

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

## Solicitud de Soporte Técnico para Atención al Usuario Externo





## 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

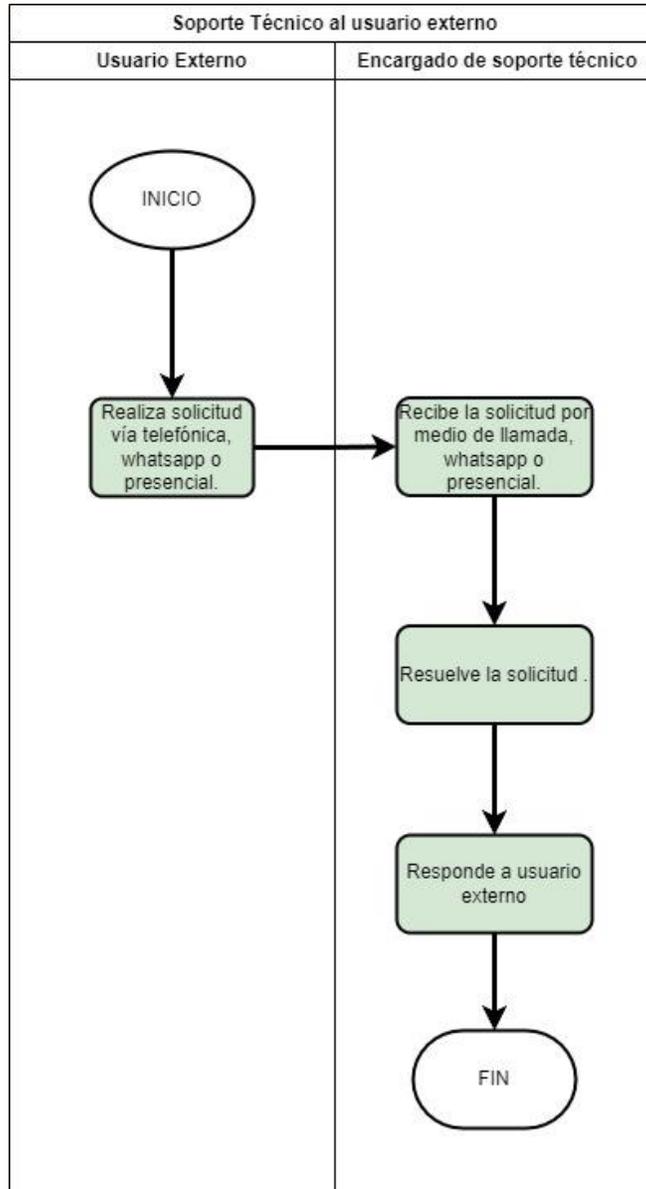
- Descripción por pasos: **Situación actual** (etapa diagnóstica)

### SOLICITUD

No.	Descripción	Tiempo Aproximado	Responsable	Documentos Elaborados	¿La solicitud se puede hacer mediante formulario electrónico?
1	El usuario externo realiza solicitud por medio de whatsapp, llamada telefónica o presentándose en oficinas.	1 minuto	Usuario	0	NO
2	Encargado de atención al usuario recibe solicitud por uno de los medios indicados anteriormente.	1 minuto	Encargado de soporte técnico.	0	
3	Encargado de soporte resuelve la solicitud realizada.	10 minutos	Encargado de soporte técnico.	0	
4	Encargado de soporte responde por medio de whatsapp, llamada telefónica o presencial cuando la solicitud fue resuelta.	3 minutos	Encargado de soporte técnico.	0	

