

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

Constancia Laboral y/o De Prestación de Servicios Técnicos y
Profesionales.



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)

En caso de solicitud por medio del Departamento de Recursos Humanos.

No.	Actividad	Tiempo Estimado	Responsable	Documentos Elaborados	¿La solicitud se puede hacer por medio de formulario electrónico?
1	Solicita por medio de correo electrónico la Emisión de constancia Laboral y/o Prestación de Servicios Técnicos y Profesionales en COVIAL.	2 minutos	Usuario Interno o Externo		
2	Recibe, revisa y analiza la solicitud.	2 minutos	Analista de Recursos Humanos		
3	Procede a la búsqueda de información laboral en los sistemas y base de datos del Departamento de Recursos Humanos de COVIAL.	8 minutos	Analista de Recursos Humanos		
4	Genera el resultado de la búsqueda; si no es procedente, solicita información del departamento de archivo	1 minuto	Analista de Recursos Humanos		
5	Elabora oficio para solicitar información del departamento de Archivo.	6 minutos	Analista de Recursos Humanos		1
6	Genera resultados de búsqueda en archivo	2 días	Encargado de Archivo		
7	Si en la sección de archivo no encuentran información, se solicita documentación de respaldo por medio de llamada.	5 minutos.	Analista de Recursos Humanos		
8	Queda a la espera de documentación de respaldo	1 día	Analista de Recursos Humanos		



9	Si la documentación de respaldo es válida, se realiza la constancia laboral	5 minutos	Analista de Recursos Humanos		
10	Imprime Constancia	3 minutos	Analista de Recursos Humanos		1
11	Se Procede con firmar la constancia Laboral y/o Prestación de Servicios Técnicos y Profesionales en COVIAL.	1 minuto	Jefe del Departamento de Recursos Humanos		
12	Copia constancia Laboral y/o de Prestación de servicios técnicos y profesionales en COVIAL, firmada.	1 minuto	Analista de Recursos Humanos.		
13	Notifica sobre la solicitud lista para entrega.	2 minutos	Analista de Recursos Humanos		
14	Entrega al Usuario Interno o Externo la Constancia solicitada de forma física, usuario deja copia de constancia con firma de recibido.	1 día	Analista de Recursos Humanos		
15	Escanea copia de recibido y envía a ubicación en archivos compartidos	3 minutos	Analista de Recursos Humanos 2		
16	Archiva copia de recibido	2 minutos	Analista de Recursos Humanos 2		
		4 días y 41 minutos	FIN DEL PROCEDIMIENTO		

En caso de solicitud por medio de la Unidad de Información Pública.

No.	Actividad	Tiempo Estimado	Responsable	Documentos Elaborados	¿La solicitud se puede hacer por medio de formulario electrónico?
1	usuario ingresa a www.covial.gob.gt , en el menú INFORMACIÓN PÚBLICA/SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA/FORMULARIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA y registra sus datos por medio del formulario presentado	2 minutos	Usuario Interno o Externo	0	SI
2	Recibe, revisa y analiza la solicitud.	2 minutos	Encargado de Información Pública.	0	
3	Genera oficio, solicitando la constancia laboral al departamento de Recursos Humanos.	5 minutos	Encargado de Información Pública.	1	
4	Imprime 2 copias del oficio.	5 minutos	Encargado de Información Pública.	0	
5	Entrega físicamente el Oficio de Traslado al departamento de RRHH.	5 minutos	Encargado de Información Pública.	0	
6	Recibe (Sella y firma, fecha y hora)	1 minuto	Analista de RRHH2	0	
7	Digitaliza el Oficio de Traslado.	1 minuto	Analista de RRHH2	0	
8	Registra en un Excel interno el correlativo.	1 minuto	Analista de RRHH2	0	
9	Entrega Oficio de Traslado a Analista de RRHH1 (salta a pasó 14)	5 minutos	Analista de RRHH2	0	
10	Recibe, revisa y analiza la solicitud.	2 minutos	Analista de RRHH	0	
11	Procede a la búsqueda de información laboral en los sistemas y base de datos del	8 minutos	Analista de Recursos Humanos	0	

