

ENTIDAD:	PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD
DIRECCIÓN:	5ta. Avenida 5-55 zona 14, Edificio Europlaza, Torre IV, Nivel 16, Oficinas 1601 y 1604
HORARIO DE ATENCIÓN:	7:00 a 15:00 horas
TELÉFONO:	2421-2464
DIRECTOR:	Licenciada Lieschen Indiana Eger Aguilar
ENCARGADO DE	Lic. José Luis Castro Lara
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	04 de abril 2022
CORRESPONDE AL MES DE:	Marzo de 2022

Decreto 16-2021 Artículo No.20 Publicación de informes en portales web

No.	No. Contrato	Nombre del Asesor	Nombre de la Consultoría	Número del Producto / Informe Presentado	Monto pagado en el mes	Renglón	Fuente de Financiamiento
1	PNC-108-001-184-2022	Jorge Alexy Arévalo Fuentes	Asesoría Financiera para el Programa Nacional de Competitividad	Producto 2	Q18,000.00	184	11
2	PNC-108-004-186-2022	Winston Alexis Najera Tun	Asesoría para Análisis en Materia Informática y de Sistema para el Programa Nacional de Competitividad	Producto 2	Q29,700.00	186	11
3	PNC-108-002-189-2022	Lilian Lizbeth Barrientos Hernandez	Consultoría técnica para los procesos de Gestión Documental	Producto 2	Q24,000.00	189	11


Lic. José Luis Castro Lara
 Jefe de Adquisiciones y Contrataciones
 Programa Nacional de Competitividad
 MINISTERIO DE ECONOMÍA

CERTIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE PRODUCTO

Por este medio hago **CONSTAR** que he recibido y leído el producto abajo indicado de los servicios prestados dentro de la contratación titulada:

Asesoría Financiera para el Programa Nacional de Competitividad

Nombre o título de los servicios de asesoría

Que realizó:

Jorge Alexy Arévalo Fuentes

Nombre de la persona contratada

Como parte de los servicios de asesoría prestados al Programa Nacional de Competitividad, el cual recibo a entera conformidad porque cumplen con los Términos de Referencia del Contrato No.:

PNC-108-001-184-2022

Por lo que se solicita trasladar a donde corresponda para continuar con el proceso respectivo de pago, por la cantidad de:

Q. 18,000.00

Se adjunta:

PRODUCTO NO. 2 "Propuesta para la implementación de las normas aplicables en el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental en PRONACOM para el ejercicio fiscal 2022".

Documento que contiene:

- Resumen ejecutivo
- Índice
- Introducción
- Análisis financiero aplicable
- Propuesta para la implementación de las normas aplicables en el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental en PRONACOM para el ejercicio fiscal 2022.
- Recomendaciones
- Conclusiones

Impreso en: 73 hojas
Cantidad en hojas

Si
Indicar si se adjunta en CD

Fecha de entrega del producto: Guatemala, 09 de marzo del 2022

Revisión Técnica

Lavinia Figueroa

**Claudia Lavinia
Figueroa Perdomo**
SUBDIRECTORA EJECUTIVA
Programa Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Aprobación del Producto:

Firma y sello:

Lieschen Eger
DIRECTORA EJECUTIVA
Programa Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Para: Lieschen Indiana Eger Aguilar
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Competitividad

De: Jorge Alexy Arévalo Fuentes

Asesoría: "Asesoría Financiera para el Programa Nacional de
Competitividad"

Asunto: Segundo Producto

Fecha: 09 de marzo del 2022

(f) Jorge Alexy Arévalo Fuentes
Firmado digitalmente por Jorge Alexy Arévalo Fuentes
Consultor

PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD

MINISTERIO DE ECONOMÍA

PRODUCTO NO. 02

***PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS APLICABLES EN
EL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL EN
PRONACOM PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022***

GUATEMALA, 09 DE MARZO DE 2022

PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD

MINISTERIO DE ECONOMÍA

Resumen Ejecutivo

Por este medio me permito trasladar el producto número 02 denominado según términos de referencia “Propuesta para la implementación de las normas aplicables en el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental en PRONACOM para el ejercicio fiscal 2022”.

Este producto pretende sugerir la implementación de las normativas que permitan coadyuvar a la correcta ejecución de las diferentes normativas aplicables a PRONACOM en función del nuevo Sistema de Control Interno Gubernamental -SINACIG-

El objetivo del presente es presentar sugerencia sobre una serie de normativas o buenas prácticas sobre las cuales PRONACOM debería hacer énfasis y aplicar, que les serían de vital importancia para mejorar el Control Interno y con esto mitigar los Riesgos inherentes a los cuales cualquier institución de gobierno está expuesta por su naturaleza.

La Contraloría General de Cuentas es el ente rector de velar por el correcto cumplimiento del Control Interno en el sector gubernamental de Guatemala velando por el cumplimiento de los procedimientos, disposiciones, políticas y normas que permitan la transparencia del gasto, rendición de cuentas y el correcto desempeño de sus actividades por cada funcionario del gobierno de Guatemala.

Es importante mencionar que como parte de sus actividades como institución contralora del Sector Gubernamental de Guatemala, la CGC ha aprobado el SINACIG, el cual contiene una serie de objetivos, regulaciones, responsabilidades y buenas prácticas, que buscan mejorar el Control Interno

Gubernamental para lograr con ello el logro de los objetivos tanto a nivel institucional como a nivel de país.

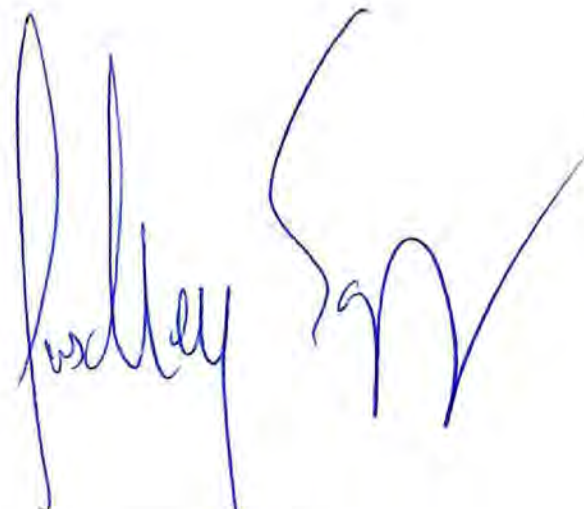
PRONACOM como entidad del Estado, tiene la obligación de rendir cuentas de forma clara y oportuna sobre su gestión, esto conlleva que, a lo largo de su gestión, pueda implementar normativas claras sobre Control Interno, que le permita tener un marco regulatorio sobre el cual los funcionarios públicos ejerzan sus funciones.

La correcta implementación de un marco regulatorio de Control Interno en PRONACOM es importante, puesto que permite tener un panorama más concreto sobre los objetivos estratégicos hacia los cuales tienen que estar orientados los esfuerzos de cada funcionario o empleado público, y que a su vez debe ser del conocimiento y práctica de cada persona de la estructura organizacional en el área que les compete.

Jorge Alexy
Arévalo
Fuentes

Firmado
digitalmente
por Jorge Alexy
Arévalo
Fuentes

Jorge Alexy Arévalo Fuentes



Lieschen Eger
DIRECTORA EJECUTIVA
Oficina Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Siglas y Abreviaturas

MINECO	Ministerio de Economía.
PRONACOM	Programa Nacional de Competitividad.
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas.
SINACIG	Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental
CGC	Contraloría General de Cuentas
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway
COMITE TREADWAY	Es un comité que se dedica a general marcos normativos relacionados con el Control Interno.
ISO	Organización Internacional de Estandarización
NORMAS ISO	Son estándares de reconocimiento Internacional para ser aplicados.
ISO 27001	Norma internacional orientada a la seguridad de la información de una institución.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:	Entiéndase seguridad de la información en temas informáticos relacionados con Hardware y Software
TI	Tecnología de la Información.
POA	Plan Operativo Anual
PEI	Plan Estratégico Institucional
PAC	Plan Anual de Compras

Índice de Contenido

Introducción	2
“Propuesta para la Implementación de las normas aplicables en el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental en PRONACOM para el ejercicio fiscal 2022”	4
COSO I.....	4
COSO:	4
COSO I.....	4
Objetivos del COSO	5
Cómo se puede implementar el COSO I en PRONACOM para mejorar el Control Interno Institucional como parte del SINACIG	5
ISO 27001	8
Normas ISO.....	8
Norma ISO 27001	8
Objetivos de la Norma ISO 27001	9
Cómo se puede implementar las Normas ISO 27001 en PRONACOM para mejorar el Control Interno Institucional como parte del SINACIG	9
Ley de Simplificación de Trámites.....	10
Objetivo de la Ley de Simplificación de Trámites:	10
Ley de Simplificación de Trámites en PRONACOM como parte del SINACIG	11
Recomendaciones	15
Conclusiones	17
Anexos.....	19

Introducción

El gobierno de Guatemala, a través de la Contraloría General de Cuentas, tiene un ente técnico fiscalizador de todas las actividades de las instituciones del sector público guatemalteco, emitiendo disposiciones, políticas y procedimientos encaminados a mejorar la transparencia del gasto público, y que todo funcionario tenga una correcta ejecución de sus funciones, de acuerdo a su especialidad.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental es un conjunto de normas, estrategias, regulaciones y buenas prácticas que son el marco sobre el cuál PRONACOM debe apegarse con el fin de tener una correcta gestión y control de riesgos sobre cada acción que ejecute, en el sentido de tener un adecuado control tanto del destino como del uso los recursos públicos que se ejecutan, así como también de las acciones que desarrolla cada funcionario o empleado dentro de la institución.

Dentro del presente producto, se presentan una serie de normativas que a mi criterio son de mayor relevancia o de mayor impacto para PRONACOM, para que como institución puedan cumplir con sus objetivos estratégicos y con esto lograr entre otras cosas cumplir con las leyes y normas aplicables, ejecución eficiente y eficaz de sus recursos, cumplir con la rendición de cuentas, cumplir con la presentación de información financiera y no financiera, cumplir con los tiempos establecidos.

El SINACIG es un Sistema Nacional relacionado con el control interno gubernamental que entra en vigencia en Guatemala en el mes de enero del 2022 para todas las instrucciones del Organismo Ejecutivo, dejando a discrepancia la implementación para las demás entidades autónomas o descentralizadas del gobierno central.

Resulta importante mencionar que la Unidad de Auditoría Interna de MINECO juega un papel muy importante en la revisión de la correcta aplicación

de los sistemas efectivos para tener una ejecución tanto financiera como de funciones de forma eficiente y productiva.

En el contenido del presente producto se analiza el SINACIG desde las perspectivas de las diferentes unidades de PRONACOM que considero son fundamentales para velar por la correcta ejecución del sistema de control interno, dentro de las cuales puedo mencionar, área financiera, área administrativa, adquisiciones y contrataciones.

PRODUCTO 2

“Propuesta para la Implementación de las normas aplicables en el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental en PRONACOM para el ejercicio fiscal 2022”.

A continuación, propongo las normativas que considero importantes se puedan considerar como marco legal, guías o buenas prácticas para ser implementadas o de observancia en PRONACOM como parte de la implementación del SINACIG y con esto mejorar en sus normativas y procedimientos relacionados con el control interno gubernamental.

COSO I

COSO:

El coso es una Organización internacional establecida en los Estados Unidos de América, que se dedica a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y a entidades de gobierno sobre aspectos fundamentales de organización, ética de equipos de trabajo, control interno, gestión de riesgo, detección y mitigación del fraude, estableciendo para ello un modelo por medio del cual, las instituciones que lo utilizan pueden desarrollarlo para evaluar su sistema de control interno.

COSO I

El COSO I estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta enmarcado dentro de tres enfoques que se relacionan entre sí como lo son: gestión de riesgo empresarial, control interno y la disuasión del fraude (éstos últimos dos considero pueden ser de utilidad a PRONACOM), todo esto derivado a malas prácticas institucionales o mala gestión e implementación del control interno.

Objetivos del COSO

Dentro De los objetivos que pretende desarrollar el COSO como parte de sus buenas prácticas relacionadas con el control interno son las siguientes:

Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades tanto de organizaciones privadas como instituciones del gobierno que buscan las mejores prácticas para evaluar y mejorar su control interno.

Facilitar un modelo en base al cual las empresas e instituciones de gobierno independientemente de su tamaño o magnitud de personal y actividades pueden evaluar sus sistemas de control interno y orientar sus esfuerzos y mecanismos hacia un mismo enfoque de control.

Cómo se puede implementar el COSO I en PRONACOM para mejorar el Control Interno Institucional como parte del SINACIG

Considero que el COSO I puede ser una herramienta de mucha utilidad como buena práctica para la evaluación y mejoramiento del Control Interno Institucional enfocado dentro de los 5 componentes en los que se enmarca el COSO I que fácilmente puede ser aplicación y uso para cada una de las áreas que integra el Programa Nacional de Competitividad:

1. Ambiente de Control:

Este componente hace referencia a que las normas, procesos y estructuras son indispensables en una organización para llevar a cabo el proceso de Control Interno, los elementos más importantes del Ambiente de Control en los que PRONACOM debería hacer énfasis son los siguientes:

- ✓ Normas procesos y estructuras
- ✓ Valores éticos de conducta e integridad,
- ✓ Estructura Organizacional, facultades y asignación de responsabilidades.

Ambiente de Control en PRONACOM:

El ambiente de Control es importante para PRONACOM puesto que proporciona disciplina y estructura, el cual se puede desarrollar cumpliendo con los elementos que lo integran, de la manera siguiente:

Normas Procesos y Estructuras

PRONACOM a través de sus autoridades, cuando se efectúen procesos encaminados a mejorar el Control Interno debe presentar una clara estructura organizacional, asignar correctamente las responsabilidades de cada funcionario o empleado público, delegar autoridades y responsabilidades, todo lo anterior para preservar y tener claras las autoridades, prevenir la corrupción, tener una adecuada segregación de funciones y poder rendir cuentas en tiempo y forma sobre los resultados y funcionamiento interno hacia las autoridades que correspondan, según sea el caso.

Valores Éticos de Conducta e Integridad

En este elemento todos los funcionarios y empleados de PRONACOM son responsables de mantener y demostrar integridad, profesionalismo, valores éticos, valores morales, y cumplir con los códigos de conducta y códigos de ética aplicables, así como también delegar en alguna persona que vele por el cumplimiento de las normas de conducta y supervisar los comportamientos éticos y profesionales de cada persona, encaminado esto a mejorar el control interno y prevenir la corrupción entre otros.

Estructura Organizacional, facultades y asignación de responsabilidades

PRONACOM debe tener siempre plenamente definidos las descripciones y funciones de puestos, velando por cumplir con la correcta y adecuada segregación de puestos, tener una matriz de capacidades la cual puede ser útil para identificar las necesidades de capacitación del personal, así como definir las competencias que cada funcionario o empleado público debe tener de acuerdo a las características del puesto o necesidades internas.

2. Valoración de Riesgos

Por medio de este componente, PRONACOM puede realizar Identificación y análisis de los riesgos relevantes que se pueden tener, ya sea por factores internos o externos para la consecución de los objetivos estratégicos de la institución, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos a los que la institución pueda estar expuesta de acuerdo a su naturaleza.

3. Actividades de Control

En este componente PRONACOM puede establecer una serie de acciones por medio de políticas o procedimientos internos que permitan asegurar que todas las directrices tanto administrativas, financieras y en general se lleven a cabo de forma precisa para que esto coadyuve a mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos del Programa.

Es importante mencionar que PRONACOM debe elegir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a todos los niveles de la institución.

4. Información y Comunicación

En este componente PRONACOM puede comunicarse con instituciones externas respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno institucional o cuando se vea afectado por alguna situación o acción a lo interno, como por ejemplo con el MINECO para un tema de dar conocimiento de alguna situación, a la propia CGC como ente fiscalizador de los bienes y recursos del Estado, o por ejemplo con el MINFIN si en algún momento se tiene el riesgo de no contar con los recursos financieros para llevar a cabo alguna actividad necesaria para la consecución de los objetivos, entre otras.

PRONACOM como parte de este componente debe comunicar también la información internamente a todo el personal, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, que sean necesarios para apoyar el buen funcionamiento y búsqueda de los objetivos de la institución.

5. Monitoreo

Se debe efectuar un seguimiento al Control Interno de PRONACOM para que se verifiquen los resultados a lo largo del tiempo, así mismo se deben llevar a cabo evaluaciones continuas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando o bien exista alguna deficiencia.

PRONACOM debe evaluar y comunicar las deficiencias de control interno de manera adecuada a cada responsable de tomar acciones correctivas o preventivas para que en el transcurso del tiempo se puedan ir mejorando los mecanismos de control.

Ventajas del COSO I para PRONACOM:

- ✓ **Permite alinear los objetivos de cada área con los objetivos globales institucionales que se tenga durante cada año.**
- ✓ **Efectuar priorización de los objetivos.**
- ✓ **Brindar soporte a las actividades de planificación estratégica y Control Interno gubernamental.**
- ✓ **Fomentar en el equipo que la gestión, identificación y mitigación de riesgos pase a ser parte de la cultura del grupo**

ISO 27001

Normas ISO

Las normas ISO son un conjunto de buenas prácticas o normativas de reconocimiento internacional que han sido desarrollados con el fin de que las mismas les sean útiles a instituciones para establecer ciertos niveles de uniformidad con relación a la gestión, desarrollo e implementación de la calidad, eficiencia y seguridad en relación con la áreas y actividades concretas que desarrolla cada norma.

Norma ISO 27001

Esta es una norma que busca ser una herramienta de utilidad para las instituciones para establecer un sistema de gestión de la seguridad de la

información, es decir, lograr una preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Es importante mencionar que en la actualidad la información es uno de los activos más importantes de toda institución convirtiéndose en una herramienta fundamental el optar con un sistema de gestión que coadyuve a garantizar la seguridad de la misma.

Objetivos de la Norma ISO 27001

El Objetivo de esta norma es proteger, resguardar y gestionar de forma adecuada la información de una institución bajo la premisa de que uno de los principales activos de toda institución es su información, que en algún determinado momento puede ser confidencial pero que a su vez puede ser vulnerable.

Cómo se puede implementar las Normas ISO 27001 en PRONACOM para mejorar el Control Interno Institucional como parte del SINACIG

Considero que la norma ISO 27001 puede ser una herramienta o marco normativo que puede implementarse en PRONACOM ya que es un estándar que promueve los requerimientos para implementar un adecuado sistema de gestión de la seguridad de la información. Implementar esta norma en PRONACOM, ayudará a manejar la información institucional de forma confidencial y segura, desde la información financiera, propiedad intelectual, detalle de información sensible del personal, o información de partes interesadas, información confidencial de posibles inversionistas en el país, entre otros.

Mi propuesta de implementación de la Norma ISO 27001 en PRONACOM es importante, puesto que considero permite resguardar información vital que se maneja de manera institucional, dentro de las cuales puedo mencionar:

- ✓ La información confidencial que PRONACOM maneja de posibles Inversionistas extranjeros o nacionales.

- ✓ Información personal que esté fuera de la denominada “Información Pública”.
- ✓ Información Financiera
- ✓ Permite resguardar los sistemas informáticos que procesan la información de PRONACOM.
- ✓ Proteger credenciales de usuarios a las diferentes plataformas institucionales que se manejan en PRONACOM.
- ✓ Protege los sistemas de firma electrónica de los empleados de PRONACOM.
- ✓ Protege los Certificados de Seguridad de PRONACOM.
- ✓ Protege Servidores que maneja PRONACOM tales como, Así se hace, PRONACOM, Invest in Guatemala, etc.

Según lo anteriormente descrito, considero importante que se pueda considerar la posibilidad y conveniencia de invertir en este certificado o similares por parte de PRONACOM ya que está orientado a la seguridad de la información lo cual representa un activo valioso para la institución.

Ley de Simplificación de Trámites

La ley de Simplificación de trámites es una Ley impulsada desde el Programa Nacional de Competitividad como parte del apoyo con la modernización y agilización de trámites en el estado de Guatemala, que permite a su vez reducir tiempos en trámites, reducir costos, incentivar tanto a personas individuales como empresas nacionales o extranjeras para realizar gestiones o trámites en las dependencias del Ejecutivo, y con esto lograr que progresivamente se vaya digitalizando tanto los trámites como la documentación.

Objetivo de la Ley de Simplificación de Trámites:

Esta ley tiene como objetivo “modernizar la gestión administrativa por medio de la simplificación, agilización y digitalización de trámites administrativos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación

para facilitar la interacción entre personas individuales o jurídicas y dependencias del Estado” [Ley de Simplificación de Trámites Art. 1 Objeto].

Ley de Simplificación de Trámites en PRONACOM como parte del SINACIG

Esta norma es muy importante considerarla como parte del SINACIG para las gestiones que se realizan en PRONACOM puesto que es desde esta institución que se impulsó su creación para fortalecer el clima de negocios y hacer atractivo que los empresarios extranjeros puedan venir a invertir a Guatemala, así como fortalece el Control Interno institucional al tener un mejor manejo de la información, agilización, etc.

Dentro de los aspectos que se pueden resaltar de esta Ley y que pueden ser de gran utilidad para PRONACOM son las siguientes:

- ✓ Brinda certeza jurídica a los trámites que se realizan
- ✓ Transparencia de los trámites
- ✓ Agilización de trámites
- ✓ Priorizar herramientas tecnológicas
- ✓ Sistematización de Trámites
- ✓ Fortalece la competitividad e inversión.

Propongo poner más énfasis en la aplicación de esta norma puesto que aparte que es una ley impulsada desde PRONACOM permite tener muchos beneficios en relación con los tiempos que se ahorrarían todos los procesos administrativos financieros para llevarse a cabo aunado a ello se reducirían costos, y se aprovecharía así mismo la utilización de firma electrónica que desde MINECO se ha impulsado su priorización.

Por ejemplo, considero que desde PRONACOM/MINECO se podría proponer y desarrollar mesas de diálogo con las demás instituciones del sector público gubernamental en el sentido que se puedan orientar esfuerzos encaminados a lograr una digitalización de todos o la mayoría de procesos que se manejan en una institución, por mencionar desde que se solicita un proceso

de compra que sea firmado y trasladado en digital, la aprobación de dicha solicitud, la realización del proceso (cotizaciones electrónicas), la aprobación del proceso, la realización del CUR (esto ya se realiza en el sistema, sin embargo la firma es física), el traslado del CUR de pago a la Dirección Financiera de MINECO, etc. Lo anterior con el beneficio de que se aproveche al máximo las credenciales de firma electrónica que todos los empleados de PRONACOM poseen.

En ese sentido bajo el ejemplo del párrafo anterior considero que hay muchos procesos más que se llevan a cabo en PRONACOM que podrían realizarse de forma digital, por ejemplo, las firmas de los formularios correspondientes a información pública que se cargan al portal de acceso a la información pública de PRONACOM, firmas de contratos con empleados y consultores, oficios de solicitudes, seguimiento, o traslado de información a instituciones o personas fuera de PRONACOM, etc.

En PRONACOM ya existen buenas prácticas en el tema de simplificación de trámites o procesos, dentro de los cuales puedo mencionar el traslado de expedientes de pago de empleados y consultores de PRONACOM que se trasladan de forma electrónica, desde el informe o producto (con firma electrónica) así como la Factura Electrónica -FEL-.

Dentro de los beneficios que considero podría traer a PRONACOM el efectuar en mayo proporción las informaciones electrónicas con credenciales electrónicas en pro de apoyar y hacer énfasis a la Ley de Simplificación de Trámites son los siguientes:

- ✓ Reducción de costos de adquisición de tinta, mantenimiento de impresora, papel, etc.
- ✓ Reducción de tiempos
- ✓ Reducción de tiempos en procesos que requieren para su envío llevarlos a una dirección determinada (comunicaciones o expedientes enviados por medio de mensajería).
- ✓ Transparencia en la documentación.
- ✓ Mejora la cultura de digitalización de información para su mejor resguardo en la nube de PRONACOM lo cual es una forma más segura.

- ✓ Previene que ante cualquier siniestro como por ejemplo incendio se pierda información sensible que se tenga resguardada de forma física.
- ✓ Disminuye trámites innecesarios
- ✓ Apoya la validación e implementación de firma electrónica en el país.
- ✓ Impulsa la modalidad de gobierno electrónico para mejora y eficiencia en los procesos.

Es importante mencionar que si bien es cierto resulta necesario lograr una cultura de digitalización, agilización y eficiencia de los trámites en las instituciones del Organismo Ejecutivo, también existen deficiencias en cuanto a modernizar ciertos procesos en algunas instituciones, dentro de las desventajas que considero existen para lograr implementar del todo la cultura de simplificación de trámites en PRONACOM son las siguientes:

- ✓ Actualmente en PRONACOM no se manejan formularios (por ejemplo, para viáticos) en forma electrónica.
- ✓ Verificar sobre la capacidad de almacenamiento que tiene MINECO para tener en su NUBE toda la información de forma física.
- ✓ Actualmente no se tiene autorización de la digitalización completa de expedientes de pago por parte de la Dirección Financiera de MINECO.
- ✓ No se cuenta con un servidor compartido (si existía en años anteriores) para que todas las áreas de PRONACOM tengan acceso a documentación necesaria para llevar a cabo procesos.
- ✓ El poco almacenamiento con que cuentan las cuentas de correo institucionales de los empleados de PRONACOM en el DRIVE.

Considerando las ventajas y desventajas que a mi criterio tiene el hecho de mejorar el clima de la simplificación de trámites en PRONACOM lo considero algo muy útil a implementar, sin embargo, entiendo que esto requiere de unificar esfuerzos a nivel institucional entiéndase Ministerios e instituciones del Organismo Ejecutivo, CGC, y demás instituciones del gobierno central para que en conjunto puedan implementar tanto los procesos como las normativas aplicables para su ejecución.

En el desarrollo del presente producto he hecho énfasis en 3 normativas, o buenas prácticas que a mi criterio pueden tener mayor relevancia de forma progresiva en PRONACOM, sin embargo, en el SINACIG hay una serie de normativas a las cuales PRONACOM debe apegarse, pero que no fue parte de mi producto derivado a que son normativas que habitualmente son utilizadas para llevar a cabo los diferentes procesos en las distintas áreas, por lo que solo me limitaré a enlistarlas a continuación:

- ✓ Ley de Contrataciones del Estado.
- ✓ Manual de Normas y Procedimientos Registro y Control de Inventarios
- ✓ Manual de Clasificación Presupuestaria para el Sector Público de Guatemala.
- ✓ Decreto 16-2022 Ley del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, para el Ejercicio Fiscal 2022.
- ✓ Ley de probidad y responsabilidades de funcionarios y empleados públicos.
- ✓ Ley de Acceso a la Información Pública.
- ✓ Normas de Auditoría Interna para el Sector Gubernamental.
- ✓ Normas de cierre emitidas por el MINFIN cada año.
- ✓ Manual de Registro de Donaciones.

Recomendaciones

Sugiero tomar en cuenta las buenas prácticas reconocidas a nivel internacional para mejoras sustantivas al Control Interno de PRONACOM, ya que presentan lineamientos importantes en materia de gestión y mitigación del riesgo, el cuál siempre está inherente en cualquier actividad que se desarrolle en cualquier institución.

Utilizar con más frecuencia o en la medida de lo posible documentación gestionada y aprobada utilizando los beneficios que otorga la firma electrónica, ya que está legalmente autorizada en el país así como también otorga certeza jurídica.

Socializar con todos los empleados de PRONACOM sobre la importancia del cumplimiento del control interno institucional, así como las normas de conducta y cumplimiento, en pro de cumplir con los objetivos establecidos en los PEI, POA y PAC.

Consensuar con el encargado de TI de MINECO o encargado de temas informáticos de PRONACOM, sobre la posibilidad y conveniencia de poder invertir en un certificado para protección de la información tal como la Norma ISO 27001, considerando la importancia que tiene la información que se maneja en la institución.

Que la autoridad de PRONACOM defina los objetivos estratégicos y operativos que PRONACOM busca cada año, y que instruya a los encargados de cada área a la realización de planes de acción encaminados a la revisión constante de que cada proceso que se realiza a lo interno cumpla con los requerimientos mínimos en cuanto a tiempo y forma.

Realizar políticas internas que busquen la capacitación constante del personal de PRONACOM relacionados con el cumplimiento del control interno y la mejora continua.

Continuar con el apego a las normativas vigentes en materia de gestión, y ejecuciones relacionadas con los procesos administrativos y financieros para entre otras cosas lograr la calidad del gasto, eficiencia, eficacia en el desarrollo de las actividades y la ejecución financiera, aspectos importantes que resalta el SINACIG.

Cultivar una campaña de sensibilización que promueva una cultura de cumplimiento de actividades y normativas de control interno que permitan identificar, mitigar y disminuir los riesgos a los cuales cada área está expuesta de acuerdo a su naturaleza y funciones.

Conclusiones

Las directrices encaminadas a mejorar el Control Interno dentro de PRONACOM se deben ejecutar en todos los niveles de la institución, en cada una de las etapas de cada proceso, así como a nivel tecnológico y físico.

Una adecuada atención del Control Interno de PRONACOM coadyuva al logro de los objetivos y evaluación de los riesgos a los que como institución puede estar expuesta, así mismo permite supervisar cada proceso de cada área que la compone permitiéndole evaluar el desempeño de los funcionarios y empleados públicos.

Por medio del correcto cumplimiento de las normativas que integran el SINACIG PRONACOM puede lograr una ejecución eficiente y eficaz de sus recursos, evitar sanciones administrativas, presentación correcta y adecuada de información financiera, salvaguardar los recursos para evitar pérdidas, robos o mal uso y con esto cumplir con la rendición de cuentas a la que está sujeta.

Todo el personal de PRONACOM es parte fundamental para la consecución de los objetivos estratégicos del Programa, por lo tanto, es necesario que todos puedan aplicarse en la parte en que les corresponde con el fin de darle cumplimiento de las normativas aplicables al Control Interno Gubernamental

La Seguridad de la información es un elemento fundamental como parte de los activos de PRONACOM, por lo que es importante como parte del Control Interno que se verifique la posibilidad de invertir en un certificado que garantice que ningún virus, hacker o persona mal intencionada pueda dañar o tergiversarla información contenida dentro de los sistemas.

Para poder llevar a cabo mejoras al Control Interno Gubernamental es necesario implementar una serie de mecanismos como por ejemplo el manejo de toda la documentación de forma digital, para ello se requiere el apoyo y entendimiento interinstitucional para que tanto las Unidades Ejecutoras de

Recursos del Estado como el ente fiscalizador puedan tener un mismo enfoque y mecanismo de control y verificación.

Las autoridades de PRONACOM son las encargadas de ejercer responsabilidades sobre el correcto cumplimiento sobre el SINACIG, que a su vez permite establecer los principios, valores y normas éticas que rigen la institución, aprobar y velar por el correcto cumplimiento de los procesos y prácticas sobre la rendición y transparencia de la ejecución financiera y presupuestaria, entre otras.

Anexos

Acuerdo Gubernativo Número A-028-2021 SINAGIG Pág. 20-25

Decreto número 5-2021 Ley de Acceso a la Información Pública Pág. 56-73



ACUERDO NÚMERO A-028-2021

EL CONTRALOR GENERAL DE CUENTAS

CONSIDERANDO:

Que la Contraloría General de Cuentas, conforme el artículo 232 de la Constitución Política de la República de Guatemala, se encuentra instituida como una entidad técnica fiscalizadora de los ingresos, egresos y en general de todo interés hacendarlo de los organismos del Estado, los municipios, entidades descentralizadas y autónomas, así como, de cualquier persona que reciba, administre o invierta fondos del Estado o en cuyo capital tenga participación, asimismo, de las que hagan colectas públicas.

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, establece como parte de sus atribuciones, ser el órgano rector de control gubernamental; y para el efecto, emitir disposiciones, políticas y procedimientos dentro del ámbito de su competencia, con observancia y cumplimiento obligatorio para todos los organismos, entidades y personas a que se refiere el artículo 2 de la misma Ley; asimismo, le corresponde normar el control interno institucional y la gestión de las unidades de auditoría interna, a fin de coadyuvar con la correcta ejecución de sus funciones; por lo que, se requiere la aplicación de normas y procedimientos técnicos eficientes y eficaces, que contribuyan a la gestión de riesgos y de control de las entidades a fiscalizar; que permitan el estricto control del destino y uso de los recursos públicos y patrimonio del Estado.

CONSIDERANDO:

Que para fortalecer las funciones y atribuciones que ejecutan las entidades sujetas a fiscalización, se deben implementar normas técnicas, procesos de gestión de riesgo, procedimientos, principios y valores éticos, que rigen y coordinan el control gubernamental, así como, adoptar las mejores prácticas establecidas en la legislación nacional e internacional aplicable a éstas.

POR TANTO:

Con fundamento en los artículos citados y, según lo regulado en los artículos 1, 2, 3 literales a), f) y g), 4 literales a), c) y n), 5, 6 y 13 literales g) y l) del Decreto Número 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

ACUERDA:

APROBAR EL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL (SINACIG)

ARTICULO 1. Objeto.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, también denominado -SINACIG-, es el conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas de control interno, con el propósito de asegurar el cumplimiento de objetivos fundamentales de cada entidad. El SINACIG se fundamenta en el ordenamiento jurídico guatemalteco y las mejores prácticas técnicas de los marcos normativos internacionales.

**ARTICULO 2. Sujetos obligados y ámbito de aplicación.**

Las disposiciones que conforman el SINACIG, son de observancia general y obligatoria, debe ser aplicado para ejercer el control interno institucional y la gestión de riesgos, por parte de la máxima autoridad, equipo de dirección, auditor interno y servidores públicos de las entidades a que se refiere el artículo 2, del Decreto Número 31-2002, del Congreso de la República.

ARTICULO 3. Actualización.

El contenido del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, será revisado periódicamente por parte de la dependencia correspondiente de la Contraloría General de Cuentas, para su actualización y adecuación cuando las necesidades del proceso de fiscalización así lo requieran. Las modificaciones se harán del conocimiento de las entidades sujetas a fiscalización.

ARTICULO 4. Capacitación.

La Contraloría General de Cuentas impartirá capacitación a las entidades sujetas a fiscalización, para el proceso de implementación del SINACIG, durante el ejercicio fiscal 2021.

ARTICULO 5. Transitorio.

La interpretación de las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo, serán resueltas por el Contralor General de Cuentas.

ARTICULO 6. Transitorio.

Las entidades sujetas a fiscalización y control gubernamental, continuarán aplicando las Normas Generales de Control Interno contenidas en el Acuerdo 09-03 hasta finalizar el ejercicio fiscal 2021. La aplicación y ejecución del SINACIG entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2022.

ARTICULO 7. Transitorio.

La Máxima Autoridad de las entidades sujetas a fiscalización y Control gubernamental, debe aprobar y publicar en su portal electrónico, a más tardar el 30 de abril de 2022, la Matriz de Evaluación de Riesgos, Mapa de Riesgos, Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos y el Informe Anual de Control Interno. La Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos, a más tardar el 13 de enero de 2023.

ARTICULO 8. Derogatoria.

Se deroga el Acuerdo Número 09-03 de fecha 8 de julio de 2003, a partir del 01 de enero de 2022.

ACUERDO NÚMERO A-028-2021**Página 2 de 3****ARTICULO 9. Vigencia.**

El presente acuerdo entrará en vigencia el día de su publicación en el Diario de Centroamérica.



Dado en la ciudad de Guatemala, el trece de julio de dos mil veintiuno.

DR. EDWIN HUMBERTO SALAZAR JEREZ
CONTRALOR GENERAL DE CUENTAS
CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

ACUERDO NÚMERO A-028-2021

Página 3 de 3

SISTEMA NACIONAL DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL

INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- incluye las mejores prácticas de los marcos normativos emitidos por las organizaciones internacionales siguientes: Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO por sus siglas en inglés), la Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA por sus siglas en inglés) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI por sus siglas en inglés). Adicionalmente se ha tomado como base normativa la legislación nacional, manuales y guías emitidos por los entes rectores de las finanzas, planificación, gestión del recurso humano y aspectos fiscales del país.

El SINACIG es adaptable a diferentes entidades independientemente del tamaño, estructura, complejidad de procesos y naturaleza de actividades. Aplica a la entidad como a nivel de procesos, unidades ejecutoras, direcciones y áreas.

Impulsa los siguientes aspectos:

- Prácticas éticas y valores.
- La promoción de una cultura de control y evaluación de riesgos a cargo de la máxima autoridad de la entidad y equipo de dirección.
- Consecución de objetivos de la entidad en una o más categorías separadas, pero con áreas comunes (estratégicos, operativos, de información y cumplimiento normativo), así como proporcionar seguridad para que estos se cumplan.
- Formulación de manuales, políticas, sistemas o formularios y acciones que los servidores públicos ejecutan en cada nivel de la entidad en cumplimiento del control interno.

El SINACIG promueve una cultura de cumplimiento de la máxima autoridad, equipo de dirección y servidores públicos. Asimismo, enfatiza la responsabilidad que tiene la Unidad de Auditoría Interna de asistir a la entidad en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia, para la mejora continua.

1. SISTEMA NACIONAL DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL -SINACIG-

La Contraloría General de Cuentas es el ente rector del control gubernamental de conformidad con su Ley Orgánica.

"El control gubernamental es el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos que rigen y coordinan el ejercicio de control interno y externo gubernamental".¹

El Control Interno Institucional es ejercido por la máxima autoridad, equipo de dirección, servidores públicos y la Unidad de Auditoría Interna, responsables del diseño, implementación, supervisión, operaciones realizadas y evaluación, en el ámbito de las funciones que les correspondan.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, es el conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas de control interno emitidas por el ente rector del control gubernamental, de observancia obligatoria para las entidades sujetas a la fiscalización, para obtener seguridad en el cumplimiento de los objetivos fundamentales, con el propósito de conocer el entorno de control, la evaluación de riesgos y actividades de control, que permitan generar información y comunicación de los resultados obtenidos, utilizando procesos de supervisión.

Sirve de base para el diseño de los procesos dinámicos de control interno de las entidades, ejecutados por la máxima autoridad, equipo de dirección y servidores públicos, para alcanzar los objetivos institucionales siguientes:

- Ejecución eficiente y eficaz de los recursos públicos.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.
- Presentación de información financiera y no financiera.
- Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño.
- Cumplimiento de rendición de cuentas.

2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE CONTROL INTERNO

Los objetivos permiten ejecutar las operaciones de manera ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva, para cumplir con las obligaciones de responsabilidad, leyes, regulaciones y la salvaguarda de los recursos de la entidad, abuso, mala administración, fraude, errores e irregularidades.

Los objetivos están relacionados con las actividades de apoyo a la estrategia de la entidad, que incluyen objetivos estratégicos, operativos, información y cumplimiento normativo.

El SINACIG establece cuatro categorías de objetivos de control interno que las entidades deben cumplir, los cuales se describen a continuación:

2.1. Objetivos Estratégicos

La máxima autoridad es responsable de desarrollar objetivos estratégicos que proporcionen un vínculo con las prácticas de la entidad, para apoyar los planes y programas, los cuales deben ser específicos, medibles, alcanzables y relevantes. Los objetivos estratégicos deben ser del conocimiento de todos los niveles de la estructura organizacional de la entidad, en la parte que les corresponda.

2.2. Objetivos Operativos

La máxima autoridad es responsable de definir los objetivos operativos de la entidad e incluirlos en la planificación estratégica de acuerdo a los lineamientos de las entidades rectoras de Planificación y de las Finanzas Públicas del Estado. Enfocará estos objetivos hacia la eficiencia de los planes de acción y lograr que los procesos se cumplan en los tiempos establecidos, lo que medirá de acuerdo al grado de cumplimiento en la prestación de servicios o entrega de productos a los beneficiarios.

La máxima autoridad deberá definir los objetivos de protección de los bienes del Estado a su cargo, por lo que considerará estrategias de salvaguarda y mantenimiento de los bienes, uso eficiente de los mismos, prevención de pérdidas por uso inadecuado, controles sobre las altas y bajas.

2.3. Objetivos de información

Los objetivos de información se refieren a la calidad de los informes generados por la entidad, ya sea de carácter financiero y no financiero; la información de uso interno, permite llevar a cabo las actividades operativas y toma de decisiones; la de uso externo, como parte de las responsabilidades, las cuales permitirán la rendición de cuentas para informar a las partes interesadas.

2.3.1. Objetivos de Información Financiera Externa

 Las entidades que manejan y administran fondos públicos, tienen la responsabilidad de rendir cuentas sobre el uso de²⁴ los recursos asignados y obtenidos, para presentar la situación financiera libre de errores importantes y que cumpla con las normas contables correspondientes, así como las leyes y regulaciones aplicables.

2.3.2. Objetivos de Información no Financiera Externa

Las entidades con responsabilidad de suministrar información no financiera a entes reguladores, fiscalizadores, financieros y otras partes interesadas, deben cumplir con los criterios de presentación y requerimientos solicitados, de acuerdo a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

2.3.3. Objetivos de Información Financiera y no Financiera Interna

La máxima autoridad y equipo de dirección deben definir la información interna que se requiere preparar en los diferentes niveles de la entidad para la toma de decisiones, así como el propósito, al nivel de detalle, precisión y la frecuencia, basado en las necesidades para cumplir con las responsabilidades de acuerdo al mandato legal y normativa aplicable.

2.4. Objetivos de Cumplimiento Normativo

Las entidades están sujetas a leyes, regulaciones, normativas y compromisos contractuales, por tal razón, se deben establecer controles adecuados para asegurar su cumplimiento integral.

3. NORMAS APLICABLES A LAS RESPONSABILIDADES EN EL CONTROL INTERNO

Las responsabilidades en el control interno se describen a continuación:

3.1. Máxima Autoridad

La máxima autoridad de la entidad es responsable por el diseño, implementación y conducción de un efectivo control interno. Asimismo, es la principal promotora de una cultura de cumplimiento y rendición de cuentas, lo cual tendrá un impacto en el entorno de control y en los demás componentes del SINACIG.

La máxima autoridad de cada entidad, es responsable por la autoridad que debe ejercer respecto de otras entidades en el ámbito de la centralización normativa y descentralización operativa, por lo cual se deben establecer mecanismos y procedimientos adecuados de control interno y cumplimiento de las disposiciones emanadas por los entes rectores.

Las responsabilidades de la máxima autoridad en el control interno incluirán:

3.1.1 Ejercer la autoridad para impulsar el cumplimiento del control interno.

3.1.2 Establecer los principios, valores y normas éticas de la entidad y dar el ejemplo con el cumplimiento de los mismos.

3.1.3 Definir la estructura de la entidad con los puestos o cargos.

3.1.4 Aprobar las competencias requeridas para el desarrollo de las funciones del personal.

3.1.5 Aprobar y velar por el cumplimiento de los procesos y prácticas de rendición de cuentas.

3.1.6 Definir y velar por el cumplimiento de los procesos de supervisión, con el apoyo del equipo de dirección.

3.1.7 Definir, aprobar y monitorear la metodología de evaluación y la tolerancia al riesgo, a través del equipo de dirección.

3.1.8 Aprobar el diseño y segregación de las actividades de control, a todos los niveles de la entidad.

3.1.9 Revisar los resultados de las evaluaciones de control interno, así como el impacto y las acciones a tomar.

 3.1.10 Ejecutar de forma eficiente el nivel de control que le haya sido asignado en el SINACIG y en la normativa vigente de la entidad.

3.1.11 Aprobar el informe anual de control interno de la entidad.

3.1.12 Considerar y reportar la exposición a riesgos de fraude y corrupción en la entidad.

3.2. Equipo de Dirección

El equipo de dirección de cada entidad, es responsable de cumplir, en su área, con las normas de control interno y la aplicación de las disposiciones emanadas por los entes rectores.

Las responsabilidades dentro de su área, del equipo de dirección en el control interno incluirán:

3.2.1 Ejecutar de forma eficiente el nivel de control que le haya sido asignado en las funciones del puesto o cargo, normativa vigente en la entidad y el SINACIG.

3.2.2 Ejercer la autoridad del control interno.

3.2.3 Cumplir y supervisar los principios, valores y normas éticas de la entidad.

3.2.4 Definir la estructura del área de su competencia con los cargos, puestos y funciones, para solicitar la aprobación de la máxima autoridad de la entidad.

3.2.5 Determinar las competencias requeridas para el desarrollo de las funciones de los servidores públicos jerárquicamente asignados al área.

3.2.6 Supervisar y velar por el cumplimiento de los procesos y prácticas de rendición de cuentas.

3.2.7 Definir y velar por el cumplimiento de los procesos de control interno, con el apoyo de los servidores públicos jerárquicamente asignados.

3.2.8 Seguimiento y actualización constante de las actividades de control interno.

3.2.9 Publicación de las actividades de control, para conocimiento de los servidores públicos jerárquicamente asignados.

3.2.10 Revisar los resultados de las evaluaciones de control interno e implementar las acciones correctivas.

3.2.11 Considerar y reportar la exposición a riesgos de fraude y corrupción en la entidad.

3.3. Servidor Público

Los servidores públicos son responsables por la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas del puesto o cargo y por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrales.

Las responsabilidades del servidor público en control interno incluirán:

3.3.1 Cumplir con las normas incluidas en el SINACIG.

3.3.2 Cumplir con las políticas, procedimientos y aspectos legales de la entidad.

3.3.3 Actualizarse constantemente sobre los procedimientos operativos y de control interno de la entidad.

3.3.4 Participar en las capacitaciones que promueva la entidad y que fortalezcan sus funciones.

 3.3.5 Conducirse bajo principios y valores incluidos en el código de ética de la entidad.

3.3.6 Reportar las faltas al control interno o irregularidades observadas en el ejercicio de sus funciones.

3.3.7 Considerar y reportar la exposición a riesgos de fraude y corrupción en la entidad.

3.4. Auditor interno

El auditor interno de cada entidad, es responsable de dirigir las actividades y asignaciones de aseguramiento y consulta, con el propósito de agregar valor y fortalecer el control interno a través de las recomendaciones, de forma objetiva e independiente.

El Auditor Interno tiene las responsabilidades siguientes:

3.4.1 Elaborar el Plan Anual de Auditoría -PAA- con un enfoque basado en riesgos relevantes de la entidad. Debe estar aprobado por la máxima autoridad y presentado a la Contraloría General de Cuentas a más tardar el 15 de enero de cada año, en el sistema electrónico asignado.

3.4.2 Evaluar la eficiencia en la aplicación del SINACIG, para dar respuesta a los riesgos de la entidad que pudieran afectar los procesos de gobernanza, evaluación de riesgos y control, ésta se realizará de conformidad con la normativa específica de Auditoría Interna.

3.4.3 Dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones incluidas en los informes de Auditoría Interna y los emitidos por Auditoría Externa.

3.4.4 Desarrollar y mejorar las competencias del personal a su cargo, relacionadas con la buena gobernanza, evaluación de riesgos, control interno y mejores prácticas de Auditoría Interna, basadas en capacitaciones y formación en estándares internacionales en el sector público, así como en las normas, leyes y regulaciones aplicables a la entidad.

3.4.5 Actuar de acuerdo a principios y valores incluidos en el código de ética de la entidad.

3.4.6 Brindar servicios de aseguramiento y consulta, sin asumir funciones operativas y de gestión. Éstos se realizarán de conformidad con la normativa específica de Auditoría Interna.

3.4.7 Informar a la máxima autoridad de las funciones y actividades realizadas por la Auditoría Interna.

3.4.8 Considerar y reportar la exposición a riesgos de fraude y corrupción en la entidad.

4. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

Se refieren a los criterios técnicos y metodológicos de control interno, aplicables a las entidades sujetas a la fiscalización de la Contraloría General de Cuentas.

Los componentes de control interno han sido diseñados para brindar seguridad, alcanzar la efectividad en los procesos de gobernanza, evaluación de riesgos y de control, para lograr los objetivos de la entidad.

Los componentes de control interno están estructurados y contienen las normas siguientes:

- Entorno de Control y Gobernanza.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.



• Supervisión.

4.1. Normas Relativas al Entorno de Control y Gobernanza

El Entorno de Control y Gobernanza está conformado por el conjunto de normas, procesos y estructuras organizacionales que constituyen los fundamentos sobre los que se debe desarrollar el control interno en todos los niveles de la entidad.

La máxima autoridad de la entidad deberá impulsar la buena gobernanza y prácticas íntegras de control interno, incorporándolas en las declaraciones de misión y visión institucionales, así como en planes estratégicos institucionales, diseño de manuales de políticas y procedimientos y otras guías que regulen el comportamiento de los servidores públicos.

4.1.1. Integridad, Principios y Valores Éticos

La máxima autoridad debe guiar con sus acciones, la práctica de los valores, ética, filosofía de la entidad y el apego a las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos, por lo que se deberá considerar como mínimo lo siguiente:

a) La filosofía de Control Interno

La filosofía de control interno, debe nacer de la misión y visión institucionales, así como de la integridad y valores éticos, que regirán el entorno de control y el comportamiento de los servidores públicos.

b) Políticas de Prevención de la Corrupción

Las políticas de la entidad deben incluir el diseño e implementación de acciones de prevención de la corrupción.

c) Diseñar e implementar un Código de Ética

El código de ética de la entidad debe considerar en el contenido, las diferentes leyes y normativas relacionadas, como la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento.

La máxima autoridad delegará en el equipo de dirección y la unidad especializada el diseño, implementación y divulgación del código de ética.

El código de ética debe ser revisado periódicamente y actualizado cuando corresponda, por la unidad especializada.

El código de ética debe aprobarse por la máxima autoridad y publicarse en el portal electrónico de la entidad.

