

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias Sociales

Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario



**Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)**

(Informe de Práctica Social y Comunitaria)

Maria Teresa Barrientos Palencia

El Júcaro, El Progreso, agosto 2014

**Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites  
con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)**  
(Informe de Práctica Social y Comunitaria)

Maria Teresa Barrientos Palencia

Lic. Mario Raúl Juárez Vásquez (**Asesor**)

Lic. Brayan Ramiro García Matías (**Revisor**)

El Jícaro, El Progreso, agosto 2014

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**Lic. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación**

**Lic. Dinno Marcelo Zaghi García**

Decano

**M. Sc. Dilia Figueroa de Teos**

Vice Decana

**Lic. Walter Oswaldo Morales**

Coordinador Regional

**Lic. Mario Raul Suárez**

Coordinador de sede

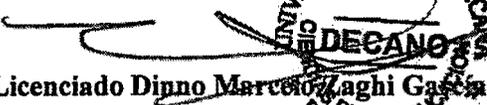
**DICTAMEN DE APROBACIÓN  
INFORME DE PRÁCTICA SOCIAL Y COMUNITARIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**ASUNTO: Maria Teresa Barrientos Palencia**  
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, de esta Facultad, solicita autorización de realizar Informe de Práctica Social y Comunitaria para completar requisitos de graduación.

Dictamen 01 2014

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Social y Comunitaria, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. Se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)”**. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Social y Comunitaria.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante **Maria Teresa Barrientos Palencia**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Social y Comunitaria, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

  
**Licenciado Dipno Marco Antonio Zoghi Garcia**  
Decano  
Facultad de Ciencias Sociales



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, Guatemala  
vintinueve de mayo de dos mil catorce.

En virtud de que el Informe final de práctica Social Comunitaria con el tema *Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC) en el Municipio de Guatemala, del Departamento de Guatemala. Presentado por la estudiante: María Teresa Barrientos Palencia. Previo a optar al Grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

  
*Lic. Mario Raúl Juárez Vásquez*  
Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, Guatemala  
veinticuatro de junio de dos mil catorce.

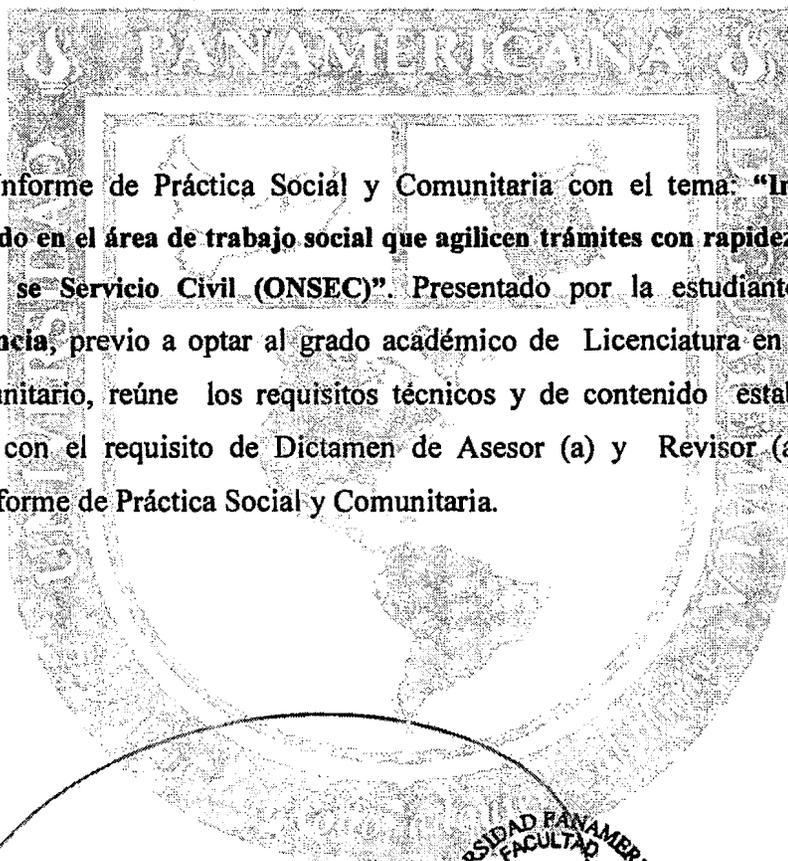
En virtud de que el Informe final de práctica Social Comunitaria con el tema de implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que aplique trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC) en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala. Presentado por la estudiante: María Teresa Barrientos Palencia. Puesto a optar al Grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Lic. Brayan Ramiro García Matos  
Revisor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
Guatemala, cinco de agosto del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de Práctica Social y Comunitaria con el tema: **“Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)”**. Presentado por la estudiante **Maria Teresa Barrientos Palencia**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la impresión del Informe de Práctica Social y Comunitaria.



  
**Lic. Dinno Marcelino**  
Decano  
Facultad de Ciencias Sociales

## Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción del tipo de la institución o comunidad	1
1.2 Reseña histórica de la institución o comunidad	1
1.3 Misión	4
1.4 Visión	4
1.5 Estructura organizativa	4
1.5 Ubicación geográfica	5
Capítulo 2	6
Análisis situacional	6
2.1. Contexto	6
2.1.1. Social	6
2.1.2. Ambiental	7
2.1.3. Económico	7
2.1.4. Político-institucional	9
2.4. Problemas generales	9
2.5. Priorización de problemas	10
Capítulo 3	11
Diagnóstico	11
3.1. Diagnóstico institucional o comunitario	11
3.1.1 árbol de problemas	14
3.1.2 árbol de objetivos	14
3.2. Estrategias de acción	15
3.3. Definición del área de intervención	15
3.4. Propuestas de proyectos de intervención	15
3.5 Priorización de proyecto	16

3.6. Resultados	16
3.7. Avances y limites	16
3.7.1. Avances	16
3.7.2. Limites	16
Capítulo 4	17
Proyecto	17
4.1. Nombre del proyecto	17
4.2. Ubicación geográfica	17
4.3. Beneficiarios	17
4.3.1. Directos	17
4.3.2. Indirectos	17
4.4. Fecha de ejecución	17
4.5. Responsable	17
4.6. Descripción del proyecto	17
4.7. Antecedentes	18
4.8. Justificación	19
4.9. Objetivos	19
4.9.1. General	19
4.9.2. Específicos	20
4.10. Metas	20
4.11. Alcances	20
4.12. Fases del proyecto, proceso metodológico e indicadores	21
4.13. Cronograma	22
4.14. Recursos y presupuesto	23
4.14.1. Presupuesto	23
4.15. Indicadores de éxito	24
4.16. Evaluación y monitoreo	24
Conclusiones	25
Recomendaciones	26
Referencias bibliográficas	27

Anexos	29
Anexo 1 Plan general de práctica	29
Anexo 2 Instrumentos de recolección de información	30
Anexo 3 Análisis de involucrados	31
Anexo 4 Fotografías	33
Anexo 5 Formato del Conocimiento de expedientes	35
Anexo 6 Programación de visitas domiciliarias	36
Anexo 7 Control de asistencia	37

## Índice de Tablas

Tabla 1 Estructura organizativa	4
Tabla 2 Ubicación geográfica	5
Tabla 3 FODA	11
Tabla 4 Fases y proceso metodológico	21
Tabla 5 Cronograma	22
Tabla 6 Presupuesto	23
Tabla 7 Indicadores de éxito	24
Tabla 8 Plan general de práctica	29
Tabla 9 Instrumentos de recolección de datos	30
Tabla 10 Análisis de involucrados	31
Tabla 11 Formato del conocimiento de expedientes cuando ingresan de Contraloría General de Cuentas	35
Tabla 12 Programación de visitas domiciliarias	36
Tabla 13 Control de asistencia	37

## **Resumen**

El presente informe se realizó en torno al tema de: Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC), con el objetivo de contribuir al mejoramiento del proceso correspondiente al área de trabajo social.

