

AYUDA DE MEMORIA

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: 18 de junio 2026

Hora de Inicio: 9:00 | **Hora de Finalización:** 11:20

Lugar / Modalidad: Salón 2do. Nivel Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (4ta. Calle 6-17, zona 1, Guatemala). De forma presencial: representantes de Instituciones Públicas y organizaciones de sociedad civil y de forma virtual: Algunos representantes del foro multiactor (enlace:

<https://teams.microsoft.com/meet/41782040884808?p=FTmORWmv0d4T6AAg7g>)

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

Moderador/a: Mgtr. Zaira Mejia, Directora de Gobierno Abierto/GAE -PoC

2. Objetivo de la Sesión

Establecer el primer acercamiento de la mesa de trabajo multiactor del eje de Transformación Digital, así como el abordaje del avance en el cumplimiento de los cuatro (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	Wendy Miranda	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico -GAE-
2	Zaira Mejia	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico -GAE-
3	Marissa Anleu	Oficina Nacional de Servicio Civil –ONSEC-
4	Victoria Quiñonez	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	Yuri Castro	Instituto Guatemalteco de Migración -IGM-
8	Ludmila Trujillo	Asociación Red de Jóvenes para la Incidencia Política -INCIDEJOVEN-

9	Edgar Ramos	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico -GAE-
---	-------------	---

3.2 Participantes en Línea

	Nombre Completo	Institución / Organización
1	Lilian Sierra	Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales – ICEFI-
2	Karen Velásquez	Comisión Nacional contra la Corrupción - CNC-
3	Yonni Aguilar	Centro Internacional para Investigaciones en Derechos Humanos –CiiDH-
3	Silvia Márquez	Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-

3.3 Equipo Técnico de Gobierno Abierto

1	Christa Morales	DGA/GAE
2	Dolores Sales	
3	Jonathan Subuyuj	
4	Jennifer Villatoro	
5	Adriana Melgar	

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, Inga. Wendy Miranda, Coordinadora y Directora Ejecutiva de Comisión GAE, ofrece palabras de bienvenida a la actividad, invitando a la participación en las mesas de trabajo multiactor del 7º. Plan.

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.

Mgtr. Zaira Mejia expone la estructura de Gobierno Abierto, destaca la importancia de la atención a las comunicaciones de Gobierno Abierto, y menciona la disponibilidad para que las instituciones se acerquen a la DGA cuando lo requieran.

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

Previo a la presentación de avances, Mgtr. Zaira Mejia, GAE, comparte que el miércoles 23 de junio del presente año, se realizará la capacitación sobre el tablero de cumplimiento, para esta actividad, se trasladará la invitación. Así también informa que el **Tablero de Cumplimiento** estará disponible al público a partir del **1 de julio de 2026**.

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.”

Lcda. Victoria Quiñonez, ONSEC, muestra el cronograma y menciona que son 4 hitos; la importancia de la participación de todos los actores involucrados dentro de los trámites que brinda ONSEC para cumplir con los procesos correspondientes.

Destaca la diferencia entre jubilación y pensión; y la importancia de GAE para apoyar la socialización de la diferencia.

Indica que su fecha de corte es a junio, por lo que, a partir de esta fecha podrán compartir medios de verificación.

Comparte que la Dirección de Previsión Civil, se conforma por tres (3) Deptos. 1. Atención al Público 2. Análisis de Pensiones 3. Trabajo Social y Regionalización (Además la ONSEC cuenta con dos sedes adicionales ubicados en Quetzaltenango y Zacapa, y la Central en Ciudad de Guatemala). También cuentan con apoyo de oficinas ubicadas en todos los departamentos, a través de las Gobernaciones Departamentales, pero menciona que en estas oficinas no se reciben expedientes, brindan seguimiento o notifican; únicamente pueden recibir expedientes las oficinas indicadas arriba y la central.

Destaca que es importante comprender el tamaño de la dependencia e indica que ONSEC atiende a todas las instituciones del Ejecutivo u otras incorporadas. Aproximadamente 300,000 personas son elegibles según su contratación, en su mayoría, son personas de la tercera edad. Destaca que tienen un presupuesto limitado, que es un limitante para implementar estrategias de mejora.

Dentro de las actividades, se tiene establecido realizar un diagnóstico, por Departamentos. Actualmente se encuentra en un proceso de análisis. El interés es identificar las áreas de oportunidad.

Comparte que ONSEC brinda capacitaciones al personal de las instituciones, sin embargo, han identificado que mucho del personal viene del área departamental, en donde han identificado que el área de RRHH de las instituciones no brindan la información completa al usuario.

Además, comparte sobre como es el proceso realizado por el Departamento de Atención al Público, indicando que se le brinda atención al usuario al momento de presentarse a la ventanilla para la entrega del expediente. Destaca que se le ofrece al usuario varias opciones para darle seguimiento al trámite, muchos de ellos se presentan para consultar ya que se tiene la percepción que ir presencialmente ayuda para “acelerar” el trámite.

