

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

Términos de referencia para actividades sobre el terreno y misiones

**Código y país asociado:** SOCIEUX+ 2024-11 Guatemala

**Título de la acción:** Mejora de la gestión administrativa de pensiones de clases pasivas civiles del Estado

**Institución asociada:** Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)

**Código de actividad y título:** Actividad # 3 - Elaboración con la colaboración de la ONSEC, de un Protocolo de atención al público multicanal en materia de pensiones de clases pasivas civiles del Estado

**Fechas tentativas de implementación:** Actividad 3

*Preparación a distancia: 21 de abril – 09 de mayo de 2025*

*Implementación presencial en Ciudad de Guatemala: 12 al 23 de mayo de 2025*

*Presentación y revisión de informes a distancia: 26 de mayo – 06 de junio de 2025*

*Retroalimentación y validación de los entregables por el socio: 09 – 13 de junio de 2025*

**Perfil de los expertos/os por actividad:**

Actividad #3: Experta/o #1 (principal) – Especialista en Pensiones; Administración de la Seguridad Social

Actividad #3: Experta/o #2 - Especialista en Pensiones; Administración de la Seguridad Social

**Volumen de trabajo:**

Actividad #3 - Experta/o #1: 18 días

Actividad #3 - Experta/o #2: 16 días

**Referencia de la convocatoria de expertos/os:** 24-11/GTM/3

**Versión - #:** \_\_\_  Proyecto preliminar  Versión definitiva Fecha: 25 de marzo de 2025

SOCIEUX+ está implementado por

Partenariado liderado por



Cofinanciado por la Unión Europea



## 1 CONTEXTO

### 1.1 Información socioeconómica general

Guatemala es la mayor economía de América Central, con un PIB de US\$92,7 mil millones en 2022 y un crecimiento estable del 3,5% en promedio durante 2010-2019. A pesar de este sólido desempeño económico, las tasas de pobreza y desigualdad se encuentran entre las más altas de la región, con un 55,1% de la población viviendo en pobreza en 2023, principalmente en áreas rurales e indígenas. La economía informal representa el 49% del PIB y emplea al 71,1% de la población ocupada.

Un Estado con bajos ingresos fiscales y gastos, deficiencias en el acceso a servicios básicos, limitadas oportunidades laborales y productivas, y frecuentes desastres naturales son algunos de los factores clave que han contribuido a la pobreza y las altas tasas de emigración. Las remesas equivalen al 19% del PIB en 2022, reflejando la dependencia de la economía y los hogares.

El Índice de Capital Humano de 0,46 en 2020 está muy por debajo del promedio regional, con indicadores particularmente bajos entre los pueblos indígenas y afrodescendientes. La tasa de desnutrición crónica infantil del 47% se encuentra entre las diez más altas del mundo. Los desastres naturales también han revertido avances en capital humano e infraestructura.

No obstante, Guatemala tiene un enorme potencial gracias a sus recursos naturales, biodiversidad, riqueza cultural y ubicación estratégica cerca de Estados Unidos, ofreciendo oportunidades de turismo y "nearshoring". El nuevo presidente Arévalo se ha comprometido a aumentar la rendición de cuentas, promover el comercio y la inversión, y abordar brechas significativas en desarrollo humano, infraestructura e inclusión económica.

### 1.2 Situación del sector de intervención

El artículo 108 de la Constitución Política de Guatemala establece que las relaciones del Estado y sus entidades descentralizadas o autónomas con sus trabajadores se rigen por la Ley de Servicio Civil, con excepción de aquéllas que se rijan por disposiciones o leyes propias de dichas entidades.

Por su parte el artículo 21 de la Ley de Servicio Civil de Guatemala dispone que la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC) es el órgano administrativo que regula las relaciones entre las Administraciones Públicas y sus servidores. En este sentido, le corresponde a la ONSEC asegurar condiciones equitativas en el trabajo, garantizar la eficiencia institucional, por medio de la aplicación de normas que definen el sistema de administración de recursos humanos, así como la administración, registro trámite y demás operaciones que establece la Ley de Clases Pasivas del Estado, proporcionando a la población civil trabajadora que aporta a dicho Régimen y sus familiares los beneficios económicos a través del otorgamiento de pensiones.

Uno de los desafíos más significativos que la Oficina Nacional del Servicio Civil de Guatemala en la gestión de prestaciones se constata una insuficiencia de los instrumentos y técnicas de gestión para dar respuesta adecuada al reconocimiento de las prestaciones del régimen de clases pasivas, de manera que con frecuencia se alcanza el plazo de un año, en algunos casos, en la interrupción de rentas del servidor público desde que cesa en el trabajo hasta que percibe la pensión.

Entre las causas que provocan este retraso crítico se encuentran las siguientes:

- Un incremento no habitual de la demanda de servicios que desequilibran las capacidades de respuesta institucional.
- Una burocracia excesiva con trámites lentos y difíciles.
- La desigualdad en el acceso a las TIC y la desconfianza de los usuarios al uso de plataformas electrónicas.
- La intervención de distintas administraciones en la tramitación de pensiones.