Se realizó la práctica profesional dirigida tomando en cuenta como sujeto de estudio a la Oficina Nacional de Servicio Civil ONSEC ubicada en la zona 1 Guatemala, Guatemala, considerando y priorizando la lentitud en el trabajo que se realiza en el área de trabajo social.

Se analiza y comprende que la solución más viable para esta problemática detectada es reclutar más personal capacitado para evitar las tediosas colas e inconformidades de los usuarios que visitan la oficina.

En conclusión el trabajo de aplicación correcta de la ley de servicio civil le corresponde a la ONSEC por lo que sus procesos realizados en los distintos departamentos deben ir enfocados en la satisfacción y justicia laboral para todos los jubilados.

## **Introducción**

Años atrás los empleados públicos no gozaban de la misma protección que los de la iniciativa privada por lo que hubo necesidad de crear una institución que trabajara en beneficio de todos los empleados del sector público como lo es la Oficina Nacional de Servicio Civil ONSEC.

Los empleados públicos deben ser protegidos para no ser sometidos a situaciones de injusticia laboral. La ley de servicio civil según decreto 1748 garantiza eficiencia, asegura justicia y estímulo en el trabajo.

La ONSEC tiene como misión ser quien aplique esta ley.

Aunque en realidad todo el proceso que realiza la Oficina Nacional de Servicio Civil está dirigido con justicia, existen procesos que no se llevan correctamente como el de la atención y agilización rápida para los empleados públicos ya que las largas colas y lo lento del proceso hacen que se sienta un poco incomoda la estadía en la misma.

El presente informe es una investigación bajo un análisis sobre lo lento del proceso, las causas que lo provocan y la forma de solucionarlo.

# **Capítulo 1**

## **Marco Contextual**

### **1.1 Descripción del tipo de la institución o comunidad**

La ONSEC es una institución gubernamental que trabaja en pro de todos los empleados jubilados del sector público, cuenta con dirección, subdirección, recursos humanos, cómputo y área de trabajo social.

### **1.2 Reseña histórica de la institución o comunidad**

Antes de la Constitución de 1945 las relaciones entre el Estado como patrono y los servidores públicos eran reguladas por diferentes leyes, lo que provocaba cierto desorden en su aplicación, además no se contaba con una reglamentación que les garantizara un mínimo de derechos y les asegurara justicia y estímulo en su trabajo.

Desde 1947 las relaciones entre patronos y trabajadores a nivel de la iniciativa privada, han sido reguladas por el “Código de Trabajo”. Sin embargo, los empleados públicos no gozaban de la misma protección y prerrogativas que otorga dicho instrumento, por lo que durante mucho tiempo se vieron sometidos a situaciones de injusticia laboral. La administración de personal se realizaba en forma empírica y casuística y se padecía dentro del Sector Público en general de una desorganización administrativa en lo referente al sistema de ingreso al servicio y una falta de normativos que regularan las acciones de personal y el régimen de retiro, los cuales se fundamentaban en decisiones subjetivas impregnadas de favoritismo político o conveniencias personales y no con criterios técnicos jurídicamente respaldados.

De esa cuenta el 15 de febrero de 1955 se fundó la Oficina de Censo y Clasificación de Empleados Públicos con miras a emitir el Estatuto del Servidor Público.

En 1956 se emite un Estatuto Provisional de los Trabajadores del Estado, siendo éste el primer antecedente de un instrumento que intentó regular las relaciones mencionadas, aunque no con mucho éxito, ya que el recurso humano del Estado necesitaba de un macro sistema técnico de administración de personal.

El 01 de mayo de 1957, ya vigente el Estatuto Provisional de los Trabajadores del Estado, se establece el Departamento Nacional de Personal del que dependían 26 oficinas de personal de distintos Ministerios del Estado; ellos elaboraron un estudio técnico-financiero para la adopción del Sistema de Clasificación de Puestos y de Selección de Personal.

El 15 de enero de 1958 esta dependencia fue sustituida por el Departamento de Servicio Civil, creado para elaborar estudios encaminados a adoptar un Plan de Clasificación de Puestos. Esta dependencia realizó una encuesta sobre administración de personal en las instituciones estatales.

En 1965 se consignó en la Constitución que debía emitirse una ley que recopilara todo lo relativo al recurso humano del Estado, la que se llamaría “Ley de Servicio Civil”, cuyo propósito sería garantizar la eficiencia de la función pública y la dignificación del trabajador.

Por tal razón fue que en el año 1967 se instaló una Comisión Bipartita conformada por representantes de los Organismos Ejecutivo y Legislativo, con el objeto de emitir el proyecto de Ley de Servicio Civil.

En la exposición de motivos de dicho proyecto, se destacó como una necesidad impostergable poner orden jurídico y técnico en los aspectos de la administración de los recursos humanos del Gobierno. Para el efecto se propuso el llamado Sistema de Servicio Civil, a fin de contar con un régimen laboral de derecho para las relaciones entre la Administración Pública y sus trabajadores, que constituyera el instrumento para garantizar dignidad y justicia a quienes hacen carrera del servicio público.

Fue así como finalmente el 02 de mayo de 1968 el Congreso de la República emitió la Ley de Servicio Civil, según Decreto 1748, misma que cobró vigencia el 01 de enero de 1969.

Esta ley ha sido de suma importancia en el resto de la historia de los trabajadores del Estado hasta la fecha, ya que integra en un solo cuerpo todos los elementos de un sistema de administración de personal, regulando así las relaciones entre la administración pública y los trabajadores, a

efecto de garantizar su eficiencia, asegurar a los mismos justicia y estímulo en su trabajo y establecer las normas para la aplicación de un sistema de administración de personal.

Su ámbito de aplicación se extiende a los servidores públicos del Organismo Ejecutivo y a algunas entidades descentralizadas del Estado que carecen de su propia ley y reglamentación en materia de recursos humanos.

La Ley de Servicio Civil contiene en el Capítulo I los Órganos Directores que deberán velar por su correcta aplicación, siendo ellos:

Dirección Suprema:

Presidente de la República

Órganos Superiores:

Junta Nacional de Servicio Civil

Oficina Nacional de Servicio Civil

Es así como nace la Oficina Nacional de Servicio Civil, a quien se le encomendó la misión de ser el órgano ejecutivo encargado de la aplicación de esta ley. La misma debe estar integrada por un Director y un Subdirector y por el demás personal indispensable para su funcionamiento y ejecutividad en todo el territorio de la República. Puede, a juicio del Presidente de la República, crear oficinas regionales dependientes de la Oficina.

Sin embargo, con el fin de lograr los propósitos y principios para los cuales se promulgó la Ley de Servicio Civil, era necesario desarrollar sus preceptos, así como precisar los procedimientos para su correcta aplicación, ya que durante varios años se regularon las relaciones entre el Patrono y los Servidores Públicos sin que existiera un reglamento específico que fijara las normas y especialmente los procedimientos para la aplicación de estas normas.

Durante ese tiempo se emitieron otras disposiciones legales para cubrir el vacío del reglamento, entre ellas: las Normas Presupuestarias, el Acuerdo Gubernativo No.1222-88 y el Plan Anual de Salarios.

