

Guatemala, agosto de 2022

SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Rediseño (Etapa 3)

Integrantes del comité:

JUAN CARLOS PÉREZ
JOEL ABRAHAM CHANCHAVAC JUÁREZ
ROSA MARÍA LÓPEZ LÓPEZ
JOSÉ DIEGO MORALES ORTEGA
HAROLD ALEXANDER CRUZ JUÁREZ
CARMEN SOFIA MÉRIDA SCHAAD
JENNIFER LOURDES BEDOYA CRUZ
VERÓNICA ESQUIVEL ENRÍQUEZ
WALTER GREGORIO BERGANZA GUINEA
JHOSELYN SUCELLY ALFARO BARAHONA
RAUL ENRIQUE OROZCO VELÁSQUEZ

Vo. Bo.

Raúl Enrique Orozco Velásquez
Subdirector Ejecutivo

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700



REDISEÑO DE TRAMITE DONACIÓN DE PLANTAS



1. Análisis del procedimiento administrativo

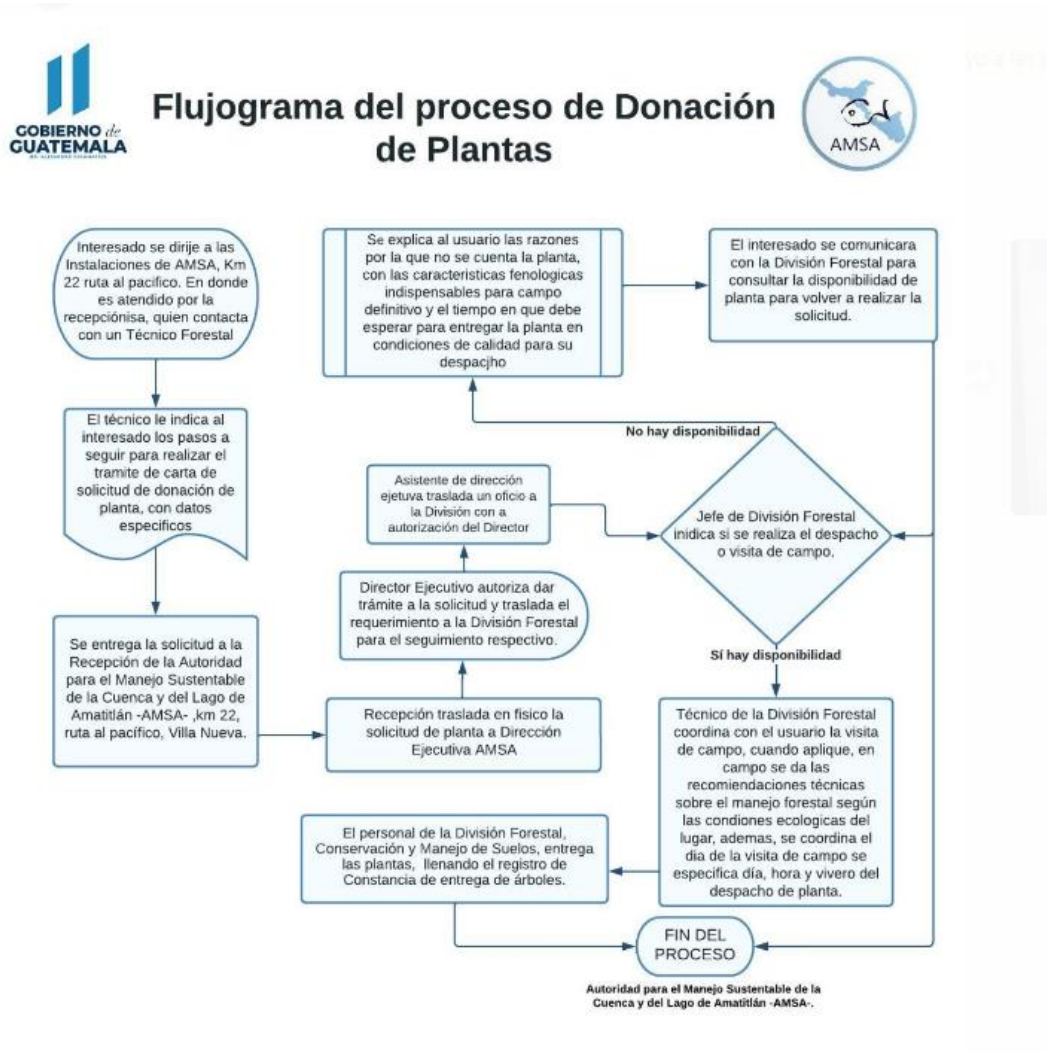
Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

CONDICIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Está establecido en Ley o Acuerdo Gubernativo? Colocar base legal	X		Ley de Creación Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán, Decreto 64-96, y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 186-99. Artículo 16, Inciso b.
Cite los requisitos			Solicitud por escrito
Utiliza formulario o solicitud	X		Solicitud
¿Formulario o solicitud está en formato electrónico?		X	Se encuentra en proceso.
Evaluación del servicio (artículo 11)		X	Implementación de buzón y Formulario de Satisfacción del servicio, para evaluación del servicio prestado.

2. Rediseño del trámite (citar los requisitos, base legal, pasos)



➤ Diagrama de flujo anterior (etapa diagnóstica)



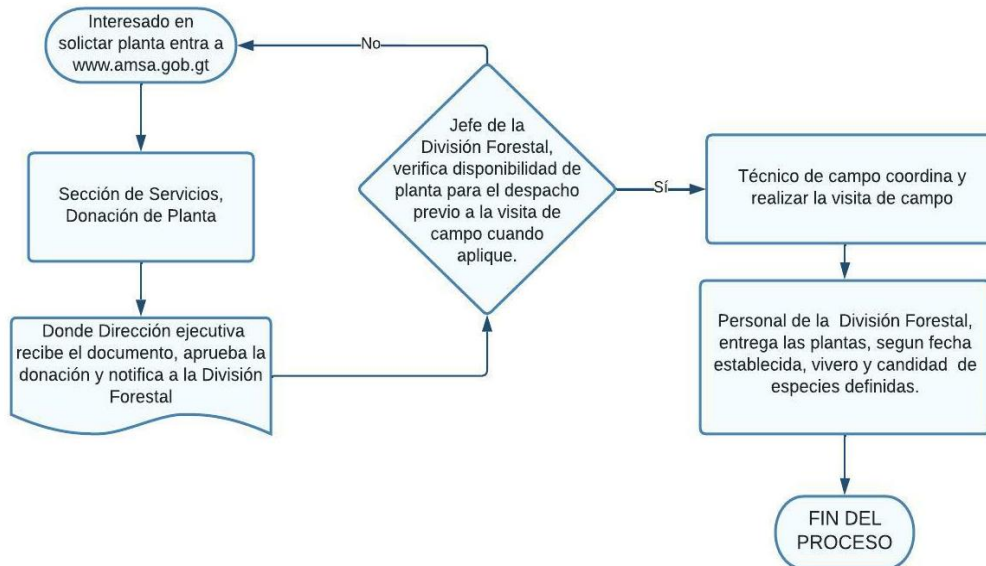
➤ Diagrama de flujo trámite rediseñado

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

LIBERTAD
15 DE
SEPTIEMBRE
DE 1821



Flujograma del proceso de donación de Plantas, viveros AMSA



Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán -AMSA-.

Tabla No. 1 Tabla Comparativa de Indicadores

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700



TABLA COMPARATIVA DE INDICADORES

INDICADOR	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA	PORCENTAJE DE MEJORA
Número de actividades totales del trámite	8	5	38%
Número de actividades con valor añadido	4	3	25%
Número de actividades de control	2	2	0%
Número de actividades sin valor añadido	2	0	100%
Tiempo del trámite (min)	110	80	27%
Número de Requisitos solicitados	1	1	0%
Costo total Q	Q 220.59	Q 41 9.53	-90%
Cantidad de áreas participantes	3	2	33%
Número de personas involucradas	6	5	17%