Asimismo, se ha detectado en la oficina de atención al público de Ciudad de Guatemala, la asistencia de personas que recorren jornadas enteras o duermen en la puerta para ser atendidas personalmente, se ha detectado la existencia generalizada de representantes formales e informales,

personas que no saben hablar español o que no lo escriben ni leen, aunque lo hablen. Se ha detectado la necesidad de mejorar el sistema de atención telefónica, aunque la Oficina está realizando esfuerzos sobre ello y sobre la reorganización de las oficinas. Faltan protocolos de atención al público con enfoque de multiculturalidad, faltan protocolos de atención telefónica que garanticen la confidencialidad, falta formación entre los informadores gestores, tanto en criterios de actuación como en técnicas de atención al público. No existe un lugar en el que las personas puedan ser asistidas en la realización de trámites telemáticos. Existen dos oficinas regionales de ONSEC que realizan una encomiable labor de acercamiento de la administración al ciudadano, pero su área de influencia es escasa. Existen gobernaciones que apoyan a ONSEC en su gestión pero que no participan activamente de todas las actuaciones. Faltan convenios de colaboración para que esta ayuda se optimice.

Constatadas estas insuficiencias se ha elaborado un Plan Estratégico Institucional 2023-2033 en el que se contemplan, entre otras las siguientes acciones clave:

- 1.- Elaborar e implementar un modelo de gestión de la calidad de los servicios institucionales.
- 2.- El modelo de gestión debe incorporar medidas de eficacia en los servicios de previsión civil.
- 3.- El modelo de gestión debe promover una mayor eficacia en la administración del recurso público.
- 4.- El modelo debe fomentar el fortalecimiento institucional.

Ante estos problemas la Acción pretende fortalecer las capacidades técnicas en el ONSEC a fin de superar los indicados problemas y particularmente reducir el tiempo de respuesta en el reconocimiento de pensiones con la finalidad de que no exista una interrupción de rentas.

El proyecto, se fundamenta en una triple línea de actuación:

a) Por un lado, la adaptación del reglamento de aplicación de la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado (Acuerdo Gubernativo No. 1220-88 del 30 de diciembre de 1988), a fin de adaptar la norma a la Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites.

b) Por otro lado, se pretende efectuar una reingeniería de procesos, suprimiendo y simplificando trámites, reordenando servicios administrativos consolidando un sistema de gestión basado en la calidad y de mejora continua dirigida tanto a los servicios de tramitación como de los servicios de atención al ciudadano. Asimismo, se pretende establecer un sistema de coordinación con las demás instituciones que participan en el proceso;

c) Asimismo, se pretende sistematizar el proceso de atención al público multicanal en materia de pensiones de clases pasivas civiles del Estado; así como optimizar la atención al público solicitante de pensiones de clases pasivas civiles del Estado – y con el objetivo de una mejora en los servicios de atención a los beneficiarios de las pensiones y una mejor coordinación con las demás administraciones o instituciones implicadas.

### **1.3 Papel de la institución**

El artículo 108 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece que las relaciones del Estado y sus entidades descentralizadas o autónomas con sus trabajadores se rigen por la ley de Servicio Civil, con excepción de aquellas que se rijan por disposiciones o leyes propias de dichas entidades.

Por su parte, el artículo 21 de la Ley de Servicio Civil de Guatemala dispone que la Oficina nacional de Servicio Civil (ONSEC) es el órgano administrativo que regula las relaciones entre las Administraciones Públicas y sus servidores. En este sentido, le corresponde a la ONSEC asegurar las condiciones equitativas en el trabajo, garantizar la eficiencia institucional, por medio de la aplicación de normas que definen el sistema de administración de recursos humanos, así como la administración, registro, trámite y demás operaciones que establece la Ley de Clases Pasivas del Estado, proporcionando a la población civil trabajadora que aporta a dicho Régimen y a sus familiares los beneficios económicos a través del otorgamiento de pensiones.

#### **Misión.**

La ONSEC es la Institución Administradora de la gestión de Recursos Humanos y del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado que regula las relaciones entre la Administración Pública y sus servidores y sus beneficiarios, con el fin de garantizar un servicio eficaz y eficiente.

## **Visión.**

Ser reconocida como la institución rectora que moderniza y fomenta el fortalecimiento del sistema de Servicio civil a través de una gestión innovadora y efectiva.

## **Objetivos Institucionales.**

Con fundamento en lo preceptuado en la Ley de Servicio Civil, ley de Clases Pasivas Civiles del estado y sus respectivos reglamentos, la oficina nacional de Servicio Civil tiene como objetivos fundamentales los siguiente:

- a) Garantizar a la nación la eficiencia en la operación de la función pública por medio de la aplicación de la ley de Servicio Civil y otras leyes relacionadas que fortalezcan el desarrollo de un Estado moderno y eficiente.
- b) Regular las relaciones entre el Estado y sus trabajadores, como medio eficaz para el fortalecimiento y progreso de la administración pública, además de garantizar con transparencia a los servidores públicos el pleno ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- c) Dotar de personal idóneo a la administración pública con el propósito de garantizar la prestación oportuna de los servicios con eficacia, transparencia, honradez y responsabilidad.
- d) Proporcionar a las instituciones y dependencias del organismo Ejecutivo el instrumental técnico-legal, con el fin de administrar adecuadamente el recurso humano al servicio del Estado, en aras del bien común y el desarrollo integral de la población guatemalteca.
- e) Proporcionar a la población civil trabajadora del Estado y sus familiares los beneficios económicos que les corresponde conforme lo establece la Ley de Clases Pasivas del Estado y su Reglamento.
- f) Establecer la carrera administrativa del servidor público sobre los ejes de capacidad y competencia.
- g) Realizar procesos de desconcentración-descentralización de algunos servicios que presta la ONSEC con el propósito de hacer eficiente la atención de sus usuarios.