Fue precisamente hasta el 15 de enero de 1998 que mediante Acuerdo Gubernativo No.18-98 se aprobó el Reglamento de la Ley de Servicio Civil, el cual ha sido modificado parcialmente en su articulado por los Acuerdos Gubernativos Nos. 564-98, publicado en el Diario Oficial No.76 de fecha 31 de agosto de 1998; 77-2002, publicado el 08 de marzo de 2002; 128-2002, publicado el 23 de abril de 2002; y 134-2002 publicado el 25 de abril de 2002

### 1.3 Misión

Somos una institución rectora y asesora del Sistema de Recursos Humanos en la Administración Pública y administradora del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, responsable de brindar servicios de calidad con personal profesionalizado, fundamentada en los principios de: eficiencia, eficacia, responsabilidad y transparencia.

### 1.4 Visión

Fortalecer la carrera administrativa y el retiro digno de los servidores públicos, asegurando la mejora continua de los servicios en la Administración Pública

### 1.5 Estructura Organizativa

Tabla 1 Estructura Organizativa



# 1.6 Ubicación Geográfica

Tabla 2 Ubicación Geográfica



Fuente Google Maps 2014

## **Capítulo 2**

### **Análisis Situacional**

#### **2.1. Contexto**

##### **2.1.1. Social**

Guatemala es uno de los 22 departamentos de la República de Guatemala. Está situado en la región central del país, tiene una extensión territorial de 2253 kilómetros cuadrados y su población es de aproximadamente 2 975 417 habitantes. Cuenta con 17 municipios y su cabecera departamental es el municipio de Guatemala (Diccionario Municipal de Guatemala, 2001).

El departamento de Guatemala limita al norte con Baja Verapaz, al este con El Progreso, Jalapa y Santa Rosa, al sur con Escuintla y al oeste, con Sacatepéquez y Chimaltenango. El idioma que más se habla en el departamento es el español. Su clima habitual es templado y su fiesta titular se celebra el 15 de agosto, en honor a la Virgen de la Asunción. Su fundación fue el 4 de noviembre de 1825 (Diccionario Municipal de Guatemala, 2001).

En el territorio del departamento de Guatemala, desde la época prehispánica floreció el centro ceremonial Kaminaljuyú, que era punto de enlace comercial entre el norte y el sur de Mesoamérica y entre las tierras altas y las bajas de las culturas mesoamericanas, entre ellas las mayas y mayanses (Lanuza, s.f.).

Kaminaljuyú, densamente poblada, fue probablemente uno de los núcleos humanos más desarrollados del área mesoamericana hasta el arribo de los españoles en el siglo XVI. Otros señoríos mayanses habitaron sus tierras, como el señorío Fortaleza de Mixco Viejo, cuyos vestigios aún subsisten entre la frontera del departamento de Guatemala y el de Chimaltenango, ya que se encuentra situado en el municipio de San Martín Jilotepeque (Lanuza, s.f.)

Con el arribo del hombre occidental en el siglo XVI, el Valle de la Virgen fue habitado desde muy temprano, por españoles, criollos, indios, negros y mulatos. A finales del siglo XVIII, en diciembre de 1773, el Valle de las Vacas, de la Ermita o de la Virgen, fue escogido por la Corona

Real para efectuar el cuarto traslado de la ciudad de Guatemala durante la época colonial, llamada en esta oportunidad, por Real Cédula del 24 de mayo de 1776, Nueva Guatemala de la Asunción (Lara, C., Rodríguez, F., García, C. y Esquivel, A., s.f.).

El departamento de Guatemala fue creado por Decreto de la Asamblea Constituyente de fecha 4 de noviembre de 1825 (Diccionario Municipal de Guatemala, 2001).

### 2.1.2. Ambiental

El deterioro ambiental del departamento de Guatemala es consecuencia en alto grado de las relaciones sociales de producción basadas en la agro exportación primaria sustentada en la agricultura extensiva y el uso de la mano de obra barata y estacional la cual ha generado altos índices de desigualdad, uno de los más altos de América Latina. Con altos índices de pobreza extrema y pobreza no extrema, que afectan a más del 53% de la población, generando un modelo bipolar en el cual el 2% de productores agrícolas tienen acceso al 63% de la tierra cultivable destinada a los monocultivos (caña, café, palma y pastos) las cuales son sometidas a un uso irracional de los recursos naturales.

Situándose en el otro extremo al 96% de los pequeños productores agrícolas minifundistas con un acceso al 26 % de la tierra cultivable en las cuales se produce alimentos para la auto subsistencia de las familias campesinas.

Este modelo económico al producir riqueza para un segmento muy reducido de la población y pobreza y exclusión en amplios sectores de la población guatemalteca, ha producido una gran presión social sobre el uso extractivo de los recursos naturales por parte de la mayoría de la población.

### 2.1.3. Económico

La economía de Guatemala es la propia de un país en desarrollo, constituyendo la mayor economía de América Central, y la novena de América Latina. Su PIB, representa un tercio del PIB regional. El país mantiene unos fundamentos macroeconómicos sólidos en los últimos años,

con un nivel de reservas elevado, un nivel controlado del déficit público (2,8% en 2011) y del déficit exterior y una deuda pública baja, del 24,3% del PIB en 2011. El nivel económico de la población es medio bajo con un 50% de sus habitantes que se encuentran por debajo del umbral de la pobreza y un 15% en pobreza extrema.

El sector más grande en la economía guatemalteca era tradicionalmente la agricultura, siendo Guatemala el mayor exportador mundial de cardamomo, el quinto exportador de azúcar y el séptimo productor de café. El sector del turismo es el segundo generador de divisas para el país tras las remesas de los emigrantes, la industria es una importante rama de la economía guatemalteca y el sector de servicios está aumentando en importancia. Los sectores que más aportan al PIB en Guatemala son:

**Agricultura, ganadería y pesca:** El sector agrícola conforma un cuarto del PIB, dos tercios de las exportaciones, y la mitad de la fuerza laboral. Los productos agrícolas principales son café, caña de azúcar, bananos y plátanos. También se cultiva tabaco, algodón, maíz, frutas y todo tipo de hortalizas. El país destaca por el cultivo de productos agrícolas no tradicionales como brócoli, arveja china, col de bruselas, ajonjolí, espárragos y chile, que en su mayor parte se destinan al comercio exterior. La pesca es importante principalmente en la costa sur, en los departamentos de Escuintla y Retalhuleu, los principales productos de exportación son los camarones, langostas y calamares.

Por su aridez, el llamado corredor seco que cubre parte de los departamentos de Baja Verapaz, Zacapa, El Progreso, Jalapa, Chiquimula, Jutiapa y Santa Rosa, es muy vulnerable a las sequías, no cuenta con seguridad alimentaria además de tener un alto grado de pobreza extrema.

**Minería:** En Guatemala el único metal existente en grandes cantidades es el níquel, cuya extracción se destina mayoritariamente a la exportación; también existen grandes minas de oro y plata así como de jade y cobre.

Industria: La manufactura y la construcción conforman un veinte por ciento del PIB. Las principales industrias se dedican a la transformación de alimentos, ensamblado de vehículos, aparatos eléctricos, pinturas, farmacéuticas, bebidas, editoriales y textiles, entre otras.

Turismo: El turismo se convirtió en uno de los motores principales de la economía, una industria que reportó más de 1.800 millones de dólares en el año 2008. Guatemala recibe alrededor de dos millones de turistas anualmente.