Tabla No.2 Otros Indicadores

INDICADOR	Cantidad (mensual)
Número de reclamos o quejas recibidas	0
Porcentaje de expedientes devueltos a los usuarios por errores	0
Número de usuarios que solicitan el trámite	2,000

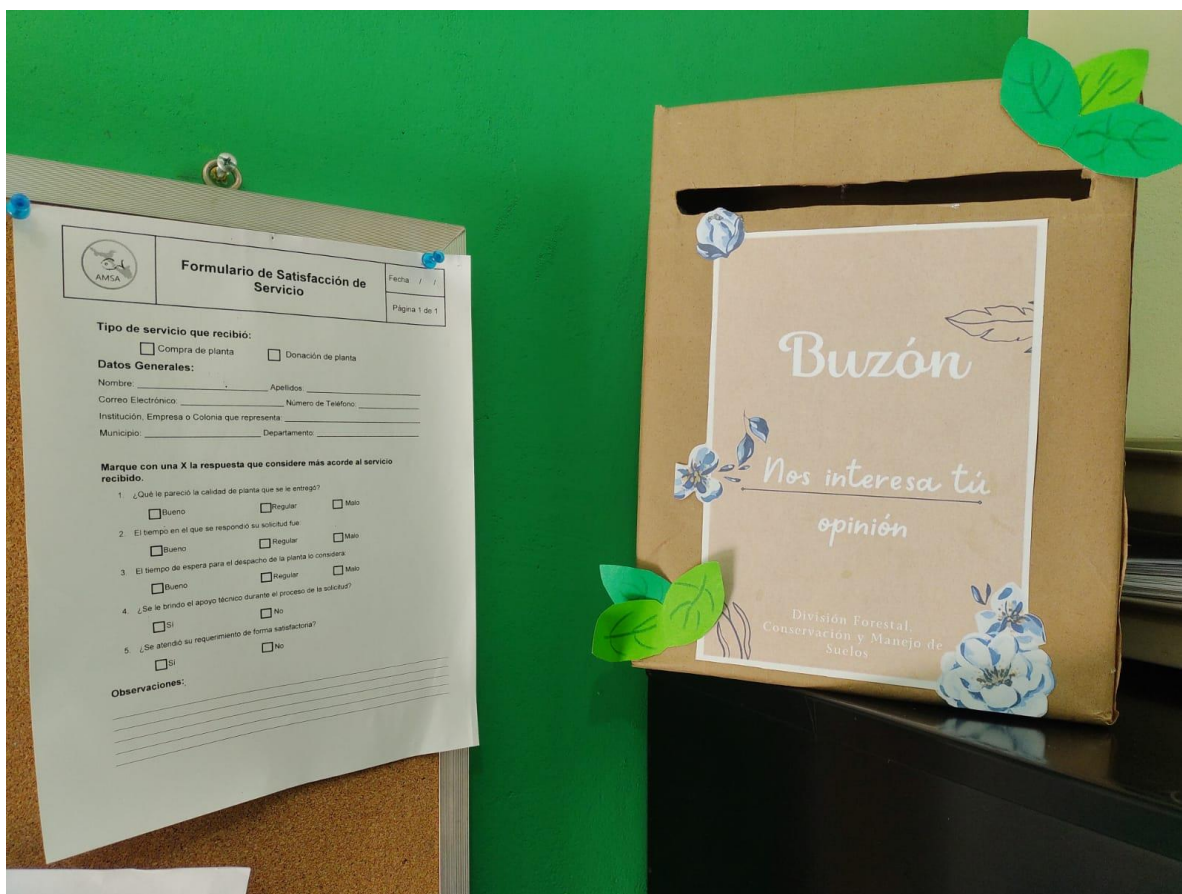


Figura 1. Implementación del Formulario de Satisfacción del servicio, de forma física.