En el ámbito de la gestión de clases pasivas civiles del Estado, la ONSEC tramita, reconoce, abona y ejerce el control de las pensiones causadas por los funcionarios de la administración civil de Guatemala o sus derechohabientes por:

- Jubilación.
- Invalidez.
- Viudedad.
- Orfandad.
- Pensión en favor de los padres.

## **2 DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN**

### **2.1 Objetivo principal**

Se refuerzan y consolidan las capacidades institucionales de las instituciones de empleo, trabajo y protección social

### **2.2 Objetivos específicos**

Se ha establecido una gestión de la actividad administrativa basado en un modelo de calidad resultando una mejora de los tiempos de respuesta en la gestión de las pensiones, una mejora en los servicios de atención a los beneficiarios de las pensiones y una mejor coordinación con las demás administraciones o instituciones implicadas

### **2.3 Resultados esperados**

R.1: Resulta optimizado el marco normativo del régimen de pensiones gestionado por la ONSEC

R.2: Resulta optimizada la gestión administrativa de las pensiones de clases pasivas civiles del Estado

## 2.4 Entregables finales esperados

D.1 Propuesta de reforma del Reglamento de la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado de Guatemala [Act.1]

D.2: Flujos de trabajo revisados y/o manual de procedimientos revisado para la mejora y optimización de la gestión de las pensiones de clases pasivas civiles del Estado de Guatemala, basado en un modelo de gestión de calidad que, mejore los tiempos de respuesta, la atención a los interesados, la coordinación con otras administraciones o instituciones y, la reordenación de los servicios [Act.2]

D.3: Material(es) de presentación de los nuevos flujos de trabajo/nuevos procedimientos internos dirigido al personal de la ONSEC, con miras a la puesta en práctica de la reingeniería de procesos [Act. 2]

D.4: Protocolo de atención al público multicanal en materia de pensiones de clases pasivas civiles del Estado [Act. 3]

## 3 METODOLOGÍA

### 3.1 Actividades programadas (plan de trabajo de la acción)

Se han programado las siguientes actividades para la acción:

- Actividad 1 - [Elaboración con la colaboración de la ONSEC, de una propuesta de reforma del reglamento de la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado de Guatemala](#)
- Actividad 2 - [En colaboración con la institución socia, analizar y revisar la gestión de las pensiones en vista de la mejora y optimización de los procesos basados en la calidad, con mejora de los tiempos de respuesta, la atención a los interesados, la coordinación con otras administraciones, la reordenación de los servicios](#)
- Actividad 3 - [Elaboración con la colaboración de la ONSEC, de un Protocolo de atención al público multicanal en materia de pensiones de clases pasivas civiles del Estado](#)

Estos términos de referencia abarcan los servicios esperados para la o las actividades del plan de trabajo descrito anteriormente:

- Actividad#3.

### 3.2 Inclusión de temas transversales

SOCIEUX+ reconoce la importancia de incluir cuestiones transversales en las políticas y los sistemas de protección social, laboral y de empleo. Los siguientes temas transversales deben tenerse debidamente en cuenta en la planificación e implementación de la o las actividades:

- Buena gobernanza;
- Derechos humanos (incluidos los derechos de los niños, los discapacitados, los grupos vulnerables y las minorías).

## 4 DESCRIPCIÓN DE LA O LAS ACTIVIDADES

### 4.1 Tareas programadas

Los/as expertos/as europeos, liderados por el Experto/a Principal, en colaboración con la institución socia, procederán a elaborar un **Protocolo de atención al público**.

La elaboración de ese Protocolo de atención al público incluirá el apoyo por parte del equipo de expertos a la ONSEC en la realización de las siguientes tareas:

- Apoyo a la realización de un Protocolo de atención al público presencial: análisis del trabajo de recepción, viabilidad de la figura del anfitrión, tiempos de espera, especialización del personal, uso de CEO para la entrada de documentos, desaparición del papel, condiciones de la sala de espera y de la oficina en general, así como cualquier otro supuesto que pueda mejorar ostensiblemente el proceso de atención al público desde su llegada. Se pondrá especial atención en las oficinas de Zacapa y Quetzaltenango, teniendo en cuenta su ubicación y gestión.
- Apoyo a la realización de un Protocolo de atención al público telefónico: se estudiará la existencia de atención en primer o segundo nivel, pasos de identificación, dossier de preguntas frecuentes, formación, así como cualquier otra técnica que pueda influir positivamente en la atención al público.
- Apoyo a la realización de un Protocolo de gestión del buzón de quejas y sugerencias.
- Apoyo a la realización de un Protocolo de atención al público culturalmente diverso, teniendo en cuenta las 23 lenguas de Guatemala.
- Apoyo a la realización de un Protocolo de atención al público vulnerable: revisión del protocolo actual y sistematización de instrucciones. Se incluirá optimización del trabajo realizado por trabajo social y sus visitas domiciliarias.
- Apoyo a la realización de un Protocolo de atención al público con discapacidad: la Oficina ya ha empezado a capacitar a sus informadores en técnicas del lenguaje de signos. Esta buena práctica, así como cualquier otra que pueda instaurarse, debe ser observada y actualizada si fuera necesaria. Ejemplo: colocación de bucles electromagnéticos o dispositivos similares.
- Apoyo a la realización de un Protocolo de colaboración con entidades externas para el uso masivo de CEO: gobernaciones departamentales, departamentos de RRHH, entre otros.