Diagrama de Flujo actual

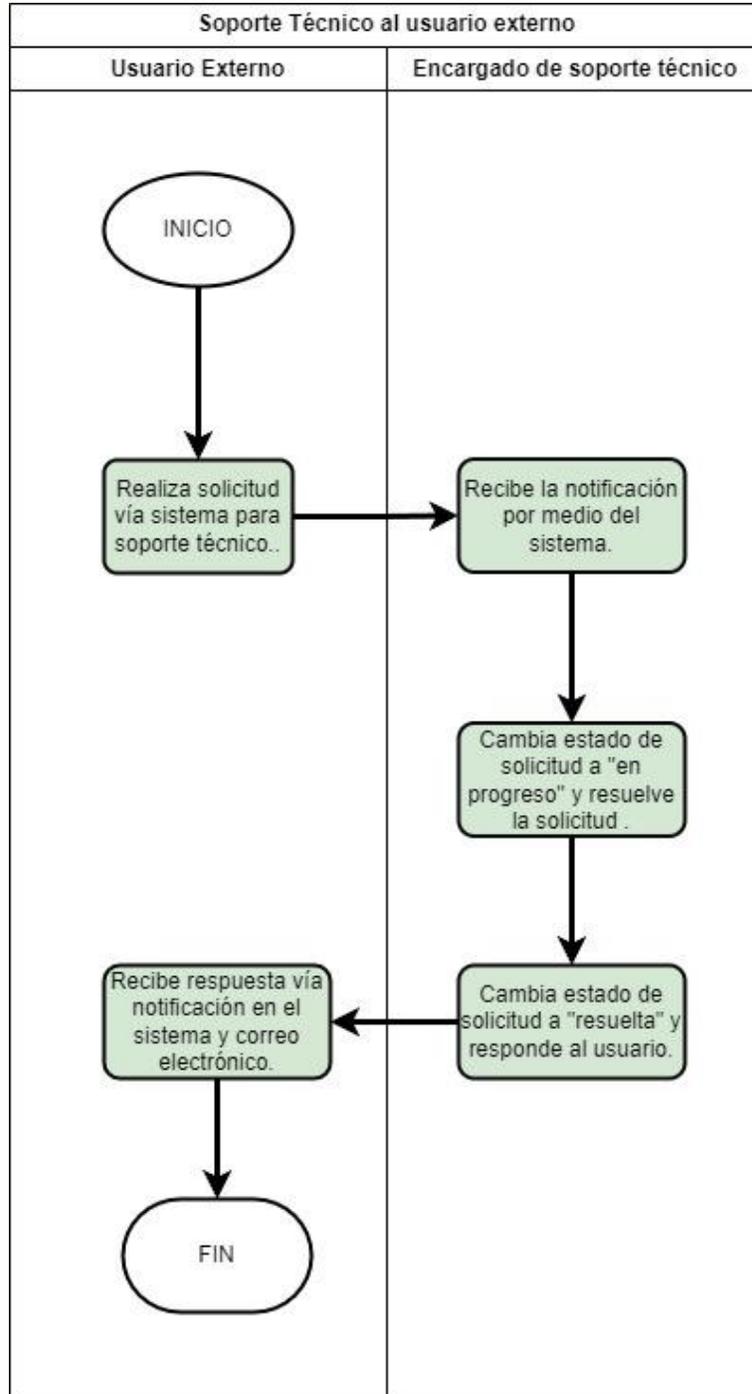
### SOLICITU DE SOPORTE TÉCNICO PARA ATENCIÓN AL USUARIO



➤ Descripción de pasos del trámite **rediseñado**

No.	Actividad	Tiempo aproximado	Responsable	Documentos elaborados	¿La solicitud se puede hacer mediante formulario electrónico?
1	El usuario realiza solicitud por medio de sistema para soporte técnico.	1 minuto	Usuario	0	SI
2	Encargado de soporte al usuario recibe solicitud por medio del sistema para soporte técnico.	1 minuto	Encargado de soporte técnico.	0	
3	Encargado de soporte resuelve la solicitud realizada.	10 minutos	Encargado de soporte técnico.	0	
4	Encargado de soporte responde por medio de sistema de soporte técnico.	3 minutos	Encargado de soporte técnico.	0	

➤ Diagrama de flujo rediseñado



3.

