



Guatemala, agosto de 2022

SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS



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



**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

REDISEÑO DE TRAMITE

VENTA DE PLANTAS DE VIVERO Y SUSTRATOS



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

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat

1. Análisis del procedimiento administrativo

| CONDICIÓN | SI | NO | OBSERVACIONES |
|---|----|----|---|
| ¿Está establecido en Ley o Acuerdo Gubernativo? Colocar base legal | X | | Acuerdo Gubernativo 300-2014. Reformas al Acuerdo Gubernativo número 247-2013, Arancel para cobros de los servicios que presta la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca u del Lago de Amatitlán. |
| Cite los requisitos | | | Recibo de pago SERIE AF FORMA 63-A2 |
| Utiliza formulario o solicitud | | X | |
| ¿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. |

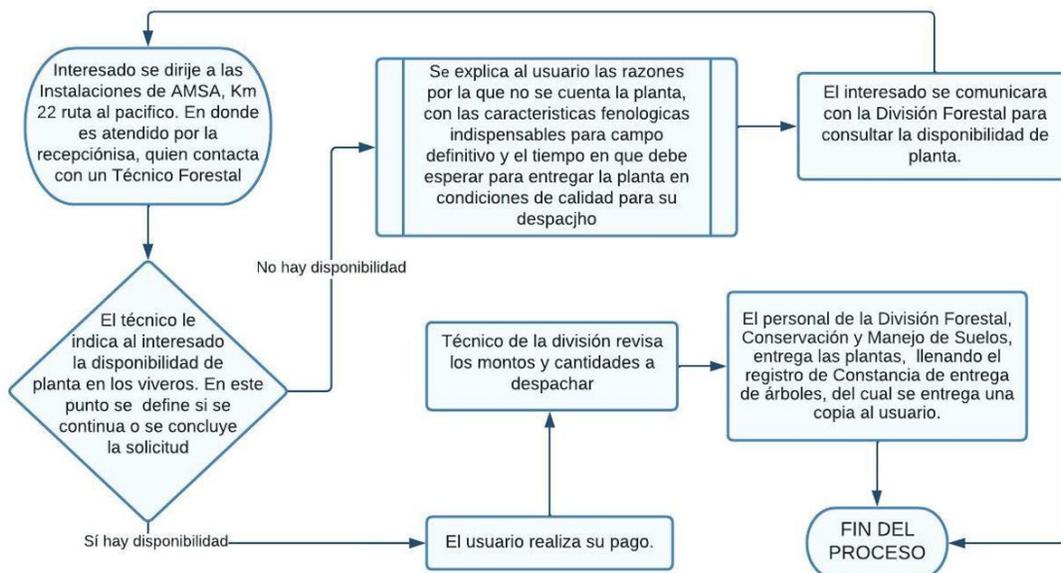


2. Rediseño del trámite (citar los requisitos, base legal, pasos)

- Diagrama de flujo anterior (etapa diagnóstica)



Flujograma del proceso de Venta de Plantas



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





**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

- Diagrama de flujo trámite rediseñado



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

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



Tabla No. 1 Tabla Comparativa de Indicadores

| TABLA COMPARATIVA DE INDICADORES PÁG. 25 GUÍA METODOLÓGICA | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| INDICADOR | SITUACIÓN ACTUAL | SITUACIÓN PROPUESTA | PORCENTAJE DE MEJORA |
| Número de actividades totales del trámite | 5 | 3 | 40% |
| Número de actividades con valor añadido | 1 | 1 | 0% |
| Número de actividades de control | 2 | 2 | 0% |
| Número de actividades sin valor añadido | 1 | 0 | 100% |
| Tiempo del trámite (min) | 45 | 40 | 11% |
| Número de Requisitos solicitados | 1 | 1 | 0% |
| Costo total Q | Q 21.90 | Q 246.30 | -1 025% |
| Cantidad de áreas participantes | 2 | 2 | 0% |
| Número de personas involucradas | 4 | 3 | 25% |



Tabla No.2 Otros Indicadores

| INDICADOR | Cantidad (mensual) |
|--|--------------------|
| Número de reclamos o quejas recibidas | |
| Porcentaje de expedientes devueltos a los usuarios por errores | |
| Número de usuarios que solicitan el trámite | |