Para integrar el expediente se requieren varios requisitos establecidos en ley; se debe incluir un formulario que se encuentra en la página web de la ONSEC, en donde se ubica también un instructivo para llenarlo. El expediente debe de incluir la partida de Nacimiento que, en muchos de

los casos, los usuarios lo presentan vencido. Otro de los documentos que debe incluir en el expediente es la certificación de parte de la institución donde labora o certificación de Carrera administrativa y los antecedentes penales, entre otros.

Cuando son trámites de pensión por viudez se deben presentar todos los documentos por el beneficiario/a e hijo/as. Comparte que actualmente se encuentran enlazados con RENAP para confirmar los datos, lo que facilita el proceso. Menciona que la revisión de este expediente tarda aproximadamente 20 a 25 minutos (si todo estuviese correcto). Varía el tiempo a 1 hora dependiendo si hay más núcleos, u otros datos que deban verificarse.

Algunos usuarios hacen su trámite por medio de un gestor que, en ocasiones los asesoran incorrectamente y presentan un expediente con errores o incompleto, razón para devolver el expediente y esto retrasa el proceso.

Menciona que cuando son contribuyentes voluntarios, adicionalmente, deben realizar el proceso de verificación de datos, que tarda aproximadamente 25 minutos, para la búsqueda de expediente.

Destaca que al momento disponen de 14 ventanillas. Indica que más del 50% de personas llegan solo a consultas, y el otro 50% realiza diferentes trámites. A pesar de que se disponen de otros medios de seguimiento (consulta en línea, call center).

Menciona que es necesario realizar campañas con otros ministerios, con la intención de hacer un llamado de apoyo para que la emisión de certificaciones se realice con los datos correctos, ya que es clave para que los expedientes avancen más rápido. Así también indica que, al momento de realizar el proceso de verificación de información (datos) con otras instituciones, la respuesta tarda en llegar. Menciona que se presenta una brecha en sistemas, que limita la fluidez en los procesos.

Lcda. Marissa Anleu, indica que, aunque se cuenten con 14 ventanillas de atención, no siempre están todas abiertas al público, esto debido a diferentes razones relacionadas a personal.

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.”

Lcda. Victoria Quiñonez, menciona que el área de tecnología de la información cuenta con 3 desarrolladores aproximadamente. Requieren más personal para atender a toda la institución, ya que no atienden únicamente solo a esta Dirección. Esta limitante también se relaciona al tema presupuestario. Indica que la atención depende de las actividades priorizadas durante la ejecución.

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.”

Lcda. Victoria Quiñonez, resalta que es importante mencionar que ONSC debe coordinar las actividades con instituciones como la Contraloría General de Cuentas y Ministerio de Finanzas Públicas. Actualmente están trabajando de acuerdo a su cronograma y en coordinación con las instituciones.

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. Victoria Quiñonez, indica que se capacita al recurso humano con base a la temporalidad del cronograma.

4.4 Espacio de diálogo e interacción multiactor:

- Mgtr. Zaira Mejia – GAE, comparte que el Ing. Heraldo Galindo (SEGEPLAN) no pudo asistir a esta mesa pero confirma que está muy interesado en apoyar a la mesa sobre la experiencia que él tiene de trabajo en el diseño y desarrollo de la nómina de clases pasivas y el Sistema de Certificaciones de Tiempo de Servicio en el MINFIN.

- Inga. Wendy Miranda – GAE, menciona que es interesante la situación compartida por ONSEC, comparte que hay muchas áreas de oportunidad.

- Lcda. Quiñonez – ONSEC, comparte un ejemplo de una persona con limitación visual, se presentó desde el interior (Joyabaj), con un expediente en fotocopias, razón por la que no se puede recibir (es necesario que los documentos sean originales) y menciona que en ocasiones los gestores/tramitadores no guían correctamente a los usuarios en la estructura de los expedientes, lo que hace que retrase el ingreso. También menciona que terceros pueden realizar el trámite, una vez cuenten con un mandato legal.

- Inga. Yuri Castro – IGM, Felicita a ONSEC por los avances realizados y destaca que, en las instituciones, el área tecnológica es débil, es importante que se considere la creación de otros departamentos en donde se trabajen procesos como compras relacionadas a IT, el análisis de procedimientos, incluir nuevas áreas que permita a IT ser un aliado en los procesos. Menciona que el reto es también presupuestario, para disponer de equipo, personal capacitado (salarios), etc. Agrega también, que el reto son los tiempos y procesos administrativos, etc. Destaca la importancia del cambio cultural, dando visibilidad e importancia a los departamentos de IT en las instituciones públicas.

- Inga. Wendy Miranda – GAE, menciona que se está dirigiendo la atención a la interoperabilidad interinstitucional y a la mejora continua en el tema.

- Lcdo. Yonni Aguilar – CiiDH, reconoce el esfuerzo que ONSEC hace en los procesos que realiza y en los retos que afrontan. Comparte que será valioso conocer los medios de verificación en la próxima reunión.

- Lcda. Silvia Márquez – MINFIN, destaca la importancia de realizar este tipo de mesas de trabajo. Menciona que es valioso que cada institución realice un diagnóstico para identificar qué áreas pueden mejorarse, identificar formas para agilizar procesos y aspectos legales que se deben considerar para la mejora continua.