El código de ética debe estar a disposición de todos los servidores públicos. El equipo de dirección de la entidad, será responsable de validar la lectura y comprensión.

d) Considerar Prácticas Éticas en Políticas y Procedimientos

Las prácticas éticas tienen alcance transversal en todas las políticas y procedimientos de la entidad y deben ser consideradas en el diseño de las mismas.

e) Acciones por desviaciones del Código de Ética

La máxima autoridad debe asegurar que se tomen las acciones establecidas en el código de ética de forma oportuna y consistente, en todos los niveles de la entidad y en función de la gravedad de la desviación detectada, teniendo en cuenta, además, las repercusiones o efecto en las leyes u otras regulaciones.

f) Evaluar el cumplimiento del Código de Ética y la Política de Prevención de la Corrupción



La máxima autoridad debe evaluar el cumplimiento del código de ética y la política de prevención de la corrupción, a través de la supervisión oportuna del equipo de dirección y las actividades de aseguramiento de la Unidad de Auditoría Interna, considerando que existan los criterios siguientes:

- El código de ética, debe ser claro, comprensible, que contenga el comportamiento esperado de los servidores públicos y las sanciones adecuadas a las faltas al código.
- La política de prevención de la corrupción debe incluir acciones específicas de los servidores públicos, en las relaciones con usuarios de los servicios de la entidad y proveedores.
- Acciones para comunicar el código de ética y la política de prevención de la corrupción, así como facilitar la consulta para los servidores públicos.
- Un programa de capacitación relacionado.
- Declaraciones de los servidores públicos del conocimiento y comprensión del código de ética y la política de prevención de la corrupción.
- Canales adecuados y confidenciales para que los servidores públicos puedan plantear exposición de faltas a la ética.
- Un Comité de Ética (con línea de reporte hacia la máxima autoridad) con la responsabilidad de evaluar e investigar faltas éticas y las consecuencias.
- El Comité de Ética debe presentar informes periódicos a la máxima autoridad sobre la evaluación del cumplimiento del código de ética y la política de prevención de la corrupción.

4.1.2. Fortalecer y Supervisar la Efectividad del Control Interno

Un efectivo control interno permite el alcance de objetivos y evaluación de riesgos, por lo que la máxima autoridad, a través del equipo de dirección de la entidad, fortalecerá y supervisará los procesos y desempeño del personal, tomando en consideración los criterios siguientes:

a) Fortalecer las Competencias de Control Interno

La máxima autoridad y el equipo de dirección, deben desarrollar políticas enfocadas en fortalecer a los servidores públicos en las competencias de control interno, a través de un programa de capacitación continua y evaluación de desempeño.

b) Definir Procesos de Supervisión

La máxima autoridad debe definir los procesos de supervisión que aseguren el cumplimiento del control interno, los cuales deberán incluirse en los manuales de políticas y procedimientos de la entidad. La máxima autoridad podrá apoyarse en la supervisión ejecutada por el equipo de dirección y la actividad de aseguramiento de la Unidad de Auditoría Interna.

c) Fortalecer la Unidad de Auditoría Interna -UDAI-

La máxima autoridad debe contar con una Unidad de Auditoría Interna y cumplir con lo siguiente:

- Asignación presupuestaria que le permita contar con una adecuada y suficiente estructura organizacional, personal, niveles salariales, capacitación continua y herramientas tecnológicas adecuadas.
- Asegurarse de contar en la UDAI con profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría, que sean colegiados activos.
- La UDAI podrá incorporar asistentes de auditoría de apoyo a las revisiones, quienes deberán contar con estudios de Contaduría Pública y Auditoría.

• La UDAI podrá incorporar profesionales, colegiados activos, de otras especialidades académicas, competentes para la actividad de Auditoría Interna, (uso de especialistas).

• Asegurar la autoridad e independencia de la UDAI.

• Acceso irrestricto a información, instalaciones y recursos de las diferentes áreas de la entidad.

• Establecer líneas de comunicación efectivas con el Auditor Interno.

• Asegurarse que la UDAI no asuma actividades operativas, administrativas, financieras y otras que comprometan su objetividad e independencia.

• Velar por el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la UDAI.

4.1.3. Estructura Organizacional, Asignación de Autoridad y Responsabilidad

La entidad deberá contar con una estructura organizacional que fomente la eficiencia y efectividad operacional de líneas jerárquicas, autoridad en los procesos y responsabilidades de los servidores públicos, de conformidad con su ley específica, considerando lo siguiente:

a) Estructura Organizacional

La máxima autoridad debe contar con la estructura organizacional de puestos o cargos que se ajusten con el tamaño, naturaleza y complejidad de los procesos de la entidad.

La estructura organizacional deberá apoyar al Plan Operativo Anual y el presupuesto asignado.

b) Líneas de Reporte

La máxima autoridad debe contar con líneas de reporte que permitan un adecuado proceso de delegación de autoridad y definición de responsabilidad, para una rendición de cuentas sobre el uso de los recursos asignados. Estas líneas de reporte deberán incluirse en los descriptores de puestos y/o cargos y funciones de los servidores públicos.

4.1.4. Administración del Personal

Se refieren a los criterios legales, técnicos y metodológicos aplicables a la entidad, para que el sistema de administración de personal con relación laboral, se defina y ajuste en función de los objetivos institucionales para alcanzar la eficiencia, efectividad, economía y equidad en las operaciones.

La máxima autoridad, de conformidad con leyes, reglamentos y pactos colectivos de condiciones de trabajo, debe considerar lo siguiente:

a) Establecer Políticas y Procedimientos de Administración de Personal

Las políticas y procedimientos de administración de personal, deben apoyar la ejecución del Plan Operativo Anual y el alcance de objetivos institucionales. Se diseñarán de acuerdo con la estructura, naturaleza y complejidad de los procesos de la entidad, que permitan definir la autoridad, responsabilidad por cada puesto de trabajo y eficiencia del servidor público.

En las políticas deben incluirse los procesos de cumplimiento normativo laboral, enfocadas en el control del personal, vacaciones, rotación del personal y de prestaciones laborales.

Las políticas y procedimientos deben revisarse y/o actualizarse periódicamente cuando corresponda.

b) Clasificación de Puestos o Cargos

Dictar las políticas que le permitan clasificar los puestos o cargos de acuerdo a las disposiciones legales correspondientes.

Cada entidad, para clasificar los puestos o cargos, debe basarse en las disposiciones legales que le apliquen, elaborando el manual de descripción de puestos o cargos y funciones correspondientes. El manual debe estar aprobado, revisado periódicamente y actualizado cuando corresponda.

c) Delegación de Autoridad y Definición de Responsabilidades de los Servidores Públicos

En función de los objetivos y la naturaleza de las actividades, la máxima autoridad delegará la autoridad prevista en la ley cuando corresponda, en los distintos niveles de mando, de manera que cada servidor público asuma la responsabilidad en el campo de su competencia, para que puedan tomar decisiones en los procesos de operación y cumplir las funciones que les sean asignadas.

d) Competencias, Planes de Capacitación y formación

La máxima autoridad y equipo de dirección deben definir las competencias requeridas para que los servidores públicos cumplan eficientemente las responsabilidades que contribuyan al logro de los objetivos. Estas deben estar claramente definidas en el manual de descripción de puestos o cargos y funciones.

La entidad debe establecer procesos y estrategias de capacitación y formación para los servidores públicos, basados en las competencias que permitan cumplir eficientemente los planes institucionales.

e) Procesos de Selección, Contratación, Desarrollo y Retención de los Servidores Públicos

La máxima autoridad y equipo de dirección deben diseñar y autorizar las políticas para la selección, contratación, desarrollo y retención de los servidores públicos, considerando los requisitos legales y regulaciones aplicables emitidos por los entes rectores de la gestión del recurso humano del Estado. Se debe contar con procesos estructurados formalmente y consignados en el Manual de Procedimientos correspondiente.

El proceso de selección y contratación debe considerar la idoneidad para el puesto y aplicar la equidad en la selección.

La máxima autoridad y equipo de dirección de la entidad deben diseñar y ejecutar anualmente como mínimo, un proceso de evaluación de desempeño apoyado por metodologías confiables y competencias definidas en el manual de descripción de puestos y funciones.

El equipo de dirección debe desarrollar un plan de capacitación que permita alcanzar las competencias definidas en el manual de descripción de puestos y funciones, de acuerdo con el resultado de las evaluaciones de desempeño.

La máxima autoridad debe dictar las políticas que propicien la estabilidad laboral y el bienestar de los servidores públicos, así como programas motivacionales que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

f) Planificación de la Promoción y Sucesión de los Servidores Públicos

La máxima autoridad debe establecer políticas de promoción y sucesión de los servidores públicos.

La promoción debe basarse en la evaluación de desempeño y desarrollo de competencias.

La máxima autoridad y equipo de dirección deben administrar la sucesión de los puestos o cargos claves de la entidad.

4.1.5. Rendición de Cuentas

La máxima autoridad de la entidad, debe normar y velar porque la rendición de cuentas constituya un proceso, que abarque todos los niveles y ámbitos de responsabilidad.

a) Cumplimiento de Rendición de Cuentas

 La máxima autoridad debe asegurarse del cumplimiento de los procesos de rendición de cuentas, aplicables a todos³¹ los servidores públicos, sobre los resultados de la gestión y de los recursos asignados. En el caso de incumplimiento deberá adoptar las medidas correctivas y disciplinarias correspondientes.

b) Rendición de Cuentas del Alcance de Objetivos y Desempeño Institucional

La máxima autoridad debe asegurarse que el equipo de dirección rinda cuentas periódicamente sobre el alcance de objetivos institucionales, desempeño del Plan Operativo Anual y Ejecución Presupuestaria.

La máxima autoridad y equipo de dirección deben observar que en la rendición de cuentas, sobre el logro de los objetivos y desempeño de la entidad, informen el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional.

4.2. Normas Relativas de Evaluación de Riesgos

Se refieren a los criterios técnicos y metodológicos aplicables a la entidad, para que el Entorno de Control y Gobernanza y los demás componentes del SINACIG, funcionen y se encuentren alineados a los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento normativo, lo cual permitirá alcanzar eficiencia, efectividad y economía en la gestión, además de una eficiente gestión del riesgo.

Los sistemas de administración general del Estado, se fundamentan en los conceptos de centralización normativa y descentralización operativa, para lo cual la definición de las políticas, las normas y procedimientos, se centralizarán en la máxima autoridad. La toma de decisiones de la gestión de riesgos se realizará en las áreas de entidad. Las normas aplicables a la evaluación de riesgos se refieren a:

4.2.1. Filosofía de Administración General

Las entidades deben adaptar principios generales de administración, enfoques y tendencias de modernización del Estado, que sean compatibles con el marco legal y las tecnologías de información actualizadas que le apliquen.

La aplicación de los principios generales de administración, debe estar orientada al fortalecimiento de la visión, misión y objetivos institucionales establecidos dentro de un marco de transparencia, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, economía y equidad.

4.2.2. Gestión por Resultados

La máxima autoridad debe orientar los esfuerzos del recurso humano, financiero y tecnológico, sean estos internos o externos, hacia la consecución de resultados de desarrollo, incorporando políticas, estrategias, recursos y procesos, para mejorar la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas.

El enfoque debe estar diseñado para lograr la consistencia y coherencia entre los resultados de desarrollo del país y las funciones de la entidad.

La máxima autoridad de la entidad debe cumplir con las guías de gestión por resultados emitidas por los entes rectores de las Finanzas Públicas y Planificación del Estado.

4.2.3. Identificar los Objetivos de la Entidad

La máxima autoridad de la entidad, a través de la unidad especializada, debe considerar para la evaluación de riesgos los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento normativo, establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Multianual (POM) y Plan Operativo Anual (POA), de acuerdo a los requerimientos de los entes rectores de Planificación y de Finanzas Públicas del Estado.

4.2.4. Alineación de Objetivos

La máxima autoridad a través de la unidad especializada, debe verificar que PEI, POM y POA estén alineados con los objetivos institucionales, responsabilidades definidas en la normativa de la entidad y considerar las acciones prioritarias, para el cumplimiento de las políticas públicas del Estado, definidos por los entes rectores de la Planificación y de Finanzas Públicas del

Estado.



4.2.5. Evaluación de Riesgos

La máxima autoridad, equipo de dirección y unidad especializada de la entidad, deberán integrar la evaluación de riesgos en los procesos de gobernanza, estratégicos y de operaciones lo que contribuirá a la mejora de la eficiencia de las operaciones e incrementará la certeza del alcance de objetivos institucionales, un eficaz desempeño y salvaguarda de los bienes del Estado.

La evaluación de riesgos está diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad, gestionar los riesgos aceptados y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

Para cumplir con la evaluación de riesgos se debe utilizar como mínimo la Guía No. 1, Evaluación de Riesgos de las Entidades Gubernamentales, considerando los elementos siguientes:

- a) Identificar los objetivos de la entidad.
- b) Identificar las estrategias y planes de acción.
- c) Identificar eventos.
- d) Evaluar riesgos.
- e) Establecer posibles respuestas al riesgo.
- f) Evaluar el riesgo residual.
- g) Establecer la tolerancia al riesgo.

Las entidades deben tener aprobado por la máxima autoridad y publicado en el portal electrónico, a más tardar el 13 de enero de cada año, los siguientes documentos:

- a) Matriz de Evaluación de Riesgos.
- b) Mapa de Riesgos.
- c) Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos.
- d) Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos.

4.2.6. Consideración de la Exposición a Riesgos de Fraude y Corrupción

La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad, deben considerar dentro de la evaluación de riesgos, la identificación y valoración de los riesgos relacionados con el fraude y corrupción, que afecten la presentación de la información y la salvaguarda de los recursos y bienes de la entidad.

Los riesgos deben evaluarse e incluirse en la matriz de riesgos de la entidad.

La identificación de los fraudes y corrupción, ante la respuesta a estos riesgos, deberá alinearse con la normativa aplicable, por lo que adicionalmente se deberá considerar:

- a) Incentivos, influencia y presiones al servidor público para cometer fraude y corrupción.
- b) Áreas o procesos en las que se presente mayor oportunidad de fraude y corrupción.
- c) Actitudes y justificaciones del servidor público ante la oportunidad del fraude y corrupción.

4.2.7. Efectos de los Cambios en la Administración General de la Entidad y la Evaluación de Riesgos

La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad deben considerar dentro de la evaluación de riesgos, los cambios en la estructura organizacional y procesos de la entidad, así como los cambios del entorno externo, que pudieran afectar el alcance de objetivos y probabilidad de exposición a riesgos.

4.3. Normas Relativas de las Actividades de Control

La máxima autoridad y equipo de dirección de la entidad, deben establecer actividades de control que permitan incrementar la posibilidad de alcanzar objetivos, fomentar la eficiencia operativa y ayudar a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la entidad ante los riesgos. Las actividades de control deben estar presentes en toda la organización, a todos los niveles jerárquicos y en todas las actividades de los servidores públicos.

En las actividades de control considerar políticas que establezcan lo que se debe hacer y procedimientos para llevarlas a cabo.

4.3.1. Selección y Desarrollo de Actividades de Control

La máxima autoridad y equipo de dirección deben seleccionar y desarrollar actividades de control eficientes que permitan alcanzar objetivos y mitiguen los riesgos de la entidad, considerando lo siguiente:

a) Establecer Políticas y Procedimientos

La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad, debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Debe considerarse la eficiencia operativa, contribución al alcance de objetivos y capacidad de mitigación de los riesgos residuales con los niveles de tolerancia al riesgo aceptado.

La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad, son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda. Además, divulgar y capacitar a todos los servidores públicos.

b) Controles Eficientes en las Políticas y Procedimientos

La máxima autoridad y equipo de dirección se asegurarán, en coordinación con la unidad especializada, sobre la inclusión de controles eficientes en las políticas y procedimientos.

La unidad especializada, debe conocer y seleccionar los diferentes tipos de controles, ajustándolos a la naturaleza, tamaño y complejidad de los procesos y áreas de la entidad y guarden relación con los riesgos a los cuales está mitigando. Los tipos de control podrán ser:

- Autorizaciones y aprobaciones.
- Revisión del desempeño operativo y estratégico.
- Verificaciones sobre integridad, exactitud y seguridad de la información.
- Controles físicos sobre recursos y bienes.
- Controles sobre gestión de recursos humanos.
- Conciliaciones.
- Segregación de funciones.
- Controles de actualización de normativa propia de la entidad, políticas y procedimientos internos.



- Controles de seguimiento sobre aspectos operativos, financieros y de gestión.

- Instrucciones por escrito.

- Controles de supervisión que considere la entidad para el fortalecimiento del control interno.

La unidad especializada al momento de seleccionar y desarrollar actividades de control, deberá considerar la precisión de la actividad de control, para contribuir al alcance de objetivos y responder ante los riesgos de la entidad.

c) Relación entre Actividades de Control y las Tecnologías de Información y Comunicaciones

Las actividades de control y las de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) están relacionadas entre sí de dos maneras:

- Cuando la tecnología respalda los procesos claves de la entidad, es necesario contar con actividades de control, para mitigar el riesgo de que no cumpla con los objetivos. Dentro de estos controles de TIC's podrán considerarse:

- Controles de gobierno de tecnología de información.

- Autorización y aprobación de los procesos.

- Elaboración y actualización de manuales elaborados por los programadores.

- Control de acceso de usuarios a los diferentes sistemas de la entidad.

- Control de copias de seguridad de la información.

- Controles de alerta y de escaneo sobre accesos o errores.

- Control de parches y cambios en los sistemas.

- Bitácoras sobre cambios a los sistemas.

- Bitácoras de accesos a los sistemas.

- Controles de uso de equipo informático.

- Controles sobre autorización de IP.

- Controles de gestión de la mesa de servicios.

- Controles de desarrollo y entrega de proyectos.

- Controles asociados a la salvaguarda de bienes.

- Controles asociados a la seguridad de la información.

- Controles técnicos.

- Controles sobre adquisición, mantenimiento y desarrollo.

- Controles sobre el desempeño del recurso humano, entre otros que considere la entidad para el fortalecimiento del control sobre las TIC's.

La tecnología utilizada para automatizar las actividades de control, según la complejidad de la entidad, deberán considerarse³⁵ lo siguiente:

- Controles de transacciones.
- Dígitos verificadores para asegurar exactitud de los datos.
- Indicadores en línea.
- Listados predefinidos de datos.
- Pruebas de razonabilidad de datos.
- Pruebas lógicas.
- Controles asociados al uso de los sistemas de información de los entes rectores de Planificación y Finanzas Públicas del Estado.
- Información gerencial obtenida de controles derivados de inteligencia de negocios.
- Todos aquellos controles de seguridad que requieran los diferentes sistemas informáticos de la entidad.

Para establecer una adecuada asignación de controles automatizados a los procesos y seguridad de la información de la entidad, se debe usar como buenas prácticas las referencias de los marcos internacionales de control en Tecnologías de Información establecidos en COBIT, ITIL y la norma ISO 27001 (por sus siglas en inglés), entre otros.

d) Programa de Capacitación

La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad, debe ejecutar un programa continuo de capacitación de las actividades de control, para fortalecer las competencias en los servidores públicos.

La unidad especializada de la entidad mantendrá una campaña de sensibilización, apoyada con el equipo de dirección, que promueva una cultura de cumplimiento de las actividades de control identificación de las fallas, como producto de deficiencias en el diseño de éstas, para que se tomen acciones de mejora.

4.3.2. Establecimiento de Directrices Generales para las Actividades de Control

Las directrices generales emitidas por la máxima autoridad facilitan trasladar la fortaleza de las actividades de control hacia todos los servidores públicos de la entidad. Las directrices incluirán:

a) Integración de Acciones para el Cumplimiento de las Actividades de Control

La máxima autoridad debe establecer, documentar, autorizar y comunicar políticas y procedimientos que aseguren la ejecución de las acciones y decisiones en las actividades de control de la entidad.

b) Definición de los Responsables de la Ejecución de las Políticas y Procedimientos

La máxima autoridad deberá definir en las políticas a los responsables de su ejecución. Los procedimientos deberán expresar con claridad las responsabilidades de los servidores públicos que realicen las actividades de control, considerando las competencias de los mismos para asegurar el eficiente funcionamiento.

c) Diseño Eficiente y Oportuno de Actividades de Control

Para ser eficientes, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente en el momento oportuno, y considerar el costo/beneficio de su funcionamiento.

Los procedimientos deberán definir el momento apropiado en el que se debe realizar un control y medidas correctivas³⁶ de seguimiento, para no reducir la utilidad de la actividad de control.

d) Medidas Correctivas Pertinentes y Oportunas sobre las Actividades de Control

El equipo de dirección de la entidad debe considerar que al momento de que una actividad de control es implementada, se obtenga seguridad sobre su efectividad. En la aplicación de las actividades de control, al identificar excepciones a su cumplimiento y que se presenten frecuentemente, se debe investigar oportunamente y ajustarlas, para mejorar la eficiencia, tomar las acciones correctivas de forma oportuna y exigir el cumplimiento.

e) Competencia y Autorización sobre la Ejecución de las Actividades de Control

La máxima autoridad y equipo de dirección deben asegurarse de que la entidad cuente con actividades de control ejecutadas por personal competente y con un nivel de autorización suficiente para desarrollarla.

El nivel de competencias requerido para realizar una actividad de control, dependerá de factores como la complejidad de los procesos y volumen de las transacciones de la entidad.

Los servidores públicos contarán con un nivel de autorización suficiente y por escrito, que deberá ser evaluado por el personal con una jerarquía superior, considerando las competencias, capacidad de acción y retroalimentación ante medidas correctivas de las actividades de control.

4.3.3. Normas aplicables al Sistema de Presupuesto Público

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, a través del área del presupuesto y la unidad especializada de la entidad, deben definir los criterios técnicos generales de control interno, observados en la metodología uniforme establecida en los manuales, aplicables a la entidad y dentro del proceso presupuestario, lo cual deberá comprender.

a) Función Normativa

La máxima autoridad debe contar con normas, políticas y procedimientos para realizar una adecuada elaboración, ejecución y liquidación del presupuesto, cumpliendo con la ley y los lineamientos establecidos por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado. Por lo que se debe cumplir con:

Definir las estrategias, políticas, procedimientos, objetivos y metas institucionales, para la preparación del anteproyecto de presupuesto.

Emitir las políticas y procedimientos de control, que permitan a la entidad alcanzar los objetivos y metas establecidos en el Plan Operativo Anual.

La unidad especializada debe velar por el adecuado cumplimiento de las políticas y procedimientos emitidos por la máxima autoridad, para que los responsables de las unidades ejecutoras de programas y proyectos, cumplan con los respectivos objetivos y metas por medio de la utilización adecuada de los recursos asignados, aplicados con criterios de probidad, eficacia, eficiencia, transparencia, economía y equidad.

Con base en la programación operativa y financiera, dictar las políticas administrativas para lograr la calidad del gasto, con criterios de probidad, eficacia, eficiencia, transparencia, economía y equidad.

Con base en las normas emitidas por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, la máxima autoridad de la entidad, a través de la unidad especializada, debe realizar una adecuada y oportuna liquidación presupuestaria, asegurándose que todos los ingresos y egresos hayan sido operados de acuerdo con la base contable establecida por la ley.

Elaborar y remitir los informes de gestión de conformidad con las leyes y normativa emitida por los entes rectores de Planificación y de Finanzas Públicas del Estado.

b) Indicadores de Gestión

La máxima autoridad de la entidad es responsable porque la unidad especializada elabore los indicadores aplicables a cada nivel que permitan medir la gestión.

La unidad especializada en coordinación con los entes rectores de la Planificación y las Finanzas Públicas del Estado, deben definir técnicamente los procedimientos que permitan establecer los indicadores de gestión, de acuerdo a los objetivos institucionales, unidades de medida y razones financieras.

La unidad especializada deberá considerar los criterios y normativa emitida por los entes rectores de la Planificación y Finanzas Públicas del Estado, para ejecutar el presupuesto por resultados y los indicadores relacionados.

c) Registros Presupuestarios

La máxima autoridad de la entidad, a través de la unidad especializada, debe velar porque se lleve un sistema de registro presupuestario eficiente, oportuno y real.

La unidad especializada debe cumplir los procedimientos establecidos por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, que permitan el registro de las transacciones de ingresos (devengado y percibido), y de egresos (compromiso, devengado y pagado), en los sistemas de información del Estado, de tal manera que permita proporcionar información de calidad para la toma de decisiones.

d) Modificaciones Presupuestarias

La máxima autoridad de la entidad, debe dictar políticas y procedimientos que permitan realizar modificaciones a los presupuestos de una manera objetiva, oportuna, eficiente y cumpliendo con los requerimientos del ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.

La unidad especializada debe velar porque los procedimientos para realizar las modificaciones presupuestarias, se sometan a un adecuado proceso de solicitud, análisis, autorización y cumplimiento legal, dejando evidencia escrita y en este proceso tengan participación directa todos los niveles que intervienen en la ejecución presupuestaria.

La máxima autoridad debe velar por una adecuada formulación presupuestaria; las modificaciones que surjan deben justificarse, estar oficialmente autorizadas, documentadas, comunicadas oportunamente a los distintos niveles y entidades involucradas, así como operadas de conformidad con las estructuras presupuestarias y montos autorizados.

La unidad especializada deberá evaluar y rendir cuentas sobre el impacto de las modificaciones realizadas, en el alcance de objetivos institucionales y la calidad del gasto.

e) Actualización de Programación Presupuestaria y Metas

La máxima autoridad de la entidad, debe dictar políticas y procedimientos que permitan realizar la reprogramación presupuestaria, bajo los mismos criterios y procedimientos aplicados en la programación inicial, a nivel de programas, proyectos y el ajuste al PEI, POA y Plan Anual de Compras (PAC), en función de las modificaciones presupuestarias realizadas.

f) Control de la Ejecución Presupuestaria

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, debe emitir las políticas y procedimientos para ejercer un control y evaluación eficiente sobre la ejecución del presupuesto, que servirá para la toma oportuna de decisiones y una adecuada rendición de cuentas.

Controlar el avance de la ejecución presupuestaria, física y financiera así como la asignación oportuna de los fondos hacia las entidades, el comportamiento de los ingresos y fuentes de financiamiento, con base en lo cual el ente rector debe hacer el seguimiento y evaluación correspondiente.

Las Entidades Autónomas, Descentralizadas y Gobiernos Locales deben establecer las políticas y procedimientos para el control de la ejecución presupuestaria y fuentes de ingresos, adicionales al cumplimiento de los controles emitidos por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.

4.3.4. Normas aplicables al Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, a través del área de contabilidad y la unidad especializada de la entidad, deben definir los criterios técnicos generales de control interno, aplicados en el registro contable de las operaciones que tienen efectos presupuestarios, patrimoniales y en los flujos de fondos inherentes a las operaciones del Sector Público no Financiero, conforme al marco de registro financiero y los manuales emitidos por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.

a) Función Normativa

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado debe emitir y actualizar las políticas y normativa para la preparación, registro, documentación y cierre contable de todas las operaciones que realicen las entidades del sector público.

El ente rector de la Contabilidad del Estado emitirá y actualizará las políticas y criterios de aplicación para el registro de las operaciones que tienen efectos presupuestarios, contables y de tesorería, integrados en los conceptos de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, los cuales deben reflejarse en los estados financieros, centralización, actualización y consolidación de las operaciones realizadas por las diferentes entidades.

Las políticas y criterios deben ajustarse a las Normas Internacionales de Contabilidad aplicables al Sector Público, aprobadas para el país por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, para el registro contable, elaboración y presentación de los estados financieros, a nivel institucional y consolidado de las entidades, incluyendo la presentación de información complementaria.

b) Normativa Contable Interno

Las entidades del sector público, por disposiciones legales, podrán utilizar otras políticas y normativa contable aprobada por la autoridad competente.

La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad, que cuente con políticas y normas contables específicas, debe presentar los estados financieros ajustados a la normativa emitida por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.

c) Cierre del Ejercicio Contable

El ente rector de la Contabilidad del Estado, debe emitir las normas, políticas y procedimientos para realizar oportuna y eficazmente el cierre contable.

El ente rector de la Contabilidad del Estado y la máxima autoridad de la entidad, deben velar porque se cumpla con la presentación completa de los estados financieros en los plazos establecidos en la Ley, aplicando criterios técnicos, normas, políticas y procedimientos de cierre contable emitidos por el ente rector de las Finanzas del Estado.

d) Consolidación de los Estados Financieros

El ente rector de la Contabilidad del Estado, debe consolidar la información financiera de todo el sector público, disponer y utilizar los estados financieros y la información complementaria presentada por las entidades.

4.3.5. Normas aplicables al Sistema de Tesorería

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, a través del área de Tesorería y la unidad especializada de la entidad, deben definir los criterios técnicos y la metodología que permita establecer el adecuado control interno en la administración de efectivo y equivalentes de efectivo.

a) Función Normativa

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado y la máxima autoridad de cada entidad, deben emitir las políticas y normativa para la administración del efectivo y equivalentes de efectivo, que incluya la captación de los ingresos, los pagos de obligaciones y el control de las disponibilidades.



La unidad especializada de la entidad es responsable de elaborar el Estado de Flujo de Caja, que lleve como propósito ³⁹ ser el instrumento gerencial, que permita evaluar el comportamiento real de los ingresos, egresos y disponibilidades de efectivo, para la toma adecuada y oportuna de decisiones.

b) Normativa Interna

Las entidades del sector público, por disposiciones legales, deben adicionar políticas y normativa de la administración del efectivo y equivalentes de efectivo, aprobadas por la autoridad competente, adaptándolas, en lo que sea aplicable, a la normativa emitida por el ente rector de la Tesorería del Estado.

c) Programación de Cuotas de Pago

El ente rector de la Tesorería del Estado y la máxima autoridad de cada entidad, debe normar que las unidades especializadas, con base en el Flujo de Caja, preparen la programación periódica de cuotas de pago en forma técnica y oportuna.

d) Administración de Cuentas Bancarias

El ente rector de la Tesorería del Estado, debe emitir normas que permitan ejercer el control sobre todas las cuentas bancarias del sector público. La máxima autoridad a través de la unidad especializada de cada entidad, debe cumplir con la normativa y los procedimientos establecidos, en lo relativo al estado y movimiento de las cuentas bancarias.

e) Administración de Excedentes de Efectivo

El ente rector de la Tesorería del Estado debe establecer y normar los procedimientos para el control y orientación del uso eficiente de los saldos excedentes de efectivo.

El ente rector de la Tesorería del Estado y la unidad especializada de la entidad, deben cumplir con los procedimientos y normas establecidos para la colocación de excedentes de efectivo, con prioridad en títulos y valores del Estado o de instituciones financieras de primer orden, maximizando el rendimiento y minimizando el riesgo.

f) Constitución y Administración de Fondos Rotativos

El ente rector de la Tesorería del Estado y la máxima autoridad de las entidades, a través de las unidades especializadas, reglamentarán y normarán los procedimientos para la constitución y administración de fondos rotativos, con los propósitos siguientes:

- Que la constitución de los fondos rotativos esté apegada a la metodología técnica, contemplada en los manuales respectivos.
- Que los manuales establezcan los niveles de autorización.
- Que los manuales determinen cual es el monto máximo que se puede hacer efectivo a través del fondo rotativo.
- Que los manuales indiquen a los responsables de la administración del fondo rotativo y efectuar reposiciones, a fin de que se presente la ejecución real del presupuesto de egresos.

4.3.6. Normas aplicables al Sistema de Crédito Público y Donaciones

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, a través del área de Crédito Público y la unidad especializada de la entidad, debe definir los criterios técnicos y la metodología que permita establecer el adecuado control en las operaciones de endeudamiento y donaciones de las Entidades no Financieras del Sector Público.

a) Función Normativa

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, debe emitir las políticas y normativa para la administración del endeudamiento público y donaciones.

b) Políticas de Crédito Público y Donaciones

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado en coordinación con el Banco de Guatemala y otros entes involucrados, deben definir las políticas de Crédito Público y Donaciones para cada ejercicio fiscal.

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado y la máxima autoridad de cada entidad del sector público, son responsables de velar por el cumplimiento, ejecución, evaluación y seguimiento oportuno de estas políticas.

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, debe establecer los procedimientos de control interno en los procesos de programación, negociación, registro y administración de las donaciones, observando los criterios de economía, eficiencia, eficacia y transparencia.

4.3.7. Normas aplicables al Control de Fideicomisos

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, a través del área de Fideicomisos, debe diseñar e implementar las normas, políticas y procedimientos aplicables a la administración de fideicomisos establecidos con recursos del Estado.

a) Función Normativa

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, debe establecer políticas y normativa para la constitución, operación, extinción y liquidación, que garanticen el adecuado control en la administración de los Fideicomisos.

b) Normativa Interna

La máxima autoridad de la entidad, a través de la unidad especializada, debe cumplir con la normativa y políticas emitidas por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, emitir procedimientos para la administración de los fideicomisos y asegurarse del cumplimiento de los contratos.

c) Escritura de Constitución

La máxima autoridad y la unidad especializada de la entidad, deben constatar que las escrituras de constitución de fideicomisos estén acordes a las leyes generales que los regulan y con la normativa emitida por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.

d) Fines del Fideicomiso

La máxima autoridad y la unidad especializada de la entidad, deben establecer controles para asegurar el cumplimiento de los fines del fideicomiso y lo establecido en la escritura de constitución y/o modificaciones.

e) Registro de fideicomisos

La máxima autoridad y la unidad especializada de la entidad, deben cumplir con los registros del fideicomiso, establecidos por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.

4.3.8. Normas aplicables a la Inversión Pública

Los entes rectores de la Planificación y de las Finanzas Públicas del Estado, deben diseñar e implementar las normas, políticas y procedimientos aplicables a la administración de la inversión pública.

a) Función Normativa

Los entes rectores de la Planificación y de las Finanzas Públicas del Estado, debe establecer políticas y normativa para la Planificación, Ejecución y Liquidación de la Inversión Pública, que garanticen la rendición de cuentas de las entidades sobre el avance físico y financiero.

b) Normativa Interna

La máxima autoridad de cada entidad del sector público, a través de la unidad especializada, debe establecer procedimientos de control sobre el avance físico y financiero de la inversión en infraestructura y proyectos sociales, de conformidad con la normativa emitida por los entes rectores, considerando lo siguiente:

c) Obras en proceso

La máxima autoridad y la unidad especializada de la entidad, deben velar que la ejecución financiera sea acorde con el avance físico, tener control de la reprogramación, planificación, ejecución, supervisión y seguimiento de las obras en proceso.

Los registros establecidos por los entes rectores deben ser oportunos, adecuados, completos y documentados, que los expedientes estén ordenados, foliados y archivados.

d) Obras finalizadas

La máxima autoridad y la unidad especializada de la entidad, deben llevar registro y control de las obras finalizadas, indicando la identificación, ubicación, documentos de finalización y liquidación.

4.3.9. Normas aplicables a la Administración de Bienes Inmuebles y Muebles

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, debe diseñar e implementar las normas, políticas y procedimientos aplicables a la Administración de Bienes Inmuebles y Muebles de las entidades del sector público.

a) Función Normativa

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado, debe establecer políticas y normativa para el registro, custodia, propiedad, salvaguarda, mejoras, mantenimiento, verificación de existencia y asignación (según corresponda), de bienes inmuebles y muebles de las entidades del sector público.

El ente rector de las Finanzas Públicas del Estado deberá emitir la normativa para la baja de bienes muebles, para que el proceso sea eficiente y oportuno.

b) Normativa Interna

La máxima autoridad de la entidad a través de la unidad especializada, debe establecer procedimientos para el registro y control de bienes inmuebles y muebles de conformidad con lo establecido por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.

La máxima autoridad, debe solicitar al ente rector de las Finanzas Públicas del Estado la baja de los bienes muebles obsoletos, deteriorados o en proceso de destrucción total y dar seguimiento hasta finalizar el proceso administrativo.

4.4. Normas Relativas de la Información y Comunicación

La máxima autoridad de la entidad debe establecer políticas y normativa que generen información gerencial confiable y oportuna, para la toma de decisiones en las unidades administrativas, financieras y operativas, conforme a los roles y responsabilidades de los servidores públicos. La información debe comunicarse a los diferentes niveles organizacionales de la entidad, mediante el uso de medios eficientes de comunicación.

4.4.1. Generar Información Relevante y de Calidad

La máxima autoridad a través de la unidad especializada, debe emitir una política general del manejo y salvaguarda de la información relevante física y digital, relacionada con el alcance de objetivos institucionales, estratégicos, financieros, operacionales, de cumplimiento normativo y ejecución presupuestaria.



La máxima autoridad debe establecer que toda instrucción emanada por los distintos niveles jerárquicos, sea por escrito⁴² y divulgadas a los niveles necesarios, para facilitar el entendimiento, aplicación, fortalecimiento del control interno y el proceso de rendición de cuentas de la entidad.

Los sistemas de información de la entidad deberán alinearse con la política general del manejo y salvaguarda de la información tanto física como digital, debe permitir el intercambio y alimentación de la información a los sistemas de gestión administrados por los entes rectores de la Planificación, Finanzas Públicas, Fiscalización y Control del Estado.

La máxima autoridad y equipo de dirección deben incluir en la política general:

- Manejo, custodia y salvaguarda de la información física y digital.
- Criterios específicos que garanticen información íntegra, oportuna, confidencial, eficiente y eficaz.
- Información respaldada por documentación pertinente, y
- Período de resguardo de documentación de acuerdo con las leyes y las normativas vigentes asociadas.

4.4.2. Archivo

La máxima autoridad de cada entidad pública es responsable de emitir políticas y procedimientos de archivo de la documentación de respaldo de las actividades administrativas, financieras, operativas y de cumplimiento normativo, siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y consulta, de tal manera que facilite la rendición de cuentas.

Para la adecuada conservación de la documentación de respaldo, deben adoptarse medidas de salvaguarda contra robos, incendios, humedad y otros riesgos, manteniéndolos por el tiempo establecido en las leyes específicas.

La máxima autoridad debe incluir en las políticas y procedimientos, el proceso de archivo, frecuencia, tipo y ubicación de servidores dedicados al respaldo y restablecimiento de la información digital, apoyados en Tecnologías de Información.

4.4.3. Documentos de Respaldo

Toda operación que realicen las entidades públicas, debe contar con la documentación suficiente y competente que la respalde.

La documentación de respaldo promueve la transparencia y debe demostrar que se ha cumplido con los requisitos legales, administrativos, de registro y control de la entidad, para identificar la naturaleza, finalidad, resultados de cada operación y facilitar el análisis.

4.4.4. Control y Uso de Formularios

Cada entidad pública debe aplicar procedimientos internos o regulados por los entes rectores para el control y uso de formularios numerados, independientemente del medio que se utilice para su generación, sea por imprenta o por medios informáticos.

Todo diseño de formularios debe ser autorizado previamente por los respectivos entes rectores.

El control y uso de los formularios autorizados para sustentar toda operación financiera o administrativa deben contener, cuando sea aplicable, la referencia al número de copias, al destino de cada una de ellas y las firmas de autorización necesarias.

En los casos de formularios pendientes de uso en los sistemas, deben ser controlados con los procedimientos establecidos por los respectivos entes rectores.

4.4.5. Líneas Internas de Comunicación

La máxima autoridad de la entidad debe emitir una política general de comunicación de la información, que facilite una comunicación interna efectiva a los distintos niveles organizacionales, definiendo las líneas de comunicación siguientes:



- Entrega de resultados del equipo de dirección a la máxima autoridad de la entidad.
- Entrega de resultados a nivel de dirección y operativo.
- Emisión y comunicación de acuerdos internos
- Uso de medios oficiales de comunicación, física y digital.
- Uso de correos electrónicos institucionales y redes sociales.
- Divulgación por escrito de las responsabilidades propias del puesto o cargo de cada servidor público.
- Uso de medios físicos o digitales para cumplir con las leyes de acceso público y rendición de cuentas.
- Uso de medios físicos y digitales para transmitir a toda la entidad las políticas y procedimientos.
- Facilitar medios de comunicación entre la máxima autoridad y el auditor interno de la entidad, para la entrega de resultados de la actividad de auditoría interna.

La máxima autoridad y equipo de dirección establecerán los niveles jerárquicos de acceso a los medios de comunicación de la entidad.

La máxima autoridad debe facilitar los medios de comunicación independientes o emergentes, confidencial de posibles casos de incumplimiento de objetivos institucionales o exposición a riesgo de corrupción.

4.4.6. La Entidad debe establecer Políticas de Comunicación con Grupos de Interés Externos

La máxima autoridad y equipo de dirección deben emitir políticas y procedimientos de comunicación que permitan la recepción y atención de requerimientos de información propias de la gestión y control de la entidad, además deben incluir medios eficientes de comunicación hacia los grupos de interés externos, considerando la transparencia y rendición de cuentas obligatorias, de acuerdo con las leyes y normativas vigentes.

La máxima autoridad debe facilitar medios de comunicación hacia los grupos externos de interés, en atención a posibles casos de incumplimiento de objetivos institucionales o exposición a riesgos de corrupción y fraudes.

4.5. Normas Relativas de las Actividades de Supervisión

La máxima autoridad y equipo de dirección de la entidad, deben establecer los distintos niveles de supervisión como una herramienta gerencial, para el seguimiento y control de las operaciones que permitan identificar riesgos, tomar decisiones para administrarlos, aumentar la eficiencia y calidad de los procesos.

4.5.1. Supervisión Continua y Evaluaciones Independientes

a) La máxima autoridad y equipo de dirección de la entidad deben establecer políticas y procedimientos para la práctica de supervisión continua y puntual, las cuales incluyan:

- Responsabilidad de supervisión de la máxima autoridad, equipo de dirección, supervisores, coordinadores y servidores públicos, según aplique a la entidad.
- Identificar los tipos de evaluaciones continuas en operaciones definidas, rutinarias e integradas en los procesos de la entidad, sobre todo aquellos que tienen impacto en la misión o propósito.
- Definir la periodicidad de las evaluaciones continuas, adecuada a la naturaleza y complejidad de las operaciones.
- Establecer proceso de documentación suficiente y competente de la supervisión realizada.

b) La máxima autoridad y equipo de dirección deben considerar los resultados de los procedimientos de supervisión⁴⁴, la exposición a riesgos de:

- Cambios en la estrategia.
- Factores internos y externos.
- Incumplimiento de objetivos.
- incumplimiento de controles.
- Uso inapropiado de los recursos de la entidad.
- Incumplimiento a las leyes o regulaciones.

c) En las políticas deben incluirse procesos de capacitaciones específicas para los equipos a cargo de la supervisión y mejora continua.

d) Como parte de los resultados de los procedimientos de supervisión se debe identificar oportunidades de mejoras en las diferentes áreas o procesos, que le permita a la entidad ser más eficientes y cumplir con los objetivos.

Los resultados de los procedimientos de supervisión, se deben comunicar a las instancias que correspondan, a fin de adoptar medidas correctivas y consecuentemente, lograr los objetivos de la entidad. La máxima autoridad y equipo de dirección de la entidad, deben asegurarse que se tomen las medidas correctivas pertinentes y de seguimiento.

e) La auditoría interna de la entidad debe realizar evaluaciones independientes, como parte de las funciones de aseguramiento y consulta.

Las evaluaciones serán parte de las funciones de la unidad de auditoría interna y deben ser incorporadas en el plan anual de auditoría, debidamente autorizado por la máxima autoridad de la entidad.

La auditoría interna debe realizar seguimiento de las recomendaciones derivadas de sus evaluaciones independientes.

5. INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO DE LA ENTIDAD

La máxima autoridad debe aprobar el informe anual de control interno, que debe contener los resultados de la evaluación de los componentes de control interno de la entidad, este informe debe conservarse en los archivos de la entidad y publicarlo en el portal electrónico, a más tardar el 13 de enero de cada año. (Ver Guía No. 2 Estructura del informe anual de control interno).

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional Constituyente. (1985). Artículo 232. Contraloría General de Cuentas. Constitución Política de la República de Guatemala.
- Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información [ISACA]. Guía para la Administración de Riesgos.
- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO 2013.
- Congreso de la República de Guatemala. (2002). Decreto Número 31-2002. Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores [INTOSAI]. Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público INTOSAI GOV 9100. Guía para las Normas de Control interno del Sector Público Información Adicional sobre la Administración de Riesgos de la Entidad INTOSAI GOV 9130.



ANEXOS

Guía No. 1

Evaluación de Riesgos de las Entidades Gubernamentales

La evaluación del riesgo se enfocará en lo siguiente:

a) Identificación de Objetivos de la Entidad

Los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento normativo definidos en el PEI, POM y POA de la entidad, deben ser considerados para el inicio del proceso de evaluación de riesgos y priorizados de acuerdo al nivel de aporte directo a la prestación de servicios o entrega de productos de la entidad.

b) Identificación de Estrategias y Planes de Acción

Por cada objetivo priorizado, deben identificarse las estrategias, planes de acción e indicadores de desempeño.

c) Identificación de Eventos

La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad, identificarán todos los eventos que amenacen el alcance de objetivos priorizados y estrategias identificadas de la entidad, provenientes de fuentes internas y externas.

Dentro de los eventos derivados de fuentes Internas, podrán esquematizar y detallarse los relacionados a:

- Gestión del Recurso Humano.
- Gobernanza, Infraestructura, datos y aplicaciones de Tecnologías de Información implementadas en la entidad.
- Disponibilidad y salvaguarda de bienes del estado en propiedad de la entidad.
- Gestión presupuestaria.
- Gestión financiera y operativa.
- Cumplimiento de políticas y procedimientos.
- Cumplimiento de normativa propia de la entidad.
- Cumplimiento de requerimientos éticos y normas de conducta.
- Estructura organizacional de acuerdo a las actividades.
- Gestión de medios de comunicación efectivos.
- Resguardo de información física y digital.
- Cumplimiento de aspectos legales y
- Otros que apliquen a la entidad.

En las fuentes externas deberán esquematizar y detallarse, entre otros, los siguientes:

- Políticas públicas: normativa, acuerdos, circulares y otros emitidos por el ente rector de la legislación en el Estado.

• Economía del país: tipo de cambio, inflación, movimiento de índices económicos, presupuesto aprobado y cambios en políticas económicas.

• Sociales: crecimiento demográfico, demandas de los ciudadanos, influencia de grupos de poder, la fiscalización social y servicios hacia la población.

• Cambios en las Tecnologías de Información: tendencias, temas emergentes, obsolescencia de equipos, cambios en los marcos de gobernanza.

• Ambientales: catástrofes, estados de emergencia, cambio climático y normativa relacionada.

• Salud y seguridad: normativa de protección al trabajador, disposiciones generales de salud, suspensión de trabajo por enfermedades o accidentes, estados de calamidad por enfermedad.

• Normativos en general: cambios en leyes, exposición a incumplimientos, adhesión a convenios internacionales y otros.

Para identificar eventos podrán utilizar diferentes técnicas, dentro de estas deberán considerarse:

• Metodologías proporcionadas por el ente rector de planificación para identificar riesgos.

• Inventarios históricos de eventos y riesgos, a cargo del ente rector de gestión y prevención de desastres.

• Ejercicios del equipo de dirección, para la identificación de eventos.

• Estadísticas de ocurrencia generadas por el ente rector de información estadística y tendencias del Estado.

• Talleres de autoevaluación.

• Mapeo de procesos.

• Análisis del entorno.

• Lluvia de ideas.

• Análisis de indicadores.

• Entrevistas.

• Cuestionarios a mandos superiores y medios.

• Información de eventos de años anteriores.

• La máxima autoridad de la entidad podrá utilizar la información y conocimientos de eventos que puedan ser considerados como riesgos potenciales, proporcionados por la unidad de auditoría interna.

• Información de eventos y riesgos de proveedores y otros.

• El portafolio de eventos deberá actualizarse anualmente.

d) Evaluación de Riesgos

La unidad especializada de la entidad deberá evaluar los eventos identificados, utilizando las perspectivas de probabilidad de que un evento se materialice y su severidad o impacto negativo en los objetivos relacionados al momento de materializarse.

La perspectiva de probabilidad, deberá considerar los niveles de valoración siguientes:



PROBABILIDAD		
VALOR	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
1	Muy Baja	Evento que se presenta históricamente, pero sin frecuencia estadística comprobada
2	Baja	Evento que se presenta históricamente, en rangos amplios de 5 a 10 años, pero sin frecuencia estadística comprobada
3	Media	Evento que se presenta con una frecuencia estadística comprobada, en rango de 3 a 5 años
4	Alta	Evento que se presenta con una frecuencia estadística comprobada, en rangos de 1 a 3 años
5	Muy Alta	Riesgo que se presenta con una frecuencia anual y soportada con información estadística o histórica

La perspectiva de severidad, deberá considerar los niveles de valoración siguientes:

SEVERIDAD		
VALOR	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
1	Muy Baja	Eventos sin impacto en la ejecución de estrategias u operaciones de la entidad
2	Baja	Evento que provoca impacto leve en la operación y arcas de apoyo de la entidad
3	Media	Evento que afecta objetivos institucionales no claves no operacionales
4	Alta	Evento que afecta objetivos institucionales y estratégicos clave, pero permite el ajuste a la estrategia, planes de acción y programas, para el cumplimiento razonable de prestación de servicios o entrega de productos de la entidad
5	Muy Alta	Evento que impacta directamente en el alcance de objetivos institucionales y estratégicos clave, provocando interrupciones de servicios o falta de entrega de productos de la entidad

La combinación de la probabilidad y la severidad representa el riesgo inherente a la ejecución de la estrategia, por lo que se aplicará la fórmula siguiente:

Valor de la probabilidad multiplicado por el Valor de la severidad = Riesgo Inherente.

La unidad especializada de la entidad deberá evaluar el riesgo inherente y acumular los resultados en una matriz, con el objetivo de contar con un portafolio de riesgos a ser gestionados.

e) Establecimiento de Posibles Respuestas al Riesgo

Una vez que han sido determinados los riesgos inherentes en la matriz, la unidad especializada de la entidad debe definir la posible respuesta ante el riesgo. Para ello, será necesario aplicar el criterio profesional basado en las hipótesis realizadas sobre el riesgo y en un análisis razonable de los costos asociados, con la reducción del nivel de riesgo.