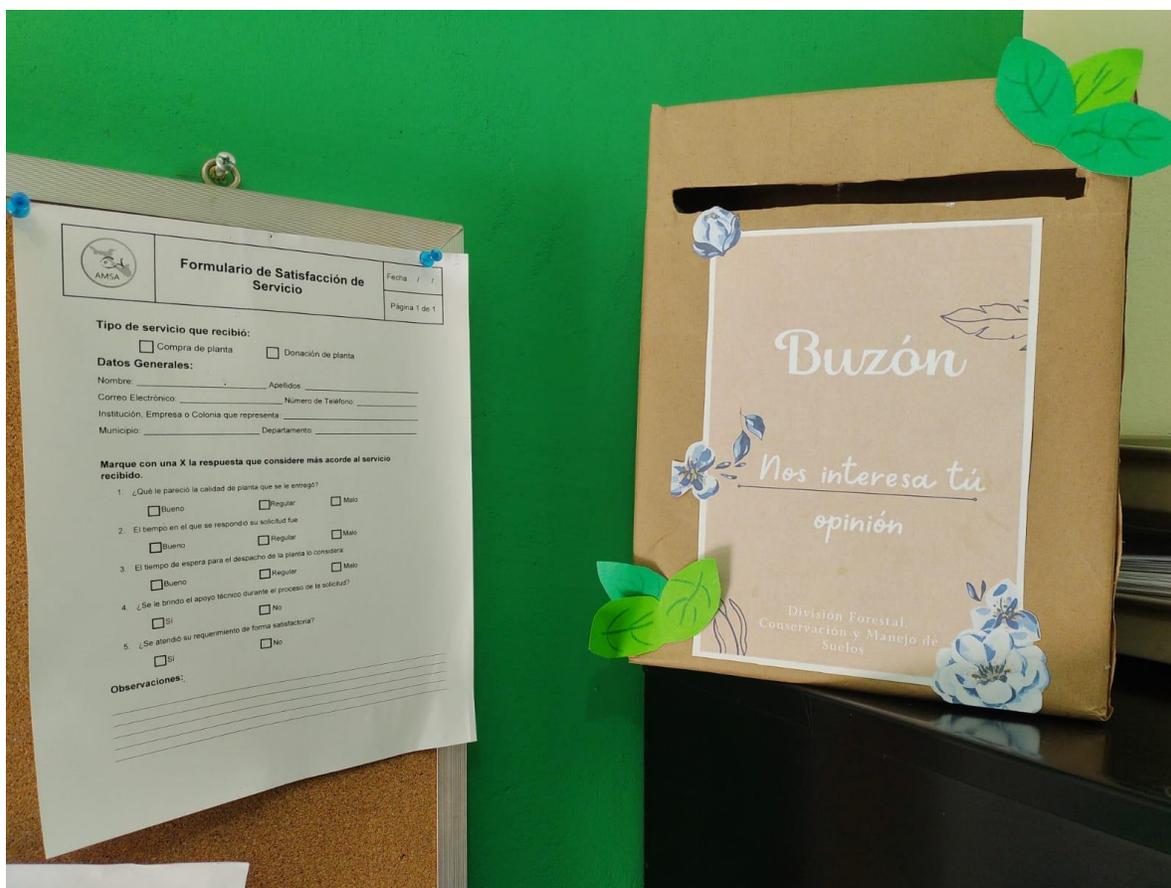


Figura 1. Implementación del Formulario de Satisfacción del servicio, de forma física.



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

https://docs.google.com/forms/d/1yyqRocth_igegVowoEoXHqNB_Fvcj4DoDCIF0Hao0qml/edit

Propuesta de capacitaciones:

| No. | Capacitación | Días | Horas |
|-----|---|-----------------------------------|-------|
| 1 | Capacitación al personal de la división en cuanto a la modalidad del proceso de venta 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 venta de planta. | 1 | 1 |
| 5 | Firma electrónica avanzada | 1 | 1 |

3. Modificación del marco normativo e instrumentos de gestión

Acuerdo Gubernativo 300-2014

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 venta 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 venta 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)

Formas de pago:

- 6.8. En Garita de cobros. Km 22, ruta al pacífico.
- 6.9. De forma electrónica en la página web de AMSA

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) |
| Recepcionista atiende al usuario indicándole qué división se encarga del proceso de venta de plantas | Recepcionista | Q5,000.00 | Q1 66.67 | Q0.35 | 5 | Q1.74 |
| Técnico de la división provee de la información del proceso de venta de plantas | Técnico de la división | Q7,000.00 | Q233.33 | Q0.49 | 20 | Q9.72 |
| Usuario realiza el pago de las plantas con el encargado de cobros | Encargado de cobros | Q5,500.00 | Q1 83.33 | Q0.38 | 10 | Q3.82 |
| Técnico de la división verifica en el recibo la cantidad y especies. | Técnico de la división | Q7,000.00 | Q233.33 | Q0.49 | 5 | Q2.43 |
| Se realiza el despacho de planta | Encargado de vivero | Q3,300.00 | Q110.00 | Q0.23 | 5 | Q1.15 |
| | | | | | 45 | Q1 8.85 |