#### 2.1.4. Político-institucional

Actualmente en Guatemala y más específicamente en el gobierno y la administración pública tradicionalmente se entiende que el marco de formulación de políticas se construye a partir del proceso de formulación del Presupuesto de Ingresos y Egresos anuales del Estado.

En esa lógica de previsiones financieras en la que se dota de los recursos a todas las acciones sectoriales e institucionales, territoriales y municipales, queda plasmado lo que se entiende como en el sistema de planificación concebido mediante el marco de - Proyecto y actividades.

Hasta ahora y por largos años el ejercicio de formulación de políticas en el marco del presupuesto de ingresos y egresos ha generado dinámicas de gestión de carácter anual, alterando la visión de planificación y programación de Estado en el sentido del largo plazo. Este enfoque se encuentra arraigado profundamente entre los gestores públicos y altos funcionarios que miden procesos anuales desde la perspectiva del gasto.

Aunque se debe advertir que la lógica instrumental no solamente es correcta sino que pertenece y está condicionado por los límites y restricciones legales, pero no ayuda a la visión de largo plazo.

#### **2.4. Problemas generales**

Falta de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC).

Falta de edificio propio que cubra con las necesidades de la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC).

Falta de comunicación efectiva dentro de los departamentos de la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC).

## **2.5. Priorización de problemas**

Falta de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC).

Durante el proceso de análisis acerca de la Oficina Nacional de Servicio civil se detectaron muchas necesidades que evitan que se logren los objetivos para alcanzar el propósito para lo que fue creada la ONSEC.

Se priorizo“Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)” pues aunque ellos deseen hacer su labor rápidamente son muchas las personas que llegan diariamente con diferentes problemas laborales, y el personal de trabajo sociales insuficiente para la gran cantidad de trabajo que debe realizarse en las oficinas de ONSEC, ya que es un grupo de personal reducido provoca que las colas sean largas y los usuarios inconformes expresan sus molestias.

Para que se logre eficiencia se debe contratar más personal capacitado para el área de trabajo Social.

## Capítulo 3

### Diagnóstico

#### 3.1. Diagnóstico institucional o comunitario

Institución: Oficina Nacional de Servicio Civil de la Presidencia de la República (ONSEC).

Localización: 7 Avenida, 13 Calle esquina, zona 1, Guatemala, Guatemala.

Beneficiarios: Empleados Públicos del gobierno de Guatemala.

Tabla 3 FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con un marco jurídico que fundamenta la creación de la Oficina Nacional de Servicio Civil y que norma el sistema de administración de recursos humanos del Organismo Ejecutivo y otras instituciones que no cuentan con un sistema propio.</li><li>• El Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado cuenta con su Ley y Reglamento, regulando lo relativo a su aplicación y confiriéndole a la ONSEC la facultad de su administración.</li><li>• Se dispone de recurso humano especializado en la administración del Sistema de Recursos Humanos y la administración del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado.</li><li>• La máxima autoridad del Servicio Civil es el Presidente Constitucional de la República.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incremento en la demanda de los servicios que presta ONSEC.</li><li>• Voluntad política para la aprobación de las reformas a la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.</li><li>• Existe una política de Estado en materia de descentralización de la gestión pública que permite a la ONSEC cumplir con el mandato de regionalizar los servicios.</li><li>• Los Acuerdos de Paz, Ley General de Descentralización, Código Municipal, Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural contienen mandatos que se relacionan con la misión de ONSEC.</li><li>• Existe interés de la cooperación internacional para fortalecer los servicios civiles de Latinoamérica,</li></ul>

- Se cuenta con un sistema de correo electrónico interno y externo, página web y servicios incorporados a la misma (cálculo estimado de liquidación por jubilación, consulta del trámite de certificaciones de tiempo de servicios) que facilitan la comunicación entre el personal de la ONSEC, instituciones de gobierno y organismos internacionales.

espacios que pueden aprovecharse para mejorar la función rectora de ONSEC.

- La plataforma del Sistema de Nómina Web permite fortalecer los procesos e información relacionada con la administración de recursos humanos del Sector Público.

#### DEBILIDADES

- Escaso personal capacitado dentro del área de trabajo social impidiendo rapidez y eficiencia en los procesos.
- No se cuenta con un edificio propio y el actual no reúne los requerimientos mínimos de seguridad e higiene y permite la contaminación visual, auditiva y ambiental. Asimismo el pago por renta consume un alto porcentaje del presupuesto asignado a la institución.
- Asignación presupuestaria insuficiente que limita el logro de los objetivos institucionales, así como el cumplimiento de la Política de Desconcentración Administrativa.
- El Plan de Clasificación de Puestos y Salarios del Organismo Ejecutivo

#### AMENAZAS

- Los recursos financieros insuficientes, pueden dejar a la ONSEC al margen de la política de modernización del Estado.
- La incompatibilidad entre la tecnología informática utilizada por el Ministerio de Finanzas Públicas y otras entidades del Estado y la que utiliza ONSEC, limita la comunicación interinstitucional.
- Algunas instituciones del Estado tienen trámites administrativos centralizados y burocráticos que interfieren negativamente en la calidad de respuesta de ONSEC.
- La injerencia de terceras personas (gestores) en los trámites administrativos que se realizan en ONSEC, provoca demoras e interfiere

necesita ser actualizado para dar mayor fortalecimiento al desarrollo de la carrera administrativa.

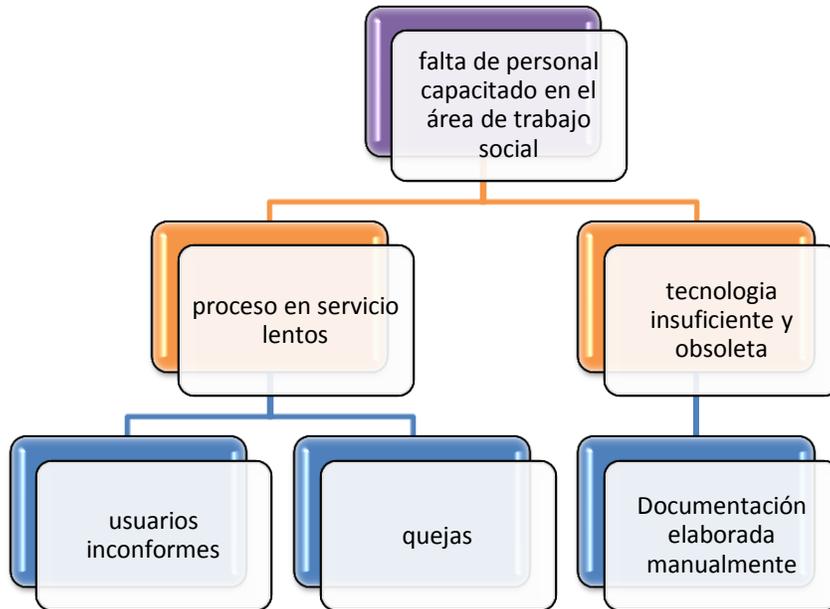
- Falta de un programa de fortalecimiento de los recursos humanos de ONSEC que permita la creación y sostenimiento de un clima organizacional que contribuya a la consolidación de un equipo de trabajo altamente motivado y comprometido con los objetivos de la organización.

negativamente en la imagen institucional de ONSEC.

- Servicios públicos deficientes derivados de la mala administración del recurso humano y la falta de procesos de evaluación que permitan implementar acciones de mejora.
- Constante actividad sísmica que puede atentar contra la vida de las personas especialmente cuando la infraestructura es débil y fallas estructurales incorregibles.

