

Diseño del trámite

Entidad: Dirección del Sistema Nacional de la Calidad, Ministerio de Economía

La presente información es puesta a la disposición de los usuarios para que puedan realizar observaciones sobre la modificación del nuevo procedimiento, de conformidad con el artículo 10 de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala.

Trámite:

Solicitud de servicio de calibración al LNM del CENAME

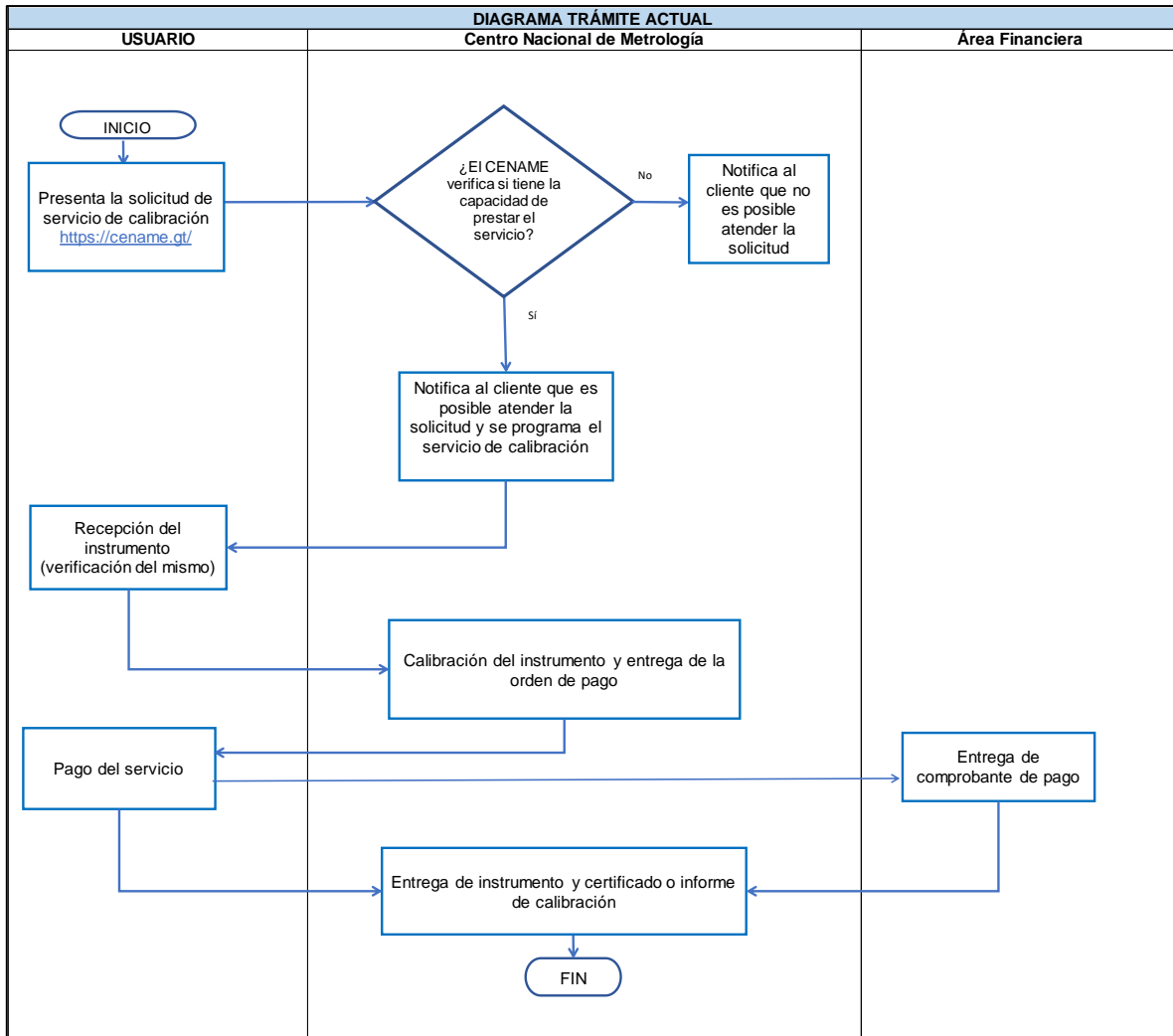
Descripción del trámite:	Solicitud que realizan la población guatemalteca para obtener servicios de calibración
Ley/Acuerdo Gubernativo que respalda el trámite	<ul style="list-style-type: none">• Decreto 78-2005 Ley del Sistema Nacional de la Calidad• Acuerdo Gubernativo No. 173-2021, Tarifario del Laboratorio Nacional de Metrología y de la Unidad de Inspección y Verificación en materia de Metrología Legal del Centro Nacional de Metrología