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 |
| Talonnario de recibos | Talonnario | 50 | Q10.00 | Q0.20 | 1 | Q0.20 |
| LAPICERO | Caja | 12 | Q12.00 | Q1.00 | 2 | Q2.00 |
| SELLO HULE | Unidad | 1 | Q90.00 | Q0.09 | 1 | Q0.09 |
| Fotocopias | Unidad | 1 | Q0.15 | Q0.15 | 5 | Q0.75 |
| | | | | | | Q3.04 |

| Resumen de costos totales | | | |
|----------------------------------|-----------------|----------------------|----------------|
| COSTO OPERACIONAL TOTAL= | COSTO INSUMOS + | COSTO MANO DE OBRA = | |
| COSTO OPERACIONAL TOTAL | Q 3.04 | Q1 8.85 | Q 21.90 |

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 Min Q (diario/480 Min) jornada ordinaria | Tiempo empleado en el trámite (min) | Costo tiempo empleado en el trámite (tiempo empleado* Costo Min) |
| Usuario realiza la compra de planta en el portal web de AMSA | Usuario/Informática | Q1 0,000.00 | Q333.33 | Q0.69 | 25 | Q1 7.36 |
| Técnico de la división verifica en el recibo la cantidad y especies. | Técnico de la división | Q7,000.00 | Q233.33 | Q0.49 | 10 | Q4.86 |
| Se realiza el despacho de planta | Encargado de vivero | Q3,300.00 | Q110.00 | Q0.23 | 5 | Q1.15 |
| | | | | | 40 | Q23.37 |



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) | | | | | | |
|--|------------------|----------|------------|---|--------------------|--|
| 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 | 2 | Q0.25 | Q0.25 | 2 | Q0.50 |
| Gestor documental | Año | 1 | Q79,500.00 | Q21 7.81 | 1 | Q21 7.81 |
| | | | | | | Q222.93 |

| Resumen de costos totales | | | |
|---------------------------|-----------------|----------------------|----------|
| COSTO OPERACIONAL TOTAL= | COSTO INSUMOS + | COSTO MANO DE OBRA = | |
| COSTO OPERACIONAL | Q 222.93 | Q 23.37 | Q 246.30 |



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 PÁG. 25 GUÍA METODOLÓGICA | | | |
|---|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| INDICADOR | SITUACIÓN ACTUAL | SITUACIÓN PROPUESTA | PORCENTAJE DE MEJORA |
| Número de actividades totales del trámite | 5 | 3 | 40% |
| Número de actividades con valor añadido | 1 | 1 | 0% |
| Número de actividades de control | 2 | 2 | 0% |
| Número de actividades sin valor añadido | 1 | 0 | 100% |
| Tiempo del trámite (min) | 45 | 40 | 11% |
| Número de Requisitos solicitados | 1 | 1 | 0% |
| Costo total Q | Q 21.90 | Q 246.30 | -1025% |
| Cantidad de áreas participantes | 2 | 2 | 0% |
| Número de personas involucradas | 4 | 3 | 25% |



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 | Cantidad solicitada por convocatorias en el año | costo por convocatoria anual |
| Costo MO | Q 18.85 | 4 | 48 | Q 905.00 |
| Costo insumos | Q 3.04 | 4 | 48 | Q 146.10 |
| Costo total | Q 21.90 | 4 | 48 | Q 1,051.10 |

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 | Cantidad solicitada por año | costo anual |
| Costo MO | Q 23.37 | 4 | 48 | Q 1,121.67 |
| Costo insumos | Q 222.93 | | | Q 10,700.78 |
| costo total | Q 246.30 | | | Q 11,822.44 |

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) | Presupuesto libre para reasignación | Porcentaje de mejora | |
| Costo MO | Q 905.00 | Q 1,121.67 | -Q 216.67 | -24% | |
| Costo insumos | Q 146.10 | Q 10,700.78 | -Q 10,554.68 | -7224% | |
| Costo total | Q 1,051.10 | Q 11,822.44 | -Q 10,771.34 | -1025% | |

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 | 40% |
| Costo operativos | -1025% |
| Tiempo de actividades | 11% |
| Requisitos al usuario | 0% |