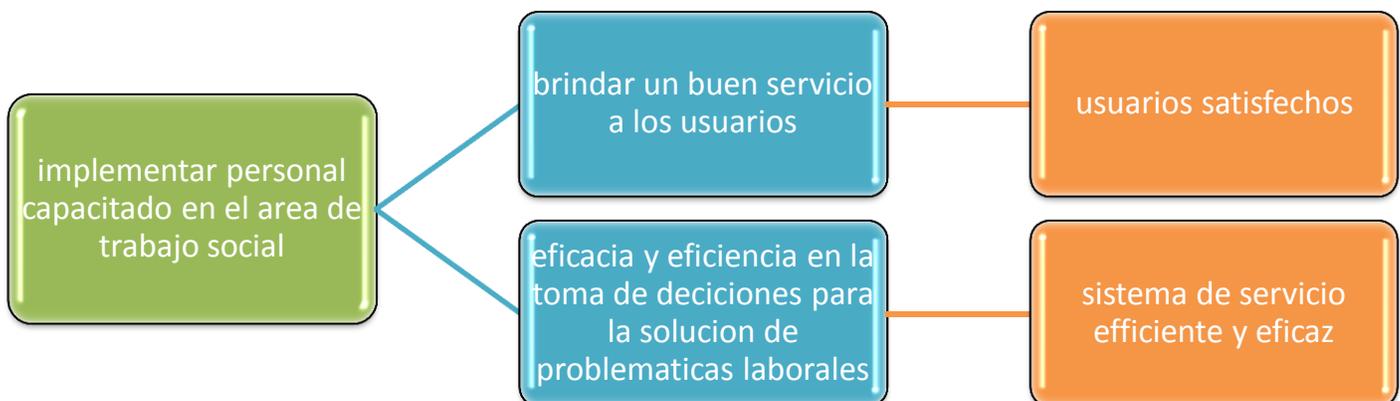
Fuente: Elaboración propia 2014

### 3.1.1 Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia 2014

### 3.1.2 Árbol de objetivos



Fuente: Elaboración propia 2014

### **3.2. Estrategias de acción**

Reuniones con los encargados del área de trabajo social, dialogar de acuerdo con el hallazgo del problema y socializar proponiendo soluciones viables para mejorar la eficiencia de los procesos y agilización de los mismos.

### **3.3. Definición del área de intervención**

El área de intervención es trabajo social de la Oficina Nacional de Servicio Civil que aplica la ley de servicio civil que ha sido de suma importancia en el resto de la historia de los trabajadores del estado hasta en la actualidad ya que integra en un solo cuerpo todos los elementos de un sistema de administración de personal, regulando así las relaciones entre la administración pública y los trabajadores, en efecto de garantizar su eficiencia, asegurar a los mismos justicia y estímulo en su trabajo establecer las normas para la aplicación de un sistema de administración personal por lo que es necesario mejorar en la lentitud de los procesos para alcanzar los objetivos para los que fue creada dicha oficina.

### **3.4. Propuestas de proyectos de intervención**

El primer paso para que un proceso mejore es aceptar que están fallando y es un poco difícil de aceptar, pero se realizaron reuniones con encargados y jefes para analizar el hallazgo en este caso la lentitud del proceso llevado a cabo por las personas del área de trabajo social, luego de varios minutos discutiendo el tema se logró la aceptación con ello surgieron las preocupaciones de cómo solucionar el problema, momento en el que contribuí con mi propuesta de solución que fue la de reclutar más personal capacitado para evitar las tediosas colas e inconformidades de los empleados públicos.

Quedaron de acuerdo que para próximas reuniones van a hablar con superiores para que se inicie el reclutamiento de personas capacitadas.

Actividades y funciones

1. Sesionar
2. Supervisión
3. Contratación de personal

### **3.5 Priorización de proyecto**

“Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)” es el problema que presento viabilidad ante las demás propuestas que son “Falta de edificio propio que cubra con las necesidades de la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC).” “Falta de comunicación efectiva dentro de los departamentos de la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC).”

### **3.6. Resultados**

- Que el personal que se reclute sea capacitado y cumpla con los objetivos que exige la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- Que la Oficina Nacional de Servicio Civil funcione cumpliendo con lo estipulado en la ley de servicio Civil, atendiendo a los empleados públicos con rapidez y eficiencia.
- Que el proceso correspondiente en el área de trabajo social mejore

### **3.7. Avances y límites**

#### **3.7.1. Avances**

- Los empleados públicos salen de la Oficina Nacional de Servicio Civil satisfechos por la atención, rapidez y eficiencia en los procesos solicitados en el área de trabajo social.
- Las peticiones de los empleados y usuarios hayan sido escuchadas por las autoridades de la institución.

#### **3.7.2. Límites**

- El personal de la directiva dejó pendiente la solución para ser presentada a los superiores para la aceptación.
- Esta propuesta implica recursos económicos que deben ser autorizados por el gobierno.

## **Capítulo 4**

### **Proyecto**

#### **4.1. Nombre del proyecto**

Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)

#### **4.2. Ubicación geográfica**

7 Avenida, 13 Calle esquina, zona 1, Guatemala, Guatemala.

#### **4.3. Beneficiarios**

##### **4.3.1. Directos**

- ✓ Empleados de ONSEC
- ✓ Jubilados del gobierno de Guatemala.

##### **4.3.2. Indirectos**

- ✓ Familias de los jubilados del gobierno de Guatemala.

#### **4.4. Fecha de Ejecución**

27-01-2014 al 28-02-2014

#### **4.5. Responsable**

María Teresa Barrientos Palencia

#### **4.6. Descripción del proyecto**

La oficina nacional de servicio civil también llamada ONSEC que es una institución responsable de administrar en forma técnica, armónica, dinámica y eficiente el sistema de recursos humanos de la administración pública y que garantiza al país el desempeño idóneo y efectivo de la labor institucional del gobierno en beneficio de la ciudadanía, presenta una debilidad en uno de sus

procesos o áreas importantes como lo es trabajo social por el escaso personal capacitado que provoca lentitud e inconformidad a los usuarios que buscan la oficina para encontrar soluciones a sus problemáticas.

El presente proyecto se enfoca a proponer soluciones en el área de trabajo social con respecto a la lentitud del proceso y con ello garantizar y cumplir los objetivos que pretende la ley de servicio civil.

#### **4.7. Antecedentes**

Desde 1947 las relaciones entre patronos y trabajadores a nivel de la iniciativa privada, han sido reguladas por el “Código de Trabajo”. Sin embargo, los empleados públicos no gozaban de la misma protección y prerrogativas que otorga dicho instrumento, por lo que durante mucho tiempo se vieron sometidos a situaciones de injusticia laboral. La administración de personal se realizaba en forma empírica y casuística y se padecía dentro del Sector Público en general de una desorganización administrativa en lo referente al sistema de ingreso al servicio y una falta de normativos que regularan las acciones de personal y el régimen de retiro, los cuales se fundamentaban en decisiones subjetivas impregnadas de favoritismo político o conveniencias personales y no con criterios técnicos jurídicamente respaldados.

De esa cuenta el 15 de febrero de 1955 se fundó la Oficina de Censo y Clasificación de Empleados Públicos con miras a emitir el Estatuto del Servidor Público.

En 1956 se emite un Estatuto Provisional de los Trabajadores del Estado, siendo éste el primer antecedente de un instrumento que intentó regular las relaciones mencionadas, aunque no con mucho éxito, ya que el recurso humano del Estado necesitaba de un macrosistema técnico de administración de personal.