Implementación del Formulario de Satisfacción del servicio, de manera digital, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace:

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

https://docs.google.com/forms/d/1yyqRocth_jgegVowoEoXHqNB_Fvcj4DoDCIF0Hao0qml/edit

Propuesta de capacitaciones:

No.	Capacitación	Días	Horas
1	Capacitación al personal de la división en cuanto a la modalidad del proceso de donación de planta.	1	1
2	Gestor documental	1	1
3	Capacitación de la LSTA, al personal de la división	1, Primer semana de octubre 2022.	2
4	Capacitación a las jefaturas de las divisiones de AMSA en cuanto a la modalidad del proceso de donación de planta.	1	1
5	Firma electrónica avanzada	1	1

3. Modificación del marco normativo e instrumentos de gestión

Proceso de actualización del manual de funciones de la división.

4. Propuesta de adecuación de la infraestructura y tecnología

Informar qué solicitaron para ese trámite y verificar cumplimiento de la LSRTA

ESPACIO FÍSICO:	Oficina de la División Forestal la cual cuenta con un espacio físico para 3 personas, mínimo 6 metros cuadrados.
TECNOLOGÍA	1 computadora de escritorio 1 impresora multifuncional 1 UPS Internet Firma electrónica 2 impresoras portátiles 3 teléfonos inteligentes

Resumen de tecnología:

INDICADOR	SITUACION ACTUAL	SITUACION PROPUESTA	DIFERENCIA
Cantidad de computadoras (Escritorio o laptop)	0	0	0
Cantidad de impresoras o scanner	1	1	0
Cantidad de impresoras portátiles	0	2	2
Cantidad de UPS regulador	1	1	0
Teléfonos inteligentes	1	3	2
Otros			
Línea Telefónica	1	1	0

5. Diseño de un plan de capacitación

Etapas/Actividades	Septiembre			Octubre				Noviembre				Diciembre				Recursos	Responsables	Observaciones		
	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 al personal de la división en cuanto a la modalidad del proceso de donación de planta.	X															RR HH Equipo de audiovisuales Material impreso Salón/Pérgola Refrigerio (refacción, almuerzo)	Comité de Simplificación de Trámite			
Gestor documental		X																		
Capacitación de la LSTA, al personal de la división				X																Apoyo de la Ing. Sandra Carrillo
Capacitación a las jefaturas de las divisiones de AMSA en cuanto a la modalidad del proceso de donación de planta.					X															
Firma electrónica avanzada							X													



Como Comité de Simplificación de Trámites, se propone realizar la divulgación a través de:

1. Reunión de Equipo Técnico - Administrativo
2. Oficio circular
3. Redes sociales (Facebook, WhatsApp)

**6. Estimación del costo y formas de pago del trámite (APLICA/ NO APLICA)
Justificar respuesta**

No aplica.

7. COSTOS QUE REPRESENTA EL REALIZAR EL TRÁMITE

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

Calculo del costo operacional del trámite ACTUAL(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)
Dirección Administrativa Financiera	Recepcionista	Q5,000.00	Q1 66.67	Q0.35	5	Q1.74
División Forestal	Técnico	Q7,000.00	Q233.33	Q0.49	20	Q9.72
Dirección Ejecutiva	Asistente	Q1 4,000.00	Q466.67	Q0.97	5	Q4.86
Dirección Ejecutiva	Director Ejecutivo	Q29,750.00	Q991.67	Q2.07	5	Q1 0.33
Dirección Ejecutiva	Asistente	Q1 4,000.00	Q466.67	Q0.97	10	Q9.72
División Forestal	Jefe	Q1 2,000.00	Q400.00	Q0.83	10	Q8.33
División Forestal	Técnico	Q7,000.00	Q233.33	Q0.49	50	Q24.31
División Forestal	Encargado de vivero	Q3,300.00	Q110.00	Q0.23	5	Q1.15
					110	Q70.16



7.9. Cálculo del costo operacional del trámite: contemplar aquellos insumos, mobiliario y equipo necesario para elaborar el trámite.

