

Guatemala, 11 de mayo de 2023

# SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Rediseño (Etapa 3)

## Integrantes del Subcomité:

Ing. Ronal Estuardo Asig Pacay

**Subdirección Técnica**

Lic. Rolando Eligio Santizo Tajiboy

**Subdirección Administrativa Financiera**

Ing. Byron Adonías Camel Yoc

**Departamento de Control y Seguimiento**

Ing. Edgar Rolando Marizuya Telón

**Departamento de Infraestructura y Tecnología**

Lic. Carlos Humberto Guerra Marroquín

**Representante de Dirección**

Dr. Rafael Benjamin Castillo Gómez

**Departamento de Informática**

Ing. José Daniel González Gómez

**Departamento de Planificación**

Lcda. María Andrea Miranda Monterroso

**Asesoría Jurídica**

Lic. Luis Carlos Mazá Morales

**Departamento Financiero**

Lcda. Luisa María Mendoza Ruano

**Departamento de Visado de Expedientes**

Lcda. Olga Leticia Flores Roque

**Departamento de Recursos Humanos**

Fernando José González Chin

**Unidad de Información Pública**

Vo.Bo

## REDISEÑO DE TRAMITE

### Solvencia de Sanciones con Firma Electrónica Avanzada



## 1. Análisis del Procedimiento Administrativo

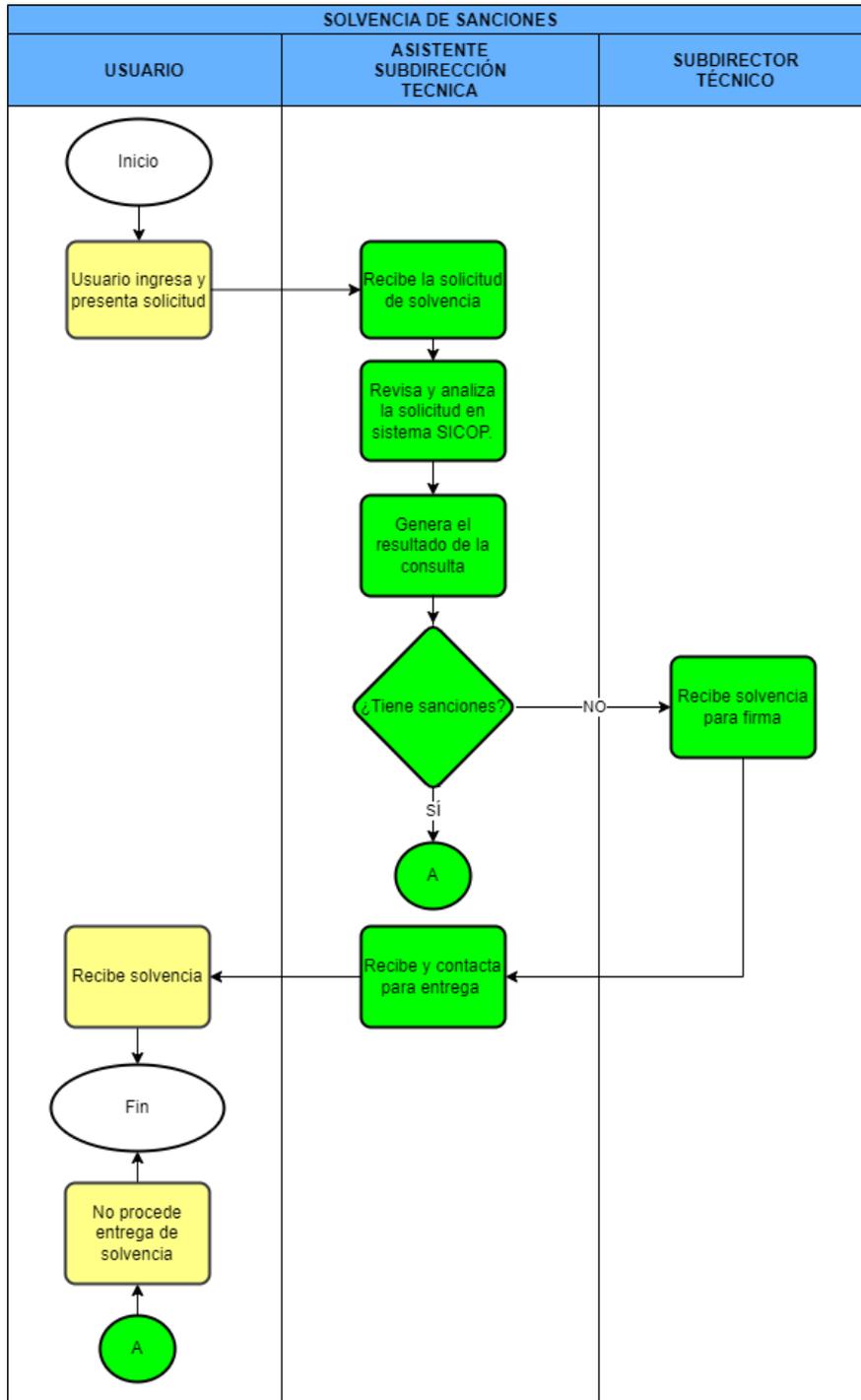
CONDICIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
¿El / los requisitos están establecidos en Ley o Acuerdo Gubernativo?		X	
Cada requisito solicitado ¿Es realmente indispensable? (Si el requisito no está en ley o acuerdo gubernativo, ni lo ponga. Salvo que sea esencial o necesario para el trámite)	X		
Dentro de los requisitos ¿Existe algún documento al que se le solicite declaración jurada o autentica de notario?		X	
¿Es necesario que sea documento original?		X	
¿Los requisitos contienen información duplicada?		X	
¿Son necesarias las copias del documento original?	X		
¿Han entregado la documentación a otra dependencia del estado?		X	
¿Puede solicitarse la información en forma digital o electrónica?	X		
La solicitud para este trámite ¿Se puede realizar de forma electrónica?	X		