La respuesta adoptada no derivará necesariamente en un menor volumen de riesgo residual, pero en caso de que una respuesta ante el riesgo derive en un riesgo residual que supere los niveles aceptables, para la máxima autoridad y equipo de dirección, la unidad especializada de la entidad deberá volver a analizar y revisar la respuesta.

Un riesgo que presente severidad significativa en la entidad y con probabilidad no relevante, por lo general, no requerirá una respuesta detallada ante dicho riesgo. El riesgo que presente una mayor probabilidad de que se produzca y/o presente una severidad significativa, requerirá una mayor atención.

Las estimaciones de la importancia al riesgo, a menudo se ven determinadas por el uso de datos de eventos anteriores, que proporcionan una base objetiva respecto a las estimaciones totalmente subjetivas. Los datos generados internamente, basados en la propia experiencia de la entidad, pueden resultar más relevantes y aportar mejores resultados que los datos procedentes

de fuentes externas, sin embargo, incluso en estas circunstancias, los datos externos pueden resultar de utilidad, como punto de control o para mejorar el análisis.

La unidad especializada de la entidad, al considerar la respuesta al riesgo, deberá identificar la "tolerancia de riesgo" de la entidad, esta constituye la cantidad de riesgos a la que una entidad está preparada a exponerse, antes de decidir sobre la acción que se tomará; Las decisiones sobre las respuestas al riesgo tienen que ser tomadas en forma conjunta con la identificación de la cantidad de riesgos que pueden ser tolerados.

Las respuestas a los riesgos se enmarcaran en las siguientes categorías:

I. Aceptar: No se adopta ninguna actividad de control que mitigue a la probabilidad o la severidad del riesgo. Este tipo de respuesta es seleccionada al no existir actividad de control mitigante y la máxima autoridad asume la responsabilidad de continuar con las estrategias asociadas por conveniencia a la prestación de servicios o entrega de productos institucionales.

II. Evitar: Se evita realizar las estrategias, planes de acción o programas que den lugar al riesgo, por lo que no se describe una actividad de control específica.

III. Reducir: Se adoptan medidas para reducir la probabilidad o la severidad del riesgo, o ambos. Este tipo de respuesta implica la selección de las actividades de control que se adoptan en una organización o la definición de acciones específicas, ante la ausencia de un control mitigante.

IV. Compartir: Se reduce la probabilidad o la severidad del riesgo transfiriendo o compartiendo una parte del mismo. Las respuestas implican la selección de actividades de control compartidas; habitualmente incluyen la contratación de seguros o la tercerización de una actividad, entre otros.

El riesgo tendrá que ser administrado y la entidad necesitará implantar y mantener un sistema efectivo de control interno, para mantener el riesgo en un nivel aceptable, por lo que al seleccionar la respuesta al riesgo, la máxima autoridad deberá considerar lo siguiente:

- El efecto potencial que puede tener sobre la importancia del riesgo y qué opciones de respuesta están alineadas con la tolerancia al riesgo de la entidad.
- La segregación de funciones, que permita que la respuesta adoptada logre la reducción prevista de la importancia del riesgo.
- El análisis costo/beneficio de las posibles respuestas.

f) Evaluación de Riesgo Residual

Una vez establecidas las respuestas al riesgo, enfocadas en reducir y compartir, para adherirlas a la matriz generada, deberá valorarse la capacidad de mitigación de las mismas, utilizando los siguientes criterios de madurez y eficiencia del control.

VALOR	CRITERIO DE MADUREZ DEL CONTROL INTERNO	DESCRIPCIÓN DE CRITERIO	CAPACIDAD DE MITIGACIÓN DE RIESGO
1	Básico	El control funciona de una forma empírica y se aplica a criterio de la autoridad a cargo del proceso	Ineficiente
2	Operativo	Control transmitido de un cargo a otro informalmente, para lograr el funcionamiento operativo y con decisiones centralizadas en la autoridad a cargo del proceso	Mínima

3	Funcional	El control es parte de documentos o instrucciones dadas por escrito a los empleados mediante la transmisión de conocimientos. Los controles buscan el funcionamiento de procesos administrativos para el alcance de objetivos operativos	Medía
4	Razonable	El control se incluye formalmente en políticas y procedimientos escritos, actualizados de acuerdo a la necesidad de la entidad, enfocándose en el funcionamiento de los procesos operativos clave para el alcance de objetivos. Los controles son comunicados por escrito	Aceptable
5	Eficiente	El diseño del control permite la actualización constante, para que funcione oportuna y eficientemente en la estrategia, operaciones, así como en los procesos de registro financiero. El control es comunicado a los servidores públicos mediante capacitaciones formales por escrito. El control mitiga riesgos y permite la retroalimentación a los ejecutores para la mejora continua	Optima

Al aplicar los valores de mitigación de las respuestas al riesgo en la matriz de riesgo inherentes deberá contemplarse la siguiente fórmula para obtener el riesgo residual:

Riesgo inherente dividido entre el valor de mitigación de la respuesta al riesgo = Riesgo residual

Los resultados obtenidos deberán acumularse en la Matriz de Evaluación de Riesgos, con el objetivo de contar con un portafolio de riesgos residuales.

g) Tolerancia al Riesgo

La unidad especializada de la entidad deberá presentar los resultados en la matriz, adicionando la valoración relacionada a la tolerancia al riesgo, con rangos autorizados por la máxima autoridad de la entidad; los rangos normalmente serán definidos por la filosofía de control y buena gobernanza instituidos y de acuerdo a la cantidad de exposición al riesgo de la administración al ejecutar las estrategias.

Los rangos podrán basarse en la madurez del control de la entidad, por lo que a mayor exposición de riesgo, se determinarán rangos alejados de la valoración de riesgos, bajo un enfoque conservador; el cuadro siguiente muestra los rangos y la representación gráfica del mapa de riesgos, basada de la tolerancia recomendada. (Decisión de la máxima autoridad):

TOLERANCIA AL RIESGO			
MATRIZ DE TOLERANCIA AL RIESGO			
RANGO	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRIORIZACIÓN
1 a 10.00	Básico	Riesgo residual tolerable que no requiere atención inmediata. Es gestionado razonablemente por el control interno de la entidad	VERDE
10.01 a 15.00	Gestionable	Riesgo residual que puede ser gestionado a través de opciones de control adicionales o respuestas específicas riesgo	AMARILLO
15.01 en adelante	No tolerable	Riesgo residual tolerable con mayor exposición a no alcanzar los objetivos, es necesario replantear la estrategia a la respuesta al riesgo. Requiere atención inmediata	ROJO

h) Matriz de Evaluación de Riesgos



Entidad
Período de evaluación
10.01 a 15 Gestionable

	(1)	(2)	(3)	(4)		(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
						Evaluación						
No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Evento Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control Interno para mitigar (gestionar el riesgo)	Observaciones
1												
2												
3												
4												
5												

Conclusión**Firma****Nombre del Responsable****Puesto**

No.	DESCRIPCIÓN
1	Identificar el tipo de objetivos, operacionales, estratégicos, cumplimiento y financieros.
2	Indicar el número del tipo de objetivos, ejemplo. 0-1, E-1. C-1 o F-1.
3	Identificar el área que se esta evaluando.
4	Describir el evento que se ha identificado como riesgo.
5	Indicar la valoración de probabilidad del evento.
6	Indicar la valoración de la severidad del evento.
7	Colocar el resultado del riesgo inherente, el cual se origina de multiplicar el valor de la probabilidad por el valor de severidad del evento.
8	Indicar el valor del control que mitigara la severidad.
9	Colocar el resultado del riesgo residual, el cual de origina de dividir el riesgo inherente entre el valor del control mitigante
10	Indicar los diferentes controles que mitigarán el riesgo.
11	Colocar observaciones que se deriven del análisis de la matriz y los documentos que soporten el control mitigador (digital).

i) Plan de Trabajo en Evaluación de Riesgos

Entidad
Período de evaluación

	(1)	(2)	(3)	(4)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
NO. Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Comentarios
1									
2									
3									
4									
5									

Firma



Nombre del Responsable

Puesto

NO.	DESCRIPCIÓN
1	Descripción del riesgo determinado en el proceso de evaluación de riesgos.
2	El nivel de riesgo asociado a cada riesgo identificado que se determinó en el proceso de evaluación de riesgos.
3	Controles recomendados para la mitigación o transferencia del riesgo.
4	La prioridad de acción se determina sobre la base de los niveles de riesgos y los recursos disponibles.
5	Los controles seleccionados para la implementación.
6	Recursos internos y externos necesarios para la implementación de los controles determinados.
7	Lista de equipo y personas que serán responsables de implementar los controles, ya sean nuevos o mejorados.
8	Fecha de inicio para la aplicación de los controles previstos.
9	Fecha de finalización de los controles previstos aplicados.
10	Plan de mantenimiento, de revisión y evaluación de los controles, después de la implementación.

j) Mapa de Riesgos

Entidad							
Período devaluación							
		PROBABILIDAD Y SEVERIDAD					
		5	5	10	15	20	25
		4	4	18	12	16	20
Probabilidad	3	3	6	9	12	15	
	2	2	4	6	8	10	
	1	1	2	3	4	5	
		1	2	3	4	5	
	Severidad.						
No. Riesgos	Probabilidad	Severidad	Punteo				
1							
2							
3							
4							

Niveles de Valoración

La determinación de los niveles de valoración se debe realizar utilizando los criterios de Probabilidad y Severidad incluidos en la Guía No. 1 Evaluación de Riesgos de las Entidades Gubernamentales indicados en la literal d), según las ponderaciones siguientes:

Valor	Criterio
5	Muy Alta.
4	Alta.
3	Media.
2	Bajo.
1	Muy Baja.

k) Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos

Entidad
Período de evaluación



	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
No.	Rango	Sub Tema	Nivel de Tolerancia	Método de Monitoreo	Frecuencia de Monitoreo	Responsable	Severidad del Riesgo
1							
2							

Firma

Nombre del Responsable

Puesto

No.	DESCRIPCIÓN
1	Descripción del riesgo.
2	Listados de riesgo específico por cada tipo de riesgos (E. 1.1 . E. 1.2)
3	Nivel de tolerancia mínimo a ser aceptado.
4	Método de monitoreo para evaluar el riesgo.
5	Frecuencia de revisión.
6	Responsables del monitoreo y de informar oportunamente.
7	Severidad al pasar el límite de tolerancia.

Guía No. 2

Estructura del Informe Anual de Control Interno

1. Caratula

2. Índice

3. Introducción

4. Fundamento Legal

5. Objetivos

- General
- Específicos

6. Alcance

7. Resultado de los componente del control interno

a) Entorno de Control y Gobernanza.

Deben describir los resultados obtenidos de la evaluación de las normas relacionadas con la Integridad, principios y valores éticos, fortalecer y supervisar la efectividad del control interno, estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad, administración de personal y rendición de cuentas.

b) Evaluación de Riesgos.

 Deben describir los resultados obtenidos de la evaluación de las normas relacionadas con la filosofía de administración general,⁵³ gestión de resultados, identificación y alineación de los objetivos de la entidad, evaluación de riesgos, consideraciones a la exposición a riesgos de fraude y corrupción y efectos de los cambios en la administración general de la entidad.

c) Actividades de Control.

Deben describir los resultados obtenidos de la evaluación de las normas relacionadas con la selección y desarrollo de actividades de control, establecimiento de directrices generales para las actividades de control, normas aplicables a los sistemas de presupuesto, contabilidad, tesorería, crédito público y donaciones, fideicomisos, inversión pública y administración de bienes muebles e inmuebles.

d) Información y Comunicación.

Deben describir los resultados obtenidos de la evaluación de las normas relacionadas con la generación de información relevante y de calidad, archivo, documentos de respaldo, control y uso de formularios, líneas internas y externas de comunicación.

e) Actividades de Supervisión.

Deben describir los resultados obtenidos de la evaluación de la norma relacionada con la supervisión y evaluaciones independientes.

8. Conclusión sobre el control interno

9. Anexos

a) Matriz de Evaluación de Riesgos.

b) Mapa de Riesgos.

c) Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos.

d) Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos.

GLOSARIO

Auditor Interno: Es la persona que dirige la Unidad de Auditoría Interna de las Entidades del Sector Público, que por el tamaño y estructura organizacional se le puede denominar Gerente, Director, Jefe de Auditoría Interna o Auditor Interno único.

Código de Ética: Es un documento aprobado por la máxima autoridad que establece normas de ética pública, guiadas por principios y valores, aplicables para todas las personas que prestan sus servicios a la entidad.

Eficacia: Capacidad de lograr el cumplimiento de metas y objetivos para obtener los resultados planificados por la entidad.

Eficiencia: Capacidad de disponer de los recursos asignados para alcanzar los objetivos determinados por la entidad, en términos de cantidad, calidad y oportunidad.

Efectividad: Capacidad de lograr los resultados planificados por la entidad, con los recursos asignados, para el cumplimiento de las metas y objetivos. Se es efectivo si es eficiente y eficaz.

Entidad: Instituciones que desarrollan funciones de interés público, producen bienes y servicios con fondos del Estado.

Equipo de Dirección: Las personas que tienen el puesto o cargo de Dirección. Jefe o Encargado en las Entidades del Sector Público, responsables de dirigir, tomar decisiones y tener personal a su cargo.

 **Evento:** Consiste en aquellos acontecimientos o sucesos identificados por la máxima autoridad y equipo de dirección,⁵⁴ que pueden generar una consecuencia negativa o positiva con implicaciones para el cumplimiento de objetivos de la entidad, durante un intervalo de tiempo establecido.

Exposición al riesgo: Es la vulnerabilidad a pérdidas que pueden amenazar a un proceso o un activo, que la entidad está dispuesta a aceptar considerando los efectos que puede causar calificándolos de forma cualitativa como alto, moderado o bajo.

Máxima Autoridad: Se refiere a la Autoridad Superior regulada en la Ley orgánica o normativa de cada entidad.

Probabilidad: Se refiere a la mayor o menor frecuencia de que ocurra un evento. Establece una relación entre el número de eventos favorables y el número total de eventos posibles.

Riesgo: La probabilidad y severidad de que un evento afecte adversamente la capacidad de una entidad, para lograr los objetivos establecidos y ejecutar las estrategias de forma efectiva.

Riesgo inherente: Es un evento que afecta el cumplimiento de los objetivos, en la ausencia de acciones de la entidad, para modificar la probabilidad y severidad.

Riesgo Residual: Es el riesgo que permanece después de que la entidad evalúa los controles establecidos y decide aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.

Servidor Público: Las personas que prestan sus servicios en las Entidades del Sector Público y están relacionadas con el cumplimiento del SINACIG, emitidas por el ante rector.

Severidad: Se refiere al impacto de un evento sobre los recursos y cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Unidad Especializada: Se refiere a las áreas de la entidad (responsables de la evaluación de riesgos, código de ética, planificación, presupuesto, contabilidad, tesorería, crédito público, fideicomisos, inversión, bienes inmuebles y muebles, entre otros) o entes rectores que deben cumplir con las normas específicas, establecidas en el SINACIG.

SIGLAS

COBIT: Control Objectives for Information and Related Technology. Objetivos de Control para las Tecnologías de Información.

COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway.

INTOSAI: The International Organization of Supreme Audit Institutions. Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores.

ISACA: Information Systems Audit and Control Association. Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información.

ISO 27001: International Organization for Standardization. Organización para Estándares Internacionales. Certificación de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

ITIL: Information Technology Infrastructure Library. Infraestructura de Tecnologías de Información.

PAA: Plan Anual de Auditoría.

PAC: Plan Anual de Compras.

PEI: Plan Estratégico Institucional.

POA: Plan Operativo Anual.



POM: Plan Operativo Multianual.

SINACIG: Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental.

TIC's: Tecnologías de Información y Comunicación.

UDAI: Unidad de Auditoría Interna.



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

**COMISIÓN PRESIDENCIAL
DE GOBIERNO ABIERTO
Y ELECTRÓNICO**

DECRETO NÚMERO 5-2021



CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
DECRETO NÚMERO 5-2021
EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de la República de Guatemala reconoce al Estado, como responsable de la promoción del bien común, de la consolidación del régimen de legalidad, seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz.

CONSIDERANDO:

Que los artículos del 28 al 31 de la Constitución Política de la República de Guatemala establecen el derecho de los habitantes de dirigir individual y colectivamente peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y resolverlas conforme a la ley; el libre acceso de las personas a las dependencias y Oficinas del Estado para ejercer sus acciones y hacer valer sus derechos; y, el derecho a obtener en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar respecto a los actos de la administración pública.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece las obligaciones fundamentales del Estado para lograr el fortalecimiento de la economía nacional, dentro de la que destaca la contenida en la literal n) que enfatiza que el Estado está obligado a crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros; por lo que se hace necesario impulsar la modernización de la legislación vigente, para concretar acciones que promoverán beneficios para la población mediante la simplificación de requisitos y trámites ante la administración pública.

CONSIDERANDO:

Que es imperativo promover acciones integrales en favor de la optimización de los recursos del Estado; impulsar la agilización, desconcentración y digitalización de los procedimientos en la atención a la población guatemalteca en su condición de usuarios de la administración pública, atendiendo a los principios de celeridad, eficacia y sencillez, de tal manera que el cumplimiento de las regulaciones y la concreción de los trámites, sea un efectivo coadyuvante al desarrollo general del país.

POR TANTO:

Con fundamento en el artículo 119 literal n) y en ejercicio de las atribuciones que le confiere la literal a) del artículo 171, ambos de la Constitución Política de la República de Guatemala

DECRETA:

La siguiente,

LEY PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto modernizar la gestión administrativa por medio de la simplificación, agilización y digitalización de trámites administrativos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la interacción entre personas individuales o jurídicas y dependencias del Estado.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. La presente ley es aplicable a todos los trámites administrativos que se gestionen en las dependencias del Organismo Ejecutivo.

El Organismo Judicial, Organismo Legislativo, Municipalidades u otras entidades autónomas, semiautónomas o descentralizadas podrán aplicar cualquier disposición contenida en la presente ley por decisión de su autoridad máxima.

Artículo 3. Principios. La presente ley tiene como principios rectores para las dependencias reguladas por la misma, los siguientes:

1. **Celeridad:** deben incentivar el uso de medios electrónicos a efecto de que los trámites administrativos se desarrollen con diligencia, de la forma eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión y sin dilaciones injustificadas.
2. **Consolidación:** deberán simplificar sus procedimientos, consolidando los pasos de similar naturaleza dentro de cada trámite administrativo.
3. **Coordinación:** deberán implementar canales de intercambio de información mediante el uso de medios electrónicos, para la adecuada gestión de los trámites administrativos.

4. **Participación ciudadana:** para la optimización y modificación de los trámites administrativos, deben contar con la participación de sus usuarios; tomando en consideración sus sugerencias y necesidades.
5. **Presunción de buena fe:** salvo prueba en contrario, los documentos y declaraciones presentadas por los usuarios, en el marco de un trámite administrativo, se presumirán auténticos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan generar por falta de veracidad en lo declarado, presentado o informado.
6. **Publicidad:** se garantiza la publicidad de las actuaciones gestionadas en virtud de un trámite administrativo.
7. **Simplicidad:** los trámites deberán ser claros, sencillos, ágiles y de fácil entendimiento para los usuarios. En caso de duda, las normas se interpretarán a favor del usuario. Los derechos de los usuarios prevalecerán sobre aspectos de forma, siempre y cuando estos puedan ser subsanados y no afecten derechos de terceros o el interés público.
8. **Transparencia:** deberán proporcionar a los usuarios toda la información relacionada con los trámites administrativos que se pueden gestionar en sus oficinas, sitios web o dependencias.
9. **Trazabilidad:** deberán proporcionar herramientas para que los usuarios conozcan el estado y avance de su solicitud o expediente.

Las cuestiones relativas a materias que se rijan por la presente ley y que no estén expresamente resueltas en ella, serán dirimidas de conformidad con sus principios rectores.

Artículo 4. Definiciones. Para efectos de la presente ley y de su aplicación, se entenderán las definiciones de los términos siguientes:

1. **Dependencias:** oficinas del Organismo Ejecutivo reguladas por la presente ley.
2. **Documento digitalizado:** Documento que nació a la vida jurídica de forma física o tangible y que luego se trasladó a un formato electrónico.
3. **Documento electrónico:** Documento que nació a la vida jurídica de forma electrónica.
4. **Portal Interinstitucional:** Los Portales Interinstitucionales son puntos de acceso, instalados, ya sea en oficinas físicas o en internet, por las diferentes dependencias que intervienen en un mismo trámite administrativo, en trámites administrativos de similar naturaleza o en trámites

administrativos que persiguen un mismo fin.

5. **Resultado final:** cualquier beneficio, servicio, resolución, certificación, documento, desplegado, licencia, respuesta de índole administrativa o entregable que una o más dependencias genera tras la gestión de un trámite administrativo, ya sea de forma física o electrónica.
6. **Simplificación:** La reducción de procedimientos, costos, requisitos y tiempo de los trámites administrativos con el fin de brindar un servicio ágil y eficiente, utilizando para ello cualquier medio que le facilite el trámite al usuario.
7. **Trámite administrativo:** El procedimiento realizado por uno o más usuarios ante las dependencias con el objetivo de obtener un resultado final.
8. **Usuario:** Persona que por sí misma o en representación de otra, interactúa con el Estado para obtener un resultado final.

CAPITULO II

NORMAS COMUNES EN MATERIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 5. Legalidad. En la gestión de trámites administrativos, las dependencias únicamente podrán exigir el cumplimiento de requisitos establecidos de forma expresa en Ley o Acuerdo Gubernativo.

Artículo 6. Derechos de los usuarios. Sin perjuicio de los demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Guatemala, Tratados Internacionales y demás leyes, los usuarios en la gestión de trámites administrativos tienen los siguientes derechos:

1. A ser informados de manera veraz y oportuna sobre el estado, situación y avances del trámite administrativo que han solicitado, no importando la etapa en que se encuentre.
2. A abstenerse de presentar documentos o cumplir con requisitos que no hayan sido establecidos previamente en la ley o acuerdo gubernativo aplicable.
3. A que la información o documentación presentada en el marco de la gestión de un trámite administrativo no sea requerida nuevamente por la misma dependencia con el objeto de atender ese mismo trámite.
4. A delegar la gestión de un trámite administrativo, salvo cuando la presencia del interesado sea requerida según la ley y/o reglamento aplicable.

5. A no estar restringidos en cuanto al número de trámites que pueden realizar simultáneamente.
6. A exigir el cumplimiento de lo establecido en la presente ley.

Artículo 7. Atención al público. Las dependencias deberán atender a todos los usuarios que ingresen a sus oficinas de atención al público antes del horario de cierre de atención, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público. Las dependencias no podrán establecer horarios reducidos o limitados para la entrega y/o recepción de expedientes.

Los Ministerios del Organismo Ejecutivo por sí mismos o en coordinación entre ellos, deberán facilitar el acceso a trámites en forma física o electrónica, estableciendo oficinas de atención al público en el interior de la República. Las oficinas deberán contar con mecanismos de atención para las personas que no puedan utilizar medios electrónicos o no cuenten con acceso a internet.

Artículo 8. Análisis de calidad regulatoria y de procedimientos. Las dependencias sujetas al cumplimiento de la presente ley deben realizar un análisis de calidad de todas las disposiciones y normativas que generen trámites administrativos en el ámbito de su competencia, así como de los procedimientos internos que se deriven de las mismas, a efecto de realizar lo siguiente:

1. Identificar, reducir o eliminar aquellos procedimientos administrativos que resulten innecesarios, redundantes o no se encuentren adecuados a las leyes y reglamentos aplicables.
2. Identificar los trámites administrativos que incrementen el costo operacional de la administración pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento y propicien conductas no transparentes.
3. Adaptar los trámites administrativos a la forma más sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigencias a los usuarios, dejando única y exclusivamente los pasos que sean indispensables para cumplir el propósito de los mismos.
4. Rediseñar el trámite administrativo utilizando al máximo los elementos electrónicos.
5. Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y controles adicionales.
6. Evitar las instancias en las cuales el juicio subjetivo del servidor público responsable del trámite administrativo o de parte de él, pueda interferir en el proceso.

Para cumplir con lo dispuesto en el presente artículo, las dependencias podrán coordinar esfuerzos con el ente rector encargado de velar por el cumplimiento de la presente ley, para la implementación de

prácticas de evaluación y auditoria de procesos administrativos, con el objetivo de mejorar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación.

Artículo 9. Vigencia en materia de trámites administrativos. Los usuarios únicamente deberán cumplir con los requisitos y/o procedimientos que se encuentren vigentes al momento en que inicio la gestión del trámite administrativo y no podrán ser afectados por reformas o modificaciones posteriores en el procedimiento.

Artículo 10. Transparencia. Previo a la creación o modificación de un trámite administrativo, y de conformidad con el artículo 5 de la presente ley, la dependencia deberá publicar en internet con un mes de anticipación, la propuesta del nuevo procedimiento, desde el punto de vista del usuario, con el objeto de darlo a conocer y recibir observaciones.

La aplicación del presente artículo se realizará sin perjuicio de otros mecanismos de participación ciudadana, de recopilación de información y/o de medición de satisfacción de los usuarios.

Artículo 11. Mecanismos de evaluación del servicio. Las dependencias deberán implementar mecanismos para que los usuarios evalúen la atención recibida.

Artículo 12. Calificación única. Una vez presentada una solicitud de trámite administrativo ante una dependencia o ante un Portal Interinstitucional, se deberá realizar el procedimiento de verificación de requisitos de forma y fondo, evitando revisiones parciales. Si se identifica uno o más faltantes, se le hará el requerimiento respectivo al usuario, de forma física o electrónica para que subsane y envíe nuevamente el expediente.

Ninguna dependencia podrá cobrar cargos, costos o aranceles por el rechazo de expedientes.

Artículo 13. Declaraciones Juradas. Ninguna dependencia podrá exigir la presentación de Declaraciones Juradas como requisito previo a obtener un resultado final, formulario o solicitud. Para surtir los efectos de declaración bajo juramento, bastará la afirmación que haga el usuario ante la dependencia, de forma física o electrónica, en la presentación del formulario o solicitud correspondiente.

Artículo 14. Prohibición de exigir documentos e información de la propia dependencia. Las dependencias tienen prohibido exigir cualquier información, documento, certificado y/o constancia que ellas mismas generen o emitan. Si la ley requiere que para un trámite se deba presentar documentos que la dependencia genere o emita, la dependencia los incorporará de oficio.

Artículo 15. Validez de documentos en línea jerárquica. Cuando para la realización de un trámite administrativo se requiera la presentación de un documento que por su naturaleza haya requerido otros

de la misma clase y de menor jerarquía para su obtención, estos otros documentos se presumirán existentes y no será obligatoria su presentación.

Artículo 16. Validez de firmas. Las firmas de personas individuales o de los representantes legales de las personas jurídicas puestas en solicitudes o formularios que se presentan para la realización de trámites administrativos, de manera física o electrónica, se presumen auténticas y no requieren de legalización de firma ante Notario.

Tal presunción se desestimará si la persona de la cual se dice pertenece la firma, la tacha de falsa o si se determina su falsedad por otros medios. En estos casos las dependencias quedan facultadas para suspender y archivar el trámite respectivo, notificando al usuario de tal circunstancia; sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan deducir.

Las firmas contenidas en documentos que implican transacción, desistimiento y en general, disposición de derechos, se presentarán de acuerdo con las normas aplicables para cada caso.

Artículo 17. Validez de documentos producidos por autoridades públicas. Los actos de funcionario público competente, en el ejercicio de sus atribuciones, se presumen auténticos y los documentos que emitan o produzcan no requerirán ningún tipo de legalización o certificación adicional.

Artículo 18. Validez de documentos otorgados en el extranjero. Los documentos otorgados en territorio extranjero, legalizados ante funcionario competente de Guatemala, debidamente acreditado, o los documentos apostillados conforme el Convenio de la Haya, tienen plena validez legal en territorio guatemalteco, sin que sea necesario una acreditación ante dependencia pública o la traducción del sello de la apostilla.

Artículo 19. No exigencia de denuncia por pérdida de documentos. Ninguna dependencia, podrá exigir la presentación de denuncia por pérdida de documentos con el fin de tramitar la expedición del duplicado o reemplazo correspondiente, para lo cual bastará la afirmación del usuario sobre tal circunstancia.

Artículo 20. Solicitud de renovación de permisos, licencias o autorizaciones. Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización y el usuario la solicite dentro de los plazos previstos para el efecto, en cumplimiento de los requisitos exigidos para ese fin; la vigencia del permiso, licencia o autorización inicial se entenderá prorrogada hasta tanto se produzca y se notifique la decisión de fondo por parte de la dependencia competente.

Si no existe plazo legal para solicitar la renovación o prórroga del permiso, licencia o autorización, ésta deberá presentarse quince días antes del vencimiento del permiso, licencia o autorización, con los efectos señalados en el párrafo anterior.

El presente artículo no podrá aplicarse cuando haya terceros que se hayan opuesto en vía administrativa, jurisdiccional o constitucional al otorgamiento del permiso, licencia o autorización inicial o al desenvolvimiento de las actividades que se realizan a raíz de dicho permiso, licencia o autorización.

Artículo 21. Modalidades para el pago. Para simplificar el pago de cualquier cobro a cargo de las dependencias, estas deberán poner a disposición de los usuarios una o más de las siguientes formas de cumplimiento de esta obligación:

1. Pago electrónico mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o similar,
2. Pago a través de banca virtual o aplicaciones de los bancos con que la dependencia trabaje,
3. Pago directo en cualquier sucursal de los bancos con que la dependencia trabaje; y,
4. Otros servicios de pago electrónico.

Las dependencias mantendrán el mismo costo tanto en los trámites físicos como en los electrónicos, pudiendo únicamente aumentar el mismo, cuando por la modalidad de pago, existan comisiones y/o cargos por los servicios financieros prestados. Estas comisiones y/o cargos serán cubiertos por el usuario y no se considerarán como parte del arancel.

Artículo 22. Recibos de pago. Las dependencias deben utilizar formas electrónicas y/o recibos autorizados por la Contraloría General de Cuentas para el registro de los ingresos provenientes de trámites administrativos. Asimismo, utilizarán sistemas que faciliten la expedición y control de dichas formas y/o recibos, según las modalidades de pago disponibles.

CAPÍTULO III MEDIOS ELECTRÓNICOS

Artículo 23. Medios electrónicos. Las dependencias deberán implementar las tecnologías necesarias para la utilización e implementación progresiva de medios electrónicos, que permitan la realización de trámites a distancia o la mejora de sus archivos, con las condiciones de seguridad procedentes. Asimismo, gestionarán reducir de manera progresiva el uso de firmas manuscritas, sellos de hule y cualquier otro mecanismo que impida la expedición y envío electrónico de resultados finales.

Las dependencias incorporarán la firma electrónica avanzada como garantía para evitar alteraciones y conferir certeza a la documentación que emitan de manera electrónica de conformidad con lo preceptuado en el Decreto Número 47-2008, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas. Los sistemas electrónicos, sitios web o Portales Interinstitucionales que se implementen para la gestión de trámites administrativos deberán estar disponibles sin restricciones de horario.

Artículo 24. Obligación de informar sobre trámites administrativos. Las dependencias están obligadas a publicar en Internet:

1. Los trámites administrativos que se puedan gestionar en la dependencia;
2. Los requisitos que se deben cumplir y/o presentar;
3. El costo del trámite administrativo;
4. El procedimiento a seguir por el usuario;
5. El tiempo de respuesta de la dependencia; y,
6. La normativa aplicable al trámite administrativo.

Las dependencias no exigirán la presencia física del usuario para brindarle información o notificarle sobre el avance de un trámite y deberán implementar mecanismos de trazabilidad de los expedientes.

Artículo 25. Trámites a distancia. Las dependencias que estén a cargo de trámites administrativos, deberán implementar las tecnologías necesarias para que estos puedan gestionarse a distancia, procurando la automatización de los mismos.

Si los sistemas electrónicos permiten la generación de documentos y/o resultados finales fuera de los horarios de atención al público, estos deberán comunicárselo o trasladárselo al usuario de manera inmediata.

Si el resultado final de un trámite administrativo no puede ser enviado por medios electrónicos, la dependencia deberá implementar sistemas de mensajería que permitan la entrega del resultado final al usuario o entregar el mismo a un delegado del usuario, salvo cuando la presencia del interesado sea requerida según la Ley o Acuerdo Gubernativo aplicable. Los costos de mensajería deben ser cubiertos por el usuario con anticipación a la realización del envío.

Si, por error en correo electrónico, el usuario no recibe el resultado final de un trámite, las dependencias establecerán procedimientos para reenviar el resultado a una dirección alterna, a solicitud del usuario y sin mayor trámite.

Artículo 26. Formularios. Las dependencias deberán colocar en internet, a disposición de los usuarios, el formulario o solicitud para la gestión del trámite administrativo.

Si la dependencia a cargo de un trámite implementa un sistema electrónico para la realización del mismo, el sistema deberá integrar el formulario o solicitud.

El envío de formularios o solicitudes, a través de herramientas electrónicas que las dependencias tengan disponibles para realizar trámites en línea, eximirán al usuario de la presentación física de los mismos.

Ninguna dependencia podrá cobrar por formularios o solicitudes en formato físico o electrónico.

Artículo 27. Documentos y copias. Cualquier documento electrónico o digitalizado, firmado con firma electrónica avanzada y enviado a las dependencias a través de las herramientas que tengan disponibles para realizar trámites en línea, estará exento del envío de copias físicas y las dependencias lo conservarán en forma digital.

La firma electrónica plasmada en documentos electrónicos o digitalizados podrá provenir de la dependencia o autoridad que emitió el documento o que está facultado por ley para firmarlo, del interesado, de mandatario facultado, del representante legal de la persona interesada, del notario que generó los documentos principales del trámite, de quién pueda firmar a ruego del interesado o de las personas que estén facultadas a firmarlo según lo establezca la ley.

Cualquier documento que por ley deba contener elementos físicos como firmas manuscritas, timbres, sellos u otras formalidades podrá digitalizarse para presentarse ante las dependencias. El documento original podrá ser solicitado cuando la copia digitalizada no haya sido firmada con firma electrónica avanzada o cuándo exista sospecha de falta de autenticidad.

Artículo 28. Expediente y archivo electrónico. Las dependencias deberán implementar las tecnologías que permitan gestionar los trámites administrativos mediante un expediente electrónico, que contendrá toda la documentación vinculada al trámite administrativo, con la indicación de la fecha y hora en que se emitió, añadió o modificó cada uno de ellos.

El archivo de los expedientes electrónicos se realizará en bases de datos o archivos electrónicos, con las medidas de seguridad y/o medidas de protección de datos que eviten su pérdida. Las dependencias que participen en un mismo trámite compartirán base de datos, expediente electrónico y archivo, por lo que no estarán obligadas a tener copia de la misma información en otras bases de datos o archivos propios.

Las bases de datos y/o archivos públicos deberán conservarse en servidores locales o remotos, propios o de terceros, a través de la contratación de servicios especializados, a conveniencia de las dependencias interesadas.

Las dependencias podrán archivar de oficio los expedientes que hubiesen sido devueltos al usuario para correcciones y que no hubiesen sido impulsados por el usuario por más de tres meses, solicitando al usuario realizar una nueva gestión. De igual forma archivarán los resultados finales que no hubiesen sido recogidos por el usuario luego de tres meses de espera, implementando procesos para que estos puedan entregarse en un momento posterior.

Las dependencias promoverán la transición de archivos físicos a archivos electrónicos y podrán reciclar o destruir los expedientes físicos al momento de tener una copia digitalizada de los mismos. Los documentos digitalizados deben ser de fácil consulta y se deben archivar con las medidas de seguridad, medidas de protección de datos y redundancias que eviten su pérdida y/o alteración.

Artículo 29. Acceso a la información que conste en registros públicos. Los registros públicos deberán implementar canales de acceso a la información que le permitan a cualquier persona realizar consultas y/o búsquedas de datos que consten en la institución. Asimismo, implementarán mecanismos de validación de los documentos que emitan para su verificación por cualquier interesado.

Los registros públicos regulados por esta ley, no podrán cobrar por la simple consulta de la información que administran y deberán contar con mecanismos electrónicos que permitan consultar dicha información a través de sus sitios web, sin requerir la presencia física del usuario, la inscripción o creación de cuentas en un sistema o cualquier mecanismo que requiera la validación del correo electrónico o identidad del usuario. Los Registros Públicos deberán, en cualquier consulta, proteger los datos e información considerados como sensibles por la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República.

Los registros públicos reguladas por esta ley deberán implementar mecanismos electrónicos de intercambio de información con otras instituciones públicas y/o privadas facilitando el servicio que estas últimas prestan.

Artículo 30. Validez de documentos e información transmitida electrónicamente. Los documentos, datos e información electrónica o digitalizada tienen el mismo valor y eficacia que aquellos en formato físico, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan deducir en caso exista falsedad y/o diferencia entre el contenido de los documentos transmitidos, registrados o archivados electrónicamente y los documentos físicos.

Un documento electrónico, con la firma electrónica avanzada de la dependencia que lo emitió, prevalecerá sobre su versión impresa, sin embargo, su versión impresa también se considerará original si contiene un mecanismo que permita su validación.

Cuando una dependencia requiera la presentación de requisitos o información que pueda obtener a través de una conexión con la dependencia emisora, la misma podrá tomar la decisión de obtener dicho requisito o información de oficio sin solicitar que el usuario lo presente.

Las dependencias no serán responsables por la falsedad de documentos o información suministrada por el usuario o que proceda de conexiones con otras entidades, sin embargo; podrán solicitar una ampliación de información o documentos adicionales, si dentro de la documentación o información se identifican vacíos, contradicciones y/o inconsistencias,

Artículo 31. Interconectividad del Estado. Las dependencias deberán coordinar esfuerzos para el intercambio y la homologación de la información que administran, pudiendo generar bases de datos gubernamentales que compilen la información estatal y que permitan generar estadísticas de importancia para el desarrollo económico y social del país.

Para efectos del cumplimiento de este artículo, y de cualquier otra disposición relacionada a temas de transparencia intercambio de información, trazabilidad y/o simplificación de trámites que consten en la presente ley y que impliquen la coordinación y/o el intercambio de información entre dependencias, no será necesaria la suscripción de acuerdos o convenios adicionales.

CAPÍTULO IV PORTALES INTERINSTITUCIONALES

Artículo 32. Portales Interinstitucionales. Dentro del marco de la simplificación, las dependencias trabajarán de manera coordinada y crearán Portales Interinstitucionales dirigidos a trámites o sectores específicos. En ellos se realizarán la totalidad de las actuaciones administrativas para facilitar los servicios al usuario de forma física o electrónica.

Si el Portal Interinstitucional requiere de una ubicación física, esta será determinada de común acuerdo entre las dependencias participantes y determinarán de común acuerdo la ubicación de las bases de datos y/o servidores a utilizar.

La denominación, organización y funcionamiento de los Portales Interinstitucionales será decidido de común acuerdo por las dependencias que los administren y tiene como objetivo brindar resultados de forma eficiente y eficaz para los usuarios, permitiendo realizar uno o más trámites en un único punto. Las autoridades de cada dependencia podrán delegar capacidad de decisión, autorización y firma a los funcionarios que trabajan en los Portales Interinstitucionales.

Todo lo relativo a los gastos de creación, implementación, actualización, funcionamiento y mantenimiento de los Portales Interinstitucionales será sufragado de común acuerdo por las dependencias participantes o mediante aportes, asignaciones, legados, transferencias y/o subvenciones, ya sea en dinero o especie, que le otorguen personas naturales o jurídicas, entidades nacionales o extranjeras, incluyendo las provenientes de la Cooperación Técnica Internacional, todos los cuales no podrán tener ningún nivel de condicionamiento.

Cuando más de una dependencia tenga participación en un mismo trámite administrativo, la creación del Portal Interinstitucional es de carácter obligatorio. La responsabilidad de la creación y funcionamiento de los Portales Interinstitucionales recaerá sobre la autoridad máxima de cada dependencia participante.

Artículo 33. Funciones de los Portales Interinstitucionales. Los Portales Interinstitucionales tendrán las siguientes funciones:

1. Brindar información sobre los trámites que administran, incluyendo los requisitos exigidos, costos y duración aproximada.
2. Recibir los formularios o solicitudes, documentos o demás requisitos de los usuarios, pudiendo generar un formulario o una solicitud unificada.
3. Gestionar y custodiar los expedientes, actuaciones y/o datos en el marco de su funcionamiento.
4. Comunicar las decisiones administrativas y/o entregar constancias, certificaciones, autorizaciones, licencias, documentos o resultados finales según corresponda, que devengan de la solicitud del trámite administrativo.
5. Notificar a los usuarios sobre aprobaciones, ampliaciones o rechazos del trámite administrativo solicitado, implementando a su vez, mecanismos de trazabilidad de los expedientes.
6. Recibir y atender las sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios que brinda.
7. Promover el mantenimiento, creación, implementación y mejora de los medios electrónicos y la tecnología que permita una mejor gestión y archivo de los expedientes.
8. Implementar medidas de consulta electrónica sin costo de los expedientes, actuaciones, solicitudes o gestiones que administren.
9. Recibir cualquier clase de pago, pudiendo unificar los costos del procedimiento en un solo pago y luego redistribuir los fondos a las dependencias participantes.
10. Otras que acuerden las dependencias participantes, según su naturaleza y objeto.

CAPITULO V REGIMEN INSTITUCIONAL

Artículo 34. Dirección. El Organismo Ejecutivo, a través de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, o en su ausencia, del ente que se designe por medio de acuerdo gubernativo, será el encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos y, para el efecto, ejercerá respecto a las dependencias a las que aplique la presente ley, las funciones siguientes:

1. Discutir, analizar y proponer los planes de simplificación de trámites y servicios administrativos con el objeto de verificar que los mismos se ajusten a las bases y principios establecidos en esta ley.
2. Supervisar permanentemente la ejecución de los planes de simplificación de trámites y servicios administrativos de las dependencias.
3. Evaluar periódicamente, previo informe de las dependencias, los resultados de la ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos.

4. Propiciar la coordinación y colaboración entre las dependencias a las que le aplique la presente ley.
5. Promover constantemente la participación ciudadana en el diseño y control de las actividades encaminadas a simplificar los trámites y servicios administrativos.
6. Propiciar la concentración de trámites, evitando la repetición de procesos en trámites cuyo fin es común, complementario o similar.
7. Organizar periódicamente cursos de capacitación al personal al servicio de la administración pública.
8. Velar porque los planes de simplificación de trámites de cada institución garanticen la no discriminación del usuario, por razones de posición económica, condición social, nacimiento, nacionalidad, origen, credo político, raza, sexo, idioma, edad, religión u opinión del usuario.
9. Promover y coordinar con dependencias del sector público e instituciones del sector privado, investigaciones y estudios para la simplificación de trámites administrativos.
10. Crear, actualizar y evaluar los indicadores de cumplimiento de la simplificación de trámites, indicadores de satisfactores para los usuarios y otros que se estimen asociados y necesarios para la optimización de los recursos públicos y la eficiencia de la administración.
11. Publicar un ranking de las dependencias en el que se indique las que tienen mayor cantidad de denuncias a quejas ciudadanas.
13. Elaborar propuestas de normativas relacionadas a la simplificación de trámites administrativos.
14. Otorgar reconocimientos a las dependencias y funcionarios que trabajan en la simplificación de los trámites administrativos a su cargo.

El Ministerio de Economía desarrollará las funciones detalladas en el presente artículo en trámites administrativos vinculados a la facilitación del comercio exterior, atracción de inversión y registros públicos a su cargo.

Artículo 35. Catálogo electrónico. El ente encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos, con apoyo del Ministerio de Economía, desarrollará una página web de servicios que contenga el catálogo de las principales procedimientos y trámites administrativos del Organismo Ejecutivo, mostrando como mínimo, los pasos, requisitos, costo y tiempo de respuesta en cada uno de los trámites administrativos desplegados.

Las dependencias brindarán toda la colaboración, información y documentación necesaria para mantener actualizada la página web.

CAPÍTULO VI RÉGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 36. De las infracciones. Son infracciones a la presente ley:

1. Exigir el cumplimiento de trámites, requisitos o procedimientos que no estén establecidos expresamente en Ley o Acuerdo Gubernativo.
2. Exigir la presentación de información o documentos aportados anteriormente en el mismo procedimiento.
3. Exigir la presencia física del usuario para brindar información cuando el trámite se realice en línea.
4. No habilitar de manera gratuita, tanto en medios físicos o electrónicos, los formularios o solicitudes que el usuario necesita para gestionar un trámite administrativo.
5. No publicar en internet información sobre los trámites que se pueden realizar en la dependencia, así como omitir la descripción de los requisitos y procedimiento a seguir.
6. Negar la atención a personas que hayan ingresado a la oficina o dependencia dentro del horario normal de atención.
7. Exigir a los usuarios que cumplan con requisitos y procedimientos que entraron en vigencia posteriormente al inicio de la gestión del trámite administrativo,
8. Omitir la implementación de mecanismos para permitir la participación ciudadana previo a la modificación de trámites administrativos
9. Rechazar alguna solicitud por contener errores de citas, ortografía, mecanografía o aritmética cuando este error no resulte relevante para definir el fondo del asunto y cuando no exista duda sobre la voluntad del solicitante,
10. Exigir Declaraciones Juradas como requisito para obtener una respuesta administrativa
11. Exigir al usuario documentos, constancias o información que sea generado por la propia dependencia que lo exige.
12. Cobrar a los usuarios por la simple consulta, en los registros públicos regulados por esta ley, de Información que debe constar en ellos.
13. Requerir la legalización de documentos producidos o emanados de autoridades públicas.
14. Exigir que los documentos otorgados en territorio extranjero debidamente apostillados conforme el Convenio de La Haya, sean legalizados nuevamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o exigir o la traducción del sello de la apostilla
15. Exigir, para la reposición de un documento, la presentación de cualquier tipo de denuncia.
16. Exigir la presentación de licencias u otros documentos habilitantes de periodos anteriores, como requisitos para la renovación de la misma licencia o documento.

Artículo 37. De las sanciones. Se establecen las siguientes sanciones para los empleados, servidores públicos o funcionarios públicos responsables de cometer las infracciones descritas en el artículo anterior:

1. Amonestación verbal al cometer alguna infracción
2. Amonestación escrita, que se impondrá cuando el servidor público haya merecido durante el mismo mes calendario dos amonestaciones verbales.
3. Suspensión del trabajo de conformidad con lo previsto en la Ley del Servicio Civil, Decreto número 1748 del Congreso de la República de Guatemala, cuando el servidor público haya recibido dos amonestaciones escritas en el mismo mes calendario.

La sanción debe ser impuesta por la autoridad superior jerárquica, competente o designada de cada dependencia.

Artículo 38. Del trámite de denuncias y quejas. Los usuarios podrán presentar sus denuncias y/o quejas derivadas de la realización de trámites administrativos ante la autoridad competente o designada a cargo de dicho trámite.

Cada cuatrimestre, las dependencias deberán informar a la entidad encargada de ejercer la rectoría en materia de simplificación administrativa, sobre los reclamos y/o quejas presentadas por los usuarios y las acciones adoptadas para su atención.

CAPITULO VII DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Artículo 39. Se reforma el numeral 4 del artículo 30 del Decreto Número 70-94 del Congreso de la República, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, el cual queda así:

"4. Dar aviso por escrito al Registro Fiscal de Vehículos de cualquier cambio producido en el tipo o sus características, tales como color, motor, asientos, y otro tipo de modificaciones o transformaciones, modificaciones de equipos para realizar transporte de carga. El aviso deberá realizarse por el propietario el representante legal de la entidad propietaria del vehículo dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes de ocurrido el cambio, adjuntando expertaje emitido por la Policía Nacional Civil. Presentado tal aviso, es responsabilidad de la autoridad efectuar la anotación respectiva, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación del aviso."

Artículo 40. Plazo para la publicación de formularios existentes. Las autoridades dispondrán de un plazo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley, para colocar sus formularios y/o solicitudes en línea, a través de sus páginas web o a través de páginas web desarrolladas para el efecto.

Artículo 41. Reducción progresiva de los trámites. Las dependencias tendrán un plazo de un año

para la implementación de medios electrónicos que permitan poner a disposición de sus usuarios la información requerida de conformidad con la presente ley y un plazo de dos años para implementar sistemas que permitan la realización de trámites por medios electrónicos.

Los plazos establecidos en el presente artículo podrán prorrogarse hasta por un periodo de un año, cuando la dependencia justifique dicha necesidad, por medio de oficio dirigido al ente encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos.

Las dependencias que tengan trámites administrativos factibles de gestionarse en línea y no cumplan con el plazo establecido en el presente artículo, no podrán cobrar los costos establecidos en aranceles para la gestión de los mismos.

Artículo 42. Planificación institucional. Todas las dependencias deberán ajustar sus procedimientos administrativos, planes y políticas internas a las disposiciones de esta ley. Para el efecto deberán crear un plan de simplificación de trámites y servicios administrativos en un plazo de seis meses e incluir dentro de sus presupuestos el monto necesario para la adquisición de software y hardware que sirva para la simplificación y automatización de los procesos. El Ministerio de Finanzas Públicas deberá velar porque esta disposición lo incluya cada dependencia en sus respectivos presupuestos.

Ninguna dependencia podrá oponerse a la simplificación de procedimientos o a la utilización de medios electrónicos fundamentándose en normativas anteriores, normativas jerárquicamente inferiores o documentos administrativos internos.

Las dependencias deberán ajustar sus manuales y normativas internas luego de realizar modificaciones o simplificaciones en el procesamiento de los trámites administrativos a su cargo.

