|  |  |
| --- | --- |
| Ministerio | CSIT |
| Infraestructura Vivienda | GUATEMALA  SUPERINTENDENCIA OE |

 TELECOMUNICACIONES

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE SERVICIO DE LEVANTADO,

OPTIMIZACION Y ESTANDARIZACION DE PROCESOS Y

PROCEDIMIENTOS EXTERNOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-

CARACTERISTICAS GENERALES

La Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT- regula las telecomunicaciones y utiliza instrumentos de gestión complementarios para mejorar la calidad de vida de la población de manera sostenible. La gestión por resultados (GpR) es una estrategia de gestión que busca que los servidores públicos actúen para generar el mayor valor público posible. Con la utilización de aplicaciones de gestión de documentos, atención al público interno y externo y otro tipo de



aplicaciones técnicas específicas como mediciones de espectro y otros.

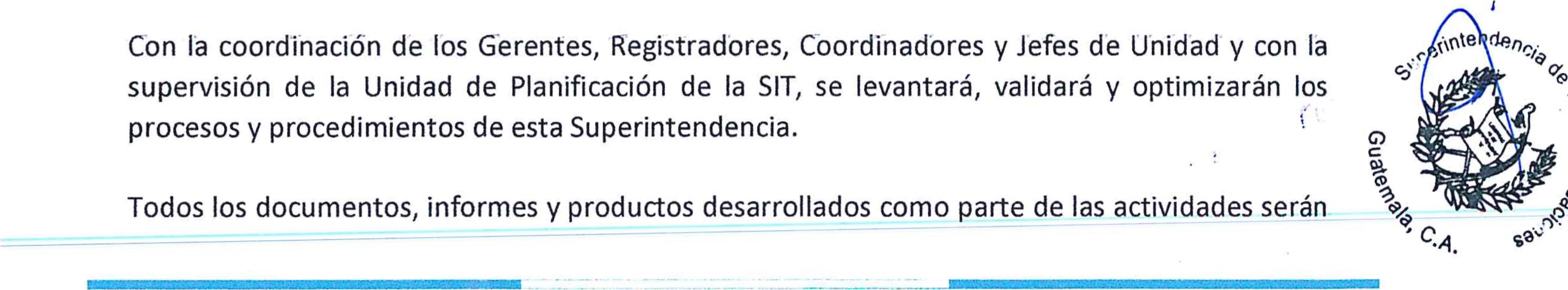
Con el uso de aplicaciones de gestión documental, atendiendo a públicos internos y externos, así como otro tipo de aplicaciones específicas de ingeniería como espectrometría y otras.

OBJETIVO DEL saxnc10

Levantar, optimizar y estandarizar procesos y procedimientos externos optimizados y estandarizados de la Superintendencia de Telecomunicaciones - SIT-

* Identificar todos los procesos externos de la institución (Tramites Persona individual y/o Persona Jurídica) o Preparar la documentación para la administración por procesos.
* Realizar el levantamiento de todos los procesos utilizando la metodología BPM 2.0 (Business Process Model and Notation 2.0) o Proponer un plan de mejoramiento de procesos

ALCANCE DEL SERVICIO



ram 

# CSIT

## GUATEMALA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

propiedad de la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT- se adjuntarán magnéticamente según la naturaleza del archivo (Word, Excel, Visio, etc.) e impreso a los informes de actividades.

El proceso deberá ser participativo y colaborativo en ambas vías de la fase de la fase de levantamiento de los procesos y procedimientos.

Para el desarrollo de cada una de las actividades, el oferente deberá presentar informes periódicos de avance en reuniones (semanales, quincenales, mensuales, etc.) y mantener permanente coordinación con el equipo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

El Oferente deberá reunirse con el Asesor(es) Jurídico(s), Registrador(a) o su delegado, con el fin de analizar el marco normativo que rige los procesos institucionales, los cambios requeridos para la implementación de los procedimientos diseñados y mejorados.

Los productos entregados por el Oferente deberán contar con la aprobación preliminar y aprobación final de las áreas involucradas.

LÓGICA DE TRABAJO:

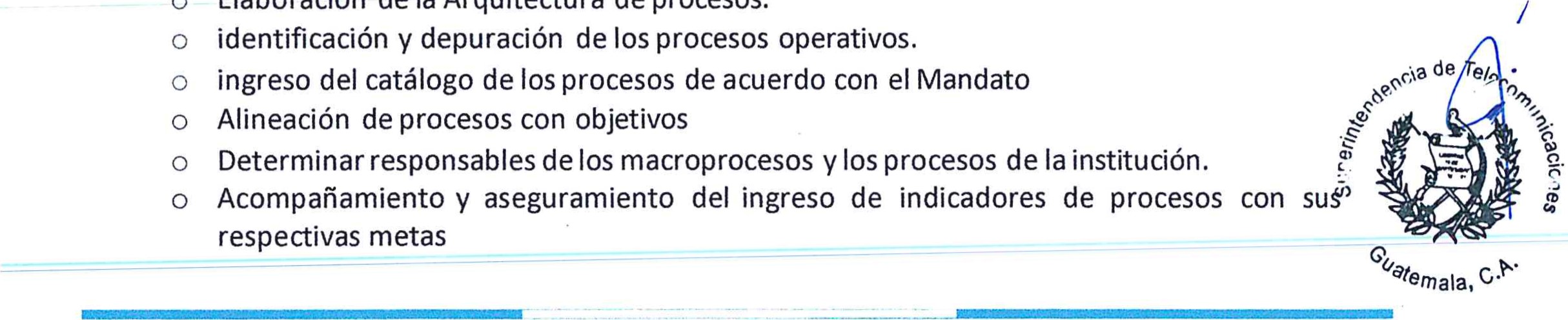
Debe considerar los siguientes parámetros:

Preparación para la administración por procesos

O Validación de los servicios institucionales.

* Desarrollo de portafolio de Servicios, Elaboración de Fichas de Servicios (Formulario).
* Asesoramiento para priorización de Servicios Institucionales.
* Desarrollo de la Política y los Objetivos de Calidad en conjunto con la Institución

Identificación de los procesos de la institución



o

Elaboración

de

la

Arquitectura

de

procesos.

 Mi n isterio 

Infraestructura GUA TEMALA

Vivienda SUPERINTENDENCIA OE

TELECOMUNICACIONES

* Identificación y priorización de los procesos.

Levantamiento de procesos

O Cronograma de levantamiento de procesos y subprocesos.

o Flujo de situación actual (As - Is) de los procesos diagramado en notación de procesos de negocio BPMN 2.0 (Business Process Modelling Notation, 2.0). O Determinación de línea base de los procesos.

Mejoramiento de procesos

O Identificación de las mejoras (Corto, mediano y largo plazo).

C) Flujo en situación deseada (To — Be o To - Do) diagramado en notación BPMN 2.0.

 Metas de los indicadores de los procesos mejorados.

Propuestas de mejora considerando la viabilidad técnica, legal, operacional y económica. o Propuesta de automatización (si surgiera el caso).

Gestión y Control -

* Control de verificación de mejoras propuestas. O Monitoreo de indicadores de desempeño. o Elaboración del manual del proceso mejorado.
* Levantamiento de acciones preventivas y correctivas del proceso.

ENTREGABLES:

Los productos que entregará el Oferente son los siguientes:

l. Preparación para la Administración por procesos o Portafolio de Servicios Institucionales. o Fichas de servicios Institucionales.

* Acta de Comité donde se prioriza los servicios institucionales. o Estrategia institucional para el mejoramiento de los servicios. o Política y Objetivos Institucionales

Identificación de Procesos de la institución o Arquitectura de Procesos Institucionales de acuerdo con los lineamientos de la Administración Pública.

* Levantamiento o actualización de Fichas de Procesos e ingreso de indicadores y metas de los procesos.
* Listado de responsables de macroprocesos y procesos institucionales. o Catálogo de Procesos institucional.—

## GUATEMALA

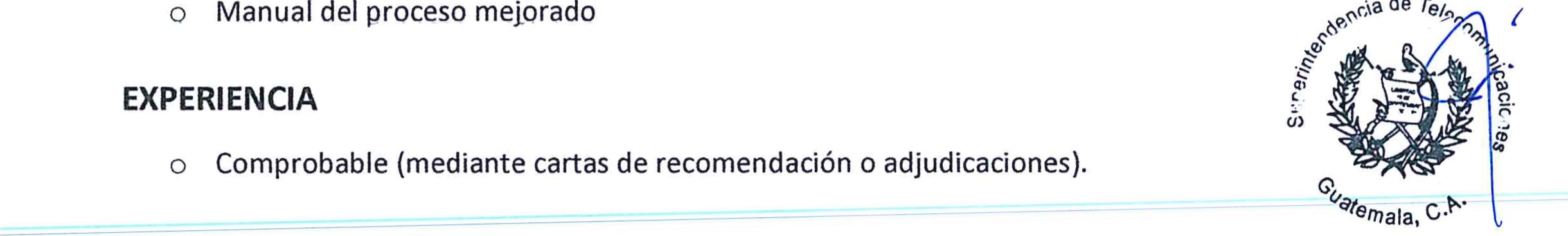
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

* Listado de procesos comatosos institucionales.
* Procesos críticos seleccionados para mejora; exceptuando los macroprocesos de Gestión Financiera, Gestión de Planificación, Proyectos de mejora de procesos alineados al programa de mejoramiento de procesos.

1. Levantamiento de Procesos o Documento que contenga el cronograma de levantamiento de procesos, la metodología de recolección de datos a emplear y la identificación y priorización de los procesos muertos.
   * Ficha del proceso actualizada, línea base del proceso, identificación de los indicadores y actas de asistencia a los talleres de levantamiento, por cada proceso de la institución.
   * Diagramas de flujo de la situación actual diagramados en notación BPM 2.0 con su respectiva descripción y su acta de asistencia de las reuniones de levantamiento.