- Lcda. Lilian Sierra – ICEFI, felicita a ONSEC por los esfuerzos realizados y destaca lo valioso de la ley de simplificación de trámites. Es valioso conocer los trámites, requisitos, costos a los que se incurre en los procesos.

- Ing. Edgar Ramos – GAE, indica que la expectativa es muy grande, comparte que GAE visitó a ONSEC y menciona que tuvo la oportunidad de conocer diferentes departamentos para hacer un diagnóstico para luego realizar un análisis de los resultados. Destaca el interés en continuar apoyando en el proceso.

- Inga. Wendy Miranda – GAE, agradece a Msc. Karla Gómez por la apertura y apoyo brindado a GAE, reconoce el esfuerzo realizado por ONSEC.

- Lcda. Marissa Anleu – ONSEC, destaca que el mayor interés es mejorar los procesos que actualmente tienen, simplificar el trámite, haciendo uso de los sistemas con los que cuenta la oficina actualmente.

- Mgtr. Zaira Mejia – GAE, destaca que es importante que las personas que participaron en la consulta se enfocaron en tres áreas: acceso a la información, cuáles son los requisitos a los trámites, y buena atención. Es importante buscar medios de difusión, menciona que en la próxima mesa se unirá la TGW y que ONSEC puede apoyarse en TGW para difundir. Es importante que la comunicación se realice con un lenguaje de respeto, tomando en cuenta la pertinencia cultural, entre otros. Sugiere identificar oportunidades de apoyo interinstitucional, para ayudar a resolver algunos de los retos que se presentan. Consulta si ONSEC, ya tiene identificado qué instituciones son las que se relacionan con el mayor volumen de trámites, tomando en cuenta que el público mayormente atendido son personas de la tercera edad.

- Dolores Sales – GAE, comparte que en la visita a los departamentos, la población puso de manifiesto la falta de información sobre los servicios que ofrecen las instituciones. Dicha información debe ser de fácil acceso y presentarse con instrucciones claras para su uso por parte de los usuarios. Además, se recomienda acompañarla con campañas de sensibilización dirigidas a la población. comparte que, en las visitas de consulta, la población transmitió la importancia de conocer la población a la que se están dirigiendo.

4.5 Exposición de Tablero de Cumplimiento 7º PAN:

Mgtr. Zaira Mejia – GAE-DGA, Directora de Gobierno Abierto y Punto de Contacto (PoC), realiza la introducción sobre el contenido del Tablero de Cumplimiento del 7º PAN. Motiva a la constante y permanente actualización de los medios de verificación. Comparte que el miércoles 23 de junio del presente año, se realizará la capacitación sobre el tablero de cumplimiento, invitación que ya fue trasladada a las instituciones.

Jonathan Subuyuj, técnico de Gobierno Abierto, realiza la exposición del funcionamiento del Tablero de Cumplimiento del 7º PAN, con base a la información que será entregada por las instituciones implementadoras de los compromisos e hitos.

Se expone la modalidad de ingreso al Tablero de Cumplimiento y cómo será la carga de archivos, destacando que posteriormente se realizará una capacitación específica para abordar los detalles del manejo del Tablero de Cumplimiento con las instituciones públicas implementadoras de compromisos e hitos, con los delegados técnicos y TI que han sido designados, según comunicaciones oficiales.

3.6 Espacio de aportes y retroalimentación:

- Lcda. Marissa Anleu – ONSEC, felicita por el Tablero de Cumplimiento, comparte que le parece una herramienta muy completa que facilitará la visibilidad de los resultados.
- Mgr. Zaira Mejia – GAE, comparte la importancia de la información y Calidad de la información que nutrirá el Tablero de Cumplimiento. Los resultados se presentarán a Presidencia, con cierta periodicidad.
- Lcda. Ludmila Trujillo – INCIDEJOVEN, consulta si en el Tablero se visibilizarán los avances, durante todo el proceso de implementación y si el rango numérico tendrá un desglose descriptivo de lo que se avanzó y lo que queda pendiente.
- Mgr. Zaira Mejia – GAE, confirma que si se visualizará y motiva a compartir sugerencias en el transcurso del proceso de implementación del Tablero de Cumplimiento.

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 23 de septiembre 2026, en la GAE, de 9:00 a 12:00 horas. Convocatoria a cargo de: GAE	DGA/GAE	GAE
04	Envío de ayuda de memoria a las instituciones y organizaciones participantes en la mesa de trabajo multiactor del eje de Transformación Digital.	DGA/GAE	GAE

6. Cierre de la Reunión: Inga. Wendy Miranda, agradeció a todos los presentes por sus aportes y su participación en la reunión.

7. Próxima Reunión

Fecha: 23 de septiembre 2026.

Hora: 9:00 horas en instalaciones de GAE.

Objetivo principal: Seguimiento al cumplimiento e implementación del compromiso y los 4 hitos de Transformación Digital. (2da. 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: 18 de junio de 2026