Artículo 43. Vigencia. El presente decreto entrará en vigor noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

REMITASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACION.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL CINCO DE MAYO DOS MIL VEINTIUNO.

1. CERTIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE PRODUCTO

Por este medio hago **CONSTAR** que he recibido y leído el producto abajo indicado de los servicios prestados dentro de la contratación titulada:

CONSULTORÍA TÉCNICA PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Nombre o título de los servicios de asesoría

Que realizó: Lilian Lizbeth Barrientos Hernández
Nombre de la persona contratada

Como parte de los servicios de asesoría prestados al Programa Nacional de Competitividad, el cual recibo a entera conformidad porque cumplen con los Términos de Referencia del Contrato No.: **PNC-108-002-189-2022**.

Por lo que se solicita trasladar a donde corresponda para continuar con el proceso respectivo de pago, por la cantidad de: **Q. 26,000.00**

Se adjunta:

- **PRODUCTO NO. 1 "Propuesta de normativos para mejorar la organización de documentos de archivo en las áreas de PRONACOM y de tabla de códigos de documentos la Dirección Ejecutiva con estructuración de datos para el Sistema de Gestión Documental".**

Documento que contenga:

- Resumen ejecutivo
- Índice
- Introducción
- Propuesta de
 - Propuesta de instructivo para el registro de la correspondencia de PRONACOM
 - Instructivo de Organización de documentos aplicable a las áreas de PRONACOM
 - Instructivo de preparación para transferencias de documentos al Archivo inactivo
 - Propuesta de reglamento del Archivo de PRONACOM y sus instrumentos de control.
 - Tabla de códigos de los documentos de la Dirección Ejecutiva y sus órganos y propuesta para la estructuración de datos en el nuevo sistema de gestión documental y la indexación de los documentos digitales.
-
- Conclusiones y Recomendaciones
- Anexos

Impreso en: 33 hojas
Cantidad en hojas

Si
Indicar si se adjunta en CD

Fecha de entrega del producto: 18 de febrero de 2022

Revisión Técnica

Larinia Fierro

Aprobación del Producto:

Firma y sello:

Lieschen Eger
DIRECTORA EJECUTIVA
Programa Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

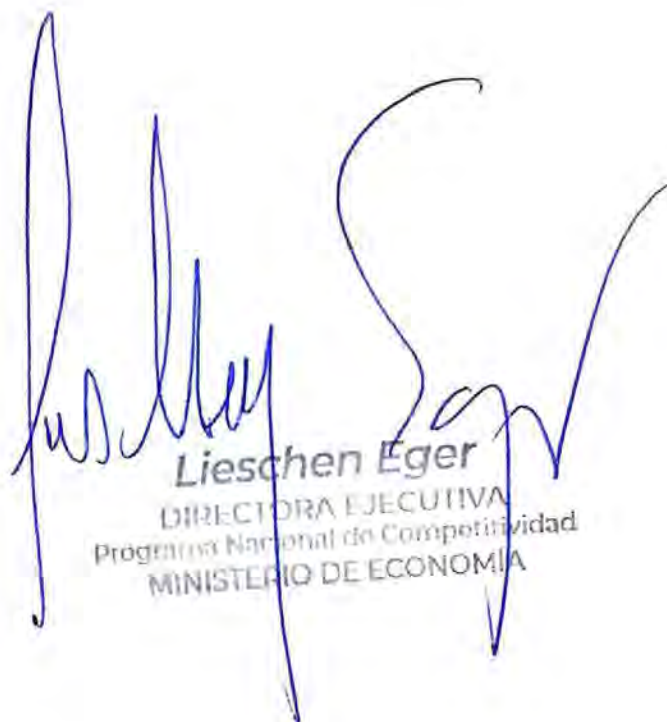
Resumen Ejecutivo

El presente documento constituye una propuesta de normativos para la gestión de la recepción, organización y transferencia documental, incluido el manejo y registro de la correspondencia, la forma en que identifican los documentos con una propuesta para el desarrollo de la metadata de los documentos que concretiza con una tabla de códigos de los documentos de la Unidad de Dirección General con todas sus secciones y series. Estos documentos surgen como parte de la gestión documental iniciada para mejorar la administración de la información que data de 1998 a la fecha.

Las propuestas están fundamentadas en la legislación nacional y las buenas prácticas en materia de la disciplina archivística, así como los estándares internacionales para su conservación y acceso. La codificación ubicada en la tabla de códigos corresponde a la Unidad de Dirección Ejecutiva y aquellos documentos que corresponde atender como parte de sus competencias. Esta documentación ha sido organizada como parte de la prueba piloto de la Gestión Documental y se proyecta iniciar en las tareas de digitalización para la sistematización institucional de PRONACOM. La codificación está basada en estándares internacionales: ISAD G, Norma Internacional de Descripción archivística de documentos, e ISAAR, CPF norma para describir encabezamientos para instituciones, personas y familias

Los instrumentos propuestos y sus controles tienen presente el coadyuvar en el valor probatorio de los documentos institucionales.

(f) 
Consultor


Lieschen Eger
DIRECTORA EJECUTIVA
Programa Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMIA

INDICE

Resumen Ejecutivo	2
INDICE.....	3
INTRODUCCIÓN	4
1. Propuesta de instructivo para el registro de la correspondencia de PRONACOM.....	5
2. Instructivo de Organización de documentos aplicable a las áreas de PRONACOM.....	10
3. Instructivo de preparación para transferencias de documentos al Archivo inactivo	16
4. Propuesta de Reglamento del Archivo de PRONACOM y sus instrumentos de control	21
5. Tabla de códigos de los documentos de la Dirección Ejecutiva y sus órganos y propuesta para la estructuración de datos en el nuevo sistema de gestión documental y la indexación de los documentos digitales.	24
4. Conclusiones	32
5. Recomendaciones	32
6. Anexos.....	33

INTRODUCCIÓN

La información contenida en los documentos de la institución constituye un activo o un patrimonio del Estado que es objeto de cuidado para permitir su conservación, acceso y sistematización en todas las etapas de tramitación y para su uso institucional.

El objetivo del presente informe es proponer una serie de normativos para fortalecer la administración de los documentos e información institucional de PRONACOM en el marco de la gestión documental que busca coadyuvar en gobernanza y un proceso de normalización de procesos administrativos, evitando la discrecionalidad del manejo de los documentos. Incluye operaciones cotidianas como el manejo de la correspondencia y la forma en que estos documentos son organizados durante la etapa de tramitación, esto desde la propia generación de documentos hasta su destino final en el Archivo Central de MINECO en donde se encuentran los documentos en etapa inactiva e histórica.

En la propuesta se busca coadyuvar en los procesos para la administración de la información de PRONACOM contenida en documentos de archivo, en cualquier soporte y ciclo de vida para fortalecer la gobernanza, el acceso inmediato, mediante la ejecución de acciones, normalización de procesos, y el fomento de la responsabilidad de los miembros de la Unidad por medio de acciones de corto, mediano plazo.

Contiene los capítulos de

- Propuesta de
 - Propuesta de instructivo para el registro de la correspondencia de PRONACOM
 - Instructivo de Organización de documentos aplicable a las áreas de PRONACOM
 - Instructivo de preparación para transferencias de documentos al Archivo inactivo
 - Propuesta de reglamento del Archivo de PRONACOM y sus instrumentos de control.
 - Tabla de códigos de los documentos de la Dirección Ejecutiva y sus órganos y propuesta para la estructuración de datos en el nuevo sistema de gestión documental y la indexación de los documentos digitales

Propuesta de Instructivos para mejorar la organización de documentos de archivo en las áreas de PRONACOM, propuesta de registro de correspondencia de PRONACOM y propuesta de tabla de códigos de documentos la Dirección Ejecutiva y la estructuración de datos

1. Propuesta de instructivo para el registro de la correspondencia de PRONACOM

Definición

Directrices para el registro y copia digital de los documentos recibidos y enviados por PRONACOM en la Recepción para su tramitación.

Objetivo

Identificar cada una de las operaciones y procedimientos que se aplican en el registro y control de correspondencia que recibida y enviada en PRONACOM y que permita llevar un mejor control de los documentos y su información.

1.1 Correspondencia recibida

Responsable	Detalle
Mensajero externo	Toca el timbre y avisa que trae documentos para PRONACOM y Desinfecta el documento en la mesa respectiva
Recepcionista	Revisa el documento verificando: En caso de no ser para PRONACOM devuelve al mensajero indicando las razones. (ver normas generales) Que sea para PRONACOM y sus áreas, y personal, fecha y nivel de urgencia del documento Documentos del Ministerio Público, Contraloría General de Cuentas o del Organismo Judicial, Congreso de la República, que indican plazos para respuesta deben ser notificados a la Subdirectora Ejecutiva al concluir su registro y escaneo para tramitarla por los canales correspondientes .
Recepcionista	Sella y firma con su nombre de pila, de recibido el documento devuelve copia al mensajero, coloca la hora de recepción. Si el mensajero trae un listado para sellar y firmar revisa que corresponda al documento enviado.
Recepcionista	Completa los datos del formulario de registro de correspondencia recibida generado para su registro ubicado en https://forms.gle/nowmZ9qjdcmbVvux9 (o en sistema creado para tal efecto)

Recepcionista	Escanea los documentos teniendo presente las especificaciones técnicas respectivas
Recepcionista	Asigna una codificación al documento teniendo presente las normas específicas llevando para ello el control respectivo del correlativo asignado.
Recepcionista	Envía el documento al destinatario y deja copia digital en la carpeta respectiva
Recepcionista	Entrega el documento a la Subdirección Ejecutiva para su distribución y tramitación indicando que la copia digital se encuentra en la carpeta respectiva
Subdirección Ejecutiva	Administra los documentos recibidos: a. Recibe los documentos, b. Analiza la distribución de los documentos recibidos c. Entrega los documentos para la Dirección Ejecutiva y Coordinador (a) a la Asistente previamente revisados e identifica las prioridades sugeridas para atender la misma. d. Revisa aquellos que deben ser remitidos a las jefaturas respectivas proveniente de MINECO, las cuales deben ser enviadas en copia digital luego de firmar de recibido.
Asistente de la Dirección / asistente administrativo	Entrega copia de los documentos a los destinatarios
Destinatario o su asistente	Recibe el documento y archiva en sus carpetas respectivas
Recepcionista	Notifica a Jefatura administrativa que el registro de la correspondencia recibida está actualizado en formulario

Normas de la recepción:

1. Solamente se reciben documentos de PRONACOM y sus órganos directivos. En caso de ser para otras dependencias de MINECO deben ser orientados en los lugares en donde corresponde entregarlos.
2. Se reciben documentos en los horarios establecidos por el Ministerio de Economía y días hábiles.
3. Los acuerdos remitidos por MINECO son recibidos con su respectiva cédula de notificación, los cuales se sellan.
4. Se firma de recibido con el **nombre y apellido** de la persona que recepciona tanto en la copia que acompaña el acuerdo como en la copia de MINECO.
5. El sello de recepción de documentos en espacio que no interrumpa la lectura u otros sellos del documento o contenido.

1.2 Envío de documentos en la correspondencia hacia el exterior de PRONACOM

Responsable	Detalles
Asistente de Dirección Ejecutiva/ Comisionado(a), líder de equipo o Jefaturas	Prepara el documento para su envío y vela porque cumpla los requisitos y accede al formulario de información según la ruta de mensajería del día. https://forms.gle/NJWr73vh2ZGTrF896 *
Asistente de Dirección Ejecutiva/ Comisionado(a), líder de equipo o Jefaturas	Ingresa los datos del documento y entrega el documento físico a la recepcionista
Recepcionista	Recepción y preparación del envío: a. Recibe el documento impreso, firmado y sellado b. Ingresa al sistema o formulario https://forms.gle/NJWr73vh2ZGTrF896 selecciona los documentos que han sido entregados, va a respuestas y descarga la matriz Excel c. Filtra la matriz por fecha y ruta, d. Selecciona los datos de la ruta respectiva e imprime el listado de distribución de la correspondencia enviada, según Modelo Anexo A. e. Entrega al mensajero el listado impreso y los documentos
Mensajero	Entrega la correspondencia atendiendo a las prioridades de entrega indicadas en el listado de distribución de la correspondencia enviada
Mensajero	Entrega a recepcionista el listado de distribución y las copias de documentos entregados con su respectivo sello y firma de los destinatarios

*temporal en tanto el sistema lo permite.

Normas generales del envío de los documentos

1. Las rutas de envío durante el día son varias, la recepción de estos documentos se realiza atendiendo los horarios de las rutas de cada día.
2. Los requisitos para enviar documentos para correspondencia externa son:
 - a. Debe llevar estar el original y la copia física en color del documento para que en ella puedan firmar de recibido la entidad o persona a quien va dirigida. Esta puede realizarse mediante fotocopia idéntica al original
 - b. Se debe completar el registro de información de la correspondencia

- c. Llevar el documento y su copia respectiva al área de recepción indicando que ya está registrada en el sistema
3. Durante la entrega de la correspondencia el mensajero se usará un dispositivo de protección (acordeón) para el resguardo de los documentos durante la ejecución de ruta de mensajería.

1.3 Recepción en oficinas de PRONACOM de documentos enviados

Responsable	Detalles
Mensajero	Entrega a la recepcionista el listado de distribución de la correspondencia y las copias selladas y firmadas.
Recepcionista	Recibe los documentos enviados: a. Revisa el listado, que cada documento indicado en listado corresponda con la copia física entregada. b. verifica que cada documento tenga sello y firma de recibido
Recepcionista	Verifica en el formulario respectivo y anota la fecha y hora de recepción del documento.
Recepcionista	Escanea los documentos teniendo presente las especificaciones técnicas respectivas, resguarda en la carpeta el documento escaneado.
Recepcionista	Notifica el remitente sobre el documento a entregar por medio del sistema /o remite copia digital del documento al remitente por medio de correo electrónico
Remitente interno	Recibe el documento en formato físico y archiva el documento

Normas específicas para el escaneo de la correspondencia

Utilizar para esta operación las siguientes especificaciones:

- a. Formato PDF con OCR
- b. Color / escala de grises
- c. 200 ppp de resolución
- d. Sin numerar las hojas en blanco.

Normas específicas de la identificación de la correspondencia

1. Asignar los nombres siguiendo los parámetros siguientes:
 - Número de correlativo del documento por día -0001- 2022, (este número es el que debe coincidir con el número registrado el formulario de correspondencia recibida)
2. Guardar una copia del documento en carpeta respectiva en el espacio Drive de la Recepción.

- I. Comité Ejecutivo
- II. Consejo Asesor
- III. Comité Técnico Interinstitucional
- IV. Coordinador (a) del Comité Ejecutivo
- V. Unidad de Dirección Ejecutiva
- VI. Área Técnica
- VII. Área Administrativa
- VIII. Área Adquisiciones
- IX. Comunicación estratégica

Anexo A. Listado de distribución de la mensajería

FECHA: _____ RUTA

#	Institución Destinataria	Nombre	Dirección	Nivel de prioridad de entrega	Observaciones	firma y sello de recibido

Nombre del Mensajero

2. Instructivo de Organización de documentos aplicable a las áreas de PRONACOM

Antecedentes

Los documentos de la administración pública, siendo por tanto patrimonio y bienes jurídicos con valor probatorio de las acciones y gestiones realizadas por las instituciones, a cargo de su personal en cumplimiento de las competencias y funciones establecidas en la Constitución de la República en sus artículos 30 y 31.

En paralelo y atendiendo a lo establecido en los normativos de MINECO, tanto el Reglamento del Archivo General como su Manual de normas y procedimientos, los documentos en las instituciones presentan ciclos o etapas en la gestión y por tanto concluido su trámite, así como la frecuencia de consulta deben ser administrados en lugares y condiciones que permitan su acceso inmediato. Los documentos que se generan o reciben en las oficinas son archivos **activos o de gestión**.

Los que tienen menos movimiento pueden pasar a espacios cercanos en el local, con ciertos controles y condiciones de conservación pues todavía tienen consulta frecuente y son conocidos como **archivo intermedio**.

Esta también el ciclo **inactivo o histórico** o permanente que se encuentra alojado en el Archivo Central de MINECO. En este instructivo se establece la forma en que en PRONACOM se tendrán presente este proceso de organización.

La organización de los documentos comienza con la aplicación de criterios específicos en los documentos que están en tramitación o son semiactivos en cada área de PRONACOM, en aplicación a los criterios técnicos de la archivística en la administración pública.

Definición

El presente instructivo está destinado para guiar la preparación de los documentos que se encuentran áreas y oficinas de PRONACOM en su fase activa y que progresivamente al concluir su tramitación, pasaran a un archivo intermedio o al Archivo Central, teniendo presente que existe un normativo muy general que indica el procedimiento de la recepción en el Archivo Central, pero no la forma en que se debe preparar u organizar los documentos previo a la entrega para su permanente administración.

Objetivo

Establecer las condiciones y forma en que se organizan o archivan los documentos de las áreas/ unidad de PRONACOM en su ciclo activo o gestión, para permitir el acceso inmediato, atendiendo las obligaciones en relación con la salvaguarda y conservación, la

organización que deben presentar, así como la forma en que llenen los instrumentos de control de la documentación.

Fundamento legal

El presente instructivo establece lo regulado para el control de los documentos de la administración pública, la cual se realiza en cumplimiento de lo establecido en:

- Constitución de la República de Guatemala, artículos 30 y 31.
- Ley de Archivo General de Centroamérica, artículo 12.
- Ley de protección al patrimonio cultural de Guatemala, artículos 3, 4, 10, 13, 14.
- Ley de Acceso a la Información Pública, artículos 4, 10, 15, 17, 36, 37, 64- 67
- Acuerdo ministerial Np. 0487- 2003, Reglamento del Archivo Central Ministerio de Economía
- Manual de normas y procedimientos del Archivo Central del Ministerio de Economía. ME- DS- SG- MP- AC- 19 Versión 7, vigente a partir del 10/8/2021.

Normas generales

Para organizar documentos

1. Los documentos se organizan atendiendo a las series documentales y el flujo de su tramitación.
2. Los documentos que se emiten por PRONACOM tendrán presente la aplicación de los controles respectivos para la generación de estos, en muchos casos denominados “correlativos” son realmente índices de documentos emitidos y son de obligado cumplimiento al redactarlos. Sin debidos controles el valor probatorio de los documentos se compromete. Los documentos sin controles son vulnerables en valor evidencial y resulta complejo demostrar su autenticidad y confiabilidad.
3. Las personas que redactan documentos tendrán presente que existe responsabilidad sobre la autoría intelectual de los documentos que validan con su firma y sello.
4. Al redactar documentos tendremos en cuenta los normativos sobre la redacción y su manual de estilo, pues los documentos de la administración pública son patrimonio y legado que documenta las acciones realizadas y se apegan al objetivo de cada tipo documental y las competencias que PRONACOM tiene para emitirlos.
5. Las copias firmadas, selladas de recibido por el destinatario institucional o personal son consideradas originales en el campo de la administración y son llamadas: copia oficial, copia retenida, original de oficina. Los sellos y firma de recibido significan notificación de lectura al destinatario.
6. Los documentos recibidos por PRONACOM en cumplimiento de sus funciones forman parte del archivo activo y son junto a los documentos emitidos en respuesta de estos o en cumplimiento de sus funciones.
7. Las personas que manejan documentos administrativos y técnicos son responsables tanto de los documentos que se emiten como de los documentos que se producen

- como resultado de las acciones que cumplen y tienen confiados a ellos los documentos del puesto, es decir, tienen la guarda y custodia administrativa de los documentos mientras estén contratados.
8. No pueden existir documentos sin personal responsable. Las jefaturas velarán que previo al *backup* institucional al final del año, toda persona aplique procedimientos de organización a sus documentos físicos y electrónicos.
 9. A la salida de las personas de PRONACOM por cierre de contrato o de proyecto deben entregar los documentos a quienes se indique estos documentos en sus formatos físicos y digitales, los cuales deberán estar debidamente organizados.
 10. Las personas en nuevo puesto en PRONACOM conocerán la información relativa a su puesto, estado y condiciones para el manejo de los archivos vinculados a su cargo al cual accederán por medio de procedimientos administrativos y el reglamento específico del Archivo de PRONACOM.
 11. Los líderes de equipo y jefes de área velarán porque se mantenga la organización de los documentos de su área o unidad, con la finalidad de permitir un acceso controlado y que todo acceso al archivo activo o de gestión permita la administración técnica de los documentos para el uso institucional.
 12. Las reuniones que se generen en el marco de un proyecto, consultoría, quedarán documentadas en ayudas de memoria, que serán organizadas por proyecto, o consultoría y no por tipo documental. De preferencia se firman en formato electrónico por parte del personal de PRONACOM y se adjunta el listado de asistencia y fotografías si se requiere.
 13. Las formas de organización documental seguirán pautas institucionales y no personales.
 14. Los documentos primero se clasifican y luego se ordenan. Los modelos de clasificación están dados en el anexo B, validados por los jefes o líderes de unidad, siguiendo los criterios técnicos.
 15. El ordenamiento puede presentar varios sistemas: cronológico, alfabético, onomástico, geográfico, o presentar modelos combinados.
 16. Si es necesario el acceso a documentos de otras áreas que no son las de quien solicita, el acceso se hará por conducto de jefe o líder de equipo, en horarios y condiciones que garanticen un medio seguro de consulta.
 17. La información contenida en los documentos y ámbito de PRONACOM esta protegida como información institucional apegada a los criterios de clasificación de esta. Se tendrá responsabilidad civil y administrativa en la divulgación inadecuada de la misma, apegada a lo establecido en ley.

Procedimientos

2.1 Organización de los documentos de las áreas/ unidad de PRONACOM

No.	Responsable	Detalle del proceso
1.	Líder de equipo, jefe de área o unidad	Revisa el estado de los documentos que se encuentran activos en la oficina y su estado de organización actual.
2.	Líder de equipo, jefe de área o unidad	Establece la prioridad de los documentos a los cuales aplicar la organización y revisa los tipos documentales y modelos de organización previstos por área los cuales valida y confirma previo a iniciar el proceso con el personal de su área.
3.	Líder de equipo, jefe de área o unidad	Establece quienes participan en la organización documental de sus propios documentos
4.	Personal de las áreas de PRONACOM	Ejecuta la organización documental de los documentos
5.	Personal de las áreas de PRONACOM	Clasifica los documentos según el modelo de organización.
6.	Personal de las áreas de PRONACOM	Ordena al interior de cada Sección y sus series los documentos
7.	Personal de las áreas de PRONACOM	Instala los documentos en cartapacio o fólderes según sea el caso.
8.	Personal de las áreas de PRONACOM	Levanta inventario de los cartapacios o carpetas que tiene y rotula teniendo presente el modelo de clasificación
9.	Líder de equipo, jefe de área o unidad	Realiza pruebas de acceso para confirmar que los documentos son accesibles.

2.2 Préstamo de documentos temporales

No.	Responsable	Detalle del proceso
1.	Usuario interno de PRONACOM	Solicita el acceso a un documento al líder o jefe de equipo
2.	Líder de equipo, jefe de área o unidad	Revisa la solicitud planteada por el usuario interno y la aprueba
3.	Personal de las áreas de PRONACOM	Accede al documento y le muestra el documento al usuario interno, llevándolo a un área destinada para su consulta.
4.	Usuario interno de PRONACOM	Consulta y si requiere copia del documento lo indica para su entrega.

No.	Responsable	Detalle del proceso
5.	Personal de las áreas de PRONACOM	una copia escaneada del documento y la deja en lugar del documento original
6.	Personal de las áreas de PRONACOM	se deja comprobante de préstamo interno o testigo en el lugar de ubicación del documento
7.	Usuario interno de PRONACOM	la cual firma el usuario interno, absorbe la responsabilidad civil y penal del documento
8.	Usuario interno de PRONACOM	Se devuelve el documento a los responsables
9.	Personal de las áreas de PRONACOM	Cotejan los datos de la boleta de préstamo, firman de recibido y reinstalan el documento en su lugar retiran el documento "Testigo".

Anexo A Control correlativo de los documentos emitidos

Control correlativo o Índice de XXXXXXXX emitidos

No. De documento	Destinatario: Nombre, puesto e institución	Asunto: resumen máximo de 200 caracteres	Fue reservado por	Observaciones

Anexo B. Modelos de organización de documentos por área

Las secciones o desagregaciones de las que se compone la Unidad se enumeran en el siguiente desglose numérico, que sirve de base para la propuesta de tabla de códigos que se propone en el capítulo número 5.

1. Unidad / Área: Dirección Ejecutiva (con sus órganos o áreas)

Sección

1.1 Comité Ejecutivo

Comité Ampliado

Comité Petit

1.2 Coordinador del Comité Ejecutivo

Coordinador adjunto

Coordinador adjunto específico

Consultorías específicas

- 1.3 Comité Técnico
- 1.4 Consejo Asesor
- 1.5 Dirección Ejecutiva
CONADIE
- 1.6 Asesores específicos

- 1.7 Dirección *Invest Guatemala*
- 1.8 Publicaciones Propias

Anexo C. Formulario de préstamo temporal o salida de documento original

PRONACOM	
Préstamo de documentos	
I Datos del usuario	
Nombre completo	Fecha
AREA/Unidad	N- __ 202__
I Préstamo	
Tipo de documento	Datos del documento
Cantidad de folios	Tipo de soporte
El documento ha sido solicitado para que sea entregado en calidad de préstamo temporal por el Archivo, por medio de la autorización de: _____, quien por la presente asume junto al recipiendario la guarda y custodia de este. (Artículo 15 de Decreto ley LAIP 57- 2008)	
Autoridad que autoriza el préstamo	Vo. Bo.
Observaciones	Anotaciones sobre los plazos de préstamo y su renovación.
Nombre, puesto firma y sello de quien entrega documento	
Nombre; puesto y firma del usuario.	

3. Instructivo de preparación para transferencias de documentos al Archivo inactivo

Antecedentes

Atendiendo a lo establecido en los normativos de MINECO, tanto el Reglamento del Archivo General como su Manual de normas y procedimientos, los documentos en las instituciones presentan ciclos o etapas en la gestión y por tanto concluido su trámite y así como la frecuencia de consulta deben ser administrados en lugares y condiciones que permitan su acceso inmediato. Los documentos que se generan o reciben en las oficinas son archivos **activos o de gestión**.

Los que tienen menos movimiento pueden pasar a espacios cercanos en el local, con ciertos controles y condiciones de conservación pues todavía tienen consulta frecuente y son conocidos como **archivo intermedio**.

Esta también el ciclo **inactivo o histórico** o permanente que se encuentra alojado en el Archivo Central de MINECO. En este instructivo se establece la forma en que en PRONACOM se tendrán presente este proceso de organización.

Definición

El presente instructivo está destinado para guiar la preparación de los documentos que estando en las oficinas de PRONACOM que van a su fase inactiva en el Archivo General, teniendo presente que existe un manual que indica el procedimiento de la recepción y entrega en dichas instalaciones el cual no detalla la forma de prepararlos previo a su entrega y para su permanente administración.

Objetivo

Establecer las condiciones y forma en que se preparen los documentos desde las oficinas de PRONACOM para su transferencia al Archivo General de MINECO, las cuales permitan su acceso inmediato como son: condiciones de salvaguarda y conservación, la organización que deben presentar, así como la forma en que llenen los instrumentos de control.

Fundamento legal

El presente instructivo establece lo regulado para el control de los documentos de la administración pública, la cual se realiza en cumplimiento de lo establecido en:

- Constitución de la República de Guatemala, artículos 30 y 31.

- Ley de Archivo General de Centroamérica, artículo 12.
- Ley de protección al patrimonio cultural de Guatemala, artículos 3,4, 10, 13, 14.
- Ley de Acceso a la Información Pública, artículos 4,10, 15,17, 36, 37, 64- 67
- Acuerdo ministerial Np. 0487- 2003, Reglamento del Archivo Central Ministerio de Economía
- Manual de normas y procedimientos del Archivo Central del Ministerio de Economía. ME- DS- SG- MP- AC- 19 Versión 7, vigente a partir del 10/8/2021.

Normas generales

1. Los documentos que se organizan para su envío al Archivo Central son aquellos que ya concluyeron su trámite y ha disminuido o no tienen consultas y la conservación es permanente En el caso de proyectos al cierre estos deben haber concluido las auditorias respectivas y sujetarse a las disposiciones contractuales sobre el periodo de conservación y acceso.
2. Si corresponde realizar anexiones a documentos que se van a enviar al Archivo Central I esta se realiza hasta que el documento está completo.
3. La definición de la finalización de trámite y consultas se basa en los datos que cada área establezca para determinar su inactividad y envío al Archivo Central.

Procedimientos

3.1 Organización documental para su ciclo histórico

No.	Responsable	Detalle del proceso
1.	Asistente de dirección / jefe/ líder de equipo	Habilita un espacio en mobiliario para ejecutar la reinstalación
2.	El personal de las áreas	Instala por series documentales los documentos establecidos en el listado de tipos documentales de cada área
3.	El personal de las áreas	Revisa que los documentos estén ordenados y completos.
4.	El personal de las áreas	Instala los documentos en legajos con folder manila y gancho plástico, caratula respectiva
5.	El personal de las áreas	Escanea los documentos y los ingresa al sistema para su debido resguardo informático con los parámetros técnicos preestablecidos
6.	El personal de las áreas	Ubica los documentos en las cajas destinadas para el efecto, con la

No.	Responsable	Detalle del proceso
		identificación y numeración respectiva
7.	Asistente de dirección / jefe/ líder de equipo	Coordina con la jefatura administrativa para el traslado físico de los documentos y con el Archivo General de MINECO

3.2 Registro de los documentos a trasladar o transferir

No.	Responsable	Detalle del proceso
1	El personal de las áreas	Completa el formulario de transferencia documental o Relación de entrega (Anexo A) al Archivo Central a. Datos generales b. Datos específicos de las unidades de conservación.
2	El personal de las áreas	Coloca los datos de cada serie y unidad de conservación: legajos, tomos) completando una por cada fila del formulario
3	El personal de las áreas	Coteja que las unidades documentales coincidan con la información del formulario y avisa a la Jefatura Administrativa que procede la verificación.
4	Personal de la Jefatura Administrativa	Verifica que todos los datos estén completos y coincidan en documento e imprime el documento para su firma. Redacta el oficio de entrega de documentos.
5	Jefatura administrativa	Firma y sella el documento sella el formulario en dos originales (una para PRONACOM y otra para el Archivo Central
6	Personal de la jefatura administrativa	Coordina con Jefatura Administrativa para la reserva del vehículo para el traslado de documentos

3.4 Proceso de traslado y entrega al Archivo Central

No.	Responsable	Detalle del proceso
1	Jefatura administrativa	Coordinación de la entrega: a. Designa a una persona de PRONACOM para que acompañe la entrega b. Coordina la fecha y condiciones con el Archivo Central
2	Personal administrativo	Sella las cajas con documentos y traslada las cajas al vehículo designado por el ministerio.
3	Jefe / Técnico de Archivo Central	Recibe, revisa o coteja la información del documento Relación de entrega al Archivo Central, firma y sella de recibido
4	Personal administrativo	Se entrega copia del oficio de entrega al área de seguridad del anexo en donde esta

Anexo A Formulario para las transferencias de documentos al Archivo Central

PRONACOM

No. de hojas del formulario	XX
-----------------------------	----

JA- RE- 0X- 2022

Año	Mes	Día
2021	08	01

Área remitente _____

Forma de ingreso		Razón de la transferencia	Procedencia de los documentos
Transferencia	X	----- ejemplo ----- Concluido el trámite de los documentos y sin consulta en esta oficina, remito los siguientes documentos para su guarda y custodia permanente en el Archivo General.	Indicar el local o edificio en donde se encontraban los documentos
Donación			
Otro			

No. de orden	# Expediente(CUR /Series documentales	año del expediente Fechas extremas /	folios del expediente / volumen de la serie	# de caja / # de folder o carpeta	Observaciones
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					

Observaciones

Nombre, cargo y firma de quien entrega

Fecha DD/MM/AA

Nombre, cargo y firma de quien recibe en Archivo Central

Fecha DD/MM/AA

4. Propuesta de Reglamento del Archivo de PRONACOM y sus instrumentos de control

El archivo de PRONACOM tanto en su ciclo semiactivo como histórico o inactivo funciona en horarios establecidos y autorizados por MINECO en la institución.

El usuario externo e interno que sea autorizado para consulta o exhibición documental se identificara en el área administrativa previa su consulta, regulado por el artículo 17 de Decreto ley 57- 2008

Se llenarán los registros respectivos y pedidos de consulta en el formulario de solicitud de información indicado en instructivo de organización documental, en cumplimiento del artículo 15 de Decreto ley 57- 2008.

Si es necesario el acceso a documentos de otras áreas que no son las de quien solicita, el acceso se hará por conducto de jefe o líder de equipo, en horarios y condiciones que garanticen un medio seguro de consulta

La consulta se habilitará en un área específica y condiciones controladas para la consulta de los usuarios

Los usuarios pueden hacer las consultas que requieran, teniendo presente el horario de MINECO vigente.

El usuario se ceñirá por norma interna a la consulta y los controles respectivos, relacionados con la cadena de custodia de los documentos.

La consulta ha de realizarse en horario de oficina, y siempre con la presencia de personal de PRONACOM.

En los casos en que la información tenga algún nivel de clasificación (reservado o confidencial) el archivero informará al usuario y se procederá como establece la Ley de Acceso a la información pública.

Prestamos de todo tipo, deben de quedar documentados. Firma de los documentos entregados pues se entrega la guarda y custodia de estos, así como su devolución, por medio de los instrumentos de control que indica la ley.

Los préstamos internos se les dan seguimiento para garantizar el regreso del documento al Archivo. En caso de documento que es impreciso el tiempo de préstamo, se recomienda escaneo de documento y no entregar el original.

En caso de secuestro judicial se debe dejar copia escaneada y física del documento secuestrado y copia física de la orden emitida por juez competente y de la acreditación de la oficina que lo recogió en PRONACOM. Es obligación mantener contacto con dicha oficina y persona para establecer la devolución.

El usuario debe manejar con cuidado los documentos entregados para su consulta. Para ello debe lavarse las manos antes del inicio de la consulta.

No es permitido consultar documentos y tener en la mesa de consulta líquidos o comida.

Evitará untar con saliva los documentos, marcar los documentos con marcadores, lapiceros y otras formas invasivas, así como el romper, mutilar y alterar la información o el documento tanto en su forma como en su soporte. Todo esto constituye delito tanto para funcionario o empleado público como para particular.

No es permitido apoyarse con los codos o escribir sobre el documento o su cubierta, debido al daño que experimenta su soporte.

El personal que consulta documentos deja sus objetos personales en casillas o muebles habilitadas para este fin

A la mesa de consulta solamente acude con hojas y lápices de grafito.

Cualquier consulta o copia con cámara propia o institucional será regulada por los responsables de los documentos, que conocen el nivel de restricción que aplica.

En caso de consultas frecuentes, tesis o investigaciones de largo plazo la entidad que postula o respalda al investigador entregara una carta de presentación y se hace responsable de consignar la fuente PRONACOM y todas las citas o referencias de archivo mediante las formas que se establezcan. Se entregarán dos copias impresas de dichos informes, una para el Archivo y otra para el Centro de Documentación de PRONACOM.

Documentos enviados al Archivo Central de MINECO

Para el acceso a dichos documentos que se encuentren físicamente en esta unidad de MINECO, se debe coordinar con la jefatura del área responsable del documento y con la jefatura administrativa para coordinar con el personal del Archivo Central de MINECO para el ingreso a dicha área.

El ingreso a dicho local con las razones de consulta y las acciones realizadas quedan consignadas en un libro de control físico que se actualiza periódicamente en formato electrónico mediante el formulario de control de ingreso al archivo, en atención al mantenimiento de la cadena de custodia administrativa que tiene a su cargo PRONACOM y las personas sobre quienes recae la conservación y salvaguarda establecida en los artículos 36 y 37 del Decreto Ley 57-2008. No está permitido retirar documentos sin las autorizaciones respectivas de la Jefatura administrativa, quien vela por que el acceso se realice en coordinación con dicha área y personal.

Toda extracción de documentos del archivo inactivo usará el modelo de préstamo de documentos y se dejará copia en el lugar de ubicación del documento para indicar quien absorbió la guarda y custodia. El modelo se encuentra en el anexo C. del instructivo de organización documental.

Anexo A. Control de ingreso de personal de PRONACOM al área de Archivo (ubicado en el Archivo Central del MINECO)

PRONACOM

Control de ingreso al área de Archivo de PRONACOM

Fecha DD/MM/AA	Hora de ingreso	Nombre de la persona que ingresa	Área de donde proviene	Motivo de ingreso	Si retira un documento anote los datos.	Observaciones

No. De Hoja_____

5. Tabla de códigos de los documentos de la Dirección Ejecutiva y sus órganos y propuesta para la estructuración de datos en el nuevo sistema de gestión documental y la indexación de los documentos digitales.

Para proceder a la descripción y digitalización de los documentos es preciso que se cuente con un modelo de organización de los documentos que comprenda todas las categorías y subcategorías y series documentales de las áreas y jefaturas de PRONACOM con la finalidad de contar con herramientas para la estructuración de los datos.

Estos códigos servirán para la generación de la estructuración de los documentos en su sistema, así como elementos que contribuyen para la metadata de cada documento que se sistematizara y los elementos que sirven para ubicar la información por su contenido y por el nombre que se los asigne al digitalizarlo como parte del proyecto. Para ello y atendiendo al Cuadro de clasificación de la Dirección Ejecutiva y la revisión de los documentos realizada por la autora, se propone la siguiente tabla de datos.

El modelo que se ha usado para la organización es el modelo orgánico- funcional, que asigna a cada una de las estructuras organizativas y sus documentos una codificación basada en la teoría administrativa, historia institucional y con los estándares de las normas de descripción archivística de ISAD G. con la que se elaboran los directorios de los documentos. Identifica a cada Unidad con un número desglosado hasta nivel de serie.

Los códigos están compuestos por:

Unidad/ Área: Código numérico basado en el organigrama institucional actual. Incluye los elementos de los antiguos organigramas.

Sección: subdivisión de la Unidad

Series: documentos generados mediante una actividad recurrente

Subseries: desagregación de las series documentales

Unidades documentales: unidades simples

Cada documento que se ingrese al sistema tendrá presente esta tabla de códigos para la indexación o indización¹ para asociarlo el documento a una estructura en un sistema informatizado.

¹ Ordenación de una serie de datos o informaciones de acuerdo con un criterio común a todos ellos, para facilitar su consulta y análisis.

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCION EJECUTIVA - (ISAD G)

CODIGO	UNIDAD / AREA	SECCION	SERIES	SUBSERIE	UNIDAD DOCUMENTAL	OBSERVACION
1	Dirección Ejecutiva (con sus órganos o áreas)					
1.1		Comité Ejecutivo				
1.1.1			Reglamento			
1.1.2			Sesión			
1.1.2.1				Año		
1.1.2.2					Agendas #	
1.1.2.3					actas/ ayudas de memoria	
1.1.2.4					Documentos para aprobar	
1.1.2.5					Presentaciones	
1.1.2.6					Registro de asistencia	
1.1.3			Nombramientos			
1.1.3.1				solicitud (oficios)		
1.1.3.2.				nombramientos		
1.1.4.		Comité Ampliado				
1.1.4.1			Sesión			
1.1.4.1.1				Año		
1.1.4.1.1.1					Agendas #	
1.1.4.1.1.2					Actas/ ayudas de memoria	
1.1.4.1.1.3					Registro de asistencia	
1.1.4.1.1.4					Documentos para aprobar	
1.1.4.1.1.5					Presentaciones	
1.1.5		Petit Comité				

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCION EJECUTIVA - (ISAD G)						
CODIGO	UNIDAD / AREA	SECCION	SERIES	SUBSERIE	UNIDAD DOCUMENTAL	OBSERVACION
1.1.5.1			Sesión			
1.1.5.1.1				Año		
1.1.5.1.1.1					Agendas #	
1.1.5.1.1.2					Actas/ ayudas de memoria	
1.1.5.1.1.3					Registro de asistencia	
1.1.5.1.1.4					Documentos para aprobar	
1.1.5.1.1.5					Presentaciones	
1,2		Coordinador del Comité Ejecutivo				
1.2.1			Oficios			
1.2.1.2				enviados		
1.2.1.3				recibidos		
1.2.2		Coordinador Adjunto				
1.2.2.1			Oficios			
1.2.2.1.1				enviados		
1.2.2.1.2				recibidos		
1.2.3		Coordinador Especifico				
1.2.3.1			Oficios			
1.2.3.1.1				enviados		
1.2.3.1.2				recibidos		
1.2.4			Acuerdo de Nombramiento de Comisionado			
1.2.5			Informes específicos al presidente.			

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCION EJECUTIVA - (ISAD G)						
CODIGO	UNIDAD / AREA	SECCION	SERIES	SUBSERIE	UNIDAD DOCUMENTAL	OBSERVACION
1.2.6		PAPTN				
1.2.7		Consultorías específicas				
1.2.6. 1			Legal			
1,3		Comité Técnico Interinstitucional				
1,3			Reglamento			
1.3.1			Sesión			
1.3.2.1				Año		
1.3.2.1.1					Agendas #	
1.3.2.1.2					Actas/ ayudas de memoria	
1.3.2.1.3					Registro de asistencia	
1.3.2.1.4					Documentos para aprobar	
1.3.2.1.5					Presentaciones	
1.3.3			Nombramientos:			
1.3.3.1					solicitudes	
1.3.3.2					nombramientos	
1,4		Consejo Asesor				
1.4.1			Sesión			
1.4.1.1				Año		
1.4.1.1.1					Agenda	
1.4.1.1.2					Registro de asistencia	
1.4.1.1.3					Ayuda de Memoria	
1.4.1.1.4					Documento técnico	

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCION EJECUTIVA - (ISAD G)

CODIGO	UNIDAD / AREA	SECCION	SERIES	SUBSERIE	UNIDAD DOCUMENTAL	OBSERVACION
1.4.1.2			Acuerdos de nombramiento recibidos			
1,5		Dirección Ejecutiva				
1.5.1			Informes			
1.5.1.1				enviados		
1.5.1.2				recibidos		
1.5.2			Circulares			
1.5.3			Nombramiento a comisiones			
1.5.4			Resoluciones			
1.5.5			Oficios			
1.5.5.1				Recibidos		
1.5.5.2				Enviados		
1.5.5.3			Memorandos			
1.5.5.3.1				recibidos		
1.5.5.3.2				enviados		
1.5.5.4			Circulares			
1.5.5.4.1				recibidas		
1.5.5.4.2				enviadas		
1.5.5.5			Acuerdos de nombramiento recibidos			
1.5.5.6.1			Notas de envío /con Publicaciones			
1.5.6.1			invitaciones			
1.5.6.1.1				enviadas		
1.5.6.1.2				recibidas		
1.5.7.1			Proyectos			
1.5.7.1.1				Convenio/ carta de		

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCION EJECUTIVA - (ISAD G)						
CODIGO	UNIDAD / AREA	SECCION	SERIES	SUBSERIE	UNIDAD DOCUMENTAL	OBSERVACION
				entendimiento/		
1.5.7.1.2				Documento de proyecto		
1.5.7.1.3				Documentos de seguimiento de proyecto		
1.5.8.			Asesoría Jurídica			
1.5.8.1				Opiniones juridicas		
1.5.8.2				Expedientes		
1.5.9			Asesores específicos			
1.5.9.1				Area		
1.5.9.1.1					Productos	
1.5.9.1.2					Informes	
1.5.9.1.3					Opiniones técnicas	
1.5.10		CONADIE				
1.5.10.1			Sesiones			
1.5.10.1.1				Año		
1.5.10.1.2					convocatoria,	
1.5.10.1.3					agenda,	
1.5.10.1.4					actas	
1.5.10.1.5					documentos y presentaciones	
1.5.10.2			Correspondencia			
1.5.10.2.1				enviada		
1.5.10.2.2				recibida		
1.5.10.2.3				Documentos de consultoría		
1,6		Asesores específicos				
1.6.1.			Área			

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCION EJECUTIVA - (ISAD G)						
CODIGO	UNIDAD / AREA	SECCION	SERIES	SUBSERIE	UNIDAD DOCUMENTAL	OBSERVACION
1.6.1.1				productos		
1.6.1.1				Informes / opiniones tecnicas		
1.7.		Dirección <i>INVEST</i> Guatemala				
1.7.1			Oficios			
1.7.1.1				enviados		
1.7.1.2				recibidos		
1.7.1.3			Acuerdos de nombramiento			
1.7.1.1		Comité Ejecutivo de <i>Invest in Guatemala</i>				
1.7.1.1.1.			Sesión			
1.7.1.1.1.1				Año		
1.7.1.1.1.1.1					convocatoria,	
1.7.1.1.1.1.2					agenda,	
1.7.1.1.1.1.3					registro de asistencia	
1.7.1.1.1.1.4					actas	
1.7.1.1.1.1.5					documentos y presentaciones	
1,8		PÚBLICACIONES PROPIAS				
1.8.1.						
1.8.2				Agenda Nacional de Competitividad		
1.8.3				Política Nacional de Competitividad		
1.8.4				Casos sobre buenas prácticas de responsabilidad profesional		

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCION EJECUTIVA - (ISAD G)						
CODIGO	UNIDAD / AREA	SECCION	SERIES	SUBSERIE	UNIDAD DOCUMENTAL	OBSERVACION
1.8.5				Actitud para el cambio		
1.8.6.				El potencial competitivo de Guatemala		
1.8.7				Boletines y capsulas emitidas		

4. Conclusiones

Derivado de las revisiones a la documentación institucional, normativa vigente y las necesidades planteadas en relación con la gestión documental y su importancia para PRONACOM, se concluye:

- 6.1 Los documentos normativos propuestos en este informe se compaginan con la normativa interna de MINECO con la propuesta de promover y dirigir los procesos homogéneos desde la etapa inicial de los documentos institucionales (la recepción) hasta su destino final en el Archivo Central de MINECO con la garantía de acceso inmediato, salvaguarda y uso institucional.
- 6.2 El manejo de documentos institucionales supone una responsabilidad establecida en leyes guatemaltecas para el manejo de los documentos y generar su acceso, generar decisiones basadas en datos, teniendo presente que los documentos de PRONACOM son fuente y evidencia de las acciones realizadas por el Estado de Guatemala en el ejercicio de sus competencias.

5. Recomendaciones

Se recomienda;

- 7.1 Aplicar los documentos normativos propuestos, en la etapa de prueba piloto, previo a su institucionalización, la cual se compaginan con la normativa interna de MINECO en el orden de priorización que permita su progresiva implementación. Para ello se debe establecer el cronograma de su implementación, siendo la primera aquella relacionada con la correspondencia a partir de herramientas office disponibles, previo al diseño informatizado.
- 7.2 Es preciso consolidar un programa formativo específico usando modalidades diversas: uno a uno, uso de plataformas y otras formas de comunicaciones. En paralelo es preciso atenderlo desde la óptica de gestión del cambio a nivel interno. Trabajarlo con autorización de Dirección Ejecutiva y acompañamiento de la dirección Ejecutiva, Jefatura Administrativa para subsanar las brechas identificadas en la etapa de diagnóstico, con ello evitar que los cambios propuestos al flujo de procesos relativos con documentos y los instructivos propuestos resulten en un ejercicio exitoso, como ha sucedido en otros sistemas nacionales.

6. Anexos

Se adjuntan en formato electrónico los formularios propuestos de cada normativo propuesto en los capítulos 1 al 5.

A. Propuesta de formularios en formato electrónico para su adaptación institucional

CERTIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE PRODUCTO

Por este medio hago **CONSTAR** que he recibido y leído el producto abajo indicado de los servicios prestados dentro de la contratación titulada:

CONSULTORÍA TÉCNICA PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Nombre o título de los servicios de asesoría

Que realizó: Lilian Lizbeth Barrientos Hernández
Nombre de la persona contratada

Como parte de los servicios de asesoría prestados al Programa Nacional de Competitividad, el cual recibo a entera conformidad porque cumplen con los Términos de Referencia del Contrato No.: **PNC-108-002-189-2022**.