Diseño actual

Requisitos solicitados:

- Solicitud de calibración
 - Organización (Nombre completo y/o razón-denominación social)
 - Domicilio Fiscal (dirección)
 - Teléfono/celular
 - Contacto
 - Correo electrónico
 - NIT
- Comprobante de pago
- Equipo a calibrar

Pasos del diseño actual:



Tiempos del diseño actual:

Diagrama de tiempos:	
Descripción	Tiempo (min)
Presenta la solicitud de servicio de calibración https://cename.gt/	5
¿El CENAME verifica si tiene la capacidad de prestar el servicio?	60
Notifica al cliente que no es posible atender la solicitud	5
Notifica al cliente que es posible atender la solicitud y se programa el servicio de calibración	10
Recepción del instrumento (verificación del mismo)	10
Calibración del instrumento y entrega de la orden de pago	14400
Pago del servicio	10
Entrega de comprobante de pago	5
Entrega de instrumento y certificado o informe de calibración	20
TOTAL	14525

Tiempo total del proceso de calibración de un instrumento de medición: 10 días hábiles, siendo esto (14,400 minutos).

Análisis del procedimiento administrativo:

a. Diagnóstico Legal

Ley o Acuerdo Gubernativo

El Laboratorio Nacional de Metrología del Centro Nacional de Metrología está amparada por el Decreto 78-2005 Ley del Sistema Nacional de la Calidad, el cual indica que el Laboratorio Nacional de Metrología tiene las siguientes funciones:

- a) Ser el laboratorio de referencia de las unidades de medida legales del país.
- b) Custodiar y conservar el patrón nacional correspondiente a cada magnitud.
- c) Garantizar los valores de los patrones nacionales de medida, por medio de una cadena sin interrupciones de comparaciones hasta llegar al patrón internacional de referencia.
- d) Calibrar los instrumentos de medición y patrones de referencia a las instituciones públicas y privadas que lo requieran.
- e) Proponer, coordinar y realizar investigaciones y actividades científicas para el desarrollo de la metrología.

El Laboratorio Nacional de Metrología del Centro Nacional de Metrología cuenta con el Acuerdo Gubernativo No. 173-2021, Tarifario del Laboratorio Nacional de Metrología y de la Unidad de Inspección y Verificación en materia de Metrología Legal del Centro Nacional de Metrología, para realizar el cobro de los servicios de calibración.

b. Diagnóstico Financiero

Métodos de pago

La venta de servicios de calibración está avalada por la Ley del Sistema Nacional de la Calidad Decreto 78-2005 la cual indica según el artículo 85, Fondos Propios, Para la consecución de sus objetivos, los sujetos que conforman el Sistema Nacional de la Calidad contarán con fondos propios provenientes de: las sanciones que apliquen, como la venta de publicaciones y prestación de servicios de normalización, certificación, metrología, acreditación, información y capacitación; los cuales se utilizarán única y exclusivamente para el funcionamiento de dichos sujetos. El Ministerio de Economía velará porque los recursos se destinen para dichos fines y llevará contabilidad separadas de los mismos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Contraloría General de Cuentas de la Nación.

El Gobierno de la República, mediante el Acuerdo Gubernativo, fijará las tarifas para la venta de publicaciones y para la presentación de servicios por parte de la COGUANOR, la OGA, el CENAME y el CEINFORMA.

El Laboratorio Nacional de Metrología del Centro Nacional de Metrología, cuenta con el Acuerdo Gubernativo No. 173-2021, Tarifario del Laboratorio Nacional de Metrología y de la Unidad de Inspección y Verificación en materia de Metrología Legal del Centro Nacional de Metrología, para realizar el cobro de los servicios de calibración.

Respecto a los métodos de pago, estos pueden ser por:

- Tarjeta de crédito/débito

- Transferencias bancarias
- Pago directo en la institución (cheque de caja)

Comentario: al realizar la simplificación de trámites se busca pagar mediante tarjeta de crédito o en el banco de forma electrónica.