Tabla Comparativa de Indicadores

INDICADOR	SITUACION ACTUAL	SITUACION PROPUESTA	DIFERENCIA	% DE MEJORA
Número de actividades totales del trámite	4	4	0	0.00%
Tiempo del trámite (Asegurese de usar la misma medida de tiempo en cada celda)	15	15	0	0.00%
Número de requisitos solicitados	0	0	0	0.00%
<b>Costo total</b>	Q6.88	Q101.48	<b>-Q94.60</b>	<b>-1375.00%</b>
Cantidad de áreas participantes	1	1	0	0.00%
Número de personas involucradas	2	2	0	0.00%
Numero de pasos del trámite	4	4	0	0.00%

Tabla No.2 Otros Indicadores

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

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

*Esta actividad de soporte técnico a usuario externo requiere únicamente que el supervisor haya suscrito contrato y este habilitado en nuestro sistema de control interno, el cual está fundamentado en el Acuerdo Gubernativo 736-98, artículo 2 literal g).*

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

Capacitación	Días	Horas Totales
Difusión del trámite rediseñado.	1	2
Ciberseguridad.	1	1



## 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		Funcionan bien, pero los servidores fueron instalados en el año 2012.

## 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	Se tiene licencia hasta 2025
¿Considera que la protección a la información	X		



CONDICIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
resguardada en servidores necesita mejorar?			





### 9. Diseño de un plan de capacitación

Etapas/Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				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	S 1	S 2	S 3	S 4				
Capacitación a personal interno sobre el nuevo trámite simplificado																					Internet, computadora y software para videoconferencia	Departamento de informática		
Capacitación de las consideraciones en materia de ciberseguridad																								
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):

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)
Informática	Encargado de soporte técnico.	Q10,750.00	Q358.33	Q0.75	15	Q11.25
					15	Q11.20

### 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	1	Q6,000.00	Q6,000.00	0.000106	Q0.64
						Q0.64

<b>COSTO OPERACIONAL TOTAL=</b>	<b>COSTO INSUMOS +</b>	<b>COSTO MANO DE OBRA =</b>	
<b>COSTO OPERACIONAL TOTAL</b>	<b>Q0.64</b>	<b>Q11.25</b>	<b>Q11.89</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 (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)
Informática	Encargado de soporte técnico.	Q10,750.00	Q358.33	Q0.75	15	Q11.25
					15	Q11.25

- 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	Q83.33	Q83.33	1	Q83.33
Internet	Unidad	1	Q10.97	Q10.97	1	Q10.97
Almacenamiento	Unidad	1	Q0.29	Q0.29	1	Q0.29
Equipo de cómputo	Unidad	1	Q0.60	Q0.60	0.25	Q0.15
						Q94.74

COSTO OPERACIONAL TOTAL=	COSTO INSUMOS +	COSTO MANO DE OBRA =	
COSTO OPERACIONAL TOTAL	Q94.74	Q11.25	Q105.99

- 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	4	4	0
Tiempo del trámite (min)	15	15	
Número de Requisitos solicitados	0	0	0
Costo total Q	Q6.88	Q101.48	-Q94.60
Cantidad de áreas participantes	1	1	0
Número de personas involucradas	2	2	0

- 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	Q6.75	180	2160	Q14,580.00
Costo insumos	Q0.13			Q280.80
costo total	Q6.88			Q14,860.80

- 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	Q6.75	180	2160	Q14,580.00
Costo insumos	Q94.73			Q204,616.80
costo total	Q101.48			Q219,196.80

- 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				
	costo anual (situación actual)	costo anual (situación Propuesta)	Diferencia	Porcentaje de mejora
Costo M. O	Q14,580.00	Q14,580.00	Q0.00	0.00%
Costo insumos	Q280.80	Q204,616.80	-Q204,336.00	-72769.23%
costo total	Q14,860.80	Q219,196.80	-Q204,336.00	-1375.00%

- 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	0%
Costos operativos	-1375.00%
Tiempo de actividades	0.00%
Requisitos al usuario	0%