Por lo que se solicita trasladar a donde corresponda para continuar con el proceso respectivo de pago, por la cantidad de: **Q. 24,000.00**

Se adjunta:

- **PRODUCTO NO. 2 "Propuesta de tabla de códigos del Área técnica de PRONACOM para el sistema de gestión documental e informe de la revisión las cajas con documentos por área que se encuentran en el Archivo Inactivo o histórico para su organización y acceso."**

Documento que contenga:

- Resumen ejecutivo
- Índice
- Introducción
- Propuesta de
 - Resumen de los documentos contenidos en el Archivo inactivo por área y proyecto.
 - Historia institucional y la relación de los documentos técnicos
 - Tabla de códigos de los documentos del Área Técnica y propuesta para la estructuración de datos en el sistema de gestión documental y la indexación de documentos digitales.
 - Informe sobre la identificación de publicaciones especializadas externas e internas para conformar un centro de documentación especializado de PRONACOM y categorías de documentos para el uso institucional.
 - Informe de avance en los procesos de:
 - Digitación-digitalización de los documentos de la Dirección Ejecutiva
 - Organización de los documentos del Área Técnica
 - Plan de capacitación de la Gestión Documental
- Conclusiones y Recomendaciones
- Anexos

Impreso en: 77 hojas
Cantidad en hojas

Si
Indicar si se adjunta en CD

Fecha de entrega del producto: 16 de marzo de 2022

Revisión Técnica

Liliana Figueroa

Aprobación del Producto:

Firma y sello:

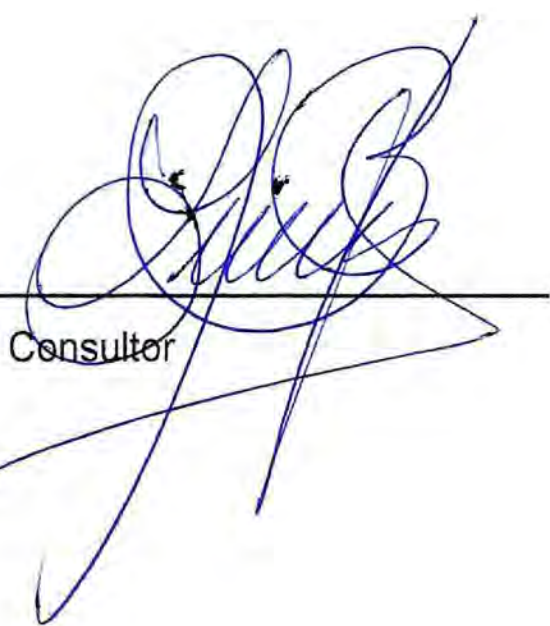
1

Lieschen Eger
DIRECTORA EJECUTIVA
Programa Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Resumen Ejecutivo

El presente documento documenta y aporta a la institución en dos direcciones; adentrarse en la identificación documental que se ha realizado en el actual espacio que documentos históricos de PRONACOM que datan de 1998 ubicados en el Archivo Central de MINECO y los aportes e insumos para la historia institucional para reconocer los documentos técnicos de PRONACOM de ese periodo. La fuente primaria de esta historia son los propios documentos, de los cuales se conoce poco, debido al estado incipiente o ausencia de organización o la precariedad de sus formas de control aplicadas para establecer que información y en donde se encuentra. Durante este proceso realizado se identificaron los documentos en formato publicaciones que conforman dos tipos de colecciones: las propias generadas por PRONACOM a lo largo de su historia en formato publicación y los materiales o publicaciones que se recolectaron tanto nacional como internacionalmente a lo largo de la vida institucional, especializados sobre la materia sustantiva de PRONACOM.

Otro apartado del presente producto es la propuesta de capacitación destinada al personal para fortalecer las capacidades y competencias de PRONACOM para contribuir en la administración de la información, que permita su posterior sistematización posterior y acceso por diversas formas manuales y electrónicas.

(f) 
Consultor


Lieschen Eger
DIRECTORA EJECUTIVA
Programa Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

INDICE

Resumen Ejecutivo	2
INDICE	3
INTRODUCCIÓN	4
1. Resumen de los documentos contenidos en el Archivo inactivo por área y proyecto.....	5
2. Historia institucional y la relación de los documentos técnicos.....	7
3. Tabla de códigos de los documentos del Área Técnica y propuesta para la estructuración de datos en el sistema de gestión documental y la indexación de documentos digitales	35
4. Informe sobre la identificación de publicaciones especializadas externas e internas para conformar un centro de documentación especializado de PRONACOM y categorías de documentos para el uso institucional.	38
5. Informe de avance en los procesos de:	40
a. Digitación-digitalización de los documentos de la Dirección Ejecutiva	40
b. Organización de los documentos del Área Técnica	40
6. Plan de capacitación de la Gestión Documental	42
7. Conclusiones	44
8. Recomendaciones	45
9. Anexos	46

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente informe es para informar del estado preliminar sobre la identificación documental realizada a los documentos del Archivo inactivo de PRONACOM ubicado en el Archivo Central de MINECO, con la finalidad de preparar las condiciones para su posterior sistematización que permita el acceso inmediato de forma física y electrónica, establecidas en la legislación nacional de protección y salvaguarda, así como las normas de control interno establecidas por la Contraloría General de Cuentas.

Se identificó también documentos en formato publicaciones escritas propias de PRONACOM y otras colectadas durante su historia, que por su contenido pueden ser evaluadas por las autoridades para su posible uso en un centro de documentación especializado en la materia de competitividad.

Contiene los capítulos de

- Resumen de los documentos contenidos en el Archivo inactivo por área y proyecto.
- Historia institucional y la relación de los documentos técnicos
- Tabla de códigos de los documentos del Área Técnica y propuesta para la estructuración de datos en el sistema de gestión documental y la indexación de documentos digitales.
- Informe sobre la identificación de publicaciones especializadas externas e internas para conformar un centro de documentación especializado de PRONACOM y categorías de documentos para el uso institucional.
- Informe de avance en los procesos de:
 - Digitación-digitalización de los documentos de la Dirección Ejecutiva
 - Organización de los documentos del Área Técnica
 - Plan de capacitación de la Gestión Documental

Propuesta de tabla de códigos del Área técnica de PRONACOM para el sistema de gestión documental e informe de la revisión las cajas con documentos por área que se encuentran en el Archivo Inactivo o histórico para su organización y acceso

1. Resumen de los documentos contenidos en el Archivo inactivo por área y proyecto.

Durante la primera y segunda semana de marzo la consultora realizó la revisión de las 500 cajas de plástico con documentos que se encuentran en el Archivo Central de MINECO en uno de los anexos ubicados en zona 1. En esta ocasión el procedimiento aplicó los siguientes pasos:

- a. Establecer la oficina productora, atendiendo la historia institucional
- b. Establecer el periodo de tiempo
- c. Identificar los proyectos o sección del área técnica a la que pertenecen, en función de los diferentes organigramas existentes.

De esa cuenta el proceso con énfasis en los documentos técnicos de PRONACOM se trató de ampliar sobre el contenido de lo del área técnica. El resultado de dicho proceso se consolida en el siguiente resumen

	Área	Proyectos	Volumen cajas plásticas	Observaciones
1	Unidad de Dirección Ejecutiva	2006. 2018	6	Correspondencia, informes, copia de convenios, comité ejecutivo invest
		Proyectos ANADIE	4	
2	Jefatura Administrativa	2014- 2019	17	Diferentes niveles de organización y no siempre homogénea.
3	Jefatura Financiera	a. Antigua 2002- 2014 b. Reciente 2015- 2019	148 en total	Documentos del periodo antiguo no presenta organización homogénea.
4	Administrativo- financiero	De los años 2004- 2013	2	Durante unos años y periodos se fusionaron
5	Jefatura de adquisiciones	a- Antiguo. 2000- 2014 b- Reciente 2015-2019	79 en total	
6		Diversos informes de consultorías sin identificar proyectos específicos o prestamos	47	Son copias de informes de consultorías del área

Área	Proyectos	Volumen cajas plásticas	Observaciones
Técnica			técnica. Algunas cajas tienen copias en CD, disquetes.
	BIRF 7044 (2002- 2016) *	103	Algunas cajas tienen hasta 2018. Estas cajas fueron identificadas en 2018 por la Jefatura Administrativa, la revisión identifico solo documentos de este proyecto, pero lo visto es que tiene de otros proyectos y no esta organizado
	Cooperación japonesa TF055805	2	
	Micronet	1	
	BID 1734, incluye adquisiciones	6	
	Ventanilla única de inversiones 1734 2002- 2018	3	
	Grupos gestores e informes para proyecto BID 1734	2	
	Puertos, aeropuertos, zonas francas	6	
	Sector eléctrico y portuario	1	
	Clima de negocios	12	
	Proyecto PDER BIRF 7474-GU y BID 1733/OC-GU	5	
	Agenda nacional de competitividad	2	
	PAPTN 2014- 2018	2	
	<i>Doing bussiness</i>	1	
	Casos de visas de migración para inversionistas y permisos de trabajo	3	
	Proyecto Tejiendo alimentos	1	
	Misiones y agregados comerciales PACIT	3	
	Agenda legislativa	2	
	Comunicaciones	4	
	Total	462	

Fuente: Lizbeth Barrientos, marzo de 2022.

2. Historia institucional y la relación de los documentos técnicos

Antecedentes y contexto del programa

El 12 de octubre de 1994, los presidentes de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Panamá y el Representante, del Primer Ministro de Belice, se reunieron en la cumbre Ecológica Centroamericana para el Desarrollo Sostenible celebrada en Managua Nicaragua coincidieron en que las circunstancias prevalecientes en la región requieren un nuevo rumbo, por lo que decidieron adoptar una estrategia integral de desarrollo sostenible en la región, expresada en la Declaración de Guácimo¹ en agosto de ese mismo año, en la cual se indica que es una estrategia nacional y regional denominada Alianza para el Desarrollo Sostenible, ALIDES. Fue una iniciativa integral centroamericana en lo político, moral, económico social y ecológico que se concreta en un programa de acciones con las cuales se aspiraba a convertir en modelo para otras regiones. (SICA, 2022)

La Alianza para el Desarrollo Sostenible fue una iniciativa de políticas programas y acciones a corto, mediano y largo plazo que delineó un cambio de esquema de desarrollo de actitudes individuales y colectivas de las políticas y acciones locales nacionales, y regionales hacia la sostenibilidad política económica social cultural y ambiental de las sociedades.

La Alianza fue una estrategia a regional de coordinación y concertación de intereses iniciativas de desarrollo responsabilidades y armonización de derechos. Su implementación se apoya en la institucionalidad y no sustituyó los mecanismos o instrumentos de integración regional existentes sino que apoya y fortalece intrarregional y extrarregionalmente en especial en su proceso de convertir el desarrollo sostenible en la estrategia y política central de los Estados y de la región en su conjunto. Mediante la Alianza se reiteraron y ampliaron los compromisos ya contraídos por los Estados para el nuevo proceso de desarrollo sostenible en el istmo. En este esfuerzo y compromiso de desarrollo sostenible propio de la comunidad centroamericana para un mejor aprovechamiento y manejo eficiente de los recursos de la región.

Esta iniciativa regional consigue el apoyo financiero del Banco Centroamericano de Integración Económica en 1995, con la ejecución del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible, CLACDS, del INCAE² y la participación del Instituto para el Desarrollo Internacional, HIID, de la Universidad de Harvard el liderazgo del Dr. Michael Póster y fue presidida por los cinco jefes de Estado de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica. Por primera vez en la historia, se lograron esfuerzos regionales sobre un marco analítico común en relación con su competitividad y a la sostenibilidad de su desarrollo y además, se logró plantear una visión del posicionamiento de Centroamérica en la economía global. (PRONACOM, 1998)

El conflicto armado interno afectó el desarrollo y el tejido social del país, al cesar la actividad bélica se mejoraron sus oportunidades para atraer inversión extranjera y fomentar la inversión nacional, el

¹ La declaración fue firmada en Limón Costa Rica el 20 de agosto de 1994 en el marco de la XV Reunión de presidentes.

² Los recursos de contrapartida de INCAE provinieron del patrocinio de Grupo AVINA (Acción para la vida y de la Naturaleza)

Estado y sus instituciones dejan de destinar recursos al área militar y focalizan el gasto y sus esfuerzos en realizar acciones en los ámbitos económico y social. Para superarlo fue preciso establecer cambios en la gestión pública y mejorar la percepción de los dirigentes que pertenecen a los diferentes gremios, o grupos sociales.

La firma de los Acuerdos de Paz firme y duradera", en diciembre de 1996, marcó la finalización del conflicto armado, y estableció compromisos para alcanzar un Estado de derecho, democrático y participativo. Ese proceso atendió tareas de acción inmediata y tareas de alta complejidad de largo plazo como la reforma del Sistema de Justicia, el fortalecimiento del sistema electoral y partidos políticos y la práctica de la tolerancia, el diálogo y la construcción de consensos.

Inicio

Como facilitador a nivel nacional del Proyecto Regional de Competitividad, se crea el Comité Nacional de Competitividad en Julio de 1997 con el objetivo de facilitar y dar seguimiento a las iniciativas nacionales y de escala regional. Fue ejecutor a nivel nacional del Proyecto Regional de Competitividad, el cual está enmarcado en la Alianza Centroamericana para el Desarrollo Sostenible. El objetivo general del Proyecto fue la integración real de los países centroamericanos a la economía mundial, donde tendrán una orientación hacia fuera de la región, para incrementar el comercio y se liberación de los regímenes de inversión. (Memoria de labores , 1999)

El Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM- inició sus actividades funcionales en mayo de 1998, para lo cual se creó una estructura organizacional que funcione como un consejo deliberativo con amplia participación del sector público y empresarial.

El Programa Nacional de Competitividad —PRONACOM- se establece formalmente en diciembre por medio del Acuerdo Gubernativo 942-99.

Fue coordinado en estos años por la Vicepresidencia de la República y su ejecución técnica ha estado a cargo del Ministerio de Economía, con cada una de sus áreas de acción, tal y como se aprecia a continuación:



Fuente: Boletín y organigrama PRONACOM, Memoria de Labores 1999, Dirección Ejecutiva 1998 GUATEMALA: Agenda de Competitividad para el Siglo XXI

El Coordinador Nacional por parte del Sector Empresarial fue nombrado por la Presidencia de la República por sus características de líder a nivel individual, de preferencia sin representación institucional o gremial.

El Consejo Director lo integraron más de 60 empresarios, Ministros de Estado, Directores de instituciones públicas, Académicos y consultores que dieron seguimiento a las distintas áreas de trabajo. Se reunían cuatro veces al año con la convocatoria de la Vicepresidencia de la República. Está integrado por el vicepresidente de la República, el Comité Ejecutivo, todos los miembros directores de comisiones mixtas de clima de negocios y clústeres en marcha, tanto del sector público como empresarial y, el Consejo Consultor. Se reunió 2 veces al año, en la primera reunión a principios de año se presentó el plan de trabajo para 1999 y en la segunda en diciembre se hizo una revisión de las actividades de 1999 y se presentaron las perspectivas para el 2000. (Memoria de labores , 1999)

El Comité Ejecutivo estuvo conformado por el Ministro de Economía y cinco empresarios miembros del Consejo Director y nombrados por la Presidencia de la República. Se reunían 2 veces al mes y dictaba las políticas y acciones a seguir por la Dirección Ejecutiva. En estas reuniones se aprovechó para invitar a algunos de los Coordinadores de Área, para que retroalimentaran al Comité Ejecutivo.

El *Steering Committee* fue coordinado por INCAE con la participación de la universidad de Harvard, se reunían dos veces al año con un representante del sector público y uno del sector empresarial, ambos nombrados por la Presidencia de la República.

El Consejo Consultor compuesto por otros líderes empresariales y técnicos que participan en las distintas comisiones, quienes se mantienen informados de los avances del PRONACOM a través del Boletín Informativo que se publicaba.

La Agenda Nacional de Competitividad fue definida en febrero de 1998 en un Taller de Trabajo en el que participaron más de ochenta empresarios y líderes del Sector Público y Empresarial de Guatemala. En este evento se desarrolló un proceso de reflexión y diálogo sobre cuáles serían las áreas prioritarias de acción del país hacia el futuro para lograr una integración real de Guatemala a la economía mundial, la proyección del país, el incremento del comercio, se liberalizarán los regímenes de inversión y se fortalecerán los clústeres con mayor potencial de desarrollo; tal como lo pretende el Proyecto Regional de Competitividad.

El cuadro siguiente resume el resultado del Taller de Trabajo, que estableció cada área de acción.

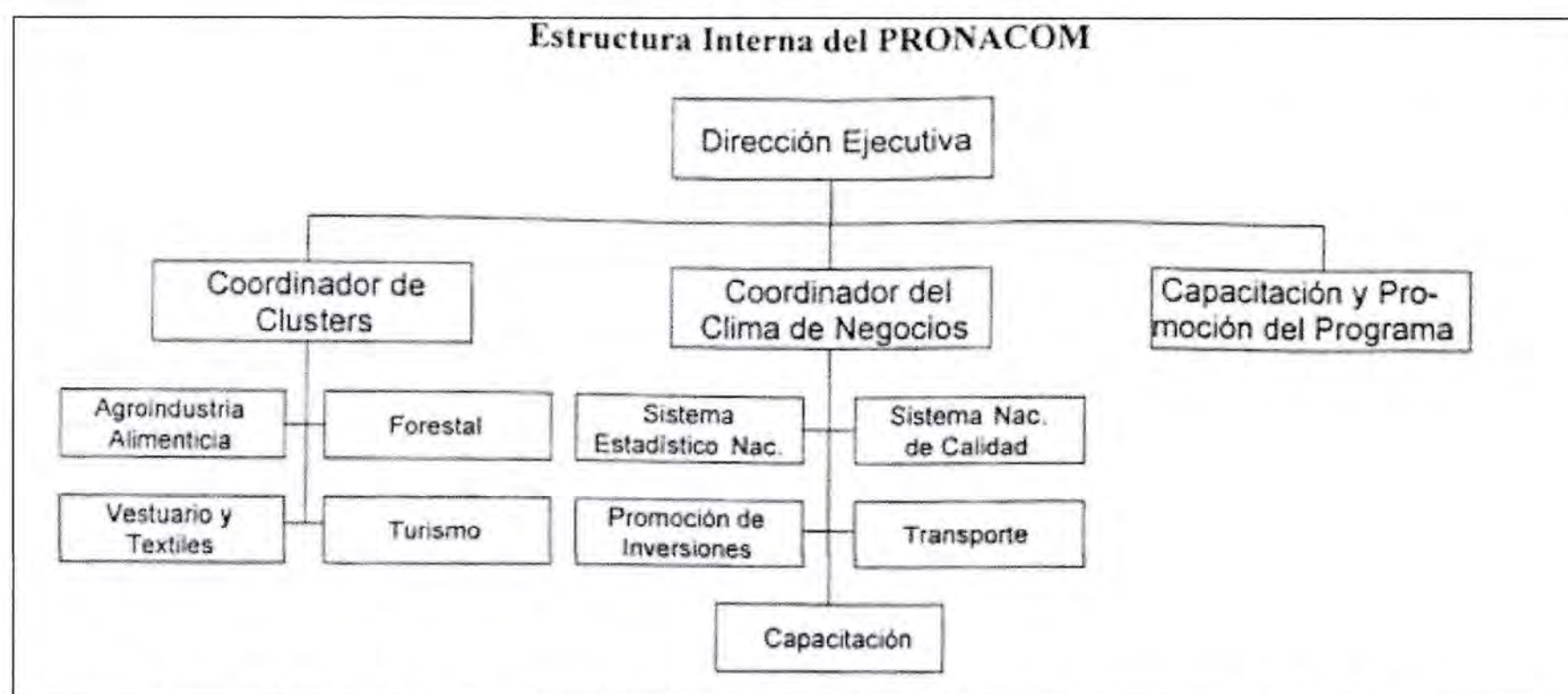
Prioridad	1	2	3	4	5
Certeza jurídica					
Infraestructura					
Educación y capacitación					
Seguridad ciudadana					
Información					
Modernización del Estado					
Servicios financieros					
Promover investigación y calidad					

Fuente: Boletín PRONACOM, Volumen 1, año 1 1998. GUATEMALA: Agenda de Competitividad para el Siglo XXI

Posterior al Taller de Trabajo, el PRONACOM nombra a su director ejecutivo en mayo de 1998, quien es responsable de organizar el Programa y coordinar y dar seguimiento a esta iniciativa.

Dirección Ejecutiva del Programa de Competitividad conto con tres divisiones:

- Fortalecimiento de Clústeres,
- Clima de Negocios
- Comunicaciones.



Fuente: Memoria de Labores 1999 GUATEMALA: Agenda de Competitividad para el Siglo XXI, 1999.

Partiendo de los resultados del Taller de Trabajo y los esfuerzos regionales ya en marcha, se conformaron grupos de trabajo integrados por representantes del sector público y empresarios para desarrollar e implementar los planes de acción de cada área.

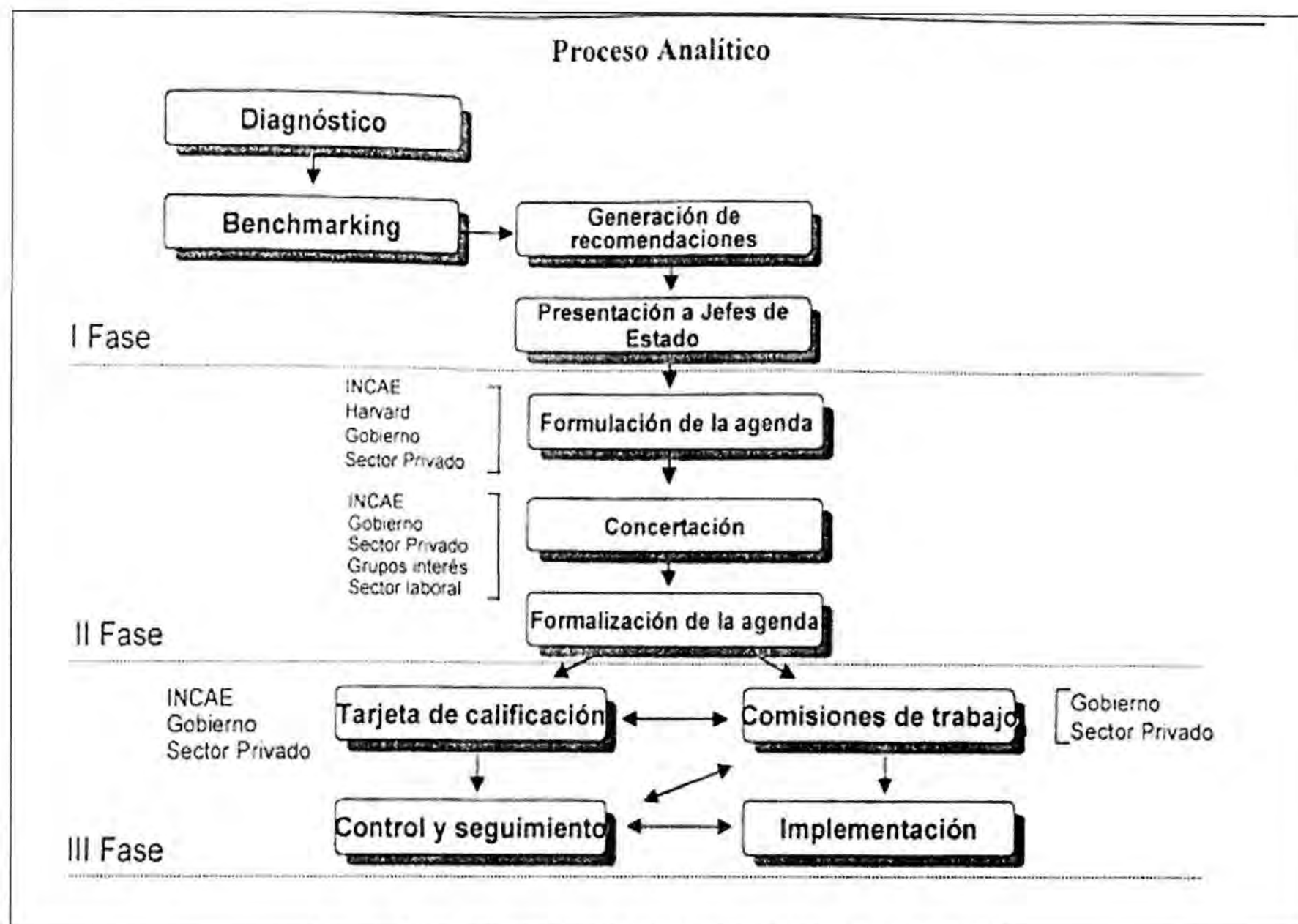
Uno de los mayores aportes del PRONACOM ha sido dar a conocer el Proceso Analítico desarrollado por el Proyecto Regional (en colaboración con Harvard e INCAE) para el fortalecimiento de las diversas áreas de trabajo, ya sea del Clima de Negocios y/o del Análisis de Clústeres.

Este Proceso Analítico consistió en tres fases:

La **primera fase** se inicia con una serie de diagnósticos en el ámbito nacional y regional, en algunos casos el trabajo de diagnóstico se limita a la recopilación y adaptación de trabajo previos a un formato adecuado para lograr convertir las ideas en una agenda de acción. La segunda etapa es en la que se realiza un "*benchmarking*" a nivel internacional. Este busca que el desempeño del área en cuestión se aproxime a las mejores prácticas existentes en el mundo. La idea es hacer salto de etapas intermedias o "*leap-frogging*", en las áreas críticas. Con base en esto, se generan recomendaciones que son presentadas al Consejo Director del Programa.

La **segunda fase** consto de tres pasos. Primero, PRONACOM formula junto con INCAE, líderes del Gobierno y del sector empresarial y otros grupos de interés, una agenda de trabajo. Segundo, las partes interesadas deliberaron sobre la misma hasta llegar a un consenso que permite en un tercer paso formalizar una agenda de trabajo con 3 o 4 proyectos específicos.

Una vez concluido todo este proceso, se inició la **tercera fase**: conformando una Comisión Mixta de Trabajo, con dos Coordinadores, siendo uno de ellos un funcionario público responsable del tema dentro de la administración pública y un empresario individual, que puede llamar a un grupo asesor de empresarios. Esta Comisión Mixta inicio un proceso calendarizado de implementación de la agenda de cambio en el área en cuestión. En la última etapa de la tercera fase, los Coordinadores presentaron una vez al mes ante el Comité Ejecutivo del PRONACOM, un reporte de avance de los logros y de las dificultades ante las que se encuentra, lo cual, sin duda alguna, se convierte en un proceso de autoevaluación, de control y de seguimiento, pero a la vez se convierte en un mecanismo de respaldo del aparato político para que los proyectos sigan ejecutándose.



Fuente: GUATEMALA: Agenda de Competitividad para el Siglo XXI

El PRONACOM, en su etapa inicial, recibió financiamiento del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible —CLACDS- de INCAE, posteriormente se le otorgó presupuesto nacional, recibió aportes del sector empresarial y una donación japonesa administrada por el Banco Mundial, realizada en Diciembre de 1998, por un monto de US \$660,000, como resultado de la gestión realizada por el Director Ejecutivo y el Coordinador a nivel Empresarial del Programa para presentar el Proyecto de Competitividad, las iniciativas en marcha y los recursos financieros para apoyar las iniciativas prioritarias. (PRONACOM, 1999)

Agenda de competitividad

Con base en las potenciales y necesidades comunes, el PRONACOM estableció desde 1998 la Agenda de Competitividad, la cual fue puesta en marcha mediante la institucionalización del Programa, y el trabajo en 3 áreas:

- i) clima de negocios, ii) clústeres³ y (iii) comunicación.

³ La existencia de clústeres indica que la ventaja competitiva se fundamenta en las localizaciones de las unidades de negocios más que en una empresa o industria en particular. El objetivo final de los clústeres es mejorar la productividad de todas las industrias dentro del mismo. Estas industrias obtendrán más beneficios directos e indirectos por operar dentro de un clúster que los que obtendrían trabajando independientemente. Entre los principales beneficios cabe mencionar que los clústeres contribuyen a: - Incrementar las exportaciones, - Atraer inversión extranjera directa, - Definir el nuevo rol del Estado - Brindar acceso a información relevante y oportuna (sobre proveedores, tendencias, tecnología, etc.)- Definir mejores estándares de productividad y calidad, — Facilitar el intercambio de información sobre las nuevas necesidades de los clientes, - Incrementar la capacidad de innovación. La similitud de condiciones básicas en las que compiten las empresas dentro de un clúster (costos de energía eléctrica, agua, teléfono, salarios etc.), combinado con la presencia de muchos rivales, crea una genuina presión competitiva y de grupo y para destacar, provocando un alto grado de innovación. (Harvard, Porter)

En el área de clima de negocios, el PRONACOM inició trabajando con cuatro temas:

- i) Aduanas, ii) Revisión del Sistema Estadístico Nacional, iii) Promoción de Inversiones, y iv) Infraestructura de Transporte Vial.

En estos cuatro proyectos primarios se realizaron investigaciones, análisis y recomendaciones que se implementaron por las Comisiones Mixtas que se conformaron. Posteriormente se agregaron otros temas importantes que fueron analizados, como lo son:

- (i) implementación de un nuevo Sistema Estadístico nacional —SEN—,
- (ii) el impulso del Programa Nacional de la Calidad,
- (iii) la promoción de la inversión extranjera y la creación de un clima administrativo para las inversiones en Guatemala,
- (iv) el mejoramiento del sistema de capacitación técnica;
- (v) el fortalecimiento de la infraestructura de transporte multimodal: con la conclusión del Corredor del Pacífico y el apoyo en la creación del marco regulatorio del transporte marítimo; y
- (vi) el apoyo al marco regulatorio que garantice la libre competencia.

En el área de clústeres, el PRONACOM trabajó en el apoyo a la formación y trabajo de Comités Coordinadores que participan activamente en el proceso analítico para el fortalecimiento de los clústeres con mayor potencial de desarrollo. Se trabajaron los Comités: Vestuario y Textil, Forestal, Turismo y en Agroindustria los comités de Frijol, Papa y Frutales.

Cada comité formado se encuentra en un grado diferente de avance dentro del proceso analítico, pero destaca la Memoria de labores como avances relevantes los siguientes:

- Todos los comités contaron con los Diagnósticos de Sector, los cuales fueron preparados con la participación de los miembros del clúster.
- El clúster de Vestuario y Textil realizó un estudio de *Benchmark*.
- Los Comités de Vestuario y Textil y Forestal contaron con el apoyo para la ejecución de los Congresos Nacionales.

En el área de Comunicaciones, el PRONACOM instituyó una serie de publicaciones que con las que se informó a la población. Desde julio de 1998 publicó un Boletín Trimestral, en el que se dieron a conocer las actividades realizadas por el Programa durante ese período, y se han realizado una serie de seminarios para representantes de diferentes sectores industriales con el objetivo de dar a conocer el proceso analítico utilizado para el fortalecimiento de clústeres, y familiarizar a los participantes con los requerimientos de un diagnóstico sectorial enfocado en la competitividad y con el estudio de *benchmarking*. Posteriormente se realizaron seminarios- (PRONACOM, 1998)

En 1999 se presenta la Agenda de competitividad para el Siglo XX Guatemala: fue enmarcada y forma parte integral del Proyecto Regional de Competitividad. Para la elaboración de este documento se realizó un extenso trabajo de investigación con los principales actores y catalizadores del cambio en el país, presentándose los logros obtenidos en materia de competitividad, así como un análisis de las áreas que necesitan ser fortalecidas para lograr un fuerte posicionamiento de los países centroamericanos ante la economía global.

La agenda estableció 3 propósitos:

- (i) identificar las acciones de corto plazo del PRONACON,
- (ii) servir de guía para la ejecución de las grandes acciones que como país deban ser ejecutadas en pro de la competitividad en el largo plazo; y
- (iii) puntualizar los compromisos futuros con la Agenda Regional.

La Agenda Nacional de Competitividad partió de una visión de la Guatemala para los siguientes 20 años, enmarcada dentro del contexto de la Constitución Política de Guatemala, el contenido de los Acuerdos de Paz Firme y Duradera, así como de los resultados de una serie de foros y seminarios multisectoriales a nivel nacional e internacional y los objetivos y alcances del Programa Nacional de Competitividad.

Su objetivo fue contar con "Una plataforma económica firme y competitiva que permita* alcanzar una base social integrada, el fortalecimiento de la democracia y el desarrollo sostenible", cuya estrategia fue avanzar tanto en el área política como en la social, económica y de ambiente. (PRONACOM, 1999)

Dicha estrategia de país conto con tres precondiciones para su realización:

1. que, mediante el crecimiento sostenido, la base económica debe generar los recursos necesarios para que las otras áreas avancen;
2. la pobreza extrema debe ser reducida sosteniblemente mediante el incremento del empleo y los ingresos familiares para lo cual es necesario incrementar la inversión directa tanto local como extranjera, así como la ejecución de programas modernos de solidaridad social, adecuadamente focalizados y con los incentivos correctos, lo cual solamente; y
3. el progreso económico tiene que ser compatible con la conservación de los recursos naturales, introduciendo sostenibilidad al modelo económico-social.

El marco estratégico se sustenta en que la economía solo generará recursos en forma sostenida, si es competitiva, de donde surge que la búsqueda del incremento de la competitividad sea el eje central de la estrategia que Guatemala. Por tal razón, el marco conceptual bajo el cual se desarrolla esta estrategia tiene como soportes fundamentales la teoría de la competitividad empresarial y la concepción del desarrollo sostenible. (PRONACOM, 1999)

La competitividad que identifico el país por medio de acciones de PRONACOM implico la adopción de estándares internacionales en los aspectos que afectan la productividad de las empresas, para que éstas produzcan más bienes y servicios de calidad internacional a precios que compitan en el mercado nacional, centroamericano y mundial. En adición a la adopción de prácticas de producción, de comercialización y gerencia por parte de las empresas, existen algunos elementos clave para fortalecer la competitividad de esa base productiva, entre éstos: una buena gestión macroeconómica, un entorno empresarial dinámico, la confiabilidad en los derechos de propiedad y el fortalecimiento del comercio, inversión y mercado financiero, indica la Agenda de competitividad establecida en ese año. (Memoria de labores , 1999)

Así mismo, dos factores clave para el desarrollo de la estrategia fueron:

- i) la comprensión clara del posicionamiento actual de Guatemala y

- ii) el reconocimiento de sus potencialidades. Guatemala es geográfica, económica y demográficamente un país pequeño, presentando la ventaja de que inversiones que pueden ser consideradas pequeñas o medianas a nivel mundial, pueden dar un enorme impulso a la economía del país. Además, la posición geográfica tan privilegiada con la que cuenta Guatemala, la convierte en la puerta de entrada para todos los países Centroamericanos y en una plataforma natural para la producción y exportación de productos y servicios.

La primera parte del documento: Competitividad: Eje Central de la Agenda, se dividió en tres capítulos; el primero es una Visión para el año 2020 de la Guatemala en sus dimensiones política, económica, social, de ambiente y desarrollo y del rol del estado y la administración pública. Esta visión nacional es el contexto de acción de la Agenda y está enmarcada dentro del lineamientos de la Constitución Política de Guatemala, los Acuerdos de Paz Firme y Duradera, así como una serie de foros y seminarios multisectoriales a nivel nacional e internacional.

El segundo capítulo, Marco Conceptual: Un nuevo Paradigma de Desarrollo resume los principales elementos conceptuales utilizados para la elaboración de la Agenda. La concepción del desarrollo sostenible como fuente de avance político y social y la teoría de la competitividad empresarial, son las principales bases conceptuales de la estrategia contenida en la Agenda. La teoría de competitividad está constituida por los elementos clave del posicionamiento nacional y por cinco componentes: el macroeconómico, el clima de negocios, la reforma del Estado y marco legal, la sostenibilidad ambiental y el área social para la competitividad.

El tercer capítulo, Posicionamiento Nacional y Potencial Competitivo, se enfocó en la descripción de la posición actual de Guatemala ante la economía global, incluyendo temas como: el proceso de consolidación de la paz y del estado democrático que ha atravesado el país durante los últimos años, y una descripción de las principales características de Guatemala. En este capítulo también se presentó una descripción de los conglomerados económicos —clústeres— que tienen un alto potencial de desarrollo en el país: el turismo cultural y de naturaleza, la agroindustria de alto valor agregado vinculada con la agricultura del país, la manufactura liviana y los productos forestales, acompañada de algunas de las estrategias para que en cada una de estas actividades se utilicen efectivamente la dotación de recursos naturales y de capital humano del país para potenciar desde productos y servicios genéricos de bajo costo, hasta formas de competencia de alto valor agregado.

La segunda parte del documento: Agenda del Programa Nacional de Competitividad, incluye tres capítulos;

- El primero, Creación y Avances del PRONACOM es una breve descripción de los inicios del Programa a nivel Nacional, así como una descripción de su Estructura Organizativa y su forma de trabajo.
- El segundo capítulo, La Agenda en Marcha, presenta los principales avances a nivel nacional de cada una de sus divisiones de trabajo: Clima de Negocios, Fortalecimiento de Clúster y Comunicaciones.
- Por último, el tercer capítulo incluye las Acciones Prioritarias de la Agenda, que el PRONACOM ya tiene programadas.

La tercera parte del documento: Los Componentes de la Agenda Nacional, consto de tres capítulos.

- El primero, Agenda Nacional de Competitividad representa un consenso sobre los grandes lineamientos y las acciones prioritarias que tanto el sector público como el sector privado, deben emprender en el próximo siglo para elevar la competitividad del país en la búsqueda del bienestar económico y social de los guatemaltecos.
- El segundo capítulo, Estrategia de Implementación de la Agenda Nacional, describe las características que deben cumplirse para la implementación de la agenda, así como los principales elementos estratégicos que deberán ser considerados.
- El último capítulo del documento: Compromisos Nacionales con la Agenda Regional de Competitividad, describe las principales áreas y acciones que deberán trabajarse en forma paralela a las Agendas Nacionales de cada uno de los países centroamericanos.

Agenda de corto y largo plazo

Esta agenda marco como se ha indicado dos niveles de alcance: el prioritario y el de largo plazo. La Agenda de Competitividad de Corto Plazo, toma en cuenta la experiencia del trabajo realizado por el PRONACOM concretas entre los años 2000 a 2004, en cada una de las áreas en las que trabajo. En el clima de negocios, se propone la realización de las siguientes acciones prioritarias:

- Aduanas: i) mayor coordinación con la Superintendencia de Administración Tributaria — SAT—especialmente en la Intendencia de Aduanas, ii) propiciar la formulación de un Plan de Acción de Modernización del Sistema Aduanero de Guatemala y su ejecución; ii) impulsar el proceso para la unificación de la legislación aduanera a nivel centroamericano; y iv) impulsar la creación de un centro privado de capacitación en Comercio Exterior y Aduanas.

Se efectuaron actividades en atención esta agenda:

- Sistema Estadístico Nacional —SEN—: i) presentar y promover para la aprobación de la Ley para la creación e implementación del sistema. ii) apoyar y dar seguimiento a la implementación y puesta en marcha del marco institucional previsto en la Ley; iii) apoyar al SEN para la implementación de un sistema permanente que provea información relevante y oportuna para promover la competitividad, iii) acompañar al Superintendente del SEN para la consecución de los fondos necesarios; iv) crear un enlace entre el SEN y los Centros de Información al Público; v) impulsar la creación de la capacidad de análisis estadístico económico y productivo, tanto en instituciones públicas como privadas mediante capacitación y contratación de servicios; vi) impulsar la creación, equipamiento y funcionamiento del Centro de Información del Ministerio de Economía, como parte integral del SEN; y vii) promover la conexión e interrelación de las bases de datos relevantes para el tema de competitividad de entidades.

Actividades Específicas

- Diagnóstico y Benchmarking internacional
- Desarrollo de propuesta a 25 años plazo sobre censos y encuestas que deben realizarse. (terminados)
- Publicación de trifolios con indicadores de la actividad económica, monetarios y financieros, gasto e indicadores sociales.

Productos

- Anteproyecto de Ley de Transformación del Sistema Estadístico Nacional (SEN) — Transformación del INE. Se está trabajando con el CIEN, grado de avance: 90%
- Business Plan para la Implementación del SEN
- Sistema Nacional de Calidad

• Sistema Nacional de la Calidad: i) promover el funcionamiento de COGUANOR como regulador de las funciones en materia de calidad entre los Ministerios; ii) impulsar la difusión y adopción de los conceptos de Calidad y Sistemas para Aseguramiento de la Calidad; iii) facilitar el desarrollo de mecanismos de financiamiento para que las empresas interesadas puedan contratar los servicios de aseguramiento de calidad (ISO 9000 o cualquier otro); iv) impulsar la difusión y adopción de estándares y prácticas que conduzcan a la vigencia de sistemas de aseguramiento de la calidad a través de programas de trabajo conjunto entre el PRONACOM y las cámaras empresariales; y y) promover el correcto desarrollo de las funciones del Sistema Nacional de la Calidad.

Actividades Específicas

- Se conformó el Consejo Superior Permanente de la Calidad
- Se contrató un coordinador del Sistema Nacional de Calidad, el señor Luis Cordero.
- Se llevó a cabo un taller de validación del primer borrador de la Ley, con todos los actores relacionados con el tema.
- Se llevó a cabo la evaluación del traslado y operación del Laboratorio de Metrología para Guatemala.

Productos

- Plan de negocios, *Business Plan*, detallado para el desarrollo de la infraestructura y condiciones que le permitan al Sistema Nacional de la Calidad mejorar la calidad en el país, con el apoyo del Banco Mundial.
- Desarrollo de la Ley del Sistema Nacional de Calidad. Se trabajó con asesoría de consultores del Banco Mundial y abogados locales elaborando una Ley adecuada a las necesidades del entorno nacional pero basado en las mejores prácticas a nivel internacional

• Promoción de Inversión Extranjera: i) promover la creación del Comisionado Presidencial para la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera; ii) brindar el apoyo necesario para asegurar la implementación del Plan Estratégico desarrollado para crear la Agencia *Invest in Guatemala*; iii) dar seguimiento a la aprobación del Proyecto de Ley Nacional de Zonas Francas; iv) promover la mejora de las actuales zonas francas del país; y) promover el proceso de reingeniería de procesos; v) desarrollar un mecanismo de enlace con el SEN para la obtención de información oportuna; vi) identificar el ente responsable del establecimiento de políticas económicas y jurídicas apropiadas y favorables para el desarrollo de negocios y apoyarlo en el desarrollo de esas actividades.

Actividades Específicas

- Se realizó un estudio de diagnóstico y *benchmark* internacional con la consultora TSG y el Banco Mundial.
- Se llevó a cabo un diagnóstico detallado del entorno y situación de inversión en Guatemala.
- Estudio de la Agencia Mixta de Promoción de Inversiones.

Productos

- Se llevó a cabo un *benchmarking* de las mejores Agencias de Promoción de Inversiones del mundo.
- Se desarrolló una estructura basada en los análisis anteriores para un Agencia de Promoción de inversión extranjera y nacional, con el Acuerdo Gubernativo para su creación. (terminado; pendiente validación)
- Se cuenta con un plan de negocios detallado y específico a cuatro años para la implementación y operación de la Agencia.
- Adicionalmente se llevó a cabo el Análisis de Facilitación de la Ventanilla Única de Inversiones, ya que es un elemento de gran importancia en la colaboración para la atracción de inversión.

Sistema de Zonas Francas y Maquila

Actividades Específicas

- Se realizó un Análisis del Régimen de Zonas Francas y Maquila, y un Análisis de la Zona de Libre Comercio de Santo Tomás de Castilla -ZOLIC-; con la consultoría de TSG y el Banco Mundial.

Producto

- Se cuenta con un nuevo Proyecto de Ley de Zonas Francas y Maquila (en proceso, 90% de avance)
- Opciones y recomendaciones para la ZOLIC.

Manejo de la Cadena Productiva/Transporte

Busca identificar los cuellos de botella causados por el sistema de transporte en los distintos modos, que afectan la Competitividad de las empresas guatemaltecas. Se propone un marco legal y organizacional adecuado al entorno del país y basado en las mejores prácticas internacionales de transporte.

Actividades Específicas

- Se llevó a cabo el Estudio de Tarifas Marítimas con la consultora WEFA y el Banco Mundial.
- Se realizó un Seminario de validación del estudio de tarifas marítimas con el sector privado y público con el apoyo de la Cámara de Industria de Guatemala. Asociación Gremial de Exportadores de Productos No Tradicionales y la Comisión de Usuarios de Transporte Internacional de Guatemala, en el cual se le proveyó herramientas y teoría básica de Economía Marítima a usuarios de transporte Marítimo.

Productos

- Estudio y diseño de las recomendaciones para contribuir a mejorar el transporte marítimo en Guatemala: Negociación de los sobrecargos impuestos a los usuarios de transporte marítimo para reducirlos o eliminarlos, creación de una Ley de Transporte Marítimo, creación e implementación de una Administración Marítima.
- Se conto con los elementos para negociar con el CADA las tarifas marítimas.
- Se trabajo en Proyectos de Ley Marítima en base a las recomendaciones.

Competencia Doméstica

Adicionalmente a impulsar la Competitividad de las industrias, uno de los factores de importancia para el país es contar con las condiciones adecuadas y un favorable clima de negocios, que incluya un marco regulatorio apropiado que incentive y proteja la competencia.

Actividades Específicas

- Diagnóstico del entorno económico de Guatemala con relación al tema de competencia.
- Vídeo conferencia con el Comité Ejecutivo del PRONACOM para introducirles el tema.
- Capacitación; i) promoción de una política público-privada para la calificación técnica de la fuerza laboral; ii) promover y apoyar la reforma institucional, financiera y legal del Sistema de Capacitación Técnica para Trabajadores y la liberalización del sistema de capacitación; iii) impulsar la capacitación a nivel empresarial mediante la búsqueda de mecanismos innovadores de capacitación técnica y gerencial; iv) apoyar la creación de Centros de Información al público; y v) contribuir en la búsqueda de fuentes de financiamiento para que a través de *matching-funds* se logre mejorar el nivel tecnológico existente.

Actividades Específicas

- Estudio de Oferta de los Institutos de Capacitación. Se analizaron aproximadamente 150 instituciones.
- Análisis de la Demanda. Por medio de encuestas a más de 300 empresas pequeñas, medianas y grandes del sector formal.
- *Benchmarking* Internacional para conocer cuáles son las mejores prácticas que han tenido éxito en otras partes del mundo.

Productos

- Propuesta de reformas necesarias y recomendaciones para mejorar la capacitación e implementar un sistema de capacitación eficiente y exitoso en el país, el cual propone una ampliación de la oferta de capacitadores y el diseño del ente de Administración y Certificación de capacitadores.
- Reformas a la Ley de capacitación del país.
- Infraestructura Productiva: i) impulsar la creación de la legislación y la autoridad marítima nacional y su implementación; ii) apoyar las diferentes iniciativas que contribuyan a la reducción de las tarifas marítimas; iii) dar seguimiento a la implementación de convenios internacionales y regionales, en materia vial y marítima; y iv) apoyar la revisión y modernización de la normativa del subsector transporte para promover su eficiencia y competitividad.
- Marco Regulatorio de Competencia: i) dar seguimiento a la creación e implementación de la legislación sobre competencia; y ii) apoyar al órgano ejecutor de la misma para su ejecución.

En materia de Clústeres las principales acciones prioritarias fueron:

- i) impulsar las iniciativas de desarrollo de los sectores que presentan un gran potencial para trabajar como un clúster; ii) apoyar la implementación de por lo menos una acción específica dentro de los

clústeres; iii) buscar el del financiamiento para realizar los estudios de desregulación de las normas que afectan a los clústeres prioritarios, iv) promover y apoyar la puesta en marcha de los planes de acción a nivel micro y meso de los diferentes sectores en proceso de fortalecimiento.

Además de las acciones propuestas en la Agenda de Competitividad de Corto Plazo, el país debe complementar las acciones puntuales, teniendo como marco de referencia la visión de largo plazo para Guatemala. De esta cuenta, las principales áreas que necesitan ser reforzadas como país, se describen en los diferentes componentes de la Agenda Nacional en Pro de la Competitividad, la cual representa un consenso sobre los grandes lineamientos y las acciones prioritarias que, tanto el sector público como el sector privado deben emprender, con el objetivo central de elevar la competitividad del país en la búsqueda del bienestar económico y social para todos los guatemaltecos.

Los 5 componentes medulares de la Agenda Nacional de Competitividad fueron:

Macroeconomía y Finanzas, Microeconomía, Reforma del Estado y Marco Legal, Ambiente y Área Social para la Competitividad.

Una Gestión Macroeconómica y Financiera, es la base de la competitividad sostenible. Los resultados de la gestión macroeconómica miden por los niveles de crecimiento, ingreso *per cápita*, nivel de empleo, nivel inflacionario y tasas de interés y tipo de cambio que reporte la economía guatemalteca.

Los retos más importantes de las autoridades económicas fueron: a) introducir Certeza y confiabilidad a la gestión macroeconómica, b) resolver en forma sostenible el tema fiscal caracterizado por una presencia incremental de déficit fiscal, insuficiencia de recursos y constantes cambios tributarios no programados y poco evaluados c) dejar que los macroprecios se ajusten de acuerdo al mercado, sin intervenciones innecesarias y distorsionantes y d) modernizar la institucionalidad e instrumentos de gestión monetaria. (PRONACOM, 1999)

La política fiscal, la inflación, tasa de interés y tipo de cambio, la política de comercio exterior, los mercados de trabajo, el sector financiero y los sistemas de pensiones son los temas sobre los cuales se realizaron acciones inmediatas para alcanzar los retos presentados.

La competitividad a nivel Microeconómico fue fundamental para contar con un clima de negocios que permita promover mejoras en la productividad de las empresas y crear las condiciones para soportar un crecimiento sostenido de la misma. La dinámica del clima de negocios demanda una atención particular de la dimensión social, ambiental y de política institucional, ya que contribuye para que el país sea más atractivo como destino de inversión y porque la productividad de las empresas requiere de eficacia en esos niveles para conformar un entorno competitivo de operación y su consecuente impacto económico. En concordancia con lo anterior, una mayor productividad de la fuerza de trabajo, una política ambiental coherente, esquemas efectivos de regulación y administración de la justicia, así como estándares internacionales de desempeño institucional, entre otros, se constituyen en frentes de ventaja competitiva sobre las cuales se sienta el desarrollo económico.

Las áreas de atención, en las que se realizaron acciones, incluyen: la promoción de la competencia, la logística y servicios de infraestructura, la promoción de inversión productiva, la facilitación de la adopción de tecnología e innovación productiva, las estadísticas e información y la calidad, normas y certificación.

Las actividades de los clústeres ejecutadas en ese año 1999 fueron:

Agroindustria Alimenticia:

Por ser este un sector muy grande, se ha adoptado la estrategia de trabajar por subsectores. Se trabajan a la fecha los subsectores frijol, papa y frutas deciduos.

Actividades Realizadas

Frijol

Se trabajo en comisiones de trabajo de acuerdo con temas priorizados. Estos son:

Producción Agrícola fomentar el cultivo en áreas potenciales; generación y transferencia de tecnología; abastecimiento de semilla certificada; mejorar caminos de acceso; programación de cosechas.