Calculo del costo operacional del trámite (insumos para realizar el trámite) ACTUAL						
Nombre del Insumo	Unidad de medida	Cantidad	Costo	Costo a Granel (costo por mayor/cantidad)	Cantidad utilizada	Costo del insumo utilizado en el trámite
LAPICERO	Caja	12	Q12.00	Q1.00	0,5	Q0,50
Holoja de papel bond	Resma	500	Q45.00	Q0.09	4	Q0.36
SELLO HULE	Unidad	1	Q90.00	Q90.00	0.02	Q1.80
Fotocopia	Unidad	1	Q0.15	Q0.15	6	Q0.90
Cartucho	Unidad	1	Q375.00	Q0.09	2	Q0.19
Depreciación Vehicular	Unidad	1	Q152,145.00	Q41.68	1	Q41.68
Combustible	Galón	1	Q35.00	Q35.00	3	Q105.00
						Q150.43

Resumen de costos totales			
COSTO OPERACIONAL TOTAL=	COSTO INSUMOS +	COSTO MANO DE OBRA =	
COSTO OPERACIONAL TOTAL	Q 150.43	Q70.16	Q 220.59

7.10. Cálculo del costo operacional del trámite PROPUESTA: 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 Mín Q (diario/480 Min) jornada ordinaria	Tiempo empleado en el trámite (min)	Costo tiempo empleado en el trámite(tiempo empleado* Costo Mín)
Dirección Ejecutiva	Usuario/Informática	Q1,000.00	Q333.33	Q0.69	10	Q6.94
Dirección Ejecutiva	Director Ejecutivo	Q29,750.00	Q991.67	Q2.07	5	Q10.33
División Forestal	Jefe	Q1,200.00	Q400.00	Q0.83	10	Q8.33
División Forestal	Técnico	Q7,000.00	Q233.33	Q0.49	50	Q24.31
División Forestal	Encargado de vivero	Q3,300.00	Q110.00	Q0.23	5	Q1.15
					80	Q49.91



7.11. Cálculo del costo operacional del trámite (insumos para realizar el trámite) PROPUESTA: 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
Firma electrónica avanzada	Año	1	Q1,323.00	Q3.62	1	Q3.62
Internet	Minuto	1	Q0.20	Q0.20	5	Q1.00
Hoja impresa	Unidad	1	Q0.25	Q0.25	2	Q0.50
Gestor documental	Año	1	Q79,500.00	Q217.81	1	Q217.81
Depreciación Vehicular	Unidad	1	Q152,145.00	Q41.68	1	Q41.68
Combustible	Galón	1	Q35.00	Q35.00	3	Q105.00
						Q369.62

Resumen de costos totales			
COSTO OPERACIONAL TOTAL=	COSTO INSUMOS +	COSTO MANO DE OBRA =	
COSTO OPERACIONAL	Q 369.62	Q 49.91	Q 419.53





7.12. Tabla comparativa de indicadores: esta tabla sirve 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			
INDICADOR	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA	PORCENTAJE DE MEJORA
Número de actividades totales del trámite	8	5	38%
Número de actividades con valor añadido	4	3	25%
Número de actividades de control	2	2	0%
Número de actividades sin valor añadido	2	0	100%
Tiempo del trámite (min)	110	80	27%
Número de Requisitos solicitados	1	1	0%
Costo total Q	Q 220.59	Q 41 9.53	-90%
Cantidad de áreas participantes	3	2	33%
Número de personas involucradas	6	5	17%



7.13. **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	Costo por convocatoria anual
Costo MO	Q70.16	11	Q 9,260.63
Costo insumos	Q 150.43	11	Q 19,856.90
Costo total	Q 220.59	11	Q 29,117.53

7.14. **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	Costo anual
Costo MO	Q49.91	11	Q 6,588.54
Costo insumos	Q 369.62		Q 48,789.37
Costo total	Q 419.53		Q 55,377.91



7.15. 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)	Porcentaje de mejora
Costo M.O	Q 9,260.63	Q 6,588.54	29%
Costo insumos	Q 19,856.90	Q 48,789.37	-146%
Costo total	Q 29,117.53	Q 55,377.91	-90%

7.16. 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	38%
Costo operativos	-90%
Tiempo de actividades	27%
Requisitos al usuario	0%