***Nota. Si fuera necesario se contará con gastos de interpretación para la misión y traducción de los entregables, y en vistas a la implementación de dichas tareas por parte del equipo de expertos, en apoyo a la institución socia y respondiendo a principios de gestión basada en resultados.***

### **Fase Preparatoria y de documentación.**

**Tarea 1:** Estudio y análisis del contexto y de la documentación relevante, que consiste en la documentación proporcionada por SOCIEUX+, la transmitida por el socio y la recopilación autónoma de los expertos.

**Tarea 2:** Contactos preliminares con el socio para definir la metodología, el alcance y la agenda de la actividad, que se transmitirán por lo menos una semana antes de la misión del equipo de SOCIEUX+.

**Tarea 3:** Identificar con la ONSEC las personas referentes principales para la actividad.

**Tarea 4:** Elaborar con la ONSEC el material y recolección de datos para su sistematización.

**Tarea 5:** Participar en las reuniones de briefing con el equipo SOCIEUX+ antes de iniciar in situ la actividad.

**Tarea 6:** Acordar los arreglos logísticos con la Dirección para la implementación de las técnicas de investigación (entrevistas, encuestas, grupos focales, etc.).

### **Fase de Intervención (in situ)**

**Tarea 1:** Realizar los últimos ajustes de la agenda y el material de recogida y de sistematización de la información.

**Tarea 2:** Realizar la recogida de información y sistematización

**Tarea 3:** Organizar sesiones de retroalimentación y validación de resultados con los distintos actores, en coordinación con la ONSEC.

**Tarea 4:** Los expertos estarán disponibles para una reunión a solicitud de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala para un briefing.

**Tarea 5:** Canalizar a la técnica de comunicación de SOCIEUX+ todo el material que pueda ser útil para informar al público sobre la actividad (fotografías, entrevistas, notas o artículos).

**Tarea 6:** Presentación a las autoridades de la ONSEC de las recomendaciones preliminares (en el marco de una sesión de trabajo de debriefing/restitución)

#### **Fase de redacción de documentos:**

**Tarea 1:** Análisis de toda la información recogida y sistematizada, así como la finalización de las recomendaciones. Finalización de todos los entregables de la actividad.

**Tarea 2:** Uso de formatos de texto (plantilla) proporcionados por SOCIEUX+ en la preparación de presentaciones e informes.

**Tarea 3:** Participar en una reunión de debriefing con el equipo SOCIEUX+ después de la actividad.

## **4.2 Entregables esperados**

### **4.2.1 Entregables previos a la misión**

- P1: **Nota metodológica**, que detalle el enfoque de trabajo, las herramientas y métodos que deben usarse, análisis de riesgos, etc.
- P2: **Agenda** de la actividad/misión, que detalle las reuniones y sesiones de trabajo que se realizarán, las personas que se reunirán, etc.

### **4.2.2 Entregables finales**

- **Informe individual de misión de experta/o (ExMR)** en formato SOCIEUX+ (modelo proporcionado). Este informe es un producto confidencial destinado exclusivamente a uso interno por SOCIEUX+. El equipo de misión también puede presentar un informe conjunto ExMR si los miembros lo desean (ver las instrucciones en el modelo).
- **Formulario individual de comentarios de experta/o (ExF)** cumplimentado en línea (consulte las instrucciones y el enlace en el modelo ExMR)
- **Informe de actividad colectiva (AcR)** en formato SOCIEUX+ (modelo proporcionado). Este AcR debe ser producido conjuntamente por el equipo de misión. Está destinado a la institución asociada y muy probablemente se compartirá con los principales intervinientes en la acción. El informe debe reflejar las tareas realizadas durante la actividad. Supondrá una contribución significativa a los entregables finales de la acción. *Vea también las instrucciones en el modelo.*
- **D.4: Protocolo de atención al público multicanal en materia de pensiones de clases pasivas civiles del Estado**

## **5 INFORMES Y PRESENTACIÓN DE ENTREGABLES**

### **5.1 Formatos**

Todos los entregables y productos *de la actividad* (notas, informes, presentaciones, etc.) deben ser conformes a los formatos y modelos proporcionados por el equipo de SOCIEUX+.

Todos los entregables y productos deben enviarse en *versión electrónica editable* [Microsoft Word 97-2003 [doc], PowerPoint 97-2003 [ppt] y Excel 97-2003 [xls], o en formato equivalente OpenDocument). No se aceptarán documentos electrónicos no editables como "formato de documento portátil" (PDF).