Empresarialidad Agrícola organización; consolidar acciones para implementar economías de escala; promoción de vínculos comerciales. Procesamiento Industrial — promoción de alianzas; promoción de vínculos comerciales; desarrollo de productos; estrategias de exportación.

Financiamiento programas de crédito a cosechas; financiamiento a industrias; regulación de la oferta; información estratégica del mercado.

Para definir estos temas el PRONACOM con financiamiento del Banco Mundial, patrocinó durante el mes de septiembre, un taller de trabajo en donde se contó con representantes de toda la cadena productiva, así como otros actores del subsector.

Papa

Se realizó el diagnóstico del subsector papa, con un documento para discusión. Se realizaron encuestas y reuniones de trabajo con los principales actores de la cadena productiva y otros actores del subsector. Este proceso fue cofinanciado por el PRONACOM con financiamiento del Banco Mundial.

Frutas

Se formó comité de trabajo para darle seguimiento a la iniciativa de formar el clúster del subsector frutales. Se elaboró plan de trabajo del subsector y se inició acercamiento con los pequeños y medianos productores.

Forestal

Guatemala se deriva de la voz náhuatl *guauhtemallan* que significa tierra de árboles. Este ha sido un sector de gran potencial ya que en Guatemala el 51% en 1999, del suelo ha presentado vocación forestal y por la ubicación geográfica de cercanía los principales mercados.

Actividades Realizadas

En agosto se participó en EXPOMUEBLE y en noviembre en el V Congreso Nacional. Forestal, con el objetivo de presentar los resultados del diagnóstico y trabajar en planes de acción específicos sobre los siguientes temas: Educación y Capacitación; Financiamiento; Información a la Comunidad; Fortalecimiento Institucional; Comercio Exterior; Promoción de Inversiones y Negociaciones Internacionales; Productos para el Mercado de Exportación; Productos para el Mercado Local.

Además, quedaron nombrados los líderes empresariales responsables del seguimiento de trabajo de cada uno de los temas, quienes iniciaron sus reuniones de trabajo a partir de enero del 2000 y quienes contarán con el apoyo de un ejecutivo quien tendrá la función de Gerente del Clúster Forestal. Este proceso fue cofinanciado por el PRONACOM con fondos financieros del Banco Mundial.

Turismo

Guatemala es el país de la cultura viva. Un país pluricultural, multiétnico y plurilingüe. Este clúster se proyectó ser el mayor generador de divisas dentro del país.

Actividades Realizadas

Se elaboraron los estudios sobre Reforma Institucional y Plan de Desarrollo de Producto Orientado al Mercado, los cuales existen como documentos para discusión.

Vestuario y Textiles:

Este sector se presenta como una industria de transformación liviana, idónea para generar grandes cantidades de empleo para personas con poca educación. Asimismo, se presenta como el centro regional para la contratación, producción y mercadeo para la industria.

Actividades Realizadas

Se trabajó de acuerdo a las comisiones definidas durante el II Congreso Nacional de Vestuario y Textiles, en los siguientes temas: Educación y Capacitación, Centro de Información; Mercadeo; Apertura Comercial; Laboral y Sectores Conexos. Este evento fue cofinanciado por el PRONACOM, con financiamiento del Banco Mundial.

En esta materia, las principales áreas de acción incluyen: Seguridad Ciudadana, Reforma Judicial, Reformas relacionadas con Derechos de Propiedad, Acciones en Reforma Institucional del Gobierno Central, Desincorporación y/o Privatización y la Desregulación Económica.

En el tema de Ambiente, como una base natural para el progreso sostenible, es importante resaltar que Guatemala ha basado su competitividad, en gran medida, en la abundancia de recursos naturales, como consecuencia de su posición geográfica y climática. Los recursos: bosque, suelo, agua y aire, tradicionalmente, se consideraron como un recurso inagotable. Esta concepción cambia durante la década de los 80's, cuando la tendencia de conservación comienza a institucionalizarse, mediante la promulgación de la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente, y la Ley de Áreas Protegidas. Así mismo, el interés del sector privado por el tema se materializa con la creación de ONG's dedicadas a la protección ambiental, tales como: Defensores de la Naturaleza, FUNDAECO y ARCAS. (Memoria de labores, 1999)

En cuanto a lo que el sector agropecuario y forestal se refiere, el país mostro potencialidades en su división en cinco grandes regiones naturales, identificadas como productoras de agua, potencial agropecuario y contención de los recursos hídricos importantes, en términos de producción de energía, y el bosque latifoliado más importante de Centro América. En materia forestal, Guatemala fue miembro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (Protocolo de Kyoto) con emisión anual de 12,600 Toneladas de Carbono, una fijación anual de carbono de 2,477 toneladas. Este mercado mostro oportunidades importantes para Guatemala puesto que ya el país ha cumplido con las dos obligaciones impuestas: (i) desarrollar el inventario detallado de las emisiones de gas de invernadero para determinar su condición de base; y (ii) establecer una oficina de gobierno para llevar a cabo las transacciones presentes y futuras de la fase de Implementación Conjunta o el Mecanismo de Desarrollo Limpio (CDM).

La vulnerabilidad del país mostro efectos importantes afectando a las personas y el comercio, para gestionarla y aumentar la competitividad, la Agenda en Pro de la Competitividad se enfocó en 3 áreas de acción: 1) El manejo racional de los recursos naturales, 2) la recuperación de los recursos en riesgo, y 3) Prevención, atención, mitigación y recuperación de desastres naturales.

En el Área Social para la Competitividad, fue prioritario gestionar las brechas de acceso a servicios sociales que presentaba Guatemala para su reducción significativa, esto tanto por razones eminentemente sociales como por razones competitivas. Es preciso romper el círculo vicioso de la pobreza y la baja productividad, para lo cual se promovió un proceso simultáneo de transformaciones sociales y productivas.

Dentro de este marco, la Agenda rediseñada en 1999, se enfocó en: i) consolidar el Programa de Reforma Educativa, ii) consolidar el Programa PRONADE, iii) fortalecer CONALFA y los programas de educación bilingüe, iv) fomentar alianzas entre las universidades del país y el PRONACOM; v) impulsar la creación de centros de capacitación técnica especializados en los clústeres con mayor potencial, vi) fortalecer la reforma del sector salud para garantizar el acceso a servicios básicos de salud, enfocada especialmente a la prevención, vii) incrementar y facilitar el acceso de trabajadores al sistema de seguridad social y viii) aumentar los programas de guarderías y centros de cuidado de niños y jóvenes para facilitar la incorporación productiva de las mujeres, especialmente de las jefes de hogar. (Memoria de labores , 1999)

Para que las acciones en las que esta Agenda propuso concentrar los esfuerzos del país, se requirió de una Estrategia de Implementación con las siguientes características: coparticipación y coliderazgo del sector público-privado; integración de grandes, medianos y pequeñas empresas mediante el desarrollo de productividad y competitividad; reconocimiento nacional a la importancia de la integralidad de lo político, económico, ambiental, competitividad y social para alcanzar el desarrollo sostenible; sostenibilidad y largo alcance de los esfuerzos para alcanzar la competitividad; y que los beneficios de la competitividad lleguen a todos los guatemaltecos.

Para convertir esta Agenda en una acción de involucramiento nacional, fue necesario un esfuerzo serio y amplio de creación de Conciencia De Competitividad. La organización que se adoptó para la implementación de la Agenda descansó en 3 instituciones, organizadas en una iniciativa denominada Consejo para el Desarrollo Económico, CONDECO, cuya finalidad principal fue impulsar acciones que contribuyan al desarrollo económico de Guatemala y deliberar sobre las estrategias de país, indica la Memoria de labores de PRONACOM de 1999.

Estas instituciones son: El Consejo Nacional para la Exportación — CONAPEX-, la Agencia de Promoción de Inversiones —PROGUAT- y el Programa Nacional de Competitividad — PRONACOM-. Su principal finalidad ha sido implementar acciones que eleven la competitividad del sector productivo en Guatemala.

Por último, se consideraron los Compromisos Nacionales con la Agenda Regional de Competitividad, resaltando la necesidad de discutir y coordinar las políticas nacionales a nivel regional sobre todas las áreas de políticas.

En Comercio Intrarregional, fue planteado como una meta tanto nacional como regional para un buen entorno macroeconómico, reconociendo que el crecimiento económico y el comercio intrarregional solo pueden fomentarse si aumenta la calidad de la infraestructura de transporte y comunicaciones del área y que la liberalización plena del comercio Centroamericano es el instrumento más importante con que se cuenta para aumentar el tamaño del mercado y establecer la condición de Centroamérica como socio comercial creíble. El desarrollo de estándares comunes a todos los países y una presencia coordinada en el campo internacional podrían fortalecer la posición de Centroamérica en el mundo, con notables beneficios en el área económica. (PRONACOM, 1999)

Las Negociaciones Comerciales conjuntas, la Infraestructura de interconexión regional, el desarrollo de un Sistema Financiero Regional y el Fortalecimiento de los Clústeres de escala regional, como el turismo, agronegocios y textiles y prendas de vestir, fueron a los que se les presto especial atención en forma paralela a las Agendas de cada país Centroamericano.

Validación de la agenda en 2001

En febrero de 2001 se validó la Agenda Nacional de competitividad en un taller de trabajo con participación de 170 empresarios, líderes del sector Público y empresarial, la presencia del sector académico y organismos internacionales con el objeto de replantear las prioridades del primer taller de 1998 e identificar nuevas para los siguientes cinco años. (PRONACOM, 2001) De esa cuenta se plantearon el orden de importancia las siguientes prioridades y en el área de clima de negocios las siguientes:

#	Prioridades en orden de importancia de 2001 a 2006	Prioridades para mejorar el clima de negocios para atraer inversión.
1.		Certeza jurídica
2.	Certeza jurídica	Seguridad ciudadana
3.	Seguridad ciudadana	Educación y capacitación
4.	Infraestructura física	Infraestructura física
5.	Estabilidad y seguridad económica	Estabilidad en políticas de Estado a largo plazo

Fuente: Boletín febrero 2001 PRONACOM

De esa cuenta se validaron las siguientes áreas en PRONACOM

Clima de negocios	Clústeres	Responsabilidad Social Empresarial	MicroNet
Promoción de la inversión Transporte Sistema Nacional de Estadística Capacitación técnica Sistema Nacional de calidad Ley de competencia	Agroindustrial (frijol, papa, frutales deciduos) Forestal Turismo Vestex		

Fuente: Boletín febrero 2001 PRONACOM.

Dentro del área de clima de negocios se habilitó una agencia para la atracción de la inversión nacional y extranjera por medio de una Agencia de Promoción de Inversiones denominada: *Invest in Guatemala* que comenzó a funcionar el segundo semestre del 2001.

El proyecto con Banco Mundial

Durante el año de 1999, se trabajó en el Programa Nacional de Competitividad - PRONACOM- con fondos de una donación japonesa, la cual fue administrada por medio del Banco Mundial. Esta donación tenía una duración de un año, de enero a diciembre de 1999. Ya que no fue utilizada por completo la donación, fue solicitada y otorgada una extensión de la donación hasta junio del 2,000, para completar el diseño y estudio de los proyectos en marcha, indica la Memoria de Labores de PRONACOM de ese año.

Para la implementación de los proyectos que necesitarán financiamiento y para continuar el apoyo al PRONACOM, se diseñó un préstamo con el Banco Mundial. Este préstamo fue negociado en 2000, cuyas áreas contempladas en el diseño son todas las áreas de:

- Clima de Negocios, especialmente con enfoque en el financiamiento requerido para la implementación y puesta en marcha de los proyectos.
- El otro componente fue para el fortalecimiento de los Clústeres.

Monto:	BIRF (Banco Mundial)	US \$20.3 millones
	Gobierno de Guatemala	US \$ 1.7 millones
	Sector Privado (fondos individuales)	US \$ 11.3 millones

Plazo: 22 años, incluyendo 5 años de gracia

Período de Ejecución: 4 años

Vigencia Esperada: Noviembre de 2001

Fecha de cierre esperada: Noviembre de 2005

Se firma convenio de préstamo con el Banco Mundial en mayo de 2002 y en Julio se firma con PNUD para el manejo económico del convenio de préstamo número 7044-GU entre Guatemala y el Banco Internacional De Reconstrucción y Fomento -BIRF-, para el financiamiento parcial del

proyecto de competitividad, por un monto de US\$20,300,000. Por un plazo de 17 años con 5 de gracia.

El objetivo del préstamo en su momento fue definido para " Fomentar el crecimiento económico y reducir la pobreza en Guatemala, ayudando primariamente a la micro, expectativas de inversión planteadas en los componentes estratégicos del documento de préstamo. Debido a que el entorno económico del país varió desde el año que se iniciaron las negociaciones (1998) hasta la suscripción del Convenio de Préstamo (2002), y se tuvieron tres gobiernos, algunos de los componentes originales fueron renegociados para implementar otros de mayores resultados.

Es por ello por lo que, el rol del PRONACOM es el de liderar y posicionar una visión de país en el largo plazo a través de la articulación de esfuerzos entre el gobierno, las autoridades locales, los empresarios, la academia y los trabajadores, con el fin de lograr alcanzar la visión de país planteada por el Gobierno de turno. El préstamo tuvo una vigencia de 17 años, incluyendo un período de gracia de 5 años.

El plazo para los desembolsos era de cuatro años contados a partir de la vigencia del convenio de Préstamo. El Proyecto inicialmente fue fundamentado en seis componentes estratégicos:

Clima General de Negocios, Promoción de Inversión Extranjera Directa, Innovación y Aprendizaje de Competitividad, Información de Servicios de Desarrollo comercial en base a tecnología, Iniciativas locales de competitividad y Coordinación de Actividades de competitividad nacional e internacional

En el año 2004 se definió una Agenda Nacional de Competitividad, con participación de diversos sectores que permitiría dar cumplimiento en una forma ordenada a los componentes del Préstamo, así como marcar las prioridades que fortalecerían la competitividad de país y determinar la ruta a seguir en los siguientes diez años. En 2004 se crea la Unidad Ejecutora, según Acuerdo Gubernativo 3006- 2004

A lo largo del periodo de ejecución del préstamo, se fueron replanteando los ejes y los programas y proyectos para el cumplimiento de los objetivos de este de acuerdo a las prioridades de cada gobierno.

Ejecución del Préstamo BIRF 7044 GU de octubre de 2004 a junio 2009

En septiembre de 2005 se lanza la Agenda Nacional de Competitividad Guatemala 2005- 2015.

Se firma la enmienda del préstamo BIRF 7044- GU y se ejecuta en octubre del mismo año.

Las intervenciones y acciones realizadas por PRONACOM e *Invest in Guatemala* influyeron positivamente en el desempeño económico del país. Del año 2005 al 2008 se obtuvieron inversiones extranjeras directas de alrededor de US\$813 millones de dólares que generaron alrededor de 25,315 empleos. (Banco Mundial , 2009)

También el clima de confianza y la mejora del clima de negocios, propició un interés, en empresas extranjeras de servicios, sobre todo los denominados *call centers*. Las acciones llevadas a cabo por los últimos dos gobiernos tuvieron resultados positivos resaltados por el Banco Mundial, tales como:

La conformación de redes de aliados que permitieron realizar proyectos que respondieran a los ejes de la Agenda Nacional de Competitividad; crecimiento de las exportaciones nacionales; aprobación de leyes relacionadas con el clima de negocios: Reformas a la ley de Zolic, Reformas al Decreto 29-89, Ley de Garantías Mobiliarias; Reforma a ley de Zonas Francas, Firma Electrónica, Sistema Nacional de la Calidad; cabildeo para la aprobación de leyes como: Alianzas para el Desarrollo, Ley de Competencia, Ley de modificación del INE, Reformas a ley de Minería, Reformas a Zonas Francas y Decreto 29-89, etc.

Se llevó a cabo la mejora en la calidad de los sistemas de información estadística y de calidad del país; el fortalecimiento de las instituciones relacionadas con trámites aduaneros y mercantiles; descentralización y alineación institucional con el fin de mejorar el clima de negocios del país; apoyo a los gobiernos locales; incidencia con acciones puntuales para mejorar los índices en mediciones internacionales en temas municipales y de negocios; conformación de once clústeres (conglomerados) en todo el país; realización de inteligencia de mercados para generar nuevas oportunidades de inversión en el país, entre otras; generación de nuevos 25,000 empleos directos a través de la atracción de inversión extranjera directa; gestión macroeconómica; apertura comercial; y la competitividad de las inversiones.

Durante el período 2004-2008 la mayoría de los programas ejecutados respondieron a los seis ejes planteados en la Agenda Nacional de Competitividad. Ajustándose las actividades en las grandes líneas planteadas en el préstamo (Banco Mundial, 2009)

Entre los proyectos exitosos realizados con recursos del préstamo, y en el cual PRONACOM fue facilitador se encuentran: la Implementación del Sistema Nacional de la Calidad, ya que se aprobó la ley del Sistema Nacional de la Calidad, y se inauguró el laboratorio de Metrología; el Sistema Estadístico Nacional, la revisión de la Ley del INE y el incremento de su presupuesto y la Competitividad como Agenda Nacional, creándose la Agencia de Promoción de Inversiones *Invest in Guatemala*. Se cambió hacia un enfoque orientado a la descentralización de las acciones a favor de la competitividad y alianzas entre los sectores público y privado para su ejecución, como las llevadas a cabo entre PRONACOM y los Grupos Gestores de Quetzaltenango y AGER. En lo relacionado al clima de negocios en 2007 el informe *Doing Business* de ese año calificó a Guatemala como uno de los diez países más reformistas del mundo en favorecer el clima de negocios. En el 2006 el índice global de competitividad reportó que el país subió 20 posiciones, pasando del puesto 95 al puesto 75.

Otro de los logros fue lo relacionado a la eficiencia administrativa con la creación de la ventanilla ágil que permitió la reducción a un solo procedimiento para el registro de empresas, trámite en 24 horas para comerciante individual y para sociedad patente provisional en 24 horas y definitiva en 17 días implementándose en 13 departamentos de Guatemala, con el fin de no duplicar los expedientes de los instrumentos evaluación ambiental

Otro de los logros importantes fue lo relacionado a Visas, Residencias y Permisos de Trabajo estableciéndose por medio de un diagnóstico que el trámite era de aproximadamente 90 días y que el listado de países exentos de visas era poco ampliado el listado de países de 42 exentos de visas a 82. Se elaboraron los procedimientos para la flexibilización de la Política Migratoria a países de Categoría Consultada (República de China Popular, Cuba y Colombia) y se logró la implementación de Visa Centroamericana a partir de 10 de diciembre desde Guatemala a Nicaragua. Así mismo se logró reducir el pago de capacitación indirecta para el otorgamiento de permisos de trabajo de Q10 mil a Q3 mil anuales, a nivel técnico y ejecutivo. Además, se trabajó en la emisión del Acuerdo Gubernativo 111-2006, del 7 de marzo 2006, en el cual se elimina el pago de Q3 mil por capacitación indirecta a nivel ejecutivo por permiso de trabajo. El trámite de los permisos de trabajo se ha reducido a cinco días.

En lo relacionado a Licencias Sanitarias y Registros Sanitarios se creó una Ventanilla de Servicios del MSPAS para reducir los tiempos de autorización de licencias. Se estableció el Arancel por Servicios prestados.

Departamentos de la Dirección General de Regulación, Vigilancia y Control de la Salud, el cual entró en vigor a partir del 20 de junio del 2006. en agosto 2007 se crea la nueva Ventanilla de Autorizaciones Sanitarias MSPAS en CIG para el tema de alimentos, medicamentos, productos afines y materia prima.

Otro proyecto importante fue lo relacionado a Lanzamiento *E-Regulations*: El 14 de noviembre de 2007 se lanzó el Sistema en línea *E-regulaciones* con el objeto de facilitarle a los inversionistas extranjeros y locales el hacer negocios en Guatemala.

En las Acciones de asociatividad que promueven el Desarrollo Rural se desarrolló un movimiento exportador de Cooperativas y Asociaciones Rurales (4 Pinos, Fedecocagua, Proderqui, Cedros, Labradores Mayas, AGER y Red Nacional de Grupos Gestores, Kiej de los Bosques e Idea Tu empresa) entre muchas otras que emergen y que irradian el desarrollo a nivel nacional y un modelo de concesiones comunitarias forestales reconocido a nivel internacional y que se posiciona exportando con mayor valor agregado.

El informe sugiere áreas de Mejora de la Unidad Ejecutora en cuanto al tema de la efectividad de las acciones realizadas. Al evaluar los indicadores de desempeño se revisaron documentos como memorias de labores, Avances y Retos de la Agenda Nacional de Competitividad, los resultados de las entrevistas y el análisis del gasto, con el fin de determinar si las acciones planteadas, fueron exitosas. Sin embargo, se observó que no se establecieron indicadores del desempeño para cada componente, indica el informe interno de PRONACOM.

Las dificultades manifestadas fueron lo relacionado al cambio en las gestiones de administración tanto por el PNUD y el Ministerio de Economía, debido a los procedimientos, sin embargo, en el 2008 fue solucionado con la implementación de un manual operativo con la normativa a seguir indicada por, el Banco.

Proyecto con ONUDI

En 1999 la Organización de Naciones Unidas para el desarrollo industrial ONUDI, fue requerido por el Comité Nacional de Competitividad, quien por intermedio del Vicepresidente de la República coordinado por el Ministerio de Economía, solicito los servicios de la Agencia para apoyar los esfuerzos de desarrollar la industria la cual se consolido en una visión exploratoria en febrero de 1999. De esa cuenta se consolidó en un Programa integrado de apoyo al Sector Productivo de Guatemala, a solicitud del Estado de Guatemala y del sector privado de ese entonces. (PRONACOM- ONUDI, 2005)

El proyecto de ejecución en cuatro años comenzó en julio de 1999, concentro en la ejecución de presupuesto total de US \$11,421,700 con seis componentes para encarar los problemas prioritarios del país y apoyar a las contrapartes claves en cooperación cercana con el Ministerio de Economía. Sus componentes claves fueron:

- a. Mejorar el ambiente de capacitación para las industrias agroindustriales
- b. Dar apoyo al desarrollo de la Pequeña y Mediana empresa PME.
- c. Establecer un sistema nacional para la estandarización,
- d. Establecer la red informativa y promover inversiones extranjeras.
- e. Mejorar y dar a conocer procesos de producción más limpios para reducir el impacto negativo en el ambiente.
- f. Apoyar a la formulación de políticas industriales

Dichos alcances se desvirtuaron y se redujeron los resultados. No se realizaron los aportes de contraparte previamente definidos, indica el informe del director ejecutivo de ese entonces Rubén Morales en su informe al Banco Mundial.

El programa termino en diciembre de 2003, lo que definió por parte de ONUDI que se conceptualizara el programa denominado como Programa Puente. Este reformulamiento, tuvo como objetivo dar continuidad a las actividades realizadas durante la primera etapa en el programa de 1999- 2003 relativo al Apoyo al Sector Productivo para Guatemala de ONUDI, principalmente en el área agroindustrial a nivel de la micro, pequeña y mediana empresa, y por otro lado definir y ajustar la intervención del Programa Integrado en estas áreas durante la segunda etapa.

La financiación de dicho proceso requirió que se firmara una enmienda al convenio entre ONUDI y el Estado de Guatemala de 1999 y la necesaria contrapartida de Guatemala con un desembolso el cual provino del préstamo BIRF 7044 consistente en US\$ 200,00 y un fondo no reembolsable de US\$ 200,00 de ONUDI. (Acuerdo ONUDI)

Las actividades de este proyecto esta enmarcado en el componente Guate compite, dentro de Vamos Guatemala. el programa Puente permitió tener acceso a la cartera de técnicos expertos en desarrollo industrial de ONUDI, los archivos de estudios y trabajos que ya han sido elaborados por expertos durante la ejecución del Programa integral, además de trabajar con aliados de ONUDI a nivel internacional. Finalmente, la visión estratégica apoyar la modernización del sector industrial con énfasis en la productividad y competitividad de la pequeña y mediana empresa para que se incorporen a los tratados de libre comercio, específicamente al TLC con Estados Unidos, en el

marco de la reactivación económica y social, resalto el director ejecutivo de ese entonces en su informe.

Resultados por su subcomponente

- a. Desarrollo de la industria de alimentos. Cuyo resultado ha sido: a) veinte empresas con diplomado de inocuidad, b) propuesta para establecer la vigilancia sanitaria con entes acreditados.
- b. Desarrollo de la industria de cueros. Este componente planteo los siguientes resultados: a) laboratorio de control de calidad enfocado a la industria del cuero, b) técnicos de laboratorio calificados y capaces de aconsejar a las tenerías en cuestiones de calidad; c) seminario y curso de capacitación en aseguramiento de la calidad en procesamiento de cueros a corto plazo, d) mercado identificado e) plan de abastecimiento de materias primas.
- c. Gestión de la calidad ISO 9000, se plantearon los siguientes resultados: a) certificar a 15 empresas, documentando sistemas de calidad y mejorar los servicios y productos que ofrecen las empresas para que sean competitivas.
- d. Análisis de la competitividad del Sector Industrial de Guatemala. Este componente permitió que por medio de herramientas de *benchmarking* para establecer las mejores practicas internacionales, mediante datos duros, estudia la tendencia y dinámicas sectoriales. Se uso de modelo el Estudio de Ecuador en 2004.

Donación Japonesa TF055805

En octubre de 2006 se firma un documento de entendimiento con Japón para una donación identificada con el registro TF055805 la cual se aprueba mediante acuerdo 155-2007. Está destinado a formación de capacidades para la población indígena y ONG locales.

En enero se implementa la Unidad Ejecutora Especial con Acuerdo Ministerial 01. 2009.

Programa económico desde lo rural PDER

Se diseña y gestiona en 2009 en mayo se establece la ejecución de funciones de los prestamos BIRF 7474-GU y BID 1733/OC-GU según acuerdo 372-2009 la cual inicia en 2010 junto a otros ejecutores: SEGEPLAN y FONAPAZ con componentes asignados.

Los datos generales son:

PRÉSTAMO DEL BIRF: US\$30 millones, TÉRMINOS: Período de gracia = 5 años; vencimiento = 17 años.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO: Este proyecto busco una fuerte participación indígena para mejorar la competitividad de las áreas rurales y fortalecer la capacidad institucional de los organismos públicos para adoptar un modelo de gestión territorial.

Fue diseñado para promover el desarrollo económico en las áreas rurales, el Programa desarrollaron tres componentes: (1) Inversiones en encadenamientos Productivos (2) Fortalecimiento de Capacidades Institucionales de Gestión Territorial para la Competitividad y 3) Gestión, Seguimiento y Evaluación del Programa. PRONACOM se encargó del componente 1: 1.1 y 1.2.

III.I. Componentes del Programa

- a) Componente I. Inversiones en Encadenamientos Productivos. El objetivo global del Componente es mejorar los ingresos de la población rural, principalmente indígena, a través de la dotación de inversiones múltiples a organizaciones rurales productivas que incluyen acceso a mercados, asistencia técnica, capital de arranque, servicios financieros, infraestructura productiva y acceso a telecomunicaciones.

Incluye la implementación de los siguientes sub-componentes:

a.1) Servicios de Desarrollo Empresarial (subcomponente 1.1): Permitirá a las organizaciones productoras rurales acceder a nuevos mercados y encadenarse con empresas compradoras, proveyendo: a) inteligencia de mercados; b) asistencia técnica; y c) capital de arranque. Institución co-ejecutora, Ministerio de Economía (MINECO).

a.2) Acceso a Servicios Financieros (subcomponente 1.2): Facilitará el acceso a crédito a los clientes del programa para facilitar su inserción a mercados más grandes y competitivos. Institución co-ejecutora, Ministerio de Economía (MINECO).

Préstamo BID 1734

El préstamo BID 1734/OC-GU, que fue aprobado en agosto de 2012 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por un monto de US \$29 millones, llegó al final de su ejecución el 24 de febrero 2019, con un monto erogado de US \$18 millones 873 mil y US \$2 millones 613 mil, que correspondieron a la contrapartida de Guatemala. Se ejecuto a finales de 2016 y cerro en 2019, con un cierre administrativo en 2020.

Dichos fondos sirvieron para financiar los 5 componentes del Programa de Apoyo a Inversiones Estratégicas y Transformación Productiva, que ejecutó, desde agosto de 2013 a febrero de 2019, PRONACOM.

El Programa BID 1734 de Inversiones Estratégicas y Transformación Productiva se ejecutó desde el Programa Nacional de Competitividad –PRONACOM–.

El componente 1, Mejora al Clima de Negocios e Inversión, tiene contempladas intervenciones con DIACO, capacitaciones de Gobierno Corporativo, apoyo a la agenda legislativa para el clima de negocios, así como el apoyo de un sistema para Licencias de Construcción.

- Resultados obtenidos: se avanzó en la simplificación de procesos para la inscripción de empresas y en la creación de la ventanilla de trámites previos para la obtención de una

licencia de construcción, simplificaciones para automatización de procesos administrativos y actualizaciones, el lanzamiento de la aplicación móvil Asísehace.gt, el desarrollo de patentes electrónicas y el perfeccionamiento del sitio e- servicios.registromercantil.gob.gt, el cual facilitó la inscripción electrónica de sociedades mercantiles y empresas individuales.

El componente 2, Proyectos Dinamizadores de la Economía, contempla la ejecución de dos proyectos: el Tren de Cercanías o Metro Riel y la primera fase de Circunvalación Vial.

- Resultados: se elaboró el estudio del Metro Riel, el Plan de Infraestructura Vial y se le dio continuidad a la iniciativa para el libramiento de la Ciudad de Guatemala a través de la Interconexión vial CA-09 Norte- CA-01 Oriente.

El componente 3, Servicios de Desarrollo Empresarial, implementa una estrategia integral de tres ejes: productividad, emprendimiento e innovación. Dentro de la productividad, se apoya a 10 PROMIPYMES; y en emprendimiento e innovación se apoyan emprendimientos y MIPYMES para que alcancen mayores tasas de productividad.

- Resultados: se dio impulso al ecosistema emprendedor mediante el Plan Emprendamos Guate, que benefició a mil personas y permitió la creación de 26 centros de formación.

El componente 4, Desarrollo Territorial, involucra territorios priorizados con sectores productivos, considera la intervención en territorios priorizados con sectores productivos. Parte de las actividades son Desarrollo de Plan para Guatemática, Plan de Desarrollo de Sacatepéquez, Apoyo a Mesas de Competitividad Territoriales, Apoyo a la Estrategia de Ordenamiento Territorial y Desarrollo de Estrategias de Atracción de Inversión Local para Municipalidades.

- Resultados: se promovió la formulación de planes de desarrollo y ordenamiento territorial en Totonicapán, Zacapa y Alta Verapaz.

El componente 5, Fortalecimiento Institucional, incluye actividades como auditoría externa del programa, evaluación del programa, estrategia de comunicación y el equipo coordinador del préstamo, equipo técnico, así como monitoreo y evaluación.

Plan de la Alianza para la prosperidad del triángulo Norte PAPTN

PRONACOM es designado para coordinar la ejecución de este plan. Incluye una serie de acciones y proyectos. Es una iniciativa que busca dar una respuesta estructural, con acciones en el corto y mediano plazo, al acelerado crecimiento en el flujo de migrantes y menores no acompañados hacia los Estados Unidos provenientes de los países del **Triángulo Norte** de Centroamérica.

El Plan de la Alianza para la Prosperidad del Triángulo del Norte - PAPTN - que incluye a Guatemala, El Salvador y Honduras, surge a raíz de la crisis de los niños migrantes en el 2014.

Es un plan enfocado en impulsar programas de desarrollo que creen condiciones óptimas para los guatemaltecos, de tal modo que se reduzca la migración a Estados Unidos y se mejore el estilo de

vida de la población. Con ayuda de representantes del sector público, privado y sociedad civil el PAPTN realiza estrategias y planes de acción para mejorar el país.

Su principal objetivo es mejorar la calidad de vida de los habitantes de estos países con la creación de oportunidades económicas, y la ayuda de los Estados Unidos, principal socio cooperante. La formalización de dicha cooperación y su apoyo al Plan de la Alianza, se da a través de la Estrategia de Relacionamiento de EE. UU en Centroamérica publicada en diciembre del 2015.

Para reafirmar la cooperación, los tres presidentes del Triángulo Norte realizaron una visita a los Estados Unidos, en donde fueron recibidos por Joseph Bien, el Vicepresidente del país norteamericano. En la reunión programada, se abordaron varios puntos y se confirmó el compromiso de los cuatro países para sacar adelante los objetivos propuestos dentro del Plan, los cuales fueron plasmados en el “Comunicado de la casa de Blair”. (PRONACOM, 2022)

Para alcanzar el objetivo del Plan, se contó con cuatro ejes: dinamizar el sector productivo, desarrollar el capital humano, mejorar la seguridad ciudadana y el acceso a la justicia, y fortalecer las instituciones.

El plan busca reducir los niveles de migración en los países del triángulo norte (Guatemala, El Salvador y Honduras) por medio de acciones interinstitucionales que brinden mayores oportunidades económicas a la población.

El PAPTN priorizo 51 municipios según los índices en necesidades básicas insatisfechas, porcentaje de pobreza, saldo neto de migración, entre otros.

Parte del trabajo realizado en el marco del Plan de la Alianza, ha sido el seguimiento a los compromisos adquiridos por Guatemala y que se encuentran dentro de la Estrategia de Relacionamiento de EE. UU con Centroamérica. La recopilación de la información adecuada, en coordinación con las entidades relevantes del Organismo Ejecutivo, permitió que el país centroamericano fuera certificado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos por el cumplimiento de los compromisos mencionados.

En el caso de Guatemala, la generación de oportunidades económicas va directamente atada a la mitigación de la migración, pues la falta de empleo y/o bajos ingresos es la principal razón para decidir migrar, ya sea dentro o fuera del país, según fuentes de información como la Organización Internacional del Migrante y Encuestas a Hogares.

Para ampliar la participación de la sociedad civil y seguir fomentando el diálogo, se instalaron cuatro mesas de trabajo que corresponden a cada uno de los ejes del Plan (dinamizar el sector productivo, desarrollar el capital humano, fortalecimiento institucional, y mejorar el acceso a seguridad y justicia).

MCC

Los registros vistos en el Archivo de PRONACOM, muestran que el país inicio sus primeras gestiones en 2004 para acceder a dicho proyecto.

En 2012 se inician las gestiones para que Guatemala sea elegible para el Programa Umbral el cual se consolida luego de varios años de gestiones que vienen desde 2004, cuyo mayor impulso ha sido logra la elegibilidad en el año 2014, el cierre sucedió en 2021 (Informe del director ejecutivo en 2011 y 2012,) Documentos de este periodo se encuentran en las oficinas centrales.

La documentación e información de dicho proyecto se encuentra en el portal de PRONACOM y sus archivos físicos en las oficinas actuales del Programa.

3. Tabla de códigos de los documentos del Área Técnica y propuesta para la estructuración de datos en el sistema de gestión documental y la indexación de documentos digitales.

Para proceder a la descripción y digitalización de los documentos es preciso que se cuente con un modelo de organización de los documentos que comprenda todas las categorías y subcategorías y series documentales de las áreas y jefaturas de PRONACOM con la finalidad de contar con herramientas para la estructuración de los datos.

Estos códigos servirán para la generación de la estructuración de los documentos en su sistema, así como elementos que contribuyen para la metadata⁴ de cada documento que se sistematizara y los elementos que sirven para ubicar la información por su contenido y por el nombre que se los asigne al digitalizarlo como parte del proyecto. Para ello y atendiendo al Cuadro de clasificación de los documentos del Área Técnica y la revisión de los documentos realizada por la autora, se propone la siguiente tabla de datos.

El modelo que se ha usado para la organización es el modelo orgánico- funcional, que asigna a cada una de las estructuras organizativas y sus documentos una codificación basada en la teoría administrativa, historia institucional y con los estándares de las normas de descripción archivística de ISAD G la cual incluye la norma ISAAR CPF sobre encabezamientos de corporaciones, familias y personas. con la que se elaboran los directorios de los documentos. Identifica a cada Unidad con un número desglosado hasta nivel de serie.

Los códigos están compuestos por:

Unidad/ Área: Código numérico basado en el organigrama institucional actual. Incluye los elementos de los antiguos organigramas.

Sección: subdivisión de la Unidad

Series: documentos generados mediante una actividad recurrente

Subseries: desagregación de las series documentales

Unidades documentales: unidades simples

Cada documento que se ingrese al sistema tendrá presente esta tabla de códigos para la indexación o indización⁵ para asociarlo el documento a una estructura en un sistema informatizado. La raíz de la estructura de los documentos vistos son las propuestas mostradas en la propuesta de códigos raíz.

La propuesta es trabajar orgánicamente para definir en que serie se queda y como se cada proyecto se alinea a estas funcionalidades.

Clúster es para el periodo de la primera década.

⁵ Ordenación de una serie de datos o informaciones de acuerdo con un criterio común a todos ellos, para facilitar su consulta y análisis.

TABLA DE CODIGOS DEL AREA TECNICA - (ISAD G)						
Código	UNIDAD / AREA	SECCION	SERIES	SUBSERIE	UNIDAD DOCUMENTAL	OBSERVACION
2	AREA TECNICA					
2.1		Clúster				
2.2		Clima de negocios				
2.3		Inversión extranjera directa				
2.4		Comunicación				
			BIRF 7044 -GU	2002- 2004		
				2005- 2009		
			DONACION JAPONESA			
			ONUDI	1999- 2003		
				SEGUNDA ETAPA		
			PROYECTO PDER			
			BID 1734			
			MCC			

4. Informe sobre la identificación de publicaciones especializadas externas e internas para conformar un centro de documentación especializado de PRONACOM y categorías de documentos para el uso institucional.

La revisión realizada en el archivo inactivo o histórico de PRONACOM que se ejecutó de parte de la consultora identificó documentos de archivo y colecciones documentales que fueron colectadas por personal del programa desde el año 1998 hasta el año 2019. Los archivos fueron identificados en el apartado 1 de este informe y las colecciones o publicaciones son las que se identifican en esta área.

Estos documentos que no constituyen material de archivo de PRONACOM, pero en varias categorías se alinean a sus proyectos y se dividen en varios tipos documentales, los cuales pueden constituir elementos para generar un Centro de Documentación Especializado para PRONACOM.

Colección documental	Detalle del tipo de publicaciones	Volumen estimado
Publicaciones formales	Publicaciones formales de organismos internacionales	3 cajas de plástico con un estimado de 170 libros
Informes	Informes de entidades estatales, semiautónomas relacionadas con el quehacer de competitividad y /o del Estado Manuales de entidades estatales sobre procesos genéricos	1 caja plástica con un estimado de 35 tomos diversos formatos y tamaños.
Revistas nacionales e sobre negocios, competencia, inversión, exportación, importación	Revistas enviadas sobre temas de interés, de mediana y profunda investigación.	2 cajas plásticas con un estimado de 40 unidades cada caja. Unas nacionales e internacionales
Publicaciones sobre biodiversidad, medio ambiente y minería	Revistas y publicaciones relacionadas al medio ambiente, clúster forestal, enviadas a PRONACOM	1 caja plástica con 50 unidades
Separatas con artículos o publicaciones académicas o de tanques de pensamiento	Documentos encuadernados de diferente formato que fueron enviados al programa para compartir y generar conocimiento auspiciado por entidad técnica, académica o empresarial.	
Leyes nacionales y de bancos	Publicaciones con legislación guatemalteca y de otros países. Documentos sobre bancos	1 caja plástica con un estimado de 35 encuadernados
Memorias de labores y manuales del Estado	Memorias de labores de entidades gubernamentales y ONG s relacionadas con PRONACOM	
	Total	8 cajas

Adicionalmente se ubicaron un grupo de publicaciones de PRONACOM con los siguientes títulos

Colección documental	Detalle del tipo de publicaciones	Volumen estimado
Agenda nacional de competitividad	Año 2005 a 2015 en dos formatos: liviana y completa	2 cajas plásticas con más de 100 ejemplares. Una de las cajas es de documentos repetidos de las agendas.
Agenda nacional de competitividad	Año de 2015 a 2021	
Libro de marcas	Libro de marcas de Guatemala tomo 2 2012, <i>Beyond Guatemala</i>	1 caja plástica con 17 tomos diversos tamaños y formatos.
El Potencial Competitivo De Guatemala, otras publicaciones sobre el avance en la implementación de la agenda, Guía del inversionista	2006, documento hecho para capacitación e incentivación del orgullo nacional consolidado por PRONACOM, con su cuaderno de trabajo Publicaciones de la primera y segunda década del S XXI.	
Plan alianza para la prosperidad de triangulo norte PAPTN	Dos tipos de documentos: flash card y trifoliales	1 caja
	Total de cajas	4 cajas

En la revisión se identificaron y agruparon los siguientes materiales:

- Formatos y papel membretado de MINECO vacíos de años anteriores (en una caja)
- Sobres membretados de Invest Guatemala, colores azul y blanco (una caja)
- Una caja de libretas membretadas Invest Guatemala, color blanco y estuches de plástico de CD y DVD (en una caja)

Estos importantes documentos pueden ser revisados por las autoridades para considerar habilitar el centro de documentación del cual se generará en el producto 3 de esta consultoría una propuesta para implementarlo.

5. Informe de avance en los procesos de:

Cuando se inicio la presente consultoría se identifico la posibilidad de contar con un grupo de consultores que ejecutaran una serie de acciones para la sistematización de PRONACOM desde el año 1998 al año 2021 para dos áreas en específico: Dirección Ejecutiva (que ya cuenta con un volumen importante de documentos organizados totalmente) y los documentos del área técnica que, por definición de la Dirección Ejecutiva, se considero identificar en el archivo inactivo o histórico, organizar y digitalizar. Dicho proceso a la fecha de dicho proceso no se ha concretado, razón por la cual el reporte que indica contará con dicho contexto.

a. Digitación-digitalización de los documentos de la Dirección Ejecutiva

Los documentos de la Dirección Ejecutiva no han sido digitalizados ni ingresados en sistema institucional. Están identificados a nivel de serie documental o agrupación, atendiendo a los modelos técnicos de archivo, indicados en el producto 1 de la presente consultoría.

PRONACOM se encuentra en el proceso de adquisición del equipo de escáner para efectuar dicho proceso. Se espera completar los procesos para reportar avances en subsiguientes productos.

b. Organización de los documentos del Área Técnica

Para atender este ítem del producto, y en ausencia de los consultores que se espera contratar para ejecutar el proyecto de Digitalización de PRONACOM, la consultora ejecuto la revisión de las cajas de archivo ubicadas en el Archivo Central de MINECO y cuyo reporte esta condensado en el apartado 1 de este producto.

El método técnico para ejecutar dicho proceso fue la identificación documental (Ministerio de Cultura y Deportes, 2002) para establecer

- Área o Unidad a la que pertenece el documento
- Préstamo y /o proyecto al que pertenece el documento
- Año
- Documento

Para ello la autora ubico en el deposito actual del archivo central de MINECO las cajas de plástico debidamente rotulada y agrupada físicamente para mejorar la conservación, búsqueda y acceso.

Esta tarea es precisa que se retome con el proyecto teniendo presente el avance del proyecto de digitalización de PRONACOM previsto y en su defecto para que institucionalmente se generen condiciones para organizarlo, pues salvo lo financiero (2015 a la fecha en el Archivo) los documentos no están organizados y la identificación vista por la autora es precaria y ambigua, lo que plantea situaciones complejas para el acceso a esta información.

La revisión también denoto que cerca de 10 cajas mostraban daño por hongo, debido al microclima que genera la caja plástica en la que se encuentra. La autora, realizo limpieza de dichas cajas y

reinstalación, tratamiento temporal de cuarentena y desinfección inicial, pero es preciso atenderlo con prontitud para evitar que el daño continúe. La autora espera acompañar dicho proceso

6. Plan de capacitación de la Gestión Documental

Definición

Jornadas diferenciadas para el personal de PRONACOM con la finalidad de fortalecer las tareas sustantivas de las equipos de trabajo mediante técnicas y normativos propuestos. Se espera crear material audiovisual para usarlo posteriormente al concluir los procesos de gestión documental derivados de la presente consultoría.

Metodología

Mediante metodología de competencias laborales y los recursos audiovisuales, plataforma y sistemas creados para el efecto se aplicarán los siguientes temas con personal de PRONACOM.

Propuesta temática

Temática	Descripción	Destinado a	Modalidad / tiempo efectivo
Manejo de registro de correspondencia	Manejo y registro de la correspondencia enviada y recibida	Recepcionista	Presencial / 1 hora
Organización documental	Métodos y organización de documentos de la jefatura	Personal de la Jefatura Administrativa	Presencial / 10 horas divididas en sesiones semanales
Traslado de documentos al Archivo inactivo de PRONACOM	Técnicas y controles para los documentos en fase inactiva previamente organizado.	Personal de la Jefatura Administrativa	Presencial/ 1 hora
Envío de correspondencia de PRONACOM al exterior	Generación de documentos para envío al exterior y su gestión de envío por medio de mensajería interna.	Asistente de Dirección Ejecutiva, de Coordinadora, recepcionista, líderes del área técnica, jefe administrativo, financiero, adquisiciones	Virtual /1 hora
Manejo de documentos del Estado	Jornadas diferenciadas para personal de PRONACOM sobre la responsabilidad y técnicas para el manejo de documentos estatales.	Área técnica	Virtual

Al contar con desarrollo tecnológico se debe atender esta capacitación usando dicho desarrollo.

Cronograma de implementación

Se planea ejecutar el plan atendiendo el siguiente detalle

Temática	II Bimestre		III Bimestre		IV Bimestre	
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Manejo de registro de correspondencia						
Organización documental						
Traslado de documentos al Archivo inactivo de PRONACOM						
Envío de correspondencia de PRONACOM al exterior						
Manejo de documentos del Estado						

7. Conclusiones

Derivado de las revisiones a la documentación institucional y la propuesta de capacitación se concluye

- 6.1 Lo visto en la revisión de los documentos en el Archivo inactivo o histórico ubicado en el Archivo Central de MINECO, evidencia que documentos previos a 2015 fueron enviados sin organización alguna lo cual complejiza el acceso. También fueron identificados con rótulos más de 80 con el nombre del proyecto BIRF 7044 y la revisión preliminar a las cajas permite concluir que será preciso realizar una identificación más profunda de todas las cajas porque se encontraron algunos del área financiera, otras del área administrativa y unas del área de comunicación, lo que muestra que al menos 30% de las mismas no muestran una organización previa por lo que se deberá extraer el total de las cajas indicadas e iniciar el proceso son el suficiente espacio para ejecutarlo, además que el periodo identificado en los rotulas de las cajas indica un periodo muy amplio: 2002- 2018.
- 6.2 Sobre este tema es válido mencionar que los documentos del área Financiera a partir del año 2005 en adelante muestra mejor organización y control.
- 6.3 La falta de normativa sobre la forma y controles que se llevan para trasladar documentos al Archivo Central de MINECO, deben ser notablemente actualizados, por ello la propuesta planteada en el producto 1 de esta consultoría y la capacitación permite mejorar la administración documental.
- 6.4 Las tipologías documentales y la etapa preliminar de identificación realizada es preliminar pero permite establecer una estructura perfectible para la revisión, organización y acceso de los documentos de cada área de PRONACOM.
- 6.5 La capacitación para aplicar los normativos requiere de una dedicación corta de tiempo, pero redundará en la mejora de la administración de la información, tanto desde lo nuevo, el control de los documentos y el acceso para fortalecer las actividades sustantivas de PRONACOM.

8. Recomendaciones

Atendiendo a las conclusiones se recomienda;

- 7.1 Hay que felicitar al área financiera por la forma y controles que tienen para estos documentos. Sobre el proyecto 70 44 es preciso iniciar cuanto antes la organización del mismo con el personal, espacio y condiciones necesarias. La consultora ha iniciado con el resto de las cajas para al menos confirmar los proyectos, pero este grupo de cajas (más de 80, requiere por el tiempo y volumen de un grupo de personas para terminarlo en un tiempo menor y con ello avanzar en su organización) Para ello y teniendo presente que en el recinto actual del archivo el tiempo es limitado y las condiciones son poco propicias es válido que las autoridades puedan ejecutarlo con el acompañamiento de la consultora y haciendo uso de la información sobre historia institucional resultado de esta consultoría. Es preciso considerar también por las autoridades como evitar el daño a la información por resultado de almacenarla en cajas que son inadecuadas para la salvaguarda, esto con énfasis en el cumplimiento establecido en la Ley de Acceso a la información Pública artículos 36 y 37 de LAIP. Decreto 57. 2008.
- 7.2 Por medio de acciones derivadas de la Dirección Ejecutiva incentivar el participar en estos ejercicios formativos propuestos, que busca que todos sean corresponsables en este proceso. La responsabilidad de la información debe ser manifiesta en todos los que componen la unidad y para ello la formación es necesaria.
- 7.2 La propuesta de tabla de códigos es preliminar y se profundizara en la medida que se adentre la organización documental, pero con ella se puede iniciar la signaturización de los documentos en dichos procesos.
- 7.3 Aprobar diferentes modalidades de capacitación corta con apoyo de material audiovisual y escrito.