## 2. Rediseño del Trámite

➤ Descripción por pasos: **Situación actual** (etapa diagnóstica)

No.	Actividad	Tiempo aproximado	Responsable	Documentos elaborados	¿La solicitud se puede hacer mediante formulario electrónico?
1	El usuario ingresa a las instalaciones y se aboca a la recepción de Subdirección Técnica de COVIAL.	1 minuto	Usuario	0	No
2	Asistente de Subdirección Técnica recibe la solicitud de solvencia de sanciones.	1 minuto	Asistente Subdirección Técnica	0	
3	Asistente de Subdirección Técnica revisa y analiza la solicitud en el Sistema SICOP, verificando en él, la existencia o inexistencia de sanciones.	5 minutos	Asistente Subdirección Técnica	0	
4	Asistente de Subdirección Técnica genera el resultado de la consulta.	1 minuto	Asistente Subdirección Técnica	1	
5	Si tiene sanciones indica que no procede la entrega de la solvencia.	5 minutos	Asistente Subdirección Técnica	1	
6	Si no tiene sanciones, traslada la solvencia de inexistencia de sanciones al Subdirector Técnico para firma.	1 minuto	Subdirector Técnico	0	
7	Asistente de Subdirección Técnica recibe la solvencia de inexistencia de sanciones.	1 minuto	Asistente Subdirección Técnica	0	
8	Asistente de Subdirección Técnica contacta a usuario para la entrega de la solvencia de inexistencia de sanciones.	1 a 2 días	Asistente Subdirección Técnica	0	