El equipo de SOCIEUX+ proporcionará *los modelos de presentación electrónica* que deberán utilizarse durante la actividad/misión. Estos modelos están en formato PowerPoint Microsoft y cumplen con la carta gráfica de SOCIEUX+. Estos modelos deberán ser utilizados como único formato por todos los miembros del equipo de misión. Deberán ser usados *para todas las presentaciones realizadas por el equipo de misión* durante la actividad. No está autorizado el uso por parte de los expertos/os de sus propios modelos o formatos de su organización de origen a menos que el equipo de SOCIEUX+ indique lo contrario por escrito [por correo electrónico].

Todas las versiones de los entregables u otros productos utilizados o producidos durante la actividad/misión deben incluir la siguiente cláusula de no-responsabilidad:

*"Cláusula de no-responsabilidad:*

*La responsabilidad de esta publicación recae exclusivamente en sus autores. La Unión Europea, la Comisión Europea, los socios implementadores de SOCIEUX+ y el personal de SOCIEUX+ no podrán ser considerados responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella" .*

Las personas contratados podrán consultar el dossier de información que se les proporcionará después de su contractualización.

## 5.2 Presentación y aprobación

Todas las versiones de entregables (borrador, finales u otras) deberán enviarse directa y únicamente al equipo de SOCIEUX+, a menos que el equipo SOCIEUX + indique lo contrario por escrito [por correo electrónico].

### 5.2.1 Entregables previos a la misión

- Los entregables previos a la misión deberán enviarse como máximo 5 días hábiles antes del inicio de la actividad o el inicio de la misión de expertas/os, lo que ocurra primero.
- Los entregables previos a la misión serán examinados por el equipo de SOCIEUX+ y la institución asociada. Los comentarios sobre los entregables deberán comunicarse al experta/o principal como máximo 2 días antes del inicio de la actividad o la partida de los expertas/os hacia la misión. Los comentarios y recomendaciones deberán tenerse en cuenta para la implementación de la actividad/misión. Puede requerirse la agenda revisada de la misión por el experta/o principal antes de la partida del equipo de misión.

### 5.2.2 Entregables finales

- Las primeras versiones provisionales de los entregables deberán presentarse como máximo 10 días hábiles después del final de la actividad o los comentarios de los expertas/os.
- Los comentarios del equipo SOCIEUX+ sobre las versiones preliminares deberán enviarse 10 días hábiles después de su envío.
- La integración de los comentarios deberá realizarse en los 5 días hábiles posteriores a la recepción de los comentarios por parte del experta/o principal. (En general, no es necesario llevar a cabo más de una serie de comentarios y revisiones, a menos que el equipo de SOCIEUX+ y/o la institución asociada consideren que la calidad de los resultados no es satisfactoria.)
- Las versiones finales de los entregables deberán ser aprobadas o rechazadas como máximo 10 días hábiles después de su envío al equipo de SOCIEUX+.
- Los pagos definitivos y el reembolso de los gastos de desplazamiento a los expertas/os solo estarán autorizados después de la aprobación de los entregables finales por el equipo de SOCIEUX+.

## 6 EXPERIENCIA NECESARIA

### 6.1 Perfil de experiencia

**Experta/o principal [#1]: Especialista en Seguridad Social/Pensiones; Administración de la Seguridad Social**

**Área(s) de especialización:** *Protección social / Seguridad Social ; Administración de la Seguridad Social*



**Competencias específicas de los expertos:** *Elaboración y desarrollo de Política y Estrategia; Gestión y administración organizativa; Modelos y enfoques teóricos*

**Requisitos (esenciales/requeridos):**

- a) Tipo de educación y nivel requerido:
- "Título de máster (o título o diploma académico superior equivalente que requiera 4 años de educación formal) en los ámbitos de especialización (véase más arriba), o en otra disciplina directamente relacionada. En su ausencia, el título de máster puede sustituirse por una combinación de título(s) académico(s) con años pertinentes de experiencia laboral/profesional que combinen el ámbito de especialización y las competencias específicas solicitadas:
    - Un título académico de grado medio (título o diploma equivalente que requiera tres (3) años de educación formal) con tres (3) años adicionales de experiencia laboral/profesional; o,
    - Un título académico de primer nivel (título o diploma equivalente que requiera dos (2) años de educación formal) con cinco (5) años adicionales de experiencia laboral/profesional.
  - La experiencia laboral adicional utilizada en el cálculo de la equivalencia académica no contará para la experiencia profesional general mínima.
- b) Número de años de experiencia laboral/profesional pertinente que combine el área o áreas de especialización y la(s) habilidad(es) y competencia(s) específica(s) demostrada(s):
- Diez (10) años.
- c) Experiencia en la **Administración de la seguridad social/administración de sistemas de pensiones; en sistemas organizativos de pensiones**
- d) Conocimientos lingüísticos requeridos (preferentemente): español
- e) Sentido agudo de la diplomacia y las relaciones institucionales.

