativa relacionada y procedimiento a realizar. Muestra que también, por medio del chatbot, se pueden realizar consultas y que se genera una respuesta inmediata, brindando más información y enlace para redireccionar al usuario, a donde se encuentra más información.
Esta plataforma está en proceso de alimentación y la GAE está entrenando a una inteligencia artificial para que oriente a los ciudadanos; y próximamente, cuando se encuentre lista, será lanzado el nuevo portal al público.
- Lcdo. José Ordoñez, GAE, comparte que desde GAE se está trabajando con las diferentes instituciones y solicita a ONSEC, un espacio para identificar información para ser incluida en el Catálogo, así como los contactos que alimentarán esta información.

- Ing. Byron Rodríguez, ONSEC, confirma la disponibilidad, en respuesta a la solicitud de GAE.
- Mgtr. Zaira Mejia, GAE, menciona la gran oportunidad que ONSEC tiene, cumplir con el compromiso, es un reto que conlleva varios procesos, que abren una oportunidad importante de visualizar positivamente a ONSEC y de beneficiar a los trabajadores. Motiva a avanzar en la implementación y continuar con los esfuerzos.
- Lcdo. Heraldo Galindo, Segeplan, destaca el gran beneficio que las y los ciudadanos tendrán, al finalizar el cumplimiento de este compromiso, motiva a continuar con el esfuerzo, además se pone a disposición para cualquier apoyo necesario.
- Lcda. Flor Salvador, Centro Carter, felicita por el esfuerzo realizado y sugiere que se incluya más información para ser incorporada como medio de verificación.
- Mgtr. Zaira Mejia, GAE, agradece a todos los comentarios y presenta el video del Sr. Presidente, con relación a los 15 años de OGP.

5. Acuerdos y seguimiento

No.	Descripción del Acuerdo / Acción a tomar	Responsable	Institución/Org.
01	Seguimiento del cumplimiento de los 4 hitos del compromiso por parte de ONSEC.	Todos los delegados institucionales de ONSEC, en la mesa de trabajo	ONSEC
02	Carga de medios de verificación (evidencias) en el tablero de cumplimiento de forma constante y permanente.	Delegado TI Delegado técnico de ONSEC	ONSEC
03	La siguiente reunión ordinaria del eje de Transformación Digital será el miércoles 9 de diciembre de 2026. La convocatoria está a cargo de GAE	DGA/GAE	GAE
04	Carga de la ayuda de memoria y presentaciones de las instituciones implementadoras, al Tablero de	DGA/GAE	GAE

	Cumplimiento, mesa de trabajo multiactor del eje de Transformación Digital.		
--	---	--	--

6. Cierre de la Reunión: El Licenciado Pedro López, Subdirector Ejecutivo de la GAE, agradeció a las y los participantes por sus aportes y participación en la reunión, así como por su compromiso con el seguimiento a la implementación del compromiso y sus siete hitos del Eje de Transformación Digital.

7. Próxima Reunión

Fecha: miércoles 9 de diciembre de 2026.

Hora: 9:00 horas, los detalles de la reunión se compartirán en la convocatoria que GAE realizará.

Objetivo principal: Seguimiento al cumplimiento e implementación del compromiso y los 4 hitos de Transformación Digital. (3ra. Reunión de la mesa de trabajo multiactor del eje de Transformación Digital).

8. Anexos

- Anexo 1: Documentaciones institucionales que fueron expuestas durante la reunión, en el marco de la implementación del compromiso de Transformación Digital.

Fecha de emisión del documento: 23 de septiembre de 2026