El 01 de mayo de 1957, ya vigente el Estatuto Provisional de los Trabajadores del Estado, se establece el Departamento Nacional de Personal del que dependían 26 oficinas de personal de distintos Ministerios del Estado; ellos elaboraron un estudio técnico-financiero para la adopción del Sistema de Clasificación de Puestos y de Selección de Personal.

El 15 de enero de 1958 esta dependencia fue sustituida por el Departamento de Servicio Civil, creado para elaborar estudios encaminados a adoptar un Plan de Clasificación de Puestos. Esta dependencia realizó una encuesta sobre administración de personal en las instituciones estatales.

Es así como nace la Oficina Nacional de Servicio Civil, a quien se le encomendó la misión de ser el órgano ejecutivo encargado de la aplicación de esta ley. La misma debe estar integrada por un Director y un Subdirector y por el demás personal indispensable para su funcionamiento y ejecutividad en todo el territorio de la República. Puede, a juicio del Presidente de la República, crear oficinas regionales dependientes de la Oficina.

Sin embargo, con el fin de lograr los propósitos y principios para los cuales se promulgó la Ley de Servicio Civil, era necesario desarrollar sus preceptos, así como precisar los procedimientos para su correcta aplicación, ya que durante varios años se regularon las relaciones entre el Patrono y los Servidores Públicos sin que existiera un reglamento específico que fijara las normas y especialmente los procedimientos para la aplicación de estas normas.

#### **4.8. Justificación**

La ONSEC es la entidad rectora responsable de la aplicación de la ley de servicio civil, reglamentos y otras leyes complementarias sobre las cuales se rigen todos los servidores públicos, además debe proteger y asegurar justicia laboral por lo que no puede atrasarse mucho tiempo un proceso debe agilizarse con rapidez y dar solución a las demandas de todos los empleados que asisten diariamente a las oficinas es necesario poseer principalmente en el área de trabajo social suficientes personal capacitado que atiendan amable y rápidamente a cada empleado público que requiera de sus servicios

#### **4.9. Objetivos**

##### **4.9.1. General**

Reclutar más personal capacitado en el área de trabajo social dentro de la Oficina Nacional de Servicio Civil ONSEC.

#### 4.9.2. Específicos

- ✓ Realizar reuniones con encargados del área de trabajo social para presentar la identificación del problema y proponer solución.
- ✓ Mejorar la eficiencia y rapidez en los procesos correspondientes al área de trabajo social en la ONSEC.
- ✓ Brindar a las personas mejores condiciones de servicio por medio de rapidez en la solución de sus necesidades.

#### 4.10. Metas

- ✓ Reunir a las personas que integran la junta directiva de ONSEC para exponer el tema sobre el reclutamiento de personal capacitado para el área de trabajo social y que sea aceptado y tomado en cuenta.

#### 4.11. Alcances

- ✓ El logro de la reunión acerca del problema identificado y tomado en cuenta cuando se reúnan con autoridades superiores.

## 4.12. Fases del proyecto, proceso metodológico e indicadores

Tabla 4 Fases y proceso metodológico

Fase	Indicadores	Proceso Metodológico
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar el problema.</li> <li>✓ Se hace el análisis sobre la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se identificó el problema por medio de la observación.</li> <li>✓ Se conoce la historia de la institución por medio de la investigación.</li> </ul>
Análisis Situacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer y conocer todo el contexto de la comunidad donde se ubica la institución.</li> <li>✓ Conocer que problemas sociales enfrenta la comunidad en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se conoció el contexto de la comunidad por medio de la observación e investigación de campo.</li> <li>✓ Todos los problemas que aquejan a la comunidad se conocieron por medio de la investigación de campo.</li> </ul>
Análisis Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realizaron estrategias de acción para poner en marcha el proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ FODA</li> <li>✓ Entrevistas</li> </ul>
Ejecución de proyecto de intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realizaron reuniones con las autoridades competentes para dar a conocer el proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones</li> <li>✓ Entrevistas</li> </ul>
Monitoreo y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se verificó que todos los empleados estuvieran de acuerdo con el proyecto porque al final ellos serían los beneficiados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuadros de asistencia a las reuniones.</li> <li>✓ participaciones en las conferencias.</li> </ul>
Sistematización	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar informe donde se especifique la participación de los beneficiarios del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informes</li> <li>✓ Asistencia</li> </ul>

Fuente: elaboración propia2014

### 4.13. Cronograma

Tabla 5 Cronograma

ACTIVIDAD	FECHA	1era.	2da.	3era.	4ta.	5ta.
Inicio de las actividades y aprender sobre todo lo relacionado con las pensiones.	27-01 al 31-01- 2014					
Elaborar resoluciones de expedientes de jubilados.	03-02 al 07-02- 2014					
Trasladar expedientes del departamento de Trabajo Social al Archivo Activo.	10-02 al 14-02- 2014					
Elaboración de telegramas para las jubilaciones por invalidez y orfandad.	17-02 al 21-02- 2014					
Llamar a todas las personas con expedientes que ya ingresaron de Contraloría General de Cuentas a Trabajo social con liquidación aprobada.	24-02 al 28-02- 2014					

Fuente: Elaboración propia 2014.

#### 4.14. Recursos y presupuesto

##### Recursos Humanos

Jefes de cada departamento de ONSEC

Trabajadora Social

Empleados de ONSEC

Practicante de Trabajo social

##### Recursos materiales

Computo

Hojas

Impresoras

Material de oficina (lápiz, lapiceros etc)

Presupuesto: Q. 7, 063,715.06

##### 4.14.1. Presupuesto

Tabla 6 Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Costo Total
Materiales de Oficina	150 hojas	Q.0.10	Q. 15.00
	12 Lapiceros	Q. 1.50	Q. 13.50
	5 Marcadores	Q.3.00	Q. 15.00
	1 Cartucho de Tinta		
-pasajes	negra y a color.	Q.100.00	Q. 200.00
-Imprevistos	De traslado a		
	practicas	Q.50.00	Q.1,500.00
	En actividades		
	espontaneas	Q.300	Q. 300.00
<b>TOTAL</b>			Q.2,043.50

Fuente: elaboración propia 2014.

#### 4.15. Indicadores de éxito

Tabla 7 Indicadores de éxito

Resultados	Indicador
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que el personal de la Oficina Nacional de Servicio Civil, desempeñe las funciones que le correspondan de manera eficiente.</li></ul>	Que la cantidad de personal dentro de las oficinas de ONSEC sea el adecuado para realizar los trámites correspondientes.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que los usuarios de la Oficina Nacional de Servicio Civil sean el ente principal de los empleados en su labor de gestión y administración.</li></ul>	Los beneficiarios deberán saber con quién se tienen que dirigir para realizar sus diligencias.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que la Oficina Nacional de Servicio Civil funcione adecuadamente según el estudio de secuencia y frecuencia de uso, para captar la cantidad de usuarios y así colocar profesionales en los puestos que haga falta implementar dentro de las oficinas de ONSEC</li></ul>	Todo el personal de ONSEC prestará un mejor servicio ya el trabajo a realizar será repartido con más personal y se realizara la gestión rápidamente.

Fuente: Elaboración propia 2014.

#### 4.16. Evaluación y monitoreo

Teniendo priorizada la problemática de las oficinas de ONSEC que es la falta de personal, se evalúa la viabilidad de propuesta, “Implementación de personal capacitado en el área de trabajo social que agilicen trámites con rapidez y eficiencia en la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)” se evalúa para saber si es aplicable o no, el monitoreo y la encuesta ayudo a visibilizar el impacto positivo que la propuesta de solución ejerce para fortalecer los procesos en la Oficina Nacional de Servicio Civil.