Ley/Acuerdo Gubernativo que respalda el trámite:

El Laboratorio Nacional de Metrología del Centro Nacional de Metrología, cuenta con el Acuerdo Gubernativo No. 173-2021, Tarifario del Laboratorio Nacional de Metrología y de la Unidad de Inspección y Verificación en materia de Metrología Legal del Centro Nacional de Metrología, para realizar el cobro de los servicios de calibración.

c. Diagnóstico Tecnológico

Recurso Tecnológico

El Laboratorio Nacional de Metrología del Centro Nacional de Metrología no cuenta una persona encargada del área de IT, quien programe y administre la página web, además no se cuenta con un servidor que permita almacenar los programas informáticos desarrollados o plataformas que alberguen el sistema de servicio al cliente. Tampoco se cuenta con hardware y software con licencia comercial para los equipos de cómputo del Centro Nacional de Metrología.

d. Diagnóstico de RRHH

Recurso Humano

El Laboratorio Nacional de Metrología del Centro Nacional de Metrología no cuenta con personal de enlace para la atención al público que solicita servicios de calibración.

Rediseño del trámite:

Para el rediseño del trámite se busca lo siguiente:

1. Formulario digital y electrónico de solicitud de servicio de calibración
 2. Estado del proceso
- a. Contar con la simplificación del método de pago, mediante el 63A electrónico y pagos con tarjeta de débito/crédito, transferencias o cheques de caja, proceso a cargo de la Unidad Financiera de la DSNC.

Requisitos a solicitar

Requisitos solicitados
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de Calibración<ul style="list-style-type: none">— Organización (Nombre completo y/o razón-denominación social)— Domicilio Fiscal (dirección)— Teléfono/celular— Contacto— Correo electrónico— NIT— Descripción del instrumento de medición a calibrar— Intervalo de medición del instrumento— Indicar si cuenta con manual de usuario el instrumento— Indicar el número de certificado anterior si fue calibrado en el CENAME• Comprobante de pago• Instrumento a calibrar

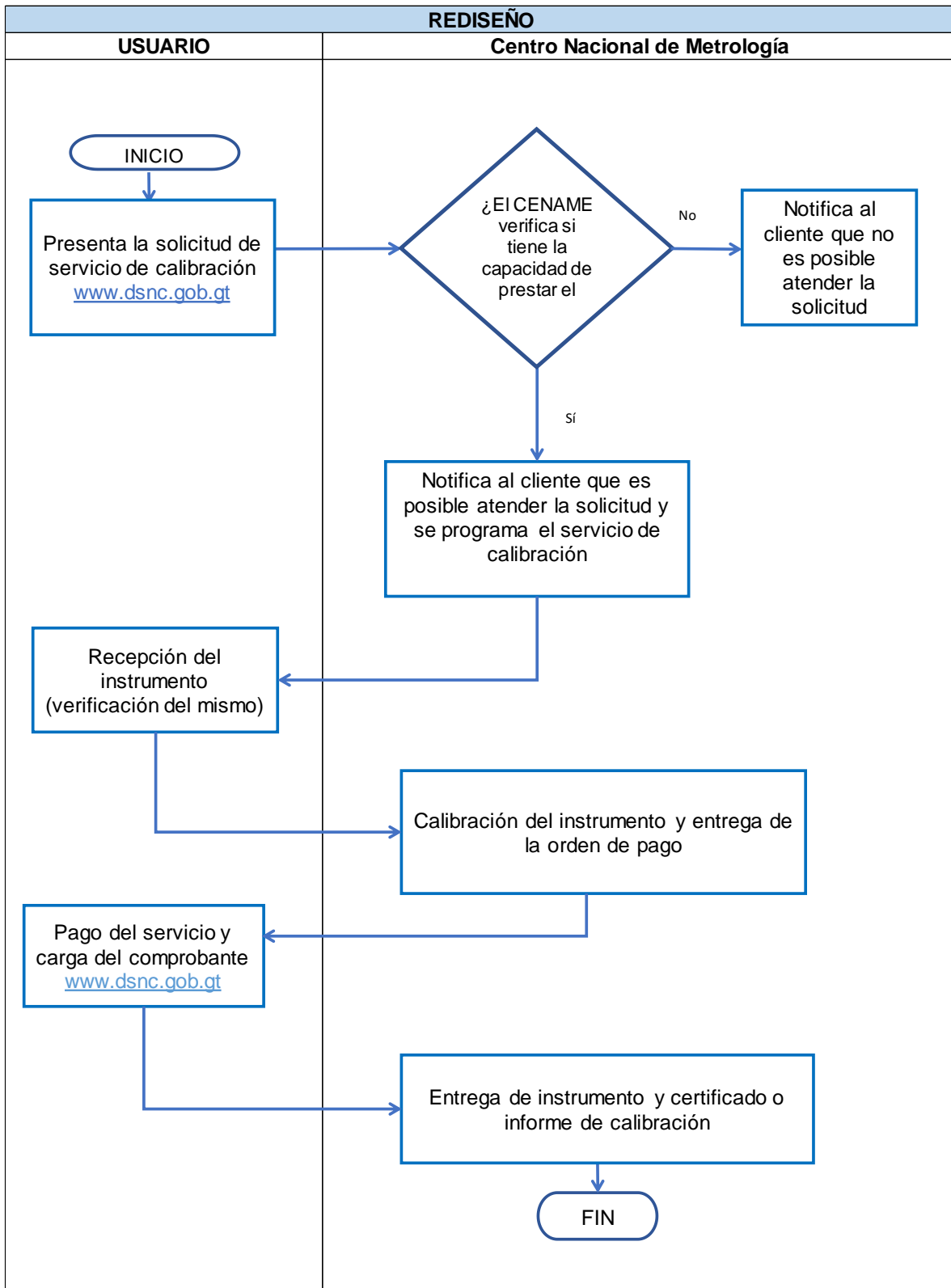
Áreas participantes:

Trámite anterior	Trámite rediseñado
Laboratorio Nacional de Metrología del Centro Nacional de Metrología	Laboratorio Nacional de Metrología del Centro Nacional de Metrología
Unidad Financiera de la DSNC	Unidad Financiera de la DSNC

Propuesta de adecuación de la infraestructura y tecnología:

Recurso Tecnológico	Página web: <ul style="list-style-type: none">— Formulario de solicitud de servicio de calibración— Estado del proceso Programa informático <ul style="list-style-type: none">— Plataforma que contenga el software para la gestión de atención al público que solicita servicios de calibración
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">— Persona encargada del área de IT para el Centro Nacional de Metrología— Personal de enlace para la atención al público que solicita servicios de calibración.

Pasos del trámite rediseñado:



Tiempos del trámite:

Diagrama de tiempos:	
Descripción	Tiempo (min)
Presenta la solicitud de servicio de calibración www.dsnc.gob.gt	5
El CENAME verifica si tiene la capacidad de prestar el servicio	60
Notifica al cliente que no es posible atender la solicitud	5
Notifica al cliente que es posible atender la solicitud y se programa el servicio de calibración	10
Recepción del instrumento (verificación del mismo)	10
Calibración del instrumento y entrega de la orden de pago	14400
Pago del servicio y carga del comprobante www.dsnc.gob.gt	10
Entrega de instrumento y certificado o informe de calibración	20
TOTAL	14520

Tiempo total del proceso de calibración de un instrumento de medición: 10 días hábiles, siendo esto (14,400 minutos).

Comentario: se tendrá una disminución de tiempo por realizar la gestión desde la plataforma.

Estimación del costo y formas de pago del trámite

Costo	El Laboratorio Nacional de Metrología del Centro Nacional de Metrología, cuenta con el Acuerdo Gubernativo No. 173-2021, Tarifario del Laboratorio Nacional de Metrología y de la Unidad de Inspección y Verificación en materia de Metrología Legal del Centro Nacional de Metrología, para realizar el cobro de los servicios de calibración.
Formas de pago	Los métodos de pago podrán ser por: <ul style="list-style-type: none"> — Tarjeta de crédito/débito — Transferencias bancarias — Pago en línea por medio del banco — Pago directo en la institución (cheque de caja)

INDICADORES DE SIMPLIFICACIÓN

Indicador	Trámite actual	Trámite rediseñado
Número de usuarios que solicitan el trámite al mes	10	10
Número de requisitos solicitados	2 * Instrumento de medición	2 * Instrumento de medición
Cantidad de pasos en el trámite	9	8
Tiempo del trámite	10 días hábiles a partir de la entrega del instrumento	10 días hábiles a partir de la entrega del instrumento
Costo del trámite (Q)	Ver tarifario según el Acuerdo Gubernativo No. 173-2021	Ver tarifario según el Acuerdo Gubernativo No. 173-2021

Programa de implementación

Actividad	2024							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Gestión de página web	■	■	■					
Desarrollo de página web (Solicitud por formulario virtual y estado del proceso del servicio)				■	■			
Publicación						■	■	
Capacitación a usuarios y actualización de manuales						■	■	