➤ Diagrama de Flujo actual

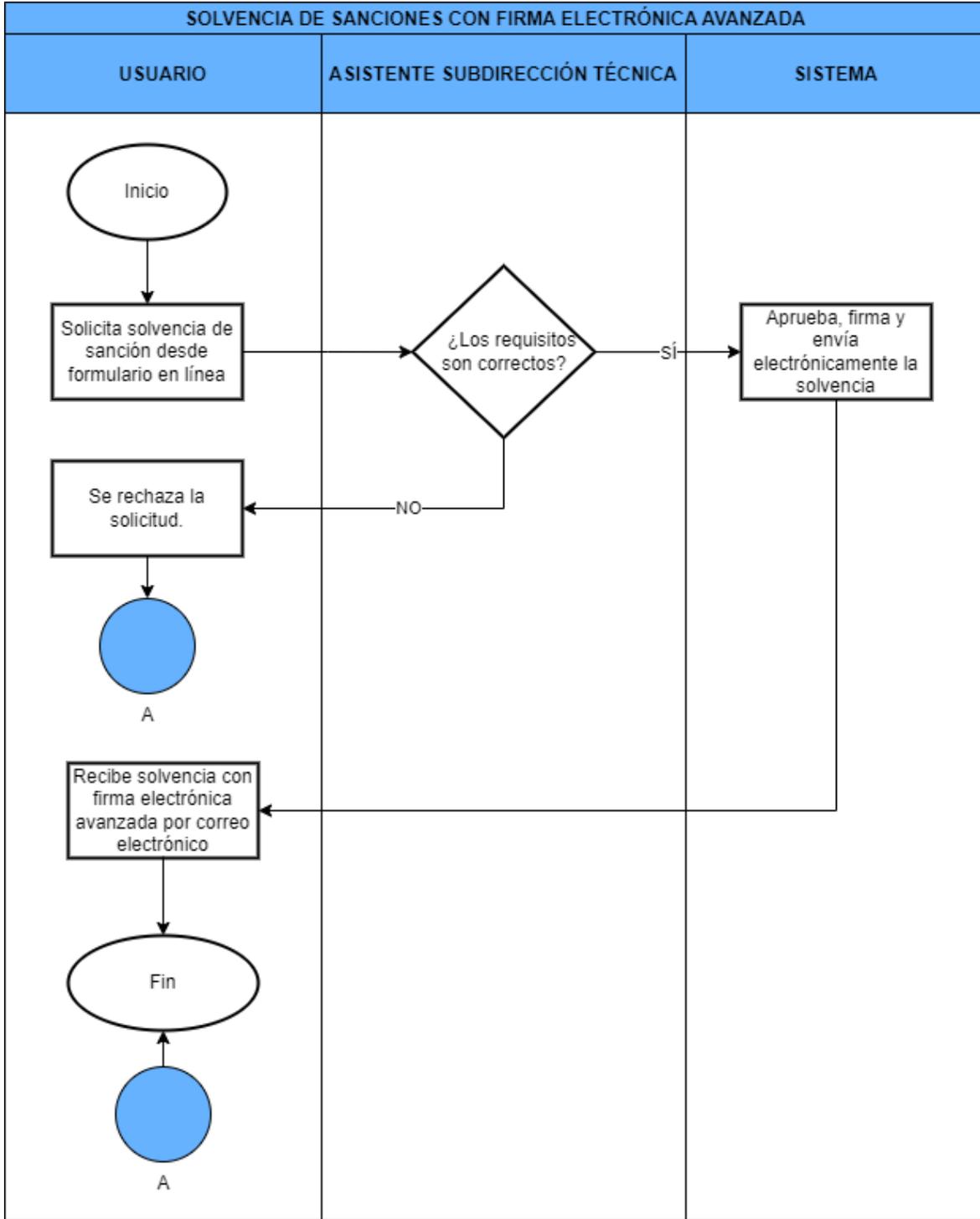


➤ Descripción de pasos del trámite **rediseñado**



No.	Actividad	Tiempo aproximado	Responsable	Documentos elaborados	¿La solicitud se puede hacer mediante formulario electrónico?
1	Solicita por medio de formulario de solicitud de trámite dentro de la página web de COVIAL, emisión de solvencia de sanciones y agrega documentos	1 minuto	Usuario	1	Si
2	Si los documentos agregados son correctos, se acepta la solicitud. Si los documentos no son correctos, se rechaza la solicitud.	1 minuto	Asistente de Subdirección Técnica	0	
3	El sistema verifica la existencia o no de sanciones	10 segundos	Sistema de información	0	
4	Sí existe sanción, emite negativa de solvencia, Si no existe sanción, emite la solvencia con firma electrónica avanzada para su descarga	1 minuto	Sistema de información	1	

➤ Diagrama de flujo rediseñado





### 3. Tabla Comparativa de Indicadores

INDICADOR	SITUACION ACTUAL	SITUACION PROPUESTA	DIFERENCIA	% DE MEJORA
Número de actividades totales del trámite	8	4	4	50.00%
Tiempo del trámite (Asegúrese de usar la misma medida de tiempo en cada celda)	2880	3	2877	99.90%
Número de requisitos solicitados	4	3	1	25.00%
Costo total	Q0.00	Q0.00	Q0.00	#¡DIV/0!
Cantidad de áreas participantes	3	2	1	33.33%
Número de personas involucradas	3	1	2	66.67%
Numero de pasos del trámite	8	4	4	50.00%

Tabla No.2 Otros Indicadores

INDICADOR	Cantidad (mensual)
Número de denuncias o quejas recibidas	0

- Esta información debe recolectarse a través del portal web de COVIAL.