**Calificaciones adicionales (ventaja en la selección):**

- Experiencia previa en la conducción de misiones de cooperación técnica a corto plazo en **América Latina**
- Comprensión de las estructuras gubernamentales, las políticas existentes, y las dinámicas sociales y económicas de Guatemala.

**Experta/o [#2]: Especialista en Pensiones; Administración de la Seguridad Social**

**Área(s) de especialización:** *Protección social / Seguridad Social ; Administración de la Seguridad Social*

**Competencias específicas de los expertos:** *Elaboración y desarrollo de Política y Estrategia; Gestión y administración organizativa; Modelos y enfoques teóricos*

**Requisitos (esenciales/requeridos):**

- f) Tipo de educación y nivel requerido:
- "Título de máster (o título o diploma académico superior equivalente que requiera 4 años de educación formal) en los ámbitos de especialización (véase más arriba), o en otra disciplina directamente relacionada. En su ausencia, el título de máster puede sustituirse por una combinación de título(s) académico(s) con años pertinentes de experiencia laboral/profesional que combinen el ámbito de especialización y las competencias específicas solicitadas:

- Un título académico de grado medio (título o diploma equivalente que requiera tres (3) años de educación formal) con tres (3) años adicionales de experiencia laboral/profesional; o,
  - Un título académico de primer nivel (título o diploma equivalente que requiera dos (2) años de educación formal) con cinco (5) años adicionales de experiencia laboral/profesional.
- La experiencia laboral adicional utilizada en el cálculo de la equivalencia académica no contará para la experiencia profesional general mínima.
- g) Número de años de experiencia laboral/profesional pertinente que combine el área o áreas de especialización y la(s) habilidad(es) y competencia(s) específica(s) demostrada(s):
- Diez (10) años.
- h) Experiencia en **Administración de la seguridad social/administración de sistemas de pensiones; en sistemas organizativos de pensiones**
- i) Conocimientos lingüísticos requeridos (preferentemente): español
- j) Sentido agudo de la diplomacia y las relaciones institucionales.

**Calificaciones adicionales (ventaja en la selección):**

- Experiencia previa en la conducción de misiones de cooperación técnica a corto plazo en **América Latina**
- Comprensión de las estructuras gubernamentales, las políticas existentes, y las dinámicas sociales y económicas de Guatemala.

## 6.2 Carga de trabajo<sup>1</sup>

	Preparación	Trabajo sobre el terreno	Informes y entregables	Total
Experto principal (#1)	4	10	4	18
Experta/o (#2)	3	10	3	16
<b>Total</b>	7	20	6	34

## 7 CANDIDATOS

### 7.1 Convocatoria de expertas/os

Todas las convocatorias de expertas/os para las actividades de SOCIEUX+ se publican en línea en el sitio web de SOCIEUX+. Los expertas/os interesados deberán presentar sus solicitudes en el sitio web SOCIEUX+: <https://pmt.socieux.eu> (actualmente solo disponible en inglés). El procedimiento de solicitud es el siguiente:

1. Si aún no lo han hecho, los expertas/os deben crear su cuenta personal SOCIEUX+ haciendo clic en "Create an account (Crear una cuenta)" con una dirección de correo electrónico. La información de conexión de su cuenta se enviará por correo electrónico.
2. Para crear y enviar su perfil, los expertas/os deberán:

<sup>1</sup> Tenga en cuenta que los días de viaje no se consideran días laborables.

- a. Proporcionar los datos de contacto<sup>2</sup>
  - b. Proporcionar información sobre sus áreas de especialización, competencias e historial de empleo. Los expertos/os solo deberán completar un número limitado de campos marcados con un asterisco. *Sin embargo, se anima a los expertos/os a que cumplimenten con detalle las secciones sobre sus áreas de especialización y competencias, porque el equipo SOCIEUX+ revisa regularmente los perfiles en la base de datos para identificar y contactar con potenciales expertos/os para futuras misiones.*
  - c. Cargue un *curriculum vitae*, preferiblemente en formato Europass<sup>3</sup>.
3. Cuando el perfil haya sido aprobado por el equipo de SOCIEUX+, los expertos/os pueden presentarse a todas las convocatorias de expertos/os a las que puede accederse en la pestaña "Call for experts (Convocatoria de expertos/os)", haciendo clic en "Apply (Postular)".

Si necesita más información, contacte con SOCIEUX+ por correo electrónico escribiendo a [experts@socieux.eu](mailto:experts@socieux.eu) indicando el número de referencia de la solicitud o el código de acción que figura en la portada de los términos de referencia.

Las instituciones colaboradoras o interesadas que deseen compartir su experiencia para una convocatoria de expertos/os específica pueden contactar directamente con el equipo de SOCIEUX+ escribiendo a [expert@socieux.eu](mailto:expert@socieux.eu).

## 7.2 Selección de expertos/os

En principio, SOCIEUX+ moviliza a expertos/os de las administraciones públicas y organismos autorizados de los Estados miembro de la UE, así como a profesionales que trabajan para los interlocutores sociales, en particular:

1. Técnicos, funcionarios públicos y empleados de organismos con autorización estatal;
2. Colaboradores y empleados de instituciones que representan a los interlocutores sociales, como sindicatos y asociaciones de empresarios, y,
3. Académicos (investigadores o docentes) de instituciones públicas o parapúblicas.