1. Referencias

- Alberch, R. (2003). *Los archivos entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona España : UCO.
- Banco Interamericano de Desarrollo . (10 de 11 de 2021). *Ibdiinvest*. Obtenido de <https://idbinvest.org/es/blog/gobernanza-corporativa-el-camino-hacia-una-estrategia-de-sostenibilidad>
- Banco Mundial . (2009). *Evaluación Final del préstamo BIRF 7044-GU Banco Mundial* . Guatemala : Banco Mundial, PRONACOM, Invest in Guatemala .
- Memoria de labores* . (1999). Guatemala : PRONACOM.
- Ministerio de Cultura y Deportes. (2002). Metodología de Identificación documental . En M. Palomino, *Identificación, valoración y selección documental* (pág. 200). Madrid : Ministerio de Cultura y Deportes. .
- PRONACOM. (1998). *Boletines PRONACOM*. Guatemala : PRONACOM.
- PRONACOM. (1999). *Agenda de competitividad* . Guatemala: PRONACOM.
- PRONACOM. (2001). *Boletín 2001*. . Guatemala : PRONACOM.
- PRONACOM. (2 de 10 de 2021). *www.pronacom.org.gt* . Obtenido de <https://www.pronacom.org/nuestra-historia/>
- PRONACOM. (2 de 2 de 2022). *PRONACOM*. Obtenido de http://www.pronacom.gt/files/_para_la_prosperidad_kh23j3cu0c6n7f4bt0g0ea/
- PRONACOM- ONUDI. (2005). *Informe de PRONACOM a Banco Mundial, 22 de febrero* . Guatemala : PRONACOM.
- Red de transparencia y acceso RTA. (27 de 12 de 2020). *Red RTA*. Obtenido de <http://mgd.redrta.org/modelo-de-gestion-de-documentos-y-administracion-de-archivos-para-la-red-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion/mgd/2015-01-23/093820.html>
- Sara, A. (2 de 11 de 2021). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000500002
- SICA. (1 de 3 de 2022). *SICA*. Obtenido de https://www.sica.int/documentos/alianza-para-el-desarrollo-sostenible-de-centroamerica-alides_1_82723.html

9. Anexos

Se adjunta en formato electrónico;

A. La historia institucional en formato editable WORD

CERTIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE PRODUCTO

Por este medio hago **CONSTAR** que he recibido y leído el producto abajo indicado de los servicios prestados dentro de la contratación titulada:

ASESORIA PARA ANALISIS EN MATERIA INFORMATICA Y DE SISTEMAS PARA EL PROGRAMA
NACIONAL DE COMPETITIVIDAD

Nombre o título de los servicios de asesoría

Que realizó: Winston Alexis Nájera Tun

Nombre de la persona contratada

Como parte de los servicios de asesoría prestados al Programa Nacional de Competitividad, el cual recibo a entera conformidad porque cumplen con los Términos de Referencia del Contrato No.: **PNC-108-004-186-2022.**

Por lo que se solicita trasladar a donde corresponda para continuar con el proceso respectivo de pago, por la cantidad de: **Q.28,800.00.**

Se adjunta:

Producto Número Uno: Propuesta de solución tecnológica para el proyecto de Gestión Documental, la cual mejorará la gestión de búsqueda de información de documentos y otros archivos de PRONACOM"

Documento que contenga:

- Carátula, índice y resumen ejecutivo.
- Propuesta de una solución en nube que apoyará el proceso de extracción, transformación y carga de datos e imágenes al nuevo Sistema de Gestión Documental para soportar los procesos y operaciones archivísticas de los Documentos de PRONACOM.
- Propuesta de implementación funcional de la infraestructura tecnológica que se requiera para el aprovisionamiento y ejecución de servicios de cómputo por medio de servidores virtuales, contenedores, almacenamiento o ejecución de código.
- Propuesta de Incorporación de forma sistemática la tabla de códigos y estructura de datos de las distintas unidades para la indexación de documentos digitales.
- Acompañamiento en la fase de adquisición para la solución tecnológica
- Recomendaciones
- Presentación a autoridades de PRONACOM.

Impreso en: 42 hojas
Cantidad en hojas

Si
Indicar si se adjunta en CD

Fecha de entrega del producto: 21 de febrero del 2022

Revisión Técnica Larinya Higuera

Aprobación del Producto:

Firma y sello:

Lieschen Eger
DIRECTORA EJECUTIVA
Programa Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Resumen Ejecutivo

En el presente producto se genera la propuesta tecnológica la cual soportará la atención del Proyecto de Transformación Digital solicitada por la Dirección Ejecutiva de PRONACOM, que busca la gestión de la recepción, organización y transferencia documental, incluido el manejo y registro de la correspondencia, la forma en que identifican los documentos por medio de una una tabla de códigos lo cual servira para construir la metadata de indexación de los mismos.

La propuesta del proceso de gestión documental se aplicará a los documentos desde 1998 provenientes de la Dirección Ejecutiva y el Área Técnica que se organizan y sistematizan por medio de la digitación y digitalización con un conjunto de herramientas tecnológicas para su uso institucional.

Esto aplicará a los procesos de conservación, limpieza, organización, digitalización, reinstalación, de los documentos de PRONACOM para que esté disponible, sirva de antecedentes, evidencia de los logros, trazabilidad y la sistematización que permita su uso en los campos de inteligencia de negocios, análisis de datos, políticas públicas, etc.

Una vez completado los procesos de organización y gestión documental a los documentos de PRONACOM y sus acervos permitirá el uso a la información que contienen, facilitar su acceso y permitir que se tenga control de toda la información desde 1998 a la fecha y sea útil para sistematización, y toma de decisiones.

La propuesta abarcará garantizar el resguardo de los documentos digitales, y que la solución sea sostenible en el tiempo, así como permitir que sea escalable y que posea las mejoras prácticas de la industria tecnológica en la Gestión Documental, así como el modelado de procesos.

Winston Alexis Najera Tun
(f) _____
Consultor

Firmado digitalmente por Winston Alexis Najera Tun


Lieschen Eger
DIRECTORA EJECUTIVA
Programa Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Índice

Contenido

Índice	4
Introducción	6
Desarrollo del Producto.....	8
Propuesta de una solución en nube que apoyará el proceso de extracción, transformación y carga de datos e imágenes al nuevo Sistema de Gestión Documental para soportar los procesos y operaciones archivísticas de los Documentos de PRONACOM.	8
El Gestor de Contenido Alfresco en su versión Enterprise.....	8
El Gestor de Procesos Alfresco BPM Activiti (versión Enterprise)	8
El framework de desarrollo ágil Application Development Framework de Alfresco	9
El Gestor para gobernanza de la información Record Management.....	9
Herramienta de Transformación Digital.....	9
Beneficios para el negocio.....	10
Propuesta de implementación funcional de la infraestructura tecnológica que se requiera para el aprovisionamiento y ejecución de servicios de cómputo por medio de servidores virtuales, contenedores, almacenamiento o ejecución de código.....	11
Requerimientos funcionales.....	11
Requerimientos no funcionales.....	12
Capacitación	13
Requerimientos de Hardware	13
Requerimientos de Software.....	14
Arquitectura.....	16
Propuesta de Incorporación de forma sistemática la tabla de códigos y estructura de datos de las distintas unidades para la indexación de documentos digitales.	16
Tecnologías propuestas.....	17
Estrategia de Implementación	17
Acompañamiento en la fase de adquisición para la solución tecnológica	19
Presentación a autoridades de PRONACOM.....	20
Conclusiones.....	21
Recomendaciones.....	22
Glosario.....	23
Anexos	26

Anexo 1.....	26
Anexo 2.....	27
Anexo 3.....	31
Anexo 4.....	38

Introducción

El Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM-, ve una oportunidad de aprovechar las tendencias de cambios que el mercado está teniendo y la forma en que los ciudadanos realizan sus actividades del día a día y que, adaptarse a estos cambios, es esencial para mantenerse como promotor de facilitador del sector gubernamental. Es por eso que han decidido enfocarse en la mejora de la atención de sus procesos internos.

Por dicha razón, se está recurriendo a la tecnología como herramienta fundamental para ayudarle al personal del Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM- a obtener registro e información de sus procesos documentales de forma sencilla, ágil y precisa.

Una de las grandes oportunidades para tener una atención ágil e integral por parte de PRONACOM es la facilitación de información, contar con la documentación que se tiene de forma estructurada y alojada de una manera fácil para que se pueda acceder a ella rápida y precisa. Estas razones son las que ponen a la plataforma de Gestión Documental como la herramienta imprescindible para conseguir los beneficios esperados a nivel institucional.

Pero previo a tener una información estructurada y con datos suficientes para poder ser explotada, es necesario proveer de las herramientas necesarias para automatizar esta recopilación de información y permitir que la información generada por los distintos procesos internos avance de manera efectiva a través de las distintas áreas, personas y sistemas que están involucradas en este proceso.

Conscientes de esta necesidad, se propone la plataforma de Alfresco, la plataforma de Transformación Digital, el cual incluye el mejor Gestor documental Open Source del Mercado según Gartner, un Gestor de Procesos (BPM) nativamente integrado a la solución bajo la misma marca y los mismos desarrolladores de la solución que garantiza la perfecta integración de personas, sistemas e información y una solución para el gobierno de la gestión de datos que permita a los colaboradores establecer políticas y planes de archivos a lo largo del ciclo de vida de los documentos.

Todo montado sobre una solución que permita tener un framework de desarrollo ágil para interfaces que permita a los usuarios de PRONACOM generar una adopción más efectiva de la solución. Se propone este como el software idóneo para la realización de este. Es por ello que la solución de Transformación Digital planteada proporcionará mecanismos para la generación y ejecución de procesos, el manejo de información, archivos digitales accesibles, parametrizables y clasificable según el tipo de documento, permitiendo la indexación automática de los metadatos relacionados.

Además, proporcionará las herramientas para contar con la trazabilidad de las actividades realizadas a lo largo de cada uno de las instancias de los procesos

asociados a la solución, permitirá contar con trazabilidad y control de los accesos para los diferentes usuarios (personal tanto interno como externo) y los medios para establecer un control de la vida de los documentos a través de interfaces personalizables y adaptables a las necesidades y requerimientos de los colaboradores.

Se obtendrá una solución que permita llevar el control y el seguimiento de cada una de las instancias (procesos) a través de una sola herramienta, mostrando la información de manera oportuna a todos y cada uno de los participantes del proceso, ya sean sistemas o personas los involucrados en el mismo. y un repositorio, en donde se encontrará la información, alojada de forma estructurada, funcional y protegida. Como consecuencia, se va a conseguir completo control y transparencia de la información y sus usos; máxima seguridad; visibilidad de estados y proceso y, sobre todo, la respuesta más precisa y ágil.

Desarrollo del Producto

Propuesta de una solución en nube que apoyará el proceso de extracción, transformación y carga de datos e imágenes al nuevo Sistema de Gestión Documental para soportar los procesos y operaciones archivísticas de los Documentos de PRONACOM.

Basado en los requerimientos planteados por la Dirección Ejecutiva de PRONACOM, se propone la instalación y configuración inicial de la plataforma de Transformación Digital que permitirá alcanzar los objetivos previamente descritos. Los módulos que conforman la plataforma de Transformación Digital, son los que a continuación se enlistan:

- Gestor de Contenido - Alfresco Enterprise
- Gestor de Procesos – BPM Activiti
- Framework de desarrollo ágil – ADF (Application Development Framework)
- Gestor para gobernanza de la información – Record Management

El Gestor de Contenido Alfresco en su versión Enterprise

A través del Gestor de Contenido de Alfresco se podrá realizar la gestión de contenido activo e histórico de una forma simple y eficaz organizada mediante expedientes 360° desarrollados a partir de organización lógica, clasificación según tipos documentales y metadatos funcionales para un fácil uso y búsqueda de la información.

Éste permitirá a los usuarios encontrar, ver, colaborar y compartir de forma segura contenido digital, tanto dentro como fuera de la red interna de PRONACOM, por la regulación impuesta mediante el control de versiones, permisos y seguridad con la que vendrá configurada. Mediante reglas de negocio, acciones y metadatos se activará de forma inteligente el contenido para que la información pueda fluir a la persona y/o sistema pertinente en el momento adecuado.

El Gestor de Procesos Alfresco BPM Activiti (versión Enterprise)

Será la solución central en donde se realizará la gestión de las instancias de procesos iniciados por cada solicitud de registro de los usuarios. El componente Alfresco BPM Activiti se encargará de “orquestrar” a los diferentes actores participantes en los procesos, incluyendo a los distintos roles, usuarios y sistemas involucrados en cada instancia del proceso, siendo el encargado de “llevar” la información a cada actor ya sea sistema o persona de acuerdo a su rol como parte del proceso.

El framework de desarrollo ágil Application Development Framework de Alfresco

Este componente ofrecerá una experiencia rápida y unificada para crear soluciones con la política institucional que PRONACOM configure para los servicios de Alfresco, al mismo tiempo que los usuarios finales disfruten de una experiencia de usuario moderna, personalizada y unificada sin importar en que dispositivo se esté usando, será la solución que permitirá a los desarrolladores construir de manera ágil los portales de interacción con los usuarios.

El Gestor para gobernanza de la información Record Management

Este componente es una solución que controla y asegura el gobierno de la información, así como el cumplimiento regulatorio y normativo al integrar la gestión de documentos en los procesos de negocio, y al automatizar el ciclo de vida de los documentos de archivo en su totalidad, desde la captura hasta la destrucción final, pasando por la retención. La implementación de este módulo, permitirá a PRONACOM contar con una solución que pueda agregar esta funcionalidad para las exigencias que su legislación y/o políticas demanden entorno a estas solicitudes.

Herramienta de Transformación Digital

La solución está basada en una plataforma de Código Abierto, lo que hace que sea fácilmente personalizable, extensible e integrable con otras herramientas de uso interno en PRONACOM, como pueden ser sistemas propios, soluciones de CRM, ERP, Google Workspace a través de protocolos de estándar abierto, incluyendo CMIS, CIFS y WebDAV.

Permite el uso de REST API públicos para una automatización de procesos simple y fácilmente personalizable. Es necesidad de PRONACOM el poder interactuar con sistemas que permitan complementar la funcionalidad esperada obteniendo e inyectando la información que va siendo generada y requerida a lo largo de los procesos.

Otras características de la solución son la modularidad, flexibilidad y alta escalabilidad, ya que se puede ir adaptando al crecimiento de la organización. De igual manera permite que el contenido sea organizado con base en jerarquías, procesos y/o áreas, de tal forma que sea segmentado lógicamente dentro del contexto correspondiente. Siendo una de las preocupaciones por parte de PRONACOM la capacidad de crecimiento y la facilidad de escalabilidad, Alfresco asegura que el tratamiento de la información y la configuración será fácilmente adaptable para que en etapas posteriores puedan incluirse más áreas con su gestión documental y de

procesos, tomando total provecho de la inversión previamente realizada y sin impedimento en las capacidades de crecimiento por parte de Alfresco.

La solución propuesta está compuesta por:

Análisis y diseño

Etapa donde se realiza el entendimiento profundo del funcionamiento y recursos actuales y la prospección de hacia dónde se quiere llegar. Se hace el diseño para la implementación, el cual estará pensado en brindar el mayor valor al usuario final y estará presentado en una interfaz amigable e intuitiva basada en las capacidades de caja de la solución de Alfresco, que facilite la adaptación de la solución. Se realiza la evaluación de las integraciones que deberán ser consideradas como parte de los requerimientos a futuro y se sientan las bases para su incorporación posterior, de acuerdo a las necesidades de PRONACOM.

Implementación

Etapa en la que se materializa lo conceptualizado del análisis y diseño mediante el desarrollo técnico. Se realiza la configuración de la plataforma, se crean las integraciones con las restantes herramientas y se crea lo diseñado en la etapa previa.

Pruebas

Momento en el que se comprueba que el desarrollo corresponda al análisis planteado y no haya oportunidades de mejora o imprecisiones dentro del mismo, basado en el alcance de la solución. De encontrarse errores, estos se corrigen en el área técnica, hasta liberar una implementación de los más altos estándares de calidad.

Capacitación

El conocimiento no se queda únicamente con el equipo que crea la solución, sino se transmite con personal identificado por PRONACOM. De esta forma se dará las mejores prácticas de uso con sesiones interactivas para los usuarios administrativos, mostrándoles los grandes beneficios al usar la plataforma y la facilidad de su uso. Se capacita a los administradores y equipo técnico, para que tengan los recursos para hacer modificaciones, réplicas y análisis de la plataforma.

Beneficios para el negocio

Una vez que la solución de Transformación Digital opere como parte de uno de los procesos de PRONACOM a través de la unión de Alfresco BPM Activiti, ECM Alfresco Content, Application Development Framework, brinda los siguientes beneficios para la operación integral de PRONACOM:

- Reducción de costos, tiempos y errores operativos

- Acerca a la organización a ser libre de papel
- Facilita las auditorías y certificaciones al proveer controles de seguridad e históricos inalterables.
- Proporciona una completa visión y control de la institución.
- Un único punto de verdad de la información
- Generación y manejo de expedientes 360°
- Integral gobierno de la información.
- Posibilidad ilimitada de integrar, ampliar y personalizar esta plataforma para satisfacer necesidades específicas.
- Contenido y procesos trabajan de forma conjunta sin problemas, de forma que el contenido y el proceso logran juntos para optimizar el flujo de información en la empresa.
- Escalable y segura para adaptarse al crecimiento de la organización.
- Mejor toma de decisiones.
- Aumentos de hasta un 30% en la productividad.
- Disminución de hasta un 40% en tiempos de respuesta para solicitudes de atención.

Propuesta de implementación funcional de la infraestructura tecnológica que se requiera para el aprovisionamiento y ejecución de servicios de cómputo por medio de servidores virtuales, contenedores, almacenamiento o ejecución de código.

Requerimientos funcionales

La solución contempla la implementación de la plataforma de Transformación Digital de Alfresco para los ambientes de pruebas y producción, la cual incluye los módulos de:

- BPM Activiti – versión Enterprise
- ECM Alfresco Content – versión Enterprise
- Application Development Framework

Se contemplan las siguientes actividades generales como configuración de la solución.

- Instalación de ECM Alfresco Enterprise en EC2 Nube Amazon
- Instalación de aplicación para BD de ECM Alfresco Enterprise
- Instalación de ADF Alfresco en EC2 Nube Amazon
- Integración de BD ECM con S3 AWS para almacenamiento de documentos
- Instalación de BPM Activiti en EC2 Nube Amazon
- Configuración inicial en ECM Alfresco y BPM Activiti para fundar las bases de la integración posterior con OAuth2, de acuerdo a la temporalidad, necesidades y políticas de PRONACOM.
- Configuración para integración general entre ECM Alfresco y BPM Activiti

- Configuración para Integración general entre ADF Alfresco y ECM Alfresco
- Configuración para integración general entre ADF Alfresco y BPM Activiti
- Configuración inicial en ECM Alfresco y BPM Activiti para creación de permisos, privilegios, usuarios y roles personalizados.
- Configuración inicial para fundar las bases de la integración posterior entre ECM Alfresco y servidor de correo electrónico, de acuerdo a la temporalidad, necesidades y políticas de PRONACOM.
- Configuración inicial para fundar las bases de la Integración posterior entre BPM Activiti y servidor de correo electrónico, de acuerdo a la temporalidad, necesidades y políticas de PRONACOM.
- Configuración para control de acceso basado en roles y perfiles
- Configuración inicial para estrategias de búsqueda y filtros en ECM Alfresco
- Establecimiento de estrategia para backup de ECM Alfresco y BPM Activiti
- Capacitación para usuarios administradores de la solución de ECM Alfresco
- Capacitación para usuarios administradores de la solución BPM Activiti
- Capacitación para usuarios administradores de la solución ADF

Requerimientos no funcionales

- Despliegue de la solución:
 - ECM Alfresco Enterprise en EC2 AWS Amazon
 - BPM Activiti en EC2 AWS Amazon
- Accesibilidad:
 - Cliente web , navegadores Chrome, Internet Explorer, FireFox y/o Safari
- Con capacidad de Interoperabilidad:
 - A través de Web Service, RESTful services y CMIS
 - Entre ECM Alfresco Enterprise – Servidor de correo de la institución
 - Entre BPM Activiti – Servidor de correo de la institución
 - Entre ECM Alfresco Enterprise & BPM Activiti– OAuth2
 - Entre ECM Alfresco Enterprise – Microsoft Office
 - Entre ECM Alfresco Enterprise – GoogleDocs
- Usabilidad:
 - Interfaz de usuario probada, consistente, con estándares de facilidad de uso.
- Seguridad
 - Administración de usuarios y perfiles
 - Administración de los niveles de acceso
 - Administración de los grupos de usuario
 - Acceso a la solución a través de un esquema de usuario y contraseña, así como la gestión de los mismos.

Capacitación

Se deberá de proveer la capacitación para que se pueda utilizar y operar la Plataforma de Transformación Digital. Estas sesiones cubrirán conceptos que servirán para la operación del día a día de los equipos o sistemas en cuestión. La inducción es con carácter de transferencia de conocimiento y NO generará documento o certificación de la solución ofertada. Se propone una capacitación en la modalidad "train the trainers".

Inducción a administradores de la Plataforma de Transformación Digital

Cupo: hasta 3 personas

Duración: hasta 18 horas

Objetivo: El usuario administrador debe ser capaz de mantener la operación de la Plataforma de Transformación Digital para el uso diario.

Temario general: Inducción para uso de las herramientas de administración contempladas en la presente propuesta:

- ECM Alfresco Enterprise
- BPM Activiti
- ADF Application Development Framework

Requerimientos de Hardware

Para la correcta operación de la solución Alfresco, se deberán seguir las recomendaciones en infraestructura para poder realizar la implementación.

Componente	Características de infraestructura idóneas (1 servidor físico o virtual)	Características de infraestructura mínimas (1 servidor físico o virtual)	Qty
BPM Activiti	• 1 CPU • 4 cores o virtual cores • 64 bits +3GHz • 64GB RAM • DD 150GB	• 1 CPU • 4 cores o virtual cores • 64 bits +3GHz • 32GB RAM • DD 150GB	1
ECM Alfresco Enterprise	• 1 CPU • 4 cores o virtual cores • 64 bits +3GHz • 64GB RAM • DD 150GB	• 1 CPU • 4 cores o virtual cores • 64 bits +3GHz • 32GB RAM • DD 150GB	1
ADF Application Development Framework	• 1 CPU • 4 cores o virtual cores • 64 bits +3GHz • 64GB RAM • DD 150GB	• 1 CPU • 4 cores o virtual cores • 64 bits +3GHz • 32GB RAM • DD 150GB	1
DBMS ¹	Ver especificaciones del proveedor de la base de datos	Ver especificaciones del proveedor de la base de datos	1

Tabla 1 - Requerimientos de Hardware

¹Es posible instalar la Base de Datos de las aplicaciones en un servidor separado. Para esto deberá considerarse las especificaciones en hardware y software que cada fabricante determine para la instalación de su Base de Datos.

Requerimientos de Software

Respecto al software requerido para la implementación de la solución, Alfresco es una solución altamente flexible y permite la implementación en las opciones que se describen a continuación, tanto para Sistemas Operativos, Bases de datos, Servidores de Aplicación, clientes y navegadores soportados para la operación de la solución

Sistemas Operativos			
Servidor	ECM Alfresco	BPM Activiti	Comentarios
Red Hat Enterprise Linux 7.3 x64	✓	✓	
Red Hat Enterprise Linux 7.2 x64	✓	✓	
Windows Server 2016	✓		
Windows Server 2012 R2 x64	✓	✓	
CentOS 7 x64	✓	✓	
Ubuntu 16.04 LTS x64	✓		
SUSE 12.0 SP1 x64	✓		
Oracle Solaris 11.3 x64	✓		

Bases de datos			
Bases de datos	ECM Alfresco	BPM Activiti	Comentarios
MySQL 5.7.17	✓		mysql-connector-java-5.1.42.jar
MySQL 5.7.9		✓	mysql-connector-java-5.1.42.jar
MS SQL Server 2016	✓		See https://docs.microsoft.com/en-us/sql/connect/jdbc/system-requirements-for-the-jdbc-driver for JDBC Driver supported versions
MS SQL Server 2014	✓	✓	See https://docs.microsoft.com/en-us/sql/connect/jdbc/system-requirements-for-the-jdbc-driver for JDBC Driver supported versions
MS SQL Server 2012 SP1		✓	See https://docs.microsoft.com/en-us/sql/connect/jdbc/system-requirements-for-the-jdbc-driver for JDBC Driver supported versions
Oracle 12c	✓	✓	Ojdbc7.jar – 12.1.0.2
PostgreSQL 9.4.6		✓	Postgresql-9.4-1211.jre.jar
PostgreSQL 9.4.4	✓		Postgresql-9.4-1211.jre.jar
IBM DB2 10.5	✓	✓	IBM Data Server Driver for JDBC and SQLJ (JCC Driver)
MariaDB 10.1.x	✓		mariadb-java-client-2.0.1.jar
Amazon Aurora	✓	✓	mysql-connector-java-5.1.42.jar

Servidores de aplicación			
Applications server	ECM Alfresco	BPM Activiti	Comentarios
Tomcat 78.0.36		✓	

Tomcat 7.0.82	✓	✓	Do not use v7.0.70 – See MNT-16664
Tomcat 7.0.53		✓	
JBoss 7.1.1 EAP		✓	
JBoss 6.5.0 EAP		✓	
JBoss 6.4.0 EAP	✓		
Oracle WebLogic Server 12.2.1.2	✓	✓	
Oracle WebLogic Server 12.1.3		✓	
IBM WebSphere 9		✓	IBM JDK 8
IBM WebSphere 8.5.5.10	✓		"Classic", not "Liberty"

Clientes		
Client operating system	ECM Alfresco	Comentarios
Windows 10	✓	
Windows 8.1 X64	✓	
Windows 7	✓	
Mac OSX 10.12	✓	

Navegadores soportados			
Browser	ECM Alfresco	BPM Activiti	Comentarios
Mozilla Firefox	✓	✓	
MS Internet Explorer 11	✓	✓	
Microsoft Edge	✓		
Chrome	✓	✓	
Safari 9	✓		

Arquitectura

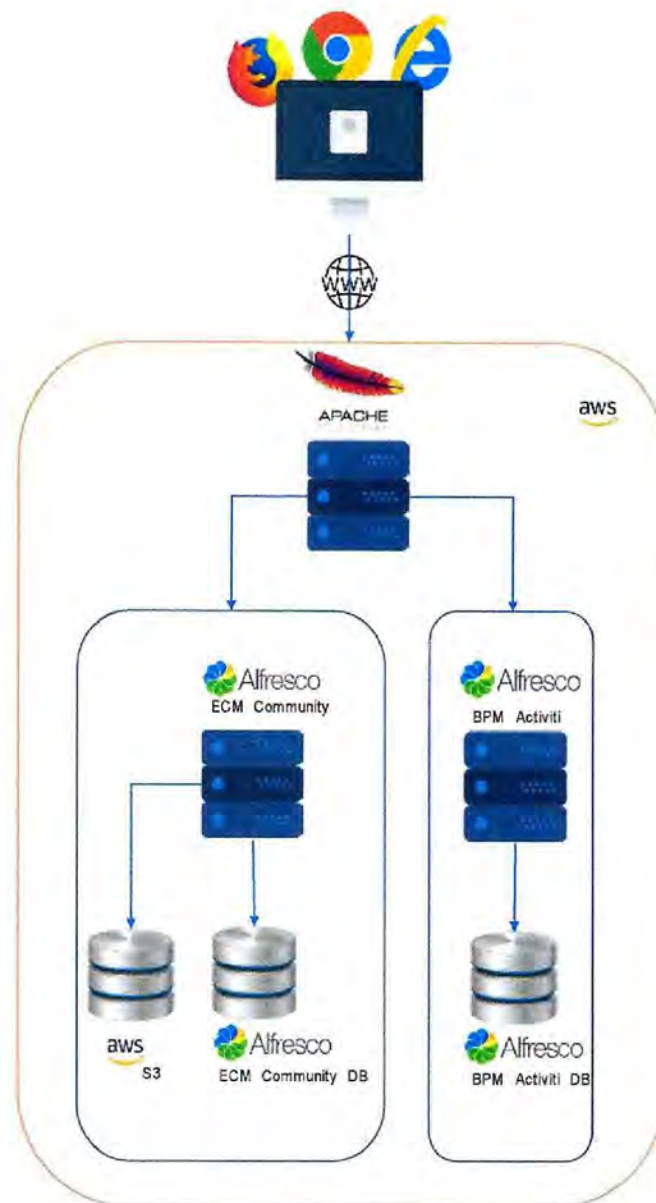


Fig. - Diagrama de arquitectura

Propuesta de Incorporación de forma sistemática la tabla de códigos y estructura de datos de las distintas unidades para la indexación de documentos digitales.

Dentro de la formulación de la indexación y metadata de los archivos digitales se debe de construir sobre una codificación, la cual se encontrará estructurada bajo parametros que definira el equipo de consultoría del proyecto. Se adjunta en el anexo 4 una propuesta de codificación que fue presentado por equipo técnico de PRONACOM.

Tecnologías propuestas

Alfresco plataforma de Transformación Digital

Se propone una plataforma de Transformación Digital Alfresco en su versión Enterprise. Esta plataforma, permite a los equipos Técnicos desarrollar de manera rápida y sencilla soluciones integrales y modernas que aceleran el flujo del negocio. Es una plataforma abierta y modular, de fácil construcción, integración y expansión, para proveer servicios con rapidez, lo cual se traduce en valor para la organización y en una transformación digital real.

La gestión de contenidos debe realizarse de una forma eficaz, incluida la organización del contenido, la gestión de archivos, el control de versiones y la seguridad. La plataforma permitirá a los usuarios encontrar, ver, colaborar y compartir de forma segura contenido digital. Las reglas de negocio, las acciones y los metadatos enriquecidos "activan de forma inteligente" el contenido para que la información pueda ser procesada de acuerdo a las necesidades del negocio.

La plataforma tiene la capacidad de conectarse con otros servicios, para que la información fluya por todas las áreas de la organización, así como de agregar contexto al contenido, con lo cual permitiría respaldar la toma de decisiones, mejorar la productividad y hacer que la colaboración sea más fácil y segura.

Estrategia de Implementación

El plan se realizará centrado en la entrega de valor de PRONACOM y sus necesidades, permitiendo así validar, modificar, corregir o priorizar los requerimientos. A continuación se muestra el cronograma representando un tiempo lineal de actividades como referencia.

No.	Actividad	Semana			
		1	2	3	4
1	Instalación ECM Alfresco Enterprise, BPM Activiti y ADF Ambientes de Pruebas y Producción.				
2	Integración ECM Alfresco Enterprise, BPM Activiti y ADF Configuración Inicial (usuario, roles, búsquedas, integraciones)				
3	Capacitación Usuarios Administrativos.				

Número de Entregable	Fase del Proyecto	Entregable
1	Planeación	-Plan de trabajo
2	Análisis	-Análisis del requerimiento
3	Diseño	-Diseño del requerimiento -Arquitectura de la solución
4	Implementación	-Código fuente del desarrollo -Pruebas unitarias
5	Validación y verificación	-Resultados de los casos de pruebas
6	Puesta en producción	-Ambiente de producción y pruebas instalado y configurado
7	Memoria técnica	-Memoria técnica de instalación en producción
8	Capacitación	-Capacitación Administradores.

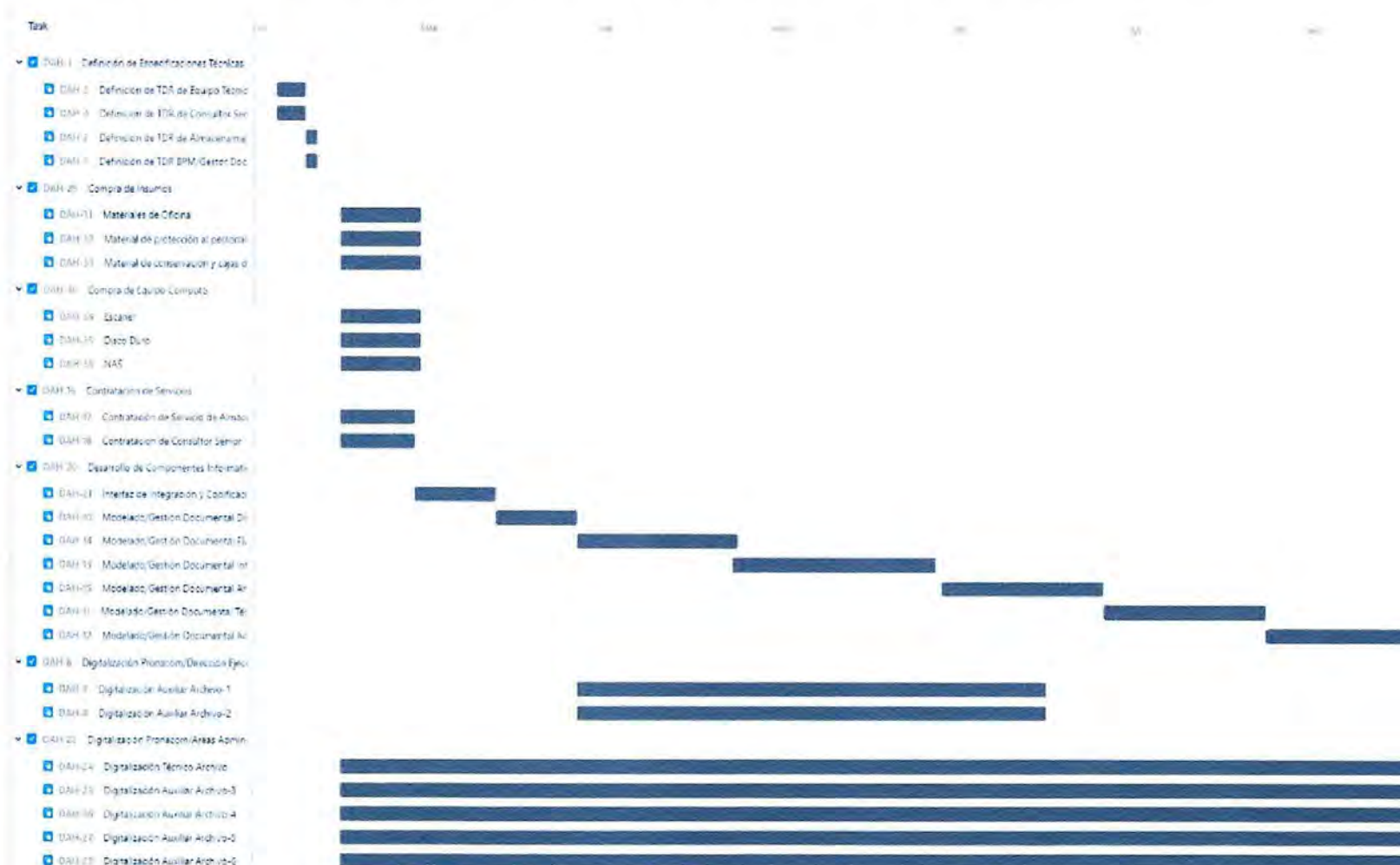
Dependencias y supuestos

- Es responsabilidad de la institución proporcionar las credenciales, acceso a la herramienta y la información requerida para realizar la configuración inicial para la integración del correo electrónico de la Institución de acuerdo con lo descrito en la presente propuesta.
- Es responsabilidad de la institución asignar un líder de proyecto que acompañe durante toda la ejecución del proyecto. Se requiere una disponibilidad del 20% del tiempo total del proyecto por cada proceso de negocio que desee ser implementado de manera simultánea, a lo largo de la duración de este, para garantizar una entrega exitosa, satisfactoria y en tiempo.
- La información, citas y entrevistas deben ser proporcionadas según el calendario acordado de lo contrario, todo atraso podrá traducirse en controles de cambio de tiempo y costo.
- El código es propiedad de la institución y se entregará una vez que la aplicación esté puesta en producción.
- Es responsabilidad de la institución proporcionar el hardware y software que cumpla con los requisitos mínimos sobre el cual se hará la implementación de la plataforma digital de Alfresco.
- No se contempla la configuración inicial para integración con algún sistema distinto a los descritos en el presente alcance.
- En la generación de roles para usuarios, se pueden incluir hasta 5 roles personalizados, mismos que deberán ser proporcionados por la institución. Para la propuesta se identificaron el Rol de Operador, Rol de Supervisor, Rol Jefe de Departamento, Rol Directivo y Rol Administrador de Proceso.

Acompañamiento en la fase de adquisición para la solución tecnológica

Dentro de las actividades que se identificaron para la adquisición de la solución se definió un cronograma global de la implementación de la digitalización del universo de documentos y el modelado de los flujos en la herramienta posterior a la fase inicial, así como una serie de reuniones que fueron calendarizadas para mostrar el alcance del proyecto y definir grupo de entregables. Esto se puede validar en el anexo de presente documento donde se adjuntan las convocatorias de reuniones ver Anexo 1 y los Términos de Referencia propuesto para la solución tecnológica ver Anexo 2.

Se adjunta Cronograma Global el cual es la hoja de ruta para seguimiento.



Presentación a autoridades de PRONACOM

Se coordinó presentación a la Dirección Ejecutiva de las particularidades del Proyecto y sus distintas áreas de atención. Para lo cual se generó una presentación que se encuentra disponible en el Anexo 3 de presente documento.

Conclusiones

- Se ha seleccionado una herramienta informática que permita realizar la gestión documental centralizada y la automatización de flujos de trabajo utilizando el estándar de la industria BPMN 2.0.
- Para los criterios de selección deberá de ser un software empresarial, desplegable en la Nube, escalable, alta disponibilidad, código abierto, con presencia global o al menos en América.
- Una herramienta de gestión documental que apoye a la Gobernanza y un proceso de normalización de procesos administrativos, evitando la discrecionalidad del manejo de los documentos. Incluyendo operaciones cotidianas como el manejo de la correspondencia y la forma en que estos documentos son organizados durante la etapa de tramitación, esto desde la propia generación de documentos hasta su destino final en el Archivo Central en donde se encuentran los documentos en etapa inactiva e histórica.
- Con los distintos criterios la solución de Alfresco ofrece una escalabilidad lineal y rápida, pudiendo procesar 3 millones de documentos por hora, haciéndola como una solución indiscutible para su implementación en PRONACOM.
- Una vez identificada la herramienta se deberá de generar una Hoja de Ruta del Proyecto con Implementaciones Graduales de las Distintas Unidades Administrativas de PRONACOM utilizando herramientas de modelado de procesos de negocio.
- El proceso de optimización de archivos físicos y electrónicos de una organización le ayuda a ahorrar tiempo y costos, es por ello que la importancia de la gestión documental es tan notoria en diversos espacios. De igual manera, se conserva de manera óptima y relevante los archivos para que se mantengan intactos con el tiempo.

Recomendaciones

- Para alcanzar niveles de productividad y competitividad de forma continua es necesario definir una herramienta para gestionar unificadamente las personas, los procesos y los servicios. Y para facilitar lo mismo se recomienda adaptar e implementar Alfresco como parte del proceso de Digitalización de PRONACOM.
- Es necesario de poder dotar a los equipos técnicos de las capacidades necesarias para hacer frente a las demandas de automatización e integración de procesos, así como de la agilidad necesaria para soportar los continuos cambios.
- Se debe de gestionar todos los contenidos de la organización de forma centralizada y compartiendo todo el conocimiento entre los participantes de un proceso.
- Obtener una visión real de qué se está haciendo, por quién y cómo en cada proceso, con el propósito de controlar la trazabilidad y poder ser predictivos en la resolución de problemas y toma de decisiones. Para dotar a PRONACOM la capacidad de reacción y adaptación a los cambios que se produzcan
- Monitorizar el camino en la consecución de la estrategia de la Dirección Ejecutiva, mediante la definición de un cuadro de mando integral que permita a los equipos técnicos revisar los indicadores clave para el cumplimiento de los objetivos definidos, detectando dónde hay que tomar decisiones de cambio o soluciones drásticas para resolver los problemas detectados.
- Adquirir una herramienta que permita tener escalabilidad, procesos empresariales críticos, alto rendimiento, clusterización e integración con servicios en la nube.

Glosario

BPM:	(En Ingles Business Process Management) es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías. Su objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de una organización. Esto se hace a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. Por lo tanto, puede ser descrito como un proceso de mejora continua de procesos.
Clusterización:	Es un sistema de procesamiento paralelo o distribuido. Consta de un conjunto de computadoras independientes, interconectadas entre sí, de tal manera que funcionan como un solo recurso computacional.
CRM:	El Customer Relationship Management almacena información de clientes actuales y potenciales – nombre, dirección, teléfono, etc –, y sus actividades y puntos de contacto con la empresa, incluyendo visitas a sitios, llamadas telefónicas, e-mails, entre otras interacciones.
CIFS:	Content Management Interoperability Services, es un protocolo de red que permite compartir archivos, impresoras, etcétera, entre nodos de una red de computadoras que usan el sistema operativo Microsoft Windows.
CMIS:	Servicios de Interoperabilidad de Gestión de Contenidos es un estándar abierto que permite a diferentes sistemas de gestión de contenidos interoperar a través de Internet.
ECM:	(Enterprise Content Management) Gestor de Contenidos Empresariales es una herramienta diseñada para organizar el contenido, automatizar los procesos y gestionar la información de un negocio de una forma rápida y eficaz.
EC2 AWS Amazon:	Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2) proporciona capacidad de computación escalable en la nube de Amazon Web Services (AWS)
ERP:	Sistema que ayuda a automatizar y administrar los procesos empresariales de distintas áreas: finanzas, fabricación, venta al por menor, cadena de suministro, recursos humanos y operaciones.

Framework:	Esquema o marco de trabajo que ofrece una estructura base para elaborar un proyecto con objetivos específicos, una especie de plantilla que sirve como punto de partida para la organización y desarrollo de software
IT:	(Information Technology) se hace referencia a las tecnologías de la información y la comunicación que se encargan de la gestión de la información que un negocio, relacionadas con internet, la informática y la tecnología.
KPI:	Conocido también como indicador clave o medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento, es una medida del nivel del rendimiento de un proceso. El valor del indicador está directamente relacionado con un objetivo fijado previa y normalmente se expresa en valores porcentuales.
Nube:	Se hace referencia a los servidores a los que se accede a través de Internet, y al software y bases de datos que se ejecutan en esos servidores.
OAuth2:	Es un estándar abierto para la autorización de APIs, que nos permite compartir información entre sitios sin tener que compartir la identidad. Es un mecanismo utilizado a día de hoy por grandes compañías como Google, Facebook, Microsoft, Twitter, GitHub o LinkedIn, entre otras muchas.
On Premise:	Se refiere a que la instalación del programa se ha realizado de manera local, en las instalaciones de la empresa y obligando a esta a crear una infraestructura informática compleja con servidores que requieren mantenimiento.
Rest API:	Representational State Transfer, es un estilo de arquitectura de software para realizar una comunicación cliente-servidor. Se apoya en el protocolo HTTP para la comunicación al servidor y los mensajes que se envían y reciben pueden estar en XML o JSON
SMS:	El servicio de mensajes cortos o servicio de mensajes simples, más conocido como SMS (por las siglas del inglés Short Message Service)
S3 AWS:	Amazon S3 o Amazon Simple Storage Service es un servicio ofrecido por Amazon Web Services que proporciona almacenamiento de objetos a través de una interfaz de servicio web

- TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos.
- WebService: Es un servicio que hace posible la comunicación de máquina a máquina y el intercambio de datos entre aplicaciones, a través de una red de internet

Anexos

Anexo 1

Reunión seguimiento Alfresco Pronacom

Feb 4, 2022 3:00pm to 4:00pm Feb 4, 2022 (GMT-06:00) Central Standard Time - Guatemala Time zone

☐ All day Does not repeat

Event Details Find a Time

[Join with Google Meet](#)

meet.google.com/qzv-xijs-xst

Add location

Notification 10 minutes

Add notification

mandrade@i-t-m.com

Busy Default visibility

Availability might be shown in other Google apps

Guests Rooms

Add guests

4 guests
4 yes

- mandrade@i-t-m.com (mandrade@i-t-m.com) Organizer
- fernando.vazquez.chavez@iikt.com.mx *
- Lizbeth Barrientos
- Winston Najera

* Calendar cannot be shown

Agenda:

- Estimación de Número de Licencias
- Volumetría de Espacio Historico y Proyección de Uso Mensual
- Identificación de Procesos o Flujos de Trabajo
- Definición de Perfiles
- Identificación de Indicadores de Rendimiento
- Varios

ESPECIFICACIONES GENERALES Y TÉCNICAS PARA ASESORÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE ESPECIALIZADO EN GESTIÓN DOCUMENTAL.

I. Especificaciones Generales:

El Programa Nacional de Competitividad requiere la contratación de asesoría para la implementación de software especializado en gestión documental.

II. Especificaciones Técnicas:

Cantidad	Descripción	Cumplimiento de Especificaciones (uso exclusivo del oferente)	
		Cumple	No cumple
1	Contratación de un servicio de asesoría para la implementación de software especializado en Gestión documental que contempla: 1. Instalación de software de Gestión Documental¹, Gestor de Procesos de Negocio² y Marco de trabajo³ de desarrollo ágil en ambiente de pruebas. 2. Integración y Configuración inicial de software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil 3. Manual y taller de instalación, configuración inicial e integración de software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil en ambiente de pruebas.		
	<u>Requisitos del Oferente:</u> • Empresa con un mínimo de tres (3) años de operar, con actividad económica de asesoramiento en materia de gestión, para lo cual deberá presentar la constancia de RTU.		

1 Software de Gestión Documental (ECM)
 2 Gestor de Procesos de Negocio (BPM)
 3 Marco de Trabajo (Framework)

Cantidad	Descripción	Cumplimiento de Especificaciones (uso exclusivo del oferente)	
		Cumple	No cumple
	Declaración jurada en acta notarial, firmada por el representante legal que la empresa es representante en Guatemala de un socio comercial de la empresa que mantiene el software a implementar. La declaración jurada debe contener las direcciones en Internet donde se confirme la representación en Guatemala y la calidad de socio comercial de la empresa que mantiene el software a implementar.		
	Requisitos del Componente: 1. Instalación de software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil El software de gestión documental y el gestor de procesos de negocio deben estar desarrollados en software libre, en sus ediciones comunitarias, sin costos de licenciamiento. Adicional a la edición de software libre (comunitaria) debe contar con edición comercial y servicio en la nube.		
	El marco de trabajo para desarrollo ágil debe permitir el desarrollo de aplicaciones con Javascript/Angular.		
	Los tres softwares deben integrarse nativamente en la creación de aplicaciones web.		
	La instalación de realizará en infraestructura virtualizada provista por PRONACOM.		
	La implementación de ambiente de desarrollo deberá ser operativa en máquinas virtuales, las imágenes podrán ser entregada en formato compatible con OVA o AMI.		
	Requisitos del Componente: 2. Integración y Configuración inicial de software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil Integración de base de datos para almacenamiento de documentos con un servicio de almacenamiento basado en infraestructura de nube		
	Configuración inicial en software de Gestión Documental y Gestor de Procesos de Negocio para fundar las bases de la integración posterior con protocolo de autorización OAuth2		
	Configuración para integración general entre software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil		
	Configuración inicial en software de Gestión Documental y Gestor de Procesos de Negocio para creación de permisos, privilegios, usuarios y roles personalizados		

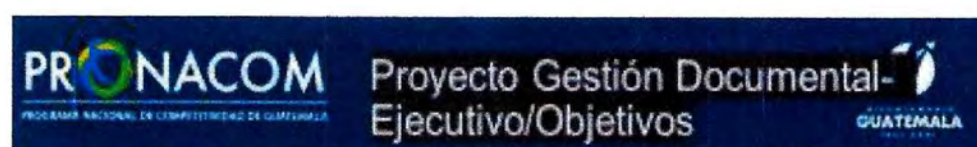
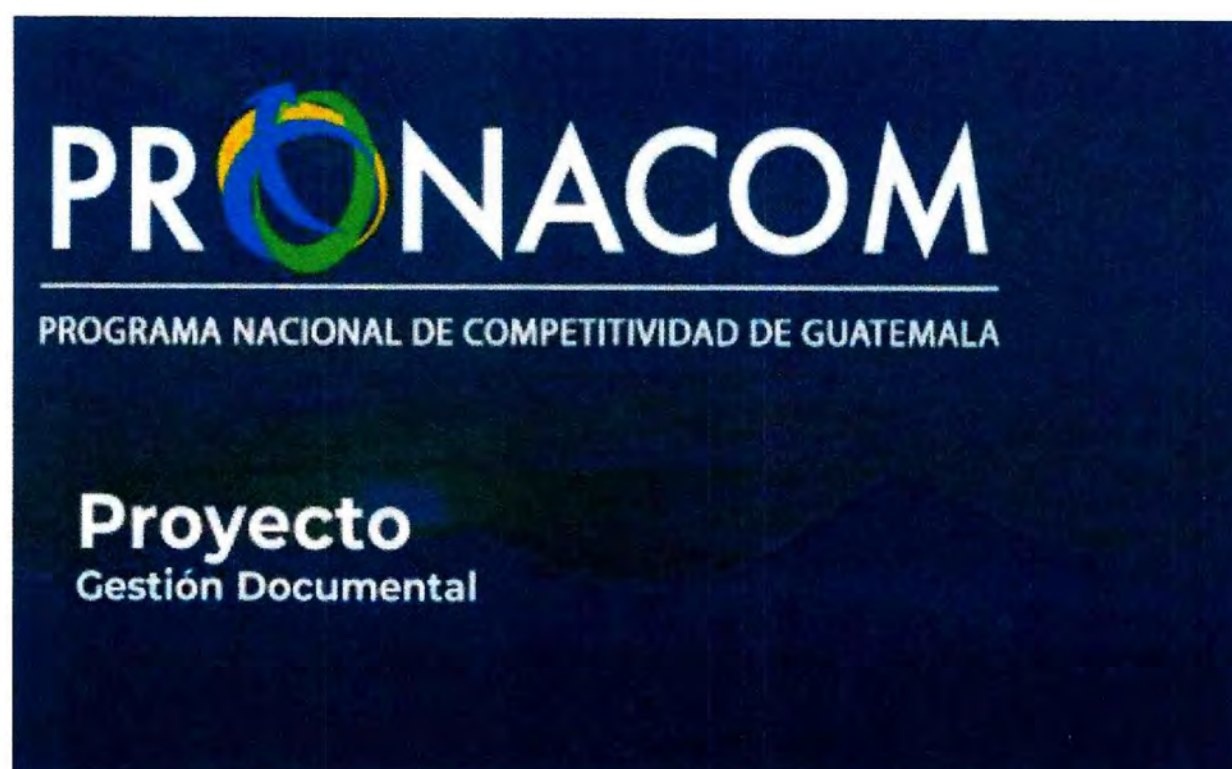
Cantidad	Descripción	Cumplimiento de Especificaciones (uso exclusivo del oferente)	
		Cumple	No cumple
	Configuración inicial para fundar las bases de la integración posterior entre software de Gestión Documental y Gestor de Procesos de Negocio con servidor de correo electrónico		
	Configuración inicial para fundar las bases de la integración posterior entre software de Gestión Documental y Gestor de Procesos de Negocio con Servicios Web y Servicios de Interoperabilidad de Gestión de Contenidos⁴		
	Configuración para control de acceso en software de Gestión Documental y Gestor de Procesos de Negocio basado en roles y perfiles		
	Configuración inicial para estrategias de búsqueda y filtros en software de Gestión Documental		
	Establecimiento de estrategia para backup de software de Gestión Documental y Gestor de Procesos de Negocio		
	Requisitos del Componente: 3. Manual y taller de implementación, configuración inicial e integración de software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil en ambiente de desarrollo Una vez entregada y probada la funcionalidad del ambiente de pruebas, el contratista elaborará un manual de instalación, configuración inicial e integración de software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil y realizará un taller donde se instalará un ambiente de preproducción en servidores virtuales provistos por PRONACOM.		