#### 4. Modificación del marco normativo e instrumentos de gestión

*A la espera de la propuesta de marco legal de parte del CIV.*

#### 5. Necesidad identificada de capacitaciones (talleres, seminarios, diplomados, cursos)

Capacitación	Días	Horas Totales
Difusión del trámite rediseñado	1	8
Ciberseguridad	1	8





## 6. Propuesta de adecuación de la infraestructura

CONDICIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Los pasillos en las áreas de trabajo tienen libre desplazamiento, sin obstáculos?	X		
Las áreas de oficina y trabajo ¿son ventiladas e iluminadas?	X		La iluminación y ventilación es artificial
El personal involucrado en la realización del trámite ¿está ordenado de manera que agiliza el flujo de un expediente?	X		
¿Existe área de atención al público? Artículo 7 Ley de Simplificación	X		
¿El mobiliario está en buenas condiciones para que el personal pueda desempeñar sus actividades diarias?	X		



## 7. Tecnología - Hardware

CONDICIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Todos los colaboradores ¿tienen una computadora asignada para el desempeño de sus responsabilidades?	X		
¿Existe necesidad de equipos tales como impresoras, scanner, impresoras multifuncionales, UPS?	X		
¿Existe necesidad de mejorar las capacidades actuales de las computadoras (Procesador, disco duro, Memoria)?	X		
¿La capacidad de almacenamiento y procesamiento de los servidores actual es adecuada?		X	

## 8. Tecnología - Software

CONDICIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Existe necesidad de adquisición o actualización de licencias para los equipos de cómputo?	X		
¿Existe necesidad de adquisición o actualización de anti virus para los equipos de cómputo?	X		
¿Considera que la protección a la información resguardada en servidores necesita mejorar?	X		



## 10. Estimación del costo y formas de pago del trámite

### a. Cálculo del costo operacional del trámite (tiempo y costo mano de obra):

Calculo del costo operacional del trámite (tiempo y costo mano de obra)						
Dirección/Unidad	Cargo de la Persona que interviene en el trámite	Remuneración/Salario (mensual) valores en Quetzales	Remuneración/ salario diario (salario mensual/30 días)	Costo Min Q (diario/480 Min) jornada ordinaria	Tiempo empleado en el trámite (min)	Costo tiempo empleado en el trámite (tiempo empleado* Costo Min)
Subdirección Administrativa Financiera	Recepcionista	Q5,000.00	Q166.67	Q0.35	1	Q0.35
Subdirección Técnica	Asistente de subdirección técnica	Q7,500.00	Q250.00	Q0.52	13	Q6.76
Subdirección Técnica	Subdirector	Q20,625.00	Q687.50	Q1.43	1	Q1.43
					<b>15</b>	<b>Q8.54</b>

- b. **Cálculo del costo operacional del trámite:** Se deben contemplar aquellos insumos, mobiliario y equipo necesario para elaborar el trámite.

Cálculo del costo operacional del trámite (insumos para realizar el trámite)						
Nombre del Insumo	Unidad de medida	Cantidad	Costo	Costo a Granel (costo por mayor/cantidad)	Cantidad utilizada	Costo del insumo utilizado en el trámite
Archivador	Unidad	1	Q15.00	Q12.00	0.005	Q0.06
Hojas	Resma	1	Q36.00	Q34.00	0.003	Q0.20
Tóner	Unidad	1	Q2,400.00	Q2,400.00	0.00005	Q0.12
Útiles de oficina	Global	1	Q50.00	Q50.00	0.0016	Q0.08
Equipo de cómputo	Unidad	1	Q6,000.00	Q6,000.00	0.0016	Q9.60
						<b>Q10.06</b>

<b>COSTO OPERACIONAL TOTAL=</b>	<b>COSTO INSUMOS +</b>	<b>COSTO MANO DE OBRA =</b>	
<b>COSTO OPERACIONAL TOTAL</b>	<b>Q10.06</b>	<b>Q8.54</b>	<b>Q18.60</b>

- c. **Cálculo del costo operacional del trámite PROPUESTA:** realizada la propuesta del rediseño, se deberá elaborar el cálculo de costo del trámite con las variables surgidas en el proceso.