1. Mejoramiento de procesos o Documento que contenga definición y modelamiento del proceso TO-BE o TO- DO en notación BPM 2.0 con su respectiva descripción y actas de asistencia a las reuniones por cada proceso mejorado.
   * Documento que contenga la identificación. de las mejoras (corto, mediano y largo plazo), definición de la nueva línea base y meta de los indicadores a mejorar. o Documento de análisis con situación de las brechas.
   * Documento que contenga la viabilidad técnica, legal, operacional y económica de las mejoras.
   * Documento de la estandarización y mejoramiento de procesos críticos. o Propuesta de automatización en caso de ser necesario.
2. Implementación de los procesos mejorados en la Institución o Plan de la implementación de los procesos mejorados en la Institución. o Lecciones aprendidas durante la implementación.
3. Gestión y Control o Plan de Control de proceso con acciones preventivas y correctivas o Manual del proceso mejorado



de

8

rem



C

## GUATEMALA

SUPERINTENDENCIA OE

TELECOMUNICACIONES

PERSONAL CERTIFICADO

DESEABLE

o Project Management Professional (PMP). o Agile Certified Practitioner (PMI-ACP). o Scrum Master (PSM). o ITIL.

 Certificación (es) en Metodologías de desarrollo, diseño y/o Procesos, así como en Gestión de Proyectos.

VISITA TÉCNICA

Se realizará Visita Técnica un día después de ser publicado el evento en el portal de Guatecompras en la siguiente dirección:

0 6ta avenida 1-22 zona 4 Edificio Italia tercer nivel Unidad de Compras o Horario 10:00am, se dará 15 minutos de espera.

o Deberá presentar los siguiente: Carta de Confidencialidad (se adjunta un modelo en ANEXO 1.) Firmada y sellada, Constancia y Resolución del Registro General de Adquisiciones del Estado.

TIEMPO DE ENTREGA o Presentar Cronograma de entregables según visita técnica realizada previamente.



de

etemala,

# CSIT

## GUATEMALA

SUPERINTENDENCIA DE

TELECOMUNICACIONES

NOTA: Se acepta ofertas con las mismas características técnicas o superiores

Francisc

Encargad de la Unidad de Informática en funciones

c.c. archivo

## GUATEMALA

SUPERINTENDENCIA OE TELECOMUNICACIONES

ANEXO 1.

Lugar y Fecha

Yo (nombre del representante legal o propietario de la empresa), actúo como representante legal (o propietario, según el caso) de la empresa (nombre de empresa), me identifico con el documento de identificación (nombre y número de documento, en letras y números) emitido por: (institución que emite el documento)

DECLARO BAJO JURAMENTO: Resguardar y mantener la confidencialidad y no hacer mal uso de los

documentos, expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos,

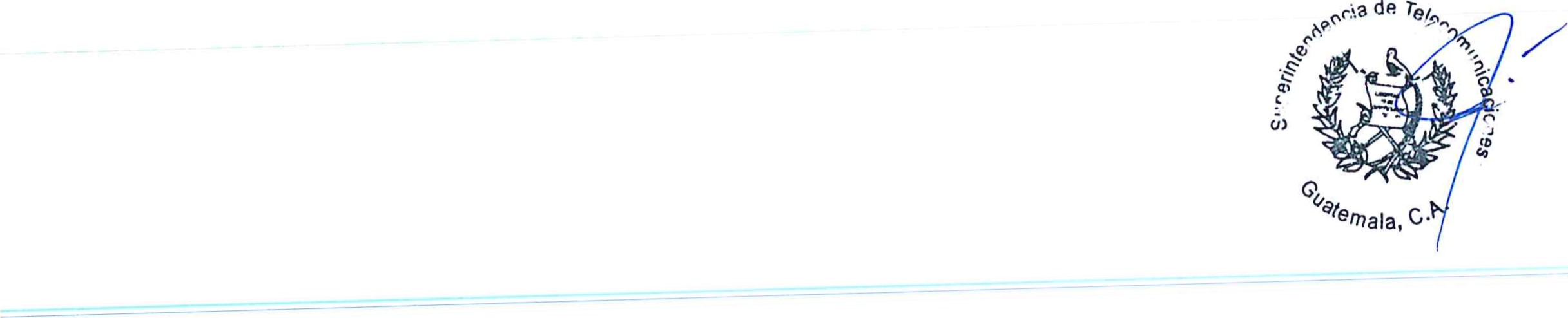


contratos, convenios, archivos físicos y/o electrónicos de información recabada, así como cualquier otro registro o información relacionada con el SERVICIO DE LEVANTADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-, el cual está a cargo de la Empresa que represento e indicada al inicio del presente documento,

Me comprometo además a no difundir, distribuir o comercializar con los datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en la ejecución del SERVICIO DE LEVANTADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-

En caso de no dar cumplimiento al presente acuerdo de confidencialidad, la Superintendencia de Telecomunicaciones procederá acorde a las sanciones civiles, penales o administrativas que considere oportuno aplicar.

(nombre completo y nombre y número de documento de identificación)



de