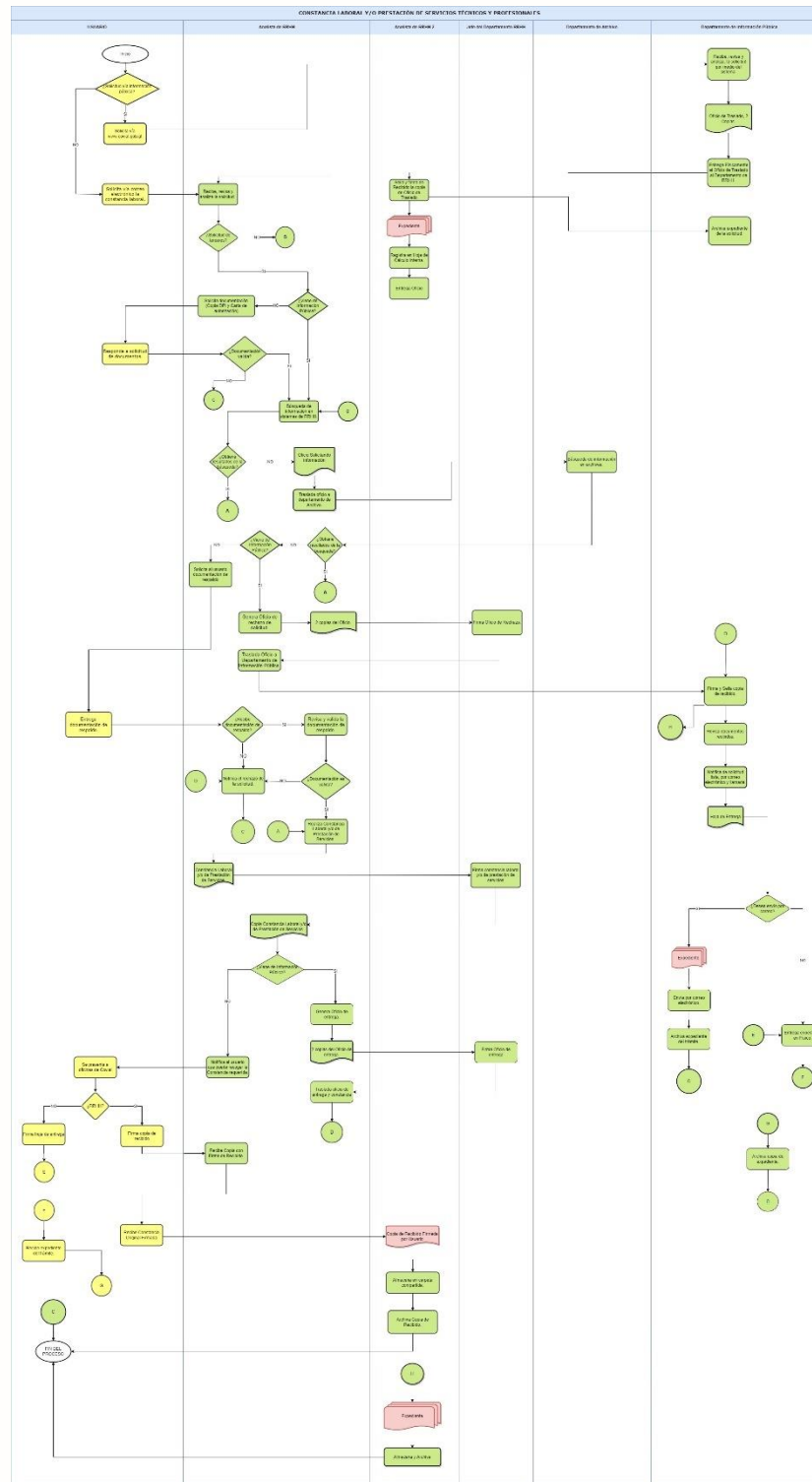


	Departamento de Recursos Humanos de COVIAL.				
12	Genera el resultado de la búsqueda; si no es procedente, solicita información del departamento de archivo, elaborando un oficio de solicitud.	5 minutos.	Analista de Recursos Humanos.	1	
13	Entrega físicamente el Oficio de solicitud a la sección de Archivo.	5 minutos	Analista de Recursos Humanos.	0	
14	Genera resultados de búsqueda en Archivo.	2 días	Departamento de Archivo		
15	Si los días de resolución del proceso son igual a 8 y no se ha completado entonces se procede a solicitar prorroga.	15 minutos	Analista de Recursos Humanos	1	
16	Si no hay resultados en archivo se envía a solicitar información al Ministerio de Comunicaciones.		Analista de Recursos Humanos	1	
17	Genera oficio de entrega a información pública.	5 minutos	Analista de Recursos Humanos	1	
18	Realiza constancia Laboral y/o de prestación de servicios técnicos y profesionales.	5 minutos	Analista de Recursos Humanos	1	
19	Impresión de documentos	5 minutos	Analista de Recursos Humanos	0	
20	Se Procede con firmar la constancia Laboral y/o Prestación de Servicios Técnicos y Profesionales en COVIAL y Oficio de respuesta a Información Pública.	2 minutos	Analista de Recursos Humanos	0	
21	Entrega físicamente en unidad de información pública.	5 minutos	Analista de Recursos Humanos	0	
22	Firma oficio de recibido	1 minuto	Encargado Unidad de Información Pública.	0	
23	Escanea copia de recibido y envía a ubicación en archivos compartidos	3 minutos	Analista de Recursos Humanos 2	0	



24	Archiva copia de recibido	2 minutos	Analista de Recursos Humanos	0	
25	Notifica sobre la solicitud lista para entrega.	5 minutos	Encargado de unidad de información pública.	0	
26	Genera hoja de entrega	5 minutos	Encargado de unidad de información pública.	1	
27	Espera que usuario se presenté a recoger	1 día.	Encargado de unidad de información pública.	0	
28	Se entrega físicamente el expediente, usuario deja firmada la hoja de entrega.	5 minutos	Encargado de unidad de información pública.	0	
29	Archiva expediente	2 minutos	Encargado de unidad de información pública.	0	
		3 día, 5 horas y 32 minutos	FIN DEL PROCEDIMIENTO		