Cantidad	Descripción	Cumplimiento de Especificaciones (uso exclusivo del oferente)	
		Cumple	No cumple
	<u>Entregables:</u> • Software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil instalados en infraestructura virtualizada. • Integración y Configuración inicial de software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil en infraestructura virtualizada. • Manual y taller de instalación, configuración inicial e integración de software de Gestión Documental, Gestor de Procesos de Negocio y Marco de trabajo de desarrollo ágil probado por PRONACOM en ambiente de producción.		
	<u>Tiempo de entrega:</u> • Cuatro semanas a partir del día que sea aprobada la adjudicación; el plazo podrá ser ampliado a solicitud del proveedor por medio de carta y autorizado por PRONACOM		
	<u>Condiciones de pago:</u> • Se realizará un solo pago posterior a la presentación de la factura correspondiente y que PRONACOM confirme por medio de una carta de entera satisfacción la recepción del servicio.		

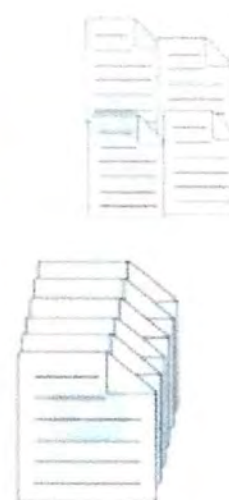
Observaciones adicionales:

- La implementación será en una infraestructura virtual que PRONACOM proveerá.
- Cualquier consulta o aclaración que surja durante el proceso de adquisición del servicio podrá ser trasladada para su atención por PRONACOM.
- PRONACOM designará una persona para la coordinación y supervisión de la prestación del servicio.
- La persona designada elaborará un informe de la recepción de lo entregables, que se adjuntará a la carta de recepción a entera satisfacción emitida por PRONACOM.
- Por su naturaleza y criterio de seguridad informática, los entregables son para el uso y resguardo exclusivo de PRONACOM.

Anexo 3



Proceso de gestión documental aplicadas a los documentos desde 1998 provenientes de la Dirección Ejecutiva y el Área Técnica que se organizan y sistematizan por medio de la digitación y digitalización para el desarrollo de herramientas tecnológicas para su uso institucional.

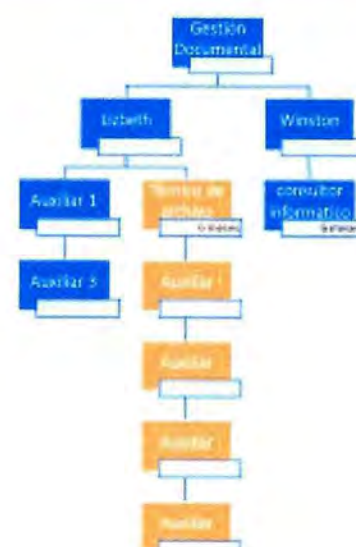


Aplicar los procesos de conservación, limpieza, organización, digitalización, reinstalación, de los documentos del ÁREA TÉCNICA de PRONACOM para que este disponible, sirva de antecedentes, evidencia de los logros, trazabilidad y la sistematización que permita su uso en los campos de inteligencia de negocios, análisis de datos, políticas públicas, etc

Completar los procesos de organización y gestión documental a los documentos de la DIRECCIÓN EJECUTIVA y sus acervos para permitir el uso a la información que contienen, facilitar su acceso y permitir que se tenga control de toda la información desde 1998 a la fecha y sea útil para sistematización, toma de decisiones



1. Equipo 1 compuesto por un técnico y dos auxiliares de archivo trabajando con los documentos de la Dirección Ejecutiva por tres meses
2. Equipo 2 compuesto por un técnico y cuatro auxiliares de archivo trabajando con los documentos del área Técnica por seis meses
3. Un consultor Senior para realizar las adecuaciones del software por seis meses

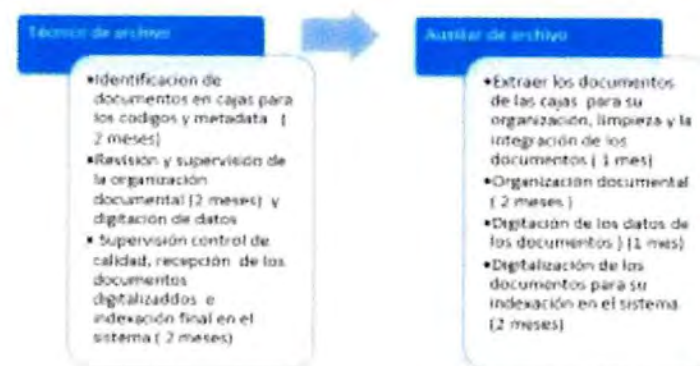


Auxiliar de archivo

- Interceptar los documentos que provienen de cajas revisadas a lo ya organizado y de los documentos de 2020 y 2021 (5 días)
- Digitalización de los datos de los documentos, instalación en cajas de archivo y conservación final (1 mes y 15 días)
- Digitalización de los documentos para su indexación en el sistema (1 mes)

Equipo 2 Documentos del Área Técnica

Para un total de 550 cajas de plástico para procesar los documentos del Área Técnica ubicados en el Archivo



Ejecutar los procesos y operaciones archivísticas que se aplican en la identificación, clasificación, integración, descripción o digitación y digitalización documental de los acervos del Área Técnica con el objetivo de permitir la sistematización de estos en el marco de la gestión documental de PRONACOM.



1. Realizar junto al Técnico de Archivo la identificación de documentos que componen los acervos del **Área Técnica** de todos los documentos teniendo presente la tabla de códigos y modelos de organización definidos.
2. Revisión de la integración completa de la organización documental y digitación de datos (metadatos) para completar el catálogo de los documentos del Área Técnica con sus respectivos controles de calidad.
3. Conservar e instalar los documentos en las cajas y archivo que garantice su conservación permanente.



Consolidado
Operación
Recurso Humano
Insumos
Equipo Computo
Software
Licencias (10)
Almacenamiento Nube 40TB
Almacenamiento NAS 32TB

Puesto	Área Atención	Fotos	Duración (meses)
Asesor Gestor Documental	Unidad Dirección Ejecutiva		
Auxiliar de archivo 1	Unidad Dirección Ejecutiva	189.999	3
Auxiliar de archivo 2	Unidad Dirección Ejecutiva	189.999	3
Técnico de archivo 2	Área Técnica	225.320	6
Auxiliar de archivo 3	Área Técnica	225.320	6
Auxiliar de archivo 4	Área Técnica	225.320	6
Auxiliar de archivo 5	Área Técnica	225.320	6
Auxiliar de archivo 6	Área Técnica	225.320	6
Consultor Senior Desarrollo (BPM, Gestor Documental, Interfaz Integración)	Dirección Ejecutiva		5

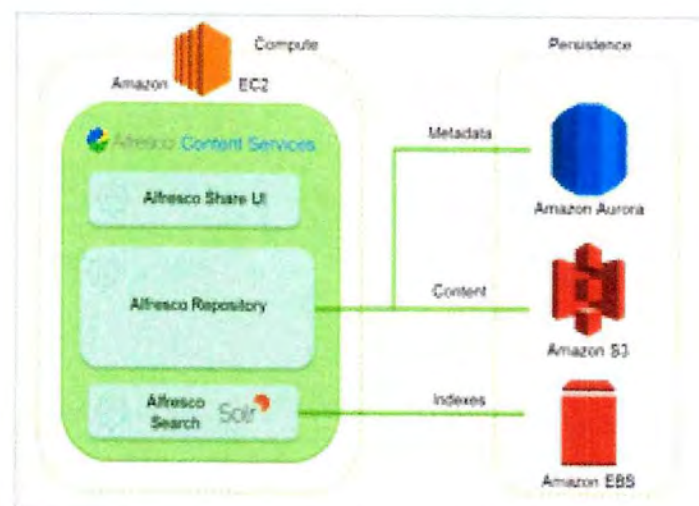
Rubro	Detalle	Unidades
Materiales de oficina		
	Papel (Resma)	4
	Marcadores (Unidad)	100
	Lápices (Docena)	4
	Folders Manila (Ciento)	30
	Masking Tape 1" (Unidad)	10
	Fastener Plastico (Caja)	200
	Grapas (Caja)	10
	Tornillos de Aluminio para Encuadernación (Par)	300

Rubro	Detalle	Unidades
Material de protección al personal (bioseguridad)		
	Mascarillas (Unidades)	5
	Guantes (Unidades)	10
	Cubrepelo (Unidades)	4
	Batas (Unidades)	10
	Alcohol (Galones)	4
	Amonio Cuaternario Diluido (Galones)	2
	Guantes de Polyester y Latex (Par)	10

Rubro	Detalle	Unidades
Material de conservación y cajas de archivo		
	Cajas de archivo de cartón,	1000

Rubro	Detalle	Unidades
Escáner de alimentador (incluye kit de rodillos)	Escáner de alimentador	5
Escáner planetario	Para libros y publicaciones encuadernadas de PRONACOM	1
Discos Duros Externos	8 TB	2

Rubro	Unidades
Licencias (10)	10
Almacenamiento Nube 40TB	40
Almacenamiento NAS 32TB	32

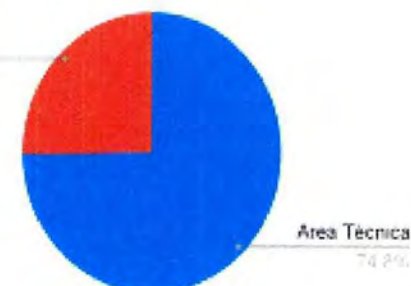


- Escalabilidad Lineal y Rápida
- 10 veces más rápido que su entorno MySQL anterior.
- Proceso de 3 millones de documentos por hora

Area Atención	SUM of Folios
Área Técnica	1,126,600
Unidad Dirección Ejecutiva	379,998
Grand Total	1,506,598

SUM of Folios

Unidad
25.2%



Área Técnica
74.8%



www.pronacom.org

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA - (ISAD G)						
CODIGO	UNIDAD / AREA	SECCION	SERIES	SUBSERIE	UNIDAD DOCUMENTAL	OBSERVACION
1	Dirección Ejecutiva (con sus órganos o áreas)					
1.1		Comité Ejecutivo				
1.1.1			Reglamento			
1.1.2			Sesión			
1.1.2.1				Año		
1.1.2.2					Agendas #	
1.1.2.3					actas/ ayudas de memoria	
1.1.2.4					Documentos para aprobar	
1.1.2.5					Presentaciones	
1.1.2.6					Registro de asistencia	
1.1.3			Nombramientos			
1.1.3.1				solicitud (oficios)		
1.1.3.2				nombramientos		
1.1.4		Comité Ampliado				
1.1.4.1			Sesión			
1.1.4.1.1				Año		
1.1.4.1.1.1					Agendas #	
1.1.4.1.1.2					Actas/ ayudas de memoria	
1.1.4.1.1.3					Registro de asistencia	
1.1.4.1.1.4					Documentos para aprobar	
1.1.4.1.1.5					Presentaciones	
1.1.5		Petit Comité				
1.1.5.1			Sesión			
1.1.5.1.1				Año		
1.1.5.1.1.1					Agendas #	
1.1.5.1.1.2					Actas/ ayudas de memoria	
1.1.5.1.1.3					Registro de asistencia	

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA - (ISAD G)						
1.1.5.1.1.4					Documentos para aprobar	
1.1.5.1.1.5					Presentaciones	
1.2		Coordinador del Comité Ejecutivo				
1.2.1			Oficios			
1.2.1.2				enviados		
1.2.1.3				recibidos		
1.2.2		Coordinador Adjunto				
1.2.2.1			Oficios			
1.2.2.1.1				enviados		
1.2.2.1.2				recibidos		
1.2.3		Coordinador Especifico				
1.2.3.1			Oficios			
1.2.3.1.1				enviados		
1.2.3.1.2				recibidos		
1.2.4			Acuerdo de Nombramiento de Comisionado			
1.2.5			Informes específicos al presidente.			
1.2.6		PAPTN				
1.2.7		Consultorías específicas				
1.2.6. 1			Legal			
1.3		Comité Técnico Interinstitucional				
1.3			Reglamento			
1.3.1			Sesión			
1.3.2.1				Año		
1.3.2.1.1					Agendas #	
1.3.2.1.2					Actas/ ayudas de memoria	
1.3.2.1.3					Registro de asistencia	
1.3.2.1.4					Documentos para aprobar	
1.3.2.1.5					Presentaciones	

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA - (ISAD G)						
1.3.3			Nombramientos:			
1.3.3.1					solicitudes	
1.3.3.2					nombramientos	
1.4		Consejo Asesor				
1.4.1			Sesión			
1.4.1.1				Año		
1.4.1.1.1					Agenda	
1.4.1.1.2					Registro de asistencia	
1.4.1.1.3					Ayuda de Memoria	
1.4.1.1.4					Documento técnico	
1.4.1.2			Acuerdos de nombramiento recibidos			
1.5		Dirección Ejecutiva				
1.5.1			Informes			
1.5.1.1				enviados		
1.5.1.2				recibidos		
1.5.2			Circulares			
1.5.3			Nombramiento a comisiones			
1.5.4			Resoluciones			
1.5.5			Oficios			
1.5.5.1				Recibidos		
1.5.5.2				Enviados		
1.5.5.3			Memorandos			
1.5.5.3.1				recibidos		
1.5.5.3.2				enviados		
1.5.5.4			Circulares			
1.5.5.4.1				recibidas		
1.5.5.4.2				enviadas		
1.5.5.5			Acuerdos de nombramiento recibidos			
1.5.5.6.1			Notas de envío /con Publicaciones			
1.5.6.1			invitaciones			
1.5.6.1.1				enviadas		

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA - (ISAD G)						
1.5.6.1.2				recibidas		
1.5.7.1			Proyectos			
1.5.7.1.1				Convenio/ carta de entendimiento/		
1.5.7.1.2				Documento de proyecto		
1.5.7.1.3				Documentos de seguimiento de proyecto		
1.5.8.			Asesoría Jurídica			
1.5.8.1				Opiniones jurídicas		
1.5.8.2				Expedientes		
1.5.9			Asesores específicos			
1.5.9.1				Área		
1.5.9.1.1					Productos	
1.5.9.1.2					Informes	
1.5.9.1.3					Opiniones técnicas	
1.5.10		CONADIE				
1.5.10.1			Sesiones			
1.5.10.1.1				Año		
1.5.10.1.2					convocatoria,	
1.5.10.1.3					agenda,	
1.5.10.1.4					actas	
1.5.10.1.5					documentos y presentaciones	
1.5.10.2			Correspondencia			
1.5.10.2.1				enviada		
1.5.10.2.2				recibida		
1.5.10.2.3				Documentos de consultoría		
1.6		Asesores específicos				
1.6.1.			Área			
1.6.1.1				productos		
1.6.1.1				Informes / opiniones técnicas		
1.7.		Dirección INVEST Guatemala				

TABLA DE CODIGOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA - (ISAD G)

1.7.1			Oficios			
1.7.1.1				enviados		
1.7.1.2				recibidos		
1.7.1.3			Acuerdos de nombramiento			
1.7.1.1		Comité Ejecutivo de Invest in Guatemala				
1.7.1.1.1.			Sesión			
1.7.1.1.1.1				Año		
1.7.1.1.1.1.1					convocatoria,	
1.7.1.1.1.1.2					agenda,	
1.7.1.1.1.1.3					registro de asistencia	
1.7.1.1.1.1.4					actas	
1.7.1.1.1.1.5					documentos y presentaciones	
1.8		PÚBLICACIONES PROPIAS				
1.8.1.						
1.8.2				Agenda Nacional de Competitividad		
1.8.3				Política Nacional de Competitividad		
1.8.4				Casos sobre buenas prácticas de responsabilidad profesional		
1.8.5				Actitud para el cambio		
1.8.6.				El potencial competitivo de Guatemala		
1.8.7				Boletines y capsulas emitidas		

CERTIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE PRODUCTO

Por este medio hago **CONSTAR** que he recibido y leído el producto abajo indicado de los servicios prestados dentro de la contratación titulada:

ASESORÍA PARA ANÁLISIS EN MATERIA INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS PARA EL PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD

Nombre o título de los servicios de asesoría

Que realizó: Winston Alexis Nájera Tun

Nombre de la persona contratada

Como parte de los servicios de asesoría prestados al Programa Nacional de Competitividad, el cual recibo a entera conformidad porque cumplen con los Términos de Referencia del Contrato No.: **PNC-108-004-186-2022**.

Por lo que se solicita trasladar a donde corresponda para continuar con el proceso respectivo de pago, por la cantidad de: **Q.29,700.00**.

Se adjunta:

Producto Número Dos: Propuesta de solución tecnológica que permita mejorar el control de acceso, registro y organización de equipos informáticos de PRONACOM

Documento que contenga:

- Carátula, índice y resumen ejecutivo.
- Justificación y beneficios de los servicios de control de acceso, registro y organización de equipos informáticos
- Propuesta para la implementación funcional de una solución tecnológica
- Acompañamiento en la fase de adquisición del servicio la solución tecnológica.
- Propuesta de guía de configuración e instalación de la solución tecnológica
- Recomendaciones
- Presentación a autoridades de PRONACOM.

Impreso en: 18 hojas
Cantidad en hojas

Si
Indicar si se adjunta en CD

Fecha de entrega del producto: 21 de marzo del 2022

Revisión Técnica

Aprobación del Producto:

Firma y sello:

Lieschen Eger
DIRECTORA EJECUTIVA
Programa Nacional de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Resumen Ejecutivo

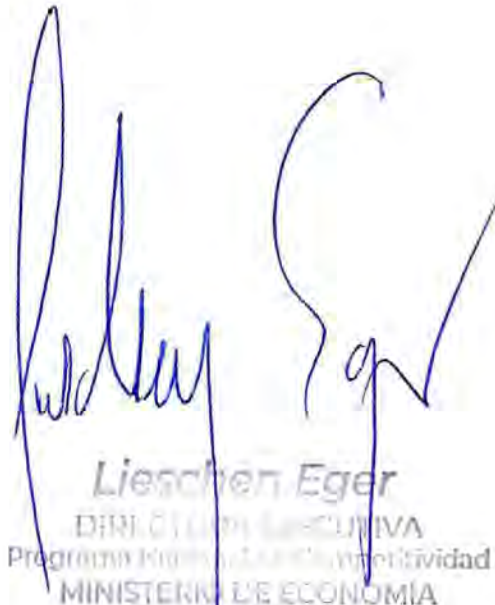
En el presente producto se genera la propuesta tecnológica la cual pondrá a disposición de los Equipos Administrativos y Técnicos de PRONACOM de una solución de control y gestión del Equipo Informático con el que actualmente se dispone. Con esto permitirá integrar todos los equipos en una plataforma en línea que filtra por características y permite agrupar con etiquetas o categorías.

Acceder a herramientas que permita tener un mapa global para controlar lotes de equipos de forma general, proteger equipos con acciones antirrobo y salvar sus datos con la recuperación y borrado de archivos. Utilización de zonas de control junto con el historial de ubicaciones para detectar movimientos no deseados.

Así como llevar evidencias sobre equipos perdidos, incluyendo fotos, ubicaciones, redes WiFi y más. La propuesta de la solución tecnológica se aplicará a todo el equipo como lo son computadoras de escritorio y portátiles que se encuentran asignadas a los distintos equipos técnicos y administrativos con el que cuenta PRONACOM.

Una vez completada la instalación y configuración de los equipos permitirá mejorar el control de acceso, registro y organización de equipos informáticos para garantizar el correcto uso de los mismos, así como el resguardo de los bienes intangibles más importantes que es los datos e información de cualquier documento que se encuentre dentro de los equipos.

Winston Alexis Najera Tun
Firmado digitalmente por Winston Alexis Najera Tun
(f) _____
Consultor


Lieschen Eger
DIRECCIÓN EJECUTIVA
Programa Especial de Iniciativa de Competitividad
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Índice

Contenido

Índice.....	3
Introducción.....	4
Desarrollo del Producto.....	5
Justificación y beneficios de los servicios de control de acceso, registro y organización de equipos informáticos.....	5
Propuesta para la implementación funcional de una solución tecnológica.....	7
Estrategia de Implementación.....	9
Presentación a autoridades de PRONACOM.....	11
Recomendaciones.....	12
Glosario.....	13
Anexos.....	14
Anexo 1.....	14
Anexo 2.....	16
Anexo 3.....	17

Introducción

El Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM-, en su rol de facilitador requiere que los distintos equipos técnicos tengan constante comunicación con distintos grupos de inversionistas, coordinar reuniones y participar como enlaces. Esta actividad implica realizar visitas de campo, asistencia a distintas instituciones y estar en constante comunicación para la integración de los distintos participantes en cualquier cadena de oportunidades de inversión.

Consciente de las actividades que implican es necesario contar con herramientas tecnológicas que permita el correcto monitoreo y resguardo de los equipos informáticos que son asignados a cada profesional de PRONACOM. Así como lo es uno de los recursos más importantes que es la información.

Por dicha razón, se está recurriendo a la tecnología como herramienta fundamental para ayudarle al personal a garantizar un registro e información de cada uno de estos equipos, de forma sencilla, ágil y precisa.

Conscientes de esta necesidad, se propone la plataforma de Prey, la cual es una solución de Protección y Localización de Dispositivos de forma automática la cual garantiza la perfecta integración de equipos, sistemas e información y una solución para la gestión de inventario que permita a los colaboradores establecer políticas de localización, resguardo y recuperación de información.

En este sentido se considera que las tecnologías de la información, constituyen un aspecto clave y que la incorporación de las tecnologías en la ejecución de los procesos de la institución; debe realizarse en base a una planificación con visión y objetivos claros, alineada con los objetivos estratégicos del PRONACOM y orientada a brindar un soporte efectivo a sus procesos.

Desarrollo del Producto

Justificación y beneficios de los servicios de control de acceso, registro y organización de equipos informáticos

Basado en los requerimientos planteados por la Dirección Ejecutiva de PRONACOM, se propone la instalación y configuración inicial de una plataforma para el control de acceso, registros y organización de equipos informáticos. Los módulos que conforman la plataforma son los que a continuación se enlistan:

- Suite Completa de Administración, Antirrobo y Protección de Datos
 - Deberá generar vista de los equipos, recuperar o bloquear datos perdidos y asegurar que todo el inventario permanezca ordenado y controlado, sin importar si está en la oficina, o remota.
- Rastreo y Ubiación
 - Rastrear la ubicación de los móviles, tablets y portátiles y asegurar que los que no debieran salir de la oficina están en su lugar con Zonas de Control que detectan movimiento.
 - Para las preferencias de rastreo deben de tener ubicación activa y detección de movimiento, o rastreo manual y a pedido.
 - Zonas de Control para determinar si un equipo sale del área asignada, o entra a un lugar inseguro.
 - Rastreo por GPS, Triangulación WI-FI y Geoip.
 - Vista global de Equipos desde un mapa integrado
 - Historial de Ubicación sobre movimientos pasados y detección de patrones en equipos perdidos.
- Seguridad Movil
 - Cuando un equipo se pierde fuera del alcance se debe de activar acciones de seguridad para proteger y recuperar, así como evitar que desconocidos accedan al equipo.
 - Bloqueo de Pantalla para que ningún extraño pueda acceder a móvil, portátil, o tablet al bloquearlo remotamente.
 - Mensajes de alerta para comunicación con quién tenga el equipo asignado.
 - Alarma Anti-Silencio para localización de equipo.
 - Acciones de Zona de Control con configuraciones automáticas como el bloqueo o alarma, para que se activen cuando un equipo sale o entra de una Zona de Trabajo.

- Seguridad de Datos
 - Protección de datos con un set de herramientas capaz de borrar información confidencial y de uso del equipo, o recuperación de archivos específicos.
 - Borrado Remoto de directorios personalizados, cookies, correos y archivos locales de OneDrive, Dropbox y GoogleDrive.
 - Recuperación de Archivos específicos para no perder trabajo cuando se extravía un equipo.
 - Cifrado nativo de disco completo de Windows, BitLocker, de forma remota para proteger datos en dispositivos y prevenir filtraciones.
- Administración de Equipos
 - Control de inventarios de todo tipo y tamaño. No importa si son portátiles, tablets o móviles, o si están en la oficina o fuera de ella. Pudiéndose automatizar su seguridad y organizarlas en forma masiva eficientemente.
 - Acciones programadas como agendar acciones recurrentes, o para que se ejecuten una vez, como un bloqueo a la hora de cierre de la oficina.
 - Acciones Masivas como programar y activar borrado, bloqueo, alerta y la alarma en múltiples equipos.
 - Inventariado de equipo con el mantenimiento de registro y protección de equipos prestados, asignación de usuarios permanentes y contar con un historial de acciones y cambios en la cuenta por usuario.
 - Etiquetado y búsquedas agrupadas para una localización fácil con filtros de búsqueda por Hardware, Sistema Operativo, Usuario y otros criterios.
 - Tablero de estado de inventario visualizando la actividad global con gráficos que representan sus últimos movimientos, su demografía, y estado de conexión.
 - Instalación personalizada de forma masiva con APKs e instaladores silenciosos customizados.
 - API de Desarrolladores que puedan consumir datos de los registros y poder integrarlas con otras plataformas. Así como acciones o cambios a través de estas.
- Reporte de Pérdida
 - La recuperación deberá de marcar un equipo como perdido en el panel. Y los reportes de evidencia deben de traer información crucial para la autoridades de seguridad con frecuencias personalizadas.
 - Fotos y Capturas
 - Redes Activas y Cercanas
 - Coordenadas en Mapa
 - Información de Equipo
 - Dirección MAC e IP

Propuesta para la implementación funcional de una solución tecnológica

Se hizo una comparación de productos disponibles y de las soluciones tecnológicas se sugiere la adquisición de la Versión Prey Full Suite, la cual cubre el requerimiento de protección de equipo de cómputo de PRONACOM.

	PREY FULL SUITE COMPLETO SISTEMA DE RASTREO PARA FLOTAS DE CUALQUIER TAMAÑO OBTÉN FULL SUITE	PREY PLAN TRACKING RASTREA, MONITOREA Y PROTEGE TUS DATOS Y DISPOSITIVOS OBTÉN PLAN TRACKING
Rastreo y monitoreo		
Zonas de control	✓	✓
Alertas de zonas de control	Ilimitado	Ilimitado
Acciones de zona de control	✓	✗
Historial de ubicación	✓	✓
Rastreo geolocalizado	✓	✓
Registro de actividad de dispositivos	1 Año	1 Año
Información de hardware	✓	✓
Registro de cambios de hardware	✓	✓
Alerta de Batería Baja	✓	✓
Funciones del reporte de pérdida		
Marcar como perdido/recuperado	OBTÉN FULL SUITE	OBTÉN PLAN TRACKING
Reportes de pérdida	Ilimitado	Ilimitado
Frecuencia de reportes	Cada 2, 5, 10 or 20 minutos	Cada 2, 5, 10 or 20 minutos
Administración de almacenamiento	Auto	Auto
Fotos silenciosas (cámaras frontal y posterior)	✓	✓
Captura de pantalla	✓	✓

Seguridad de datos y dispositivos

Borrado de archivos y directorio

Borrado personalizado

Recuperación de archivos

Cifrado remoto

Alarma anti-silencio

Mensajes de alerta

Bloqueo remoto de pantalla

Camuflaje

Restablecer a fábrica **PRONTO**

Borrado Completo **PRONTO**

PREY FULL SUITE

COMPLETO SISTEMA DE RASTREO PARA
FLOTAS DE CUALQUIER TAMAÑO

OBTÉN FULL SUITE



(Solo iOS)



PREY PLAN TRACKING

RASTREA, MONITOREA Y PROTEGE TUS
DATOS Y DISPOSITIVOS

OBTÉN PLAN TRACKING



(Solo iOS)



Administración de múltiples dispo

Cuentas multi-usuario

Acciones masivas

Panel de administración global

Tablero de estado de flota

Información de inventario de dispositivos

Etiquetas personalizables

Registro de conectividad

Asignación de contactos de usuario

Búsqueda avanzada

Exportación de datos CSV

Préstamo de Equipos

PREY FULL SUITE

COMPLETO SISTEMA DE RASTREO PARA
FLOTAS DE CUALQUIER TAMAÑO

OBTÉN FULL SUITE



PREY PLAN TRACKING

RASTREA, MONITOREA Y PROTEGE TUS
DATOS Y DISPOSITIVOS

OBTÉN PLAN TRACKING



acciones de seguridad automatiza	PREY FULL SUITE	PREY PLAN TRACKING
	COMPLETO SISTEMA DE RASTREO PARA FLOTAS DE CUALQUIER TAMAÑO	RASTREA, MONITOREA Y PROTEGE TUS DATOS Y DISPOSITIVOS
Acciones por evento	OBTÉN FULL SUITE	OBTÉN PLAN TRACKING
Acciones únicas	✓	✗
Acciones por espacio de tiempo	✓	✗
Otros		
Administración de experiencia del cliente	✓	✓
Actualización flexible del plan	✓	✓
Licencias reutilizables	✓	✓

Estrategia de Implementación

El plan se realizará centrado en la entrega de valor de PRONACOM y sus necesidades, permitiendo así validar, modificar, corregir o priorizar los requerimientos. A continuación se muestra el cronograma representando un tiempo lineal de actividades como referencia.

No.	Actividad	Semana				
		1	2	3	4	5
1	Instalación PREY FULL SUITE en equipo piloto. Sugiere mínimo 5 equipos y máximo 15.					
2	Adquisición de Licencias para Universo de Equipo a proteger.					
3	Capacitación Usuarios Administrativos.					

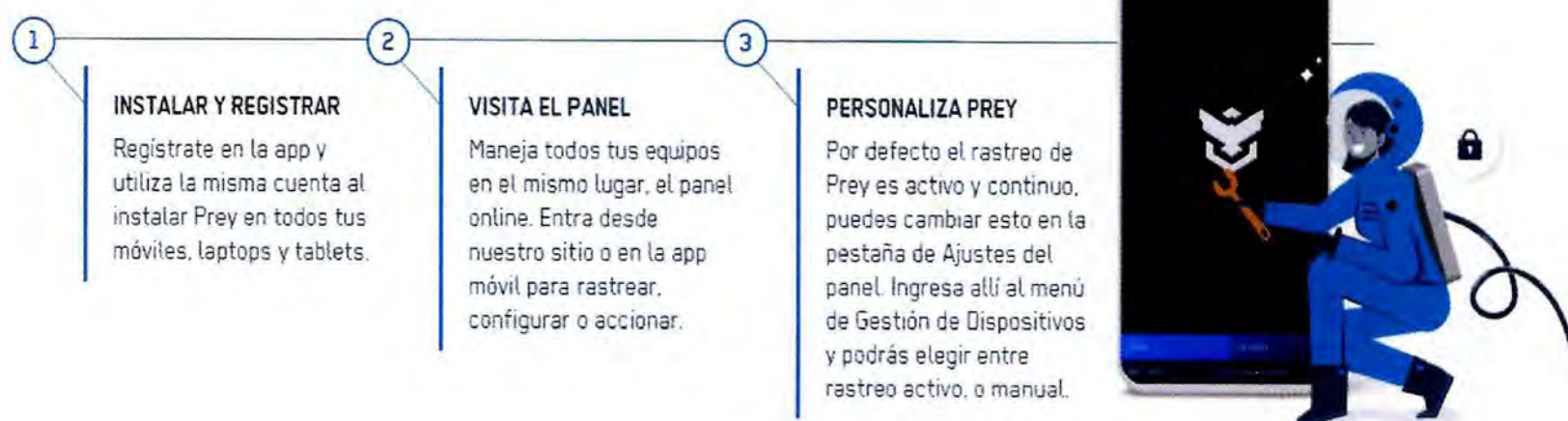
Acompañamiento en la fase de adquisición del servicio la solución tecnológica.

Como parte del acompañamiento de la propuesta requería las actividades como la activación de una prueba piloto, configuración y adaptación a dispositivos y generación de Especificaciones Técnicas sugeridas. Estos se adjuntan en el Anexo 1 de presente documento.

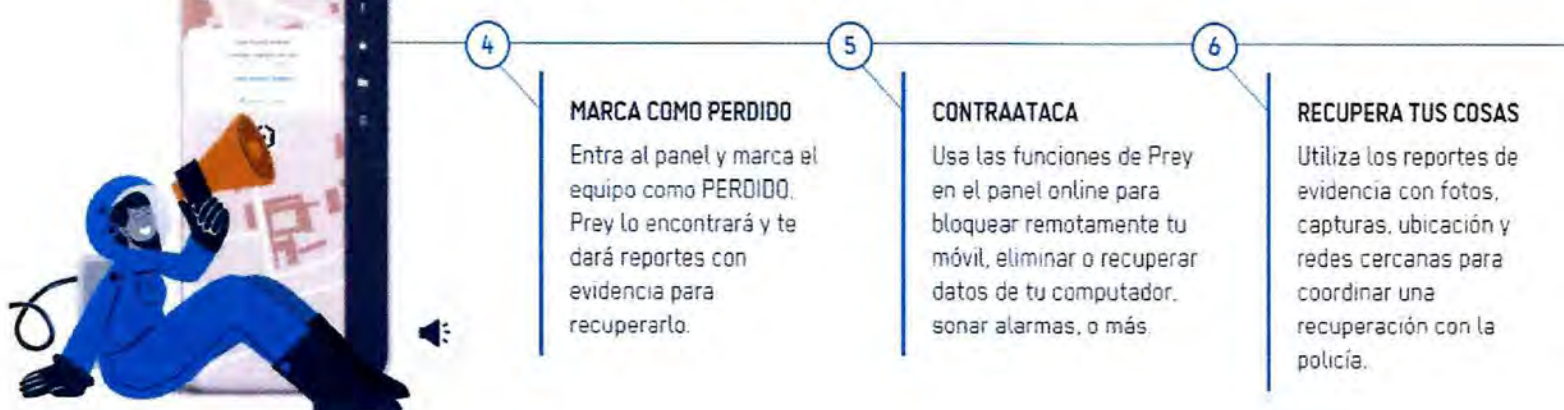
Propuesta de guía de configuración e instalación de la solución tecnológica

Se propone la siguiente infografía para que el equipo técnico de PRONACOM tenga las referencias de las acciones a realizar de configuración al momento de detectar un escenario de extravío.

CONFIGURAR PREY PERSONAL



REACCIONANDO A UN ROBO



Acompañamiento del Plan Piloto con el grupo inicial indicado por la Dirección Ejecutiva.

Con la identificación y asignación del primero grupo que Dirección Ejecutiva indico se inició la configuración e instalación para validar funcionalidad. Para lo cual se recibió un correo de notificación donde confirma la instalación correcta que se encuentra disponible en el Anexo 2 de presente documento.

Presentación a autoridades de PRONACOM

Se coordinó presentación a la Dirección Ejecutiva de las particularidades del Proyecto y sus distintas áreas de atención. Para lo cual se generó una presentación que se encuentra disponible en el Anexo 3 de presente documento.

Recomendaciones

- Para el mejor control del equipo asignado del personal de PRONACOM se sugiere contar con una herramienta que de forma inmediata pueda rastrear la ubicación de portátiles, móviles y tablets, que permita reaccionar rápido a movimientos no autorizados.
- Esta solución debe de contar con rastreo activo de nuevas ubicaciones cuando se detecta movimiento y que pueda utilizar métodos combinados, eligiendo la más certera entre GPS, GeolP y triangulación WiFi.
- Que permita identificar la ubicación individual de cada equipo al mismo tiempo en un mapa de vista global.
- Y que pueda priorizar la privacidad de la información recuperando archivos de forma remota, eliminando información sensible en equipos perdidos, o cifrar discos para prevenir accesos indebidos.
- Esta herramienta que permita tener escalabilidad, procesos empresariales críticos, alto rendimiento, clusterización e integración con servicios en la nube.
- Por lo que se recomienda la implementación y adquisición del plan Prey Full Suite que será un Sistema de Rastreo para todo el equipo asignado en PRONACOM.

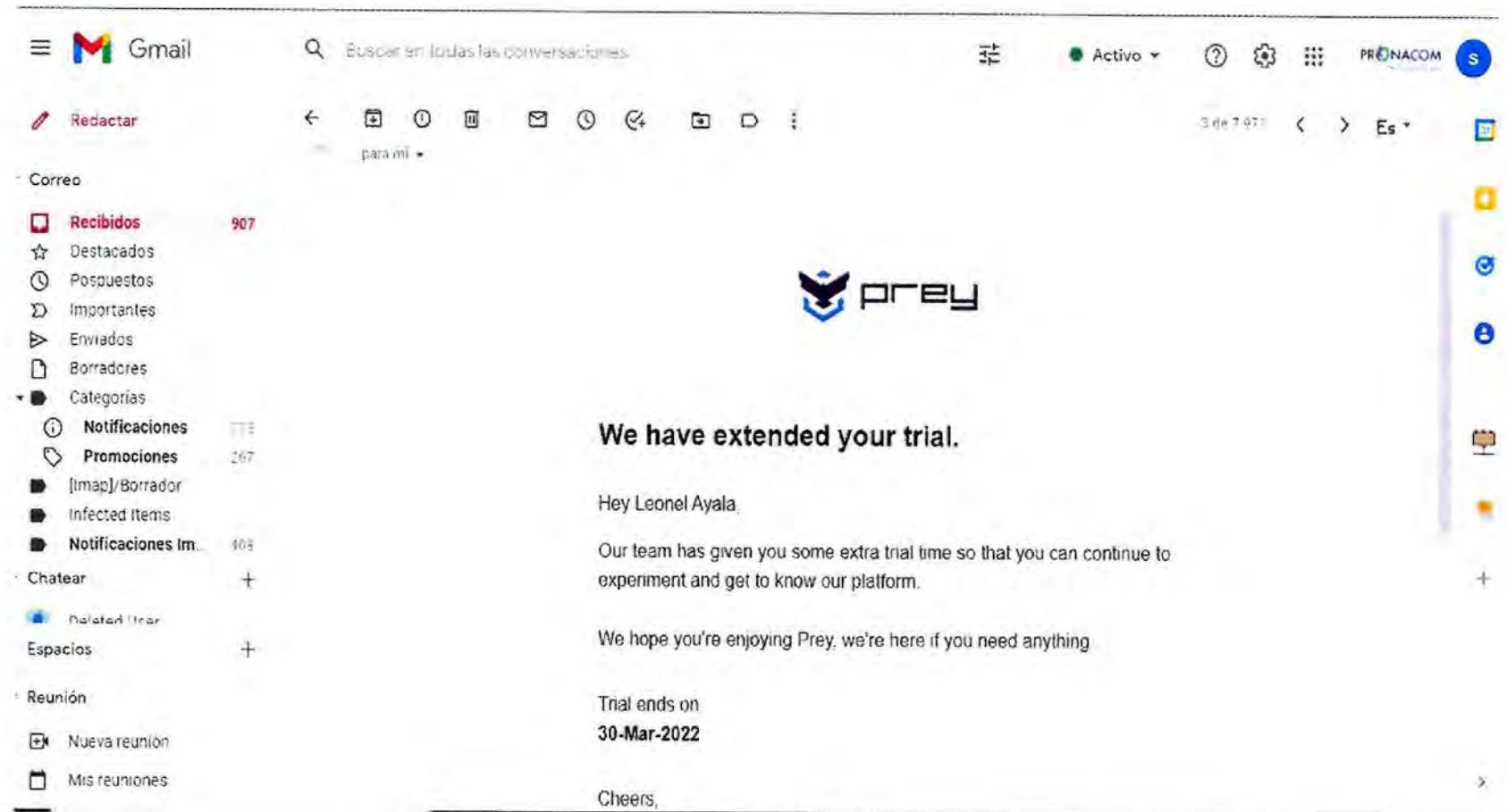
Glosario

APKS	Contienen los datos necesarios para instalar las aplicaciones. Cada aplicación requiere de una serie de datos para poder ejecutarse en un sistema operativo.
Dirección IP	Etiqueta Numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en la red (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (computadora, laptop, teléfono inteligente) que utilice el Protocolo de Internet (Internet Protocol). Identifica la interfaz de red y direccionamiento para su ubicación
Dirección MAC	Es el identificador único que cada fabricante le asigna a la tarjeta de red de sus dispositivos. Se utiliza en los dispositivos conectados, esos que tienen tarjetas de red, como un ordenador portátil, un móvil, un router, una impresora, o un televisor.
GEOIP	Esta geolocalización implica que a la dirección IP se le asigna un país de procedencia, región o ciudad, la latitud y longitud de la posición en GPS y el nombre de la ISP u operadora que asigna la IP
GPS	El Sistema de Posicionamiento Global, originalmente Navstar GPS, es un sistema que permite localizar cualquier objeto sobre la Tierra con una precisión de hasta centímetros, aunque lo común son unos pocos metros.
WIFI	Tecnología que permite la interconexión inalámbrica de dispositivos electrónicos. Los dispositivos habilitados con wifi (como ordenadores personales, teléfonos, televisores, videoconsolas, reproductores multimedia, etcétera) pueden conectarse entre sí o a Internet a través de un punto de acceso de red inalámbrica.

Anexos

Anexo 1

- Activación de Trial o prueba piloto



Notificación por correo electrónico recibida que autoriza tiempo del período de prueba para seguir monitoreando funcionamiento de software y evaluar funcionalidad.

- Propuesta de Especificaciones Técnicas

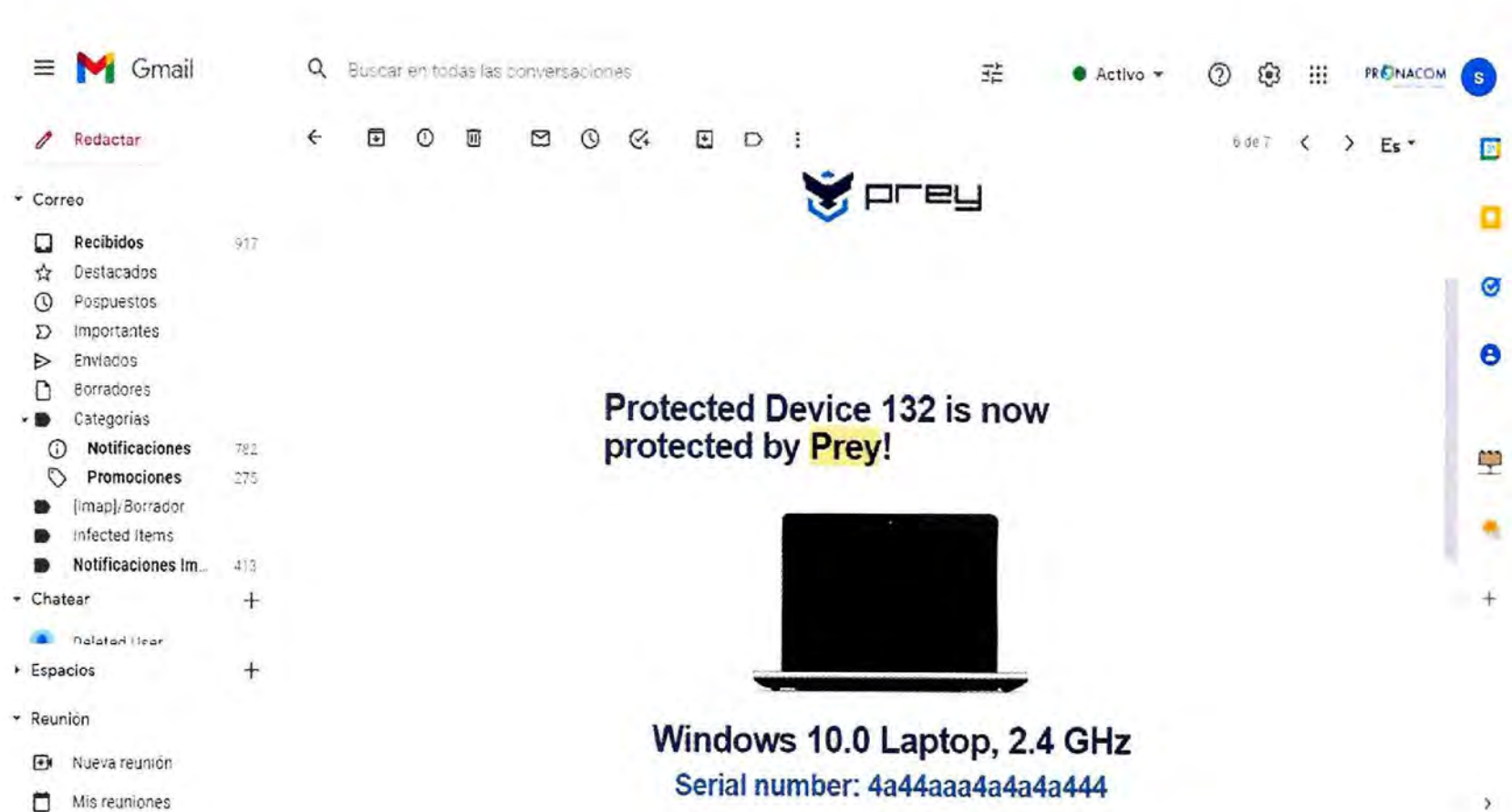
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS
“Software de control de acceso, registro y organización de equipos informáticos”

Ítem 1: Licencias de Software de control de acceso, registro y organización de equipos informáticos

Cantidad: Treinta (30)

Descripción de las Especificaciones Técnicas (Mínimas)		
1	Contratación de Licencias de Software control de acceso, registro y organización de equipos informáticos	
Descripción de las Especificaciones Técnicas		
	El servicio deberá de contar con los siguientes requerimientos mínimos:	Si Cumple o No Cumple
1	Rastreo y Monitoreo por Zonas de Control	
2	Rastreo y Monitoreo Alertas de zonas de control	
3	Registro de Historial de Ubicación	
4	Rastreo geolocalizado	
5	Alerta de cambio de tarjeta SIM en móviles	
6	Funciones de Reporte de Pérdida (Marcas como perdido/recuperado, Reportes de pérdida, Administración de almacenamiento, Fotos silenciosas (cámaras frontal y posterior), Captura de Pantallas)	
7	Seguridad de Datos y Dispositivos (Borrado de archivos y directorio, Borrado personalizado, Recuperación de archivos, Cifrado remoto, Bloqueo remoto de pantalla)	
8	Administración de múltiples dispositivos (Cuentas multi-usuario, Acciones masivas, Panel de administración global, Tablero de estado de flota, Información de inventario de dispositivos, Préstamo de Equipos, Api de Desarrolladores, Instalación APK personalizada, Verificación de dos pasos)	
9	Licencias Reutilizables	
10	Controles de privacidad	
11	Compatibilidad con dispositivos móviles	
12	Contar con funciones para construcción de Gráficos, Informes y paneles personalizados	
13	Capacitación por parte de proveedor para 5 colaboradores	

Anexo 2





PRONACOM PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD DE GUATEMALA		Propuesta Prey Full Suite		GOBIERNO DE GUATEMALA	
Rastreo y monitoreo		PREY FULL SUITE LÍMITE DE 30 CUENTAS DE USUARIOS PARA 5 CUENTAS DE LICENCIAS (MÁS)	PREY PLAN TRACKING ANÁLISIS DE RENDIMIENTO Y MONITORIO DE USUARIOS Y CUENTAS	- Servicio Contratado de 30 Licencias. - Se programará iniciar prueba piloto con 5 cuentas para evaluar y confirmar funcionalidad.	
- En las 30 cuentas - Boletín de noticias del comité - Elaboración de planes de negocio - Plan de desarrollo de negocio - Resumen de negocio de cada - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio		- Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio	- Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio - Reporte de la actividad de cada negocio		

RASTREA EQUIPOS DE FORMA PROACTIVA Y DETECTA MOVIMIENTO.

Rastrea la ubicación de equipos, monitores y móviles y monitorea sus estados, reacciones, datos y movimientos en tiempo real con el gobierno.



SIEMPRE SABRÁS DÓNDE

El sistema configurado de PRA permite múltiples métodos de rastreo para conocer dónde se encuentran los equipos.



DETECTA Y REACCIONA

Con estos datos se puede detectar movimientos de equipos, por ejemplo, se detecta una de las oficinas y reacciona con seguridad electrónica.



ANALIZA MOVIMIENTOS PASADOS

Para los movimientos históricos de los equipos, se puede analizar los patrones de movimiento y ubicación de los equipos.



www.pronacom.org