Se le dio prioridad máxima a la opinión de los usuarios de la Oficina Nacional de Servicio Civil ONSEC ya que son ellos quienes pueden dar un diagnostico valedero, por ser quienes hacen uso de ONSEC por sus trámites de jubilación entre otros.

## **Conclusiones**

- El personal del área de trabajo social de la Oficina Nacional de Servicio Civil es insuficiente para cumplir en su totalidad los objetivos de la ONSEC.
- Se evidenció la falta de rapidez en la atención de empleados públicos en el área de trabajo social de la ONSEC.
- Se identificó la falta de atención a los empleados públicos por las largas y tediosas colas que hacen.

## **Recomendaciones**

- Contratar personal capacitado en el área de trabajo social de la oficina nacional de servicio civil ONSEC.
- Mejorar la atención de los empleados públicos con rapidez en el área de trabajo social de la ONSEC.
- Evitar las largas y tediosas colas que hacen los empleados públicos en el área de trabajo social de la ONSEC.

## Referencias bibliográficas

- Botta Mirta, Tesis, monografías e informes. Nuevas normas y técnicas de investigación y redacción. 1ª ed. Buenos Aires: Biblos 2002.
- Cívica Comodes. (2001). Diccionario Municipal de Guatemala.
- Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (2006). Instituto Nacional de Estadística de Guatemala. Recuperado el 1 de noviembre de 2010, de <http://www.ine.gob.gt/index.php/demografia-y-poblacion/42-demografiaypoblacion/64-encovi2006>
- González, D. (2008). Compendio de Geografía de Centro América. Estados Unidos: E. Goubard.
- Haefkens, J. (1969). Viaje a Guatemala y Centroamérica. Guatemala: Universitaria.
- [http://wikiguate.com.gt/wiki/Guatemala\\_\(departamento\)#sthash.9waC03AL.dpuf](http://wikiguate.com.gt/wiki/Guatemala_(departamento)#sthash.9waC03AL.dpuf)
- Lanuza, S. (s.f.). Viaje a Guatemala con Prensa Libre: Guatemala. Prensa Libre.
- Lara, C., Rodríguez, F., García, C. & Esquivel, A. (s.f.). Tradiciones de Guatemala: Guatemala. Prensa Libre.
- Morán, S. (1978). Guía Geográfica. Guatemala: Impresión El Faro.
- Presidencia de la Republica, Oficina Nacional de Servicio Civil, actualizado enero 2014

- Recopilación de Leyes, es una publicación de la Comisión Presidencial para la Reforma del Estado, la Descentralización y la Participación ciudadana –COPRE- edición 2003. Decreto 12-2002 Código Municipal art. 4 título I Generalidades pág. 106.
- Universidad Panamericana. Facultad de Educación (2013). Manual de Estilo para elaborar opciones de Egreso.
- Universidad Panamericana. Facultad de Educación: citas y referencias bibliográficas, una guía de las normas APA.
- Universidad Panamericana. Reglamento Académico. Año 2009.
- [www.onsec.gob.gt/](http://www.onsec.gob.gt/)

## Anexos

### Anexo 1 Plan general de práctica

El periodo de 5 semanas de práctica supervisada comunitaria se realizaron varias actividades, en la siguiente tabla se especifican todas las actividades y su respectivo desarrollo.

Tabla 8 Plan general de práctica

ACTIVIDAD	DESARROLLO
Inicio de las actividades y aprender sobre todo lo relacionado con las pensiones.	Presentación de todo el personal, asimismo el conocimiento de todas las instalaciones de ONSEC, también conocimiento sobre la Ley de Clases Pasivas que trata sobre los derechos y obligaciones de todos los pensionados.
Elaborar resoluciones de expedientes de jubilados.	Una vez que ingresan los expedientes de Contraloría General de Cuentas al departamento de Trabajo Social se procede a elaborar las resoluciones correspondientes de cada uno de los expedientes.
Trasladar expedientes del departamento de Trabajo Social al Archivo Activo.	Cuando los expedientes ingresan al área de Trabajo social se llama por teléfono al beneficiario, se le hace la respectiva resolución, luego se traslada al Archivo Activo donde los jubilados pueden recoger su liquidación aprobada.
Elaboración de telegramas para las jubilaciones por invalidez y orfandad.	Se elaboran telegramas donde se especifican las obligaciones de los pensionados por invalidez y orfandad para que puedan cumplir anualmente con lo requerido y así no se les quite la pensión.
Llamar a todas las personas con expedientes que ya ingresaron de Contraloría General de Cuentas a Trabajo social con liquidación aprobada.	Se llaman por teléfono a todas las personas que han sido beneficiadas con el goce de la jubilación para que se presente a ONSEC para que recojan su liquidación aprobada para que sigan el trámite correspondiente.

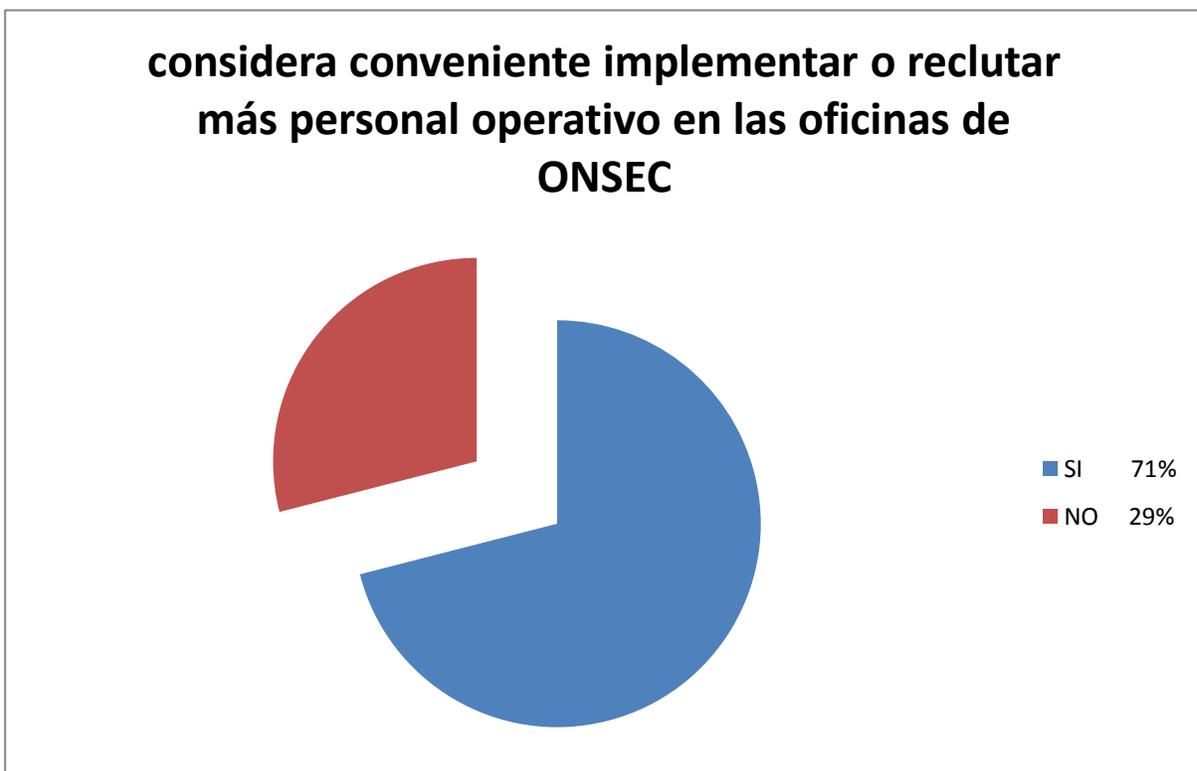
Fuente: Elaboración propia 2014

## **Anexo 2 Instrumentos de recolección de información**

Se elaboraron instrumentos con el propósito de obtener la opinión de la población con relación a este tipo de proyecto.