Calculo del costo operacional del trámite PROPUESTA						
dirección/Unidad	Cargo de la Persona que interviene en el trámite	Remuneración/Salario (mensual) valores en Quetzales	Remuneración/ salario diario (salario mensual/30 días)	Costo Min Q (diario/480 Min) jornada ordinaria	Tiempo empleado en el trámite (min)	Costo tiempo empleado en el trámite (tiempo empleado * Costo Min)
Subdirección Técnica	Asistente de subdirección técnica	Q7,500.00	Q250.00	Q0.52	1	Q0.52
					1	Q0.52



- d. Cálculo del costo operacional del trámite (insumos para realizar el trámite) PROPUESTA: en este caso, se debe realizar el cálculo del costeo de los insumos necesarios, con la propuesta del rediseño.

Calculo del costo operacional del trámite (insumos para realizar el trámite) PROPUESTA						
Nombre del Insumo	Unidad de medida	Cantidad	Costo	Costo a Granel (costo por mayor/cantidad)	Cantidad utilizada	Costo del insumo utilizado en el trámite
Desarrollo de software	Unidad	1	Q40,000.00	Q40,000.00	600	Q66.67
Internet	Unidad	1	Q96,000.00	Q96,000.00	3 minutos	Q0.55
Almacenamiento	Unidad	1	Q90,000.00	Q90,000.00	600	Q0.43
API de firma electrónica	Unidad	1	Q30,000.00	Q30,000.00	600	Q50.00
Firma electrónica avanzada	Unidad	1	Q500.00	Q500.00	600	Q0.83
Equipo de cómputo	Unidad	1	Q6,000.00	Q6,000.00	0.0016	Q9.60
						Q128.08

COSTO OPERACIONAL TOTAL=	COSTO INSUMOS +	COSTO MANO DE OBRA =	
COSTO OPERACIONAL TOTAL	Q128.08	Q0.52	Q128.60



- e. **Tabla comparativa de indicadores:** esta tabla servirá para comparar el número de pasos actual y la cantidad de pasos contenidos en la propuesta, así como de los costos.

TABLA COMPARATIVA DE INDICADORES PÁG. 25 GUÍA METODOLÓGICA			
INDICADOR	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA	DIFERENCIA
Número de actividades totales del trámite	8	4	4
Tiempo del trámite (min)	2 DÍAS O MÁS	3 MINUTOS	1 DÍA 23 HORAS Y 57 MINUTOS
Número de Requisitos solicitados	4	3	1
<b>Costo total Q</b>	Q18.60	Q128.60	Q110.00
Cantidad de áreas participantes	3	2	1
Número de personas involucradas	3	1	2

- f. **Situación actual:** este servirá para determinar el costo anual de los trámites usando las variables del costo de mano de obra y de insumos.

SITUACIÓN ACTUAL				
	Costo por trámite	Cantidad solicitada por mes	Cantidad solicitada por año	costo anual
Costo M. O	Q8.54	50	600	Q5,124.00
Costo insumos	Q10.06			Q6,036.00
<b>costo total</b>	<b>Q18.60</b>			<b>Q11,160.00</b>

- g. **Situación propuesta:** este servirá para visualizar el costo del trámite, realizándolo a través de la mano de obra y los insumos a utilizar.

SITUACIÓN PROPUESTA				
7	Costo por trámite	Cantidad solicitada por mes	Cantidad solicitada por año	costo anual
Costo M. O	Q0.52	50	600	Q312.00
Costo insumos	Q128.08			Q76,848.00
costo total	Q128.60			Q77,160.00

- h. **Análisis de los costos y determinación de la mejora del costo:** dicho servirá para visualizar el porcentaje de mejora entre los costos actuales y la propuesta.

ANÁLISIS DE LOS COSTOS Y DETERMINACIÓN DE LA MEJORA DEL COSTO				
8	costo anual (situación actual)	costo anual (situación Propuesta)	Presupuesto libre para reasignación	Porcentaje de mejora
Costo M. O	Q5,124.00	Q312.00	Q4,092.00	93.91%
Costo insumos	Q6,036.00	Q76,848.00	-Q70,812.00	-1273.16%
costo total	Q11,160.00	Q77,160.00	-Q66,000.00	-691.40%

- i. **Resumen de mejora en proceso total del trámite:** se deberá realizar un resumen con las principales observaciones con relación a los porcentajes de mejora.

RESUMEN DE MEJORA EN PROCESO TOTAL DEL TRÁMITE	
RUBRO	PORCENTAJE DE MEJORA
Actividades realizadas en el trámite	50%
Costos operativos	-691.40%
Tiempo de actividades	99.90%
Requisitos al usuario	25%