Los expertos/os públicos en servicio activo tienen prioridad en la selección. También pueden tenerse en cuenta a consultores privados durante la selección si no se puede identificar a un candidato público.

Solo se contactará a los candidatos preseleccionados. El proceso de selección puede incluir entrevistas por teléfono o por otros medios de comunicación.

Los candidatos interesados pueden descargar la **Guía SOCIEUX+ para expertos/os movilizados e instituciones colaboradoras** disponible en [www.socieux.eu](http://www.socieux.eu).

## 7.3 Contratación de expertos/os públicos

Los expertos/as públicos pueden estar en activo o jubilados. También pueden ser movilizados los empleados jubilados de agencias internacionales especializadas o de agencias de cooperación, independientemente de que su antiguo empleador colabore con SOCIEUX+ en una acción concreta. Los expertos jubilados son considerados como expertos públicos a todos los efectos, prestaciones y compensaciones económicas previstas por SOCIEUX+.

Se podrá exigir a los candidatos preseleccionados que faciliten el contacto del empleador o la prueba de su capacidad para ser contratados directamente en virtud de su condición de funcionario o empleado público.

Varias opciones de contratación:

---

<sup>2</sup> La base de datos de expertos/os y otras herramientas de gestión de SOCIEUX+ cumplen con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) - Reglamento (UE) 2016/679.

<sup>3</sup> Los modelos Europass para CV están disponibles aquí:  
<http://europass.cedefop.europa.eu/en/documents/curriculum-vitae/templates-instructions>

- Experto público francés en activo (Contratado por Expertise France)

Carta de contratación (+ Formulario de acumulación de actividades firmado por su superior jerárquico)

- Experto Público Español en activo

El experto público español será contratado por FIIAPP según sus normas internas.

- Experto Público UE (incluidos los expertos jubilados o privados franceses y españoles)
  - Contrato de servicios directamente con el experto (+ Documento de autorización del empleador indicando las fechas de la actividad + un número de identificación fiscal (NIF) para poder emitir una factura; o
  - Empresa intermediaria (umbrella company): destinado a aquellos expertos que no dispongan de un número de identificación fiscal que les permita facturar por los servicios prestados en su país, pero están autorizados a firmar contratos de trabajo temporales de acuerdo con la legislación local, o bien
  - Contrato de servicios con la institución: expertos que no disponen de un número de identificación fiscal que les permita trabajar en su país y no pueden firmar un contrato de trabajo según la legislación local.

## 7.4 Compensación financiera

Los funcionarios contractuales o empleados en servicio activo o jubilados tienen derecho a una remuneración fija estándar de 350 euros por día hábil trabajado. Los honorarios de los consultores privados se negociarán de acuerdo con el número de años de experiencia pertinente y la escala estándar de SOCIEUX+.

Los expertos/os y expertas/os jubilados se asimilarán a los empleados públicos para todos los fines, ventajas sociales y compensaciones financieras proporcionados por SOCIEUX+.

Las regulaciones nacionales relativas a la remuneración e indemnización de los agentes públicos y funcionarios son aplicables y pueden limitar el pago de las indemnizaciones por parte de SOCIEUX+. La responsabilidad de la conformidad y la verificación recaerá en las personas y su institución de origen. El pago de impuestos sobre la renta u otros impuestos será responsabilidad exclusiva de los expertas/os movilizados y/o de su organización.

## 7.5 Gastos de viaje

Todos los costes de viaje para los expertas/os movilizados (públicos, privados o de instituciones internacionales) estarán cubiertos por SOCIEUX+ de acuerdo con la **Guía SOCIEUX+ para expertas/os movilizados e instituciones colaboradoras** (versión en la fecha de firma del contrato de experta/o).

# 8 COMUNICACIÓN Y VISIBILIDAD

SOCIEUX+ utilizará sus propios canales de comunicación, como el web, el boletín y otros medios para difundir información sobre la implementación y los resultados de las actividades. Para este fin, se esperan contribuciones de los expertas/os movilizados. También se solicitarán a los miembros del equipo de la misión pequeñas contribuciones, como la toma de fotografías, material gráfico o resúmenes breves.

Se organizará una breve conversación entre los expertas/os movilizados por SOCIEUX+ y el responsable de comunicación de SOCIEUX+ antes y después de la misión para identificar oportunidades y concretar estrategias de comunicación.

Para garantizar la visibilidad de SOCIEUX+ y la Unión Europea durante la acción, se utilizarán obligatoriamente los modelos de presentación (archivos de Microsoft Power Point) y el logotipo de SOCIEUX+.

En el marco de actividades específicas, podrán ponerse a disposición de los expertas/os algunos productos para aumentar la visibilidad, como folletos, memorias USB, cuadernos y bolígrafos, para su distribución sobre el terreno.

## **9 CÓDIGO DE CONDUCTA**

Los expertos/os movilizados por SOCIEUX+ participarán en las actividades de cooperación técnica desde las etapas preparatorias hasta la producción de entregables. El equipo de SOCIEUX+ ayudará a los miembros del equipo de la misión apoyándolos y asesorándolos en la preparación de la documentación de información. El equipo de SOCIEUX+ recopilará comentarios de las instituciones asociadas y partes interesadas relevantes para garantizar que los informes de misión y sus recomendaciones se entreguen a las autoridades nacionales, las delegaciones de la UE en los países asociados y a DG INTPA.