➤ Diagrama de Flujo actual



➤ Descripción de pasos del trámite **rediseñado**

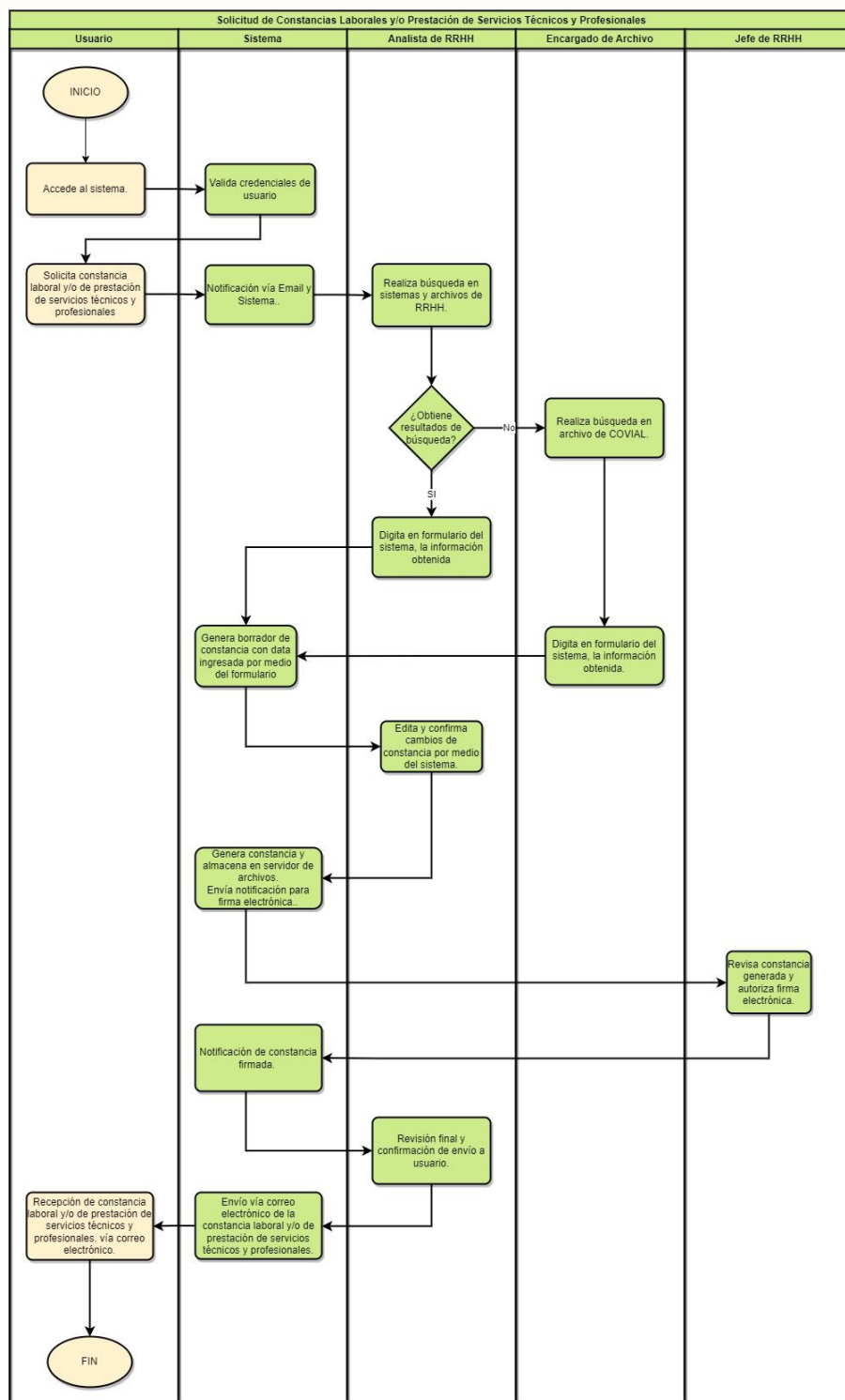
No.	Actividad	Tiempo aproximado	Responsable	Documentos elaborados	¿La solicitud se puede hacer mediante formulario electrónico?
1	Accede al sistema SAD con su cuenta de usuario y contraseña (previamente creado), busca formulario de solicitud de constancias laborales y/o prestación de servicios técnicos y profesionales.	1 minuto	Usuario	0	Si
2	Procede a llenado de formulario de solicitud, añadiendo información que pueda agilizar el trámite o documentación de respaldo.	1 minuto	Usuario	0	
3	Realiza búsqueda en archivos digitales y físicos de RRHH	10 minutos	Analista de RRHH	0	
4	Si no obtiene resultados de búsqueda en sistemas de RRHH, solicita información a Archivo, por medio del sistema.	1 minutos	Analista de RRHH	0	
5	Realiza búsqueda en registros de archivo.	4 horas	Encargado de Archivo.	0	
6	Envía a RRHH la respuesta de registros encontrados en Archivo por medio de formulario en el sistema.	2 minutos	Encargado de Archivo.	0	
7	Genera borrador de constancia laboral y/o de prestación de servicios técnicos y profesionales	2 minutos	Sistema	0	