Con el instrumento No.1 se obtiene la opinión de los empleados de ONSEC, como ente gubernamental y solicitante del proyecto.

Tabla 12 Instrumentos de recolección de información



### Anexo 3 Análisis de involucrados

Tabla 13 Análisis de involucrados

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
Adultos	Poder recibir su pensión luego de prestar servicio laboral al gobierno de Guatemala.	Sin duda, uno de los sectores más vulnerables de la sociedad guatemalteca es el de los jubilados del Estado, pues por su avanzada edad sufren problemas de salud, así como el fuerte impacto de la carestía de la vida.	Entrevistas personales y vía telefónica.  Observación  Visita domiciliaria.
Adolescentes	Los adolescentes gozan de la pensión de extensión a la orfandad. Este beneficio lo pueden solicitar los jóvenes y señoritas que ya gozan de pensión por orfandad y que al cumplir su mayoría de edad solicitan la ampliación del beneficio, siempre y cuando ostenten su calidad de estudiantes.  Según los derechos del Código de la niñez y la adolescencia, es niño todo	Muchos adolescentes pierden el interés por sus estudios, al menos durante algunas épocas.  Falta de interés en las personas que ciudad a los niños	Observación  Entrevista

Niños	<p>individuo desde que nace hasta que cumple 18 años.</p> <p>Se otorga este beneficio a los hijos menores de edad legalmente reconocidos por el ex trabajador civil del Estado, fallecido.</p> <p>Se otorga este beneficio a los hijos menores de edad legalmente reconocidos por el ex-trabajador civil del Estado, fallecido.</p>		Observación
-------	---	--	-------------

Fuente: Elaboración propia 2014.

## Anexo 4 Fotografías



Atención a los pensionados vía telefónica que ingresan a la oficina de Trabajo Social



Levantar el conocimiento a los expedientes



Área del Archivo Activo, donde se entregan los expedientes después de recibirlos de Contraloría General de Cuentas



Licda.: Gladis Hortensia González  
Jefa del Departamento de Trabajo Social



Lic.: Erwin Estuardo Monterroso Archivando los expedientes en orden correlativo  
Jefe de Coordinación de Regionalización





De izquierda a derecha: Lic. Erwin Monterroso Oficina Nacional de Servicio Civil  
Coordinador de Regionalización, (ONSEC)  
Licda. Patria García Directora de ONSEC y  
Álvaro Rivera jefe del departamento de Previsión Civil

**Anexo 5 Formato del Conocimiento de expedientes cuando ingresan de  
Contraloría General de Cuentas**

Tabla 6 Formato del Conocimiento de expedientes cuando ingresan de Contraloría  
General de Cuentas

**Oficina Nacional de Servicio Civil**

**Departamento de previsión civil**

**Unidad de trabajo social**

**Conocimiento No. 2014-00017**

**EXPEDIENTES CON LIQUIDACIONES AL ARCHIVO ACTIVO**

**Fecha: Febrero 2014**

<b>No.</b>	<b>No. Expediente</b>	<b>S</b>	<b>Pensión</b>	<b>No.</b>	<b>No. Expediente</b>	<b>S</b>	<b>Pensión</b>
<b>1</b>	28958	M	Jubilación	<b>17</b>	29396	M	Jubilación
<b>2</b>	29373	M	Jubilación	<b>18</b>	22904	M	Jubilación
<b>3</b>	29498	M	Jubilación	<b>19</b>	25281	M	Jubilación
<b>4</b>	28845	M	Jubilación	<b>20</b>	29660	M	Jubilación
<b>5</b>	17156	M	Jubilación	<b>21</b>	29636	M	Jubilación
<b>6</b>	28818	M	Jubilación	<b>22</b>	29420	M	Jubilación
<b>7</b>	28778	M	Jubilación	<b>23</b>	29354	M	Jubilación
<b>8</b>	29566	M	Jubilación	<b>24</b>	29537	M	Jubilación
<b>9</b>	29620	M	Jubilación	<b>25</b>	29630	M	Jubilación
<b>10</b>	29549	M	Jubilación	<b>26</b>	29602	M	Jubilación
<b>11</b>	29583	M	Jubilación	<b>27</b>	29484	M	Rev. a la Jubilación
<b>12</b>	29430	M	Jubilación	<b>28</b>	23761	F	Jubilación
<b>13</b>	29371	M	Jubilación	<b>29</b>	29615	F	Jubilación
<b>14</b>	29284	M	Rev. a la Jubilación	<b>30</b>	29584	F	Jubilación
<b>15</b>	28096	M	Jubilación	<b>31</b>	29114	F	Jubilación
<b>16</b>	29707	M	Jubilación	<b>32</b>	29156	F	Jubilación

## Anexo 6 Programación de visitas domiciliarias

Tabla 7 Programación de visitas domiciliarias



**PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**  
**OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL**  
**PROGRAMACIÓN DE VISITAS DOMICILIARIAS**  
**Guatemala Marzo 2014**

<b>EXPEDIENTE</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCION</b>
06-121689	JUANA MUTAZ VENTURA DE LOPEZ	BARRIO SAN SEBASTIAN SACAPULAS QUICHE
04-108330	FRANCISCO JAVIER SALAZAR GALVEZ	1ra. AVENIDA 4-455 ZONA 1 EL TEJAR
03-104073	LUZMAN MARILY MATEO BACERA	CASERIO PIEDRA PARTIDA ALDEA EL SITIO CATARINA SAN MARCOS

# Anexo 7 Control de asistencia

## Tabla 13 Control de asistencia



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Sabiduría, ante todo adquiere sabiduría

Oficina Nacional de Servicio Civil  
Depto Previsión Civil  
Sección de trabajo Social  
Guatemala, 2014.

MARIA TERESA BARRIENTOS PALENCIA

FECHA	ENTRADA	SALIDA	HORAS	FIRMA PRACTICANTE	FIRMA JEFE INMEDIATO	SELLO DE LA REPUBLICA SOCIAL GUATEMALA, C. A.
27/01/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
28/01/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
29/01/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
30/01/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
31/01/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
03/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
04/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
05/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
06/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
07/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
10/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
11/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
12/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
13/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
14/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
17/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
18/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
19/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]
20/02/2014	8:00	16:00	8	[Signature]	[Signature]	[Stamp]

21/02/2014	8:00	16:00	8	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL GUATEMALA, G. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL GUATEMALA, G. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL GUATEMALA, G.
24/02/2014	8:00	16:00	8	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
25/02/2014	8:00	16:00	8	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
26/02/2014	8:00	16:00	8	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
27/02/2014	8:00	16:00	8	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
28/02/2014	8:00	16:00	8	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
<hr/>			<i>ultima linea</i>			

TOTAL DE HORAS: 200 horas

*[Signature]*  
 (F) Licda. Gladys Hortencia González Avila  
 Jefe de la Unidad de Trabajo Social  
 Oficina Nacional de Servicio Civil

*[Signature]*  
 Lic. Mario R...  
 Vo. Bo. Coordinador Universidad Panamericana  
 Sede El Jicaro, El R...  
 GUATEMALA