Los expertos/os movilizados no representan a SOCIEUX+ ni a la UE. Las opiniones técnicas y recomendaciones expresadas son suyas. No expresarán opiniones negativas sobre la implementación o las acciones respaldadas por SOCIEUX+ a terceros. Sin embargo, deberán ser conscientes de los objetivos y el funcionamiento de SOCIEUX+, y promover sus servicios lo mejor que puedan y en la medida de lo posible.

Los expertos/os deberán llevar a cabo sus funciones en el país asociado de una manera que sea totalmente conforme y respetuosa con las instituciones locales, las políticas y los comportamientos culturales. Adoptarán un comportamiento apropiado respecto a sus homólogos locales.

## 10 ÍNDICE

1	Contexto .....	2
1.1	Información socioeconómica general .....	2
1.2	Situación del sector de intervención .....	2
1.3	Papel de la institución .....	3
2	Descripción de la acción .....	4
2.1	Objetivo principal .....	4
2.2	Objetivos específicos.....	4
2.3	Resultados esperados.....	4
2.4	Entregables finales esperados .....	5
3	Metodología .....	5
3.1	Metodología general (de la acción).....	5
3.2	Actividades programadas (plan de trabajo de la acción).....	5
3.3	Inclusión de temas transversales .....	5
4	descripción de la o las actividades.....	5
4.1	Tareas programadas .....	5
4.2	Entregables esperados .....	7
4.2.1	Entregables previos a la misión .....	7
4.2.2	Entregables finales .....	7
5	Informes y presentación de entregables .....	7
5.1	Formatos .....	7
5.2	Presentación y aprobación .....	8
5.2.1	Entregables previos a la misión .....	8
5.2.2	Entregables finales .....	8
6	Experiencia necesaria.....	8
6.1	Perfil de experiencia.....	8
6.2	Carga de trabajo .....	10
7	Candidatos .....	10
7.1	Convocatoria de expertas/os .....	10
7.2	Selección de expertas/os .....	11
7.3	Contratación de expertas/os públicos .....	11
7.4	Compensación financiera .....	11
7.5	Gastos de viaje .....	12
8	Comunicación y visibilidad .....	12
9	Código de conducta .....	13
10	Otros .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
11	Anexos.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
	Sobre SOCIEUX+ .....	15

## **SOBRE SOCIEUX+**

La Unión Europea (UE) fomenta y mantiene el diálogo sobre protección social y políticas de empleo inclusivas con la mayoría de países asociados. Este esfuerzo ha sido confirmado por la Comunicación de la Comisión Europea (CE) COM (2016) 740 final - "Propuesta para un nuevo consenso europeo en materia de desarrollo, titulado Nuestro mundo, nuestra dignidad, nuestro futuro". Muchas iniciativas importantes de cooperación en estas áreas están financiadas por instrumentos geográficos o temáticos de la UE en diferentes países. Estas iniciativas están muy estructuradas y responden a las necesidades a medio y largo plazo de los países asociados. Sin embargo, se necesitan medidas a corto plazo y cooperación entre pares para promover el desarrollo de sistemas de protección social y complementar la cooperación de la UE con países terceros.

SOCIEUX+ fue creado y financiado por la UE a través de la cofinanciación de Francia, España y Bélgica, así como los recursos gestionados por la Dirección General de Desarrollo y Cooperación de la Comisión Europea (EuropeAid). Este mecanismo de cooperación técnica lo implementa una asociación compuesta por agencias de cooperación al desarrollo de los Estados miembros: Expertise France (socio principal), la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP), la Belgian International Cooperation on Social Protection (Cooperación Belga Internacional en Protección Social) (BELINCOSOC) y la Agencia Belga de Desarrollo (Enabel).

El objetivo general de SOCIEUX+ es ayudar a ampliar y mejorar el acceso a mejores oportunidades de empleo y a sistemas de protección social inclusivos en los países asociados. Su objetivo específico es aumentar las capacidades de los países asociados para mejorar el diseño, la gestión y la vigilancia de estrategias de empleo duraderas y eficaces, y sistemas de protección social, gracias al desarrollo de los conocimientos y asistencia técnica a corto plazo entre iguales.

SOCIEUX+ reconoce el impacto de la protección social y del empleo en la reducción de la pobreza y la vulnerabilidad. Apoya los esfuerzos de los Gobiernos asociados para promover los sistemas de empleo y protección social duraderos e inclusivos.

Este instrumento es una extensión de SOCIEUX (Social Protection EU Expertise in Development Cooperation), establecida en 2013.

### **Síguenos:**

[www.socieux.eu](http://www.socieux.eu)



[www.twitter.com/socieuxplus](https://www.twitter.com/socieuxplus)



[www.linkedin.com/in/socieux-plus](https://www.linkedin.com/in/socieux-plus)



[www.flickr.com/people/socieux](https://www.flickr.com/people/socieux)



<http://goo.gl/qSByFu>