8	Revisión y Edición de Constancia	5 minutos	Analista de RRHH	0	
9	Genera constancia laboral y almacena en servidor de archivos.	30 segundos	Sistema	0	



10	Revisión y Firma electrónica avanzada	2 minutos	Jefe RRHH		
11	Revisión y envío	1 minuto	Analista de RRHH		
12	Almacena en servidor de archivos	2 minutos	Sistema		
		4 horas, 27 minutos y 30 segundos			



➤ Diagrama de flujo **rediseñado**





3. Tabla Comparativa de Indicadores

INDICADOR	SITUACION ACTUAL	SITUACION PROPUESTA	DIFERENCIA	% DE MEJORA
Número de actividades totales del trámite	29	8	21	72.41%
Tiempo del trámite (Asegurese de usar la misma medida de tiempo en cada celda)	3163	267	2896	91.56%
Número de requisitos solicitados	2	0	2	100.00%
Costo total	Q182.27	Q237.94	-Q55.67	-30.54%
Cantidad de áreas participantes	3	2	1	33.33%
Número de personas involucradas	6	4	2	33.33%
Numero de pasos del trámite	29	8	21	72.41%

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

Este trámite no cuenta con marco legal por lo que sería necesario incluirlo en el Acuerdo Gubernativo que realizará el CIV.

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

Capacitación	Días	Horas Totales
Recursos Humanos	1	4
Archivo	1	2





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		

9. Diseño de un plan de capacitación

Etapas/Actividades	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Recursos	Responsables	Observaciones
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4			
Capacitación a personal interno sobre el nuevo trámite simplificado RRHH																	Equipo de audiovisuales Material didáctico Salón	Departamento de Recursos Humanos y Departamento de Informática.	
Capacitación a personal interno sobre el nuevo trámite simplificado Archivo																			
Publicación de material audiovisual para difusión y capacitación a usuarios externos																			

10. Estimación del costo y formas de pago del trámite

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

Cálculo 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)
Departamento de Recursos Humanos	Analista de Recursos Humanos	Q6,666.67	Q222.22	Q0.46	17	Q20.37
Departamento de Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Q13,000.00	Q433.33	Q0.90	2	Q1.80
Sección de Archivo	Encargado de Archivo	Q.6,000.00	Q200.00	Q0.42	242	Q100.83
					328	Q 123.00

- 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
Equipo de cómputo	Unidad	3	Q6,000.00	Q6,000.00	0.000106	Q0.64
Archivador	Unidad	1	Q15.00	Q12.00	0.024	Q0.29
Hojas	Resma	1	Q36.00	Q34.00	0.028	Q0.95
Costo de impresión	Unidad	1	Q0.15	Q0.15	14	Q2.10
Útiles de oficina	Global	1	Q50.00	Q50.00	0.0016	Q0.08
						Q 4.06

COSTO OPERACIONAL TOTAL=	COSTO INSUMOS +	COSTO MANO DE OBRA =	
COSTO OPERACIONAL TOTAL	Q4.06	Q123.00	Q 127.06

- 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.

Cálculo 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)
Departamento de Recursos Humanos	Analista de Recursos Humanos	Q6,666.67	Q222.22	0.46	17	Q 7.82
Departamento de Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Q13,000.00	Q433.33	Q0.90	2	Q 1.80
Departamento de Archivo	Encargado de Archivo	Q6,000.00	Q.200.00	Q.0.42	242	Q 101.64
					261	Q 111.26

- 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	Q33,000.00	1.02	55	Q56.10
Internet	Unidad	1	Q96,000.00	Q0.19	2	Q0.37
Almacenamiento 90TB	Unidad	1	Q90,000.00	0.00072	1	Q0.00072
API de firma electrónica	Unidad	1	Q8,420.00	Q4.21	1	Q4.21
Firma electrónica avanzada, Jefe RRHH	Unidad	1	Q290.00	Q0.48	1	Q0.48
Equipo de cómputo	Unidad	1	Q8,000.00	Q0.0031	24	Q0.07
TOTAL						Q61.24

Nota: El costo del uso del API y firma electrónica se realizó tomando en cuenta el trámite ya autorizado previamente para usar un costo más real, ya que, en la medida en que se sumen trámites, el costo disminuirá.

COSTO OPERACIONAL TOTAL=	COSTO INSUMOS +	COSTO MANO DE OBRA =	TOTAL
COSTO OPERACIONAL TOTAL	Q61.24	Q 111.26	Q172.50

- 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	29	8	21
Tiempo del trámite (min)	3163	267	2896
Número de Requisitos solicitados	2	0	2
Costo total Q	Q 182.27	Q237.94	-Q 55.67
Cantidad de áreas participantes	3	2	1
Número de personas involucradas	6	4	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	Q123.00	10	120	Q14,760.00
Costo insumos	Q4.06			Q 487.20
costo total	Q127.06			Q15,247.20

- 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

	Costo por trámite	Cantidad solicitada por mes	Cantidad solicitada por año	costo anual
Costo M. O.	Q111.26	10	120	Q13,351.20
Costo insumos	Q61.24			Q7,348.80
costo total	Q 172.50			Q20,700.00

- h. **Análisis de los costos y determinación de la mejora del costo:** este 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				
	costo anual (situación actual)	costo anual (situación Propuesta)	Diferencia	Porcentaje de mejora
Costo M. O.	Q14,760.00	Q13,351.20	Q1,408.80	10%
Costo insumos	Q487.20	Q7,348.80	-Q6,861.60	-1408%
costo total	Q15,247.20	Q20,700.00	-Q5,452.80	-35.76

- 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	72.41%
Costos operativos	-35.76%
Tiempo de actividades	91.56%
Requisitos al usuario	100.00%

