



**2011**

# Seguimiento Plan Operativo Anual

*Congreso de la  
República de Guatemala*

# **DIRECCIÓN GENERAL**

# DIRECCION GENERAL

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

## POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	Implementación de programa de reingeniería administrativa.	Programa de reingeniería.	80%	Lineamientos técnicos, para llevar a cabo la reingeniería. Mejoramiento de procesos.	Al aplicar esta herramienta se llegaría al 100%.
2	Información a Junta Directiva sobre actividades.	Actividades.	100%	Comunicación efectiva. Consensos.	
3	Someter a Junta Directiva la aprobación de la carrera administrativa.	Estudio	60%	Diagnóstico del 60% sobre análisis de expedientes.	Se paralizó el estudio por la intervención de los sindicatos.
4	Implementación de la carrera administrativa.	Aprobación de estudio.	40%	El estudio quedó interrumpido.	Al quedar inconcluso el estudio, quedó pendiente su implementación.
5	Planificación de remodelaciones y compras.	Número de remodelaciones.	50%	Se efectuó el 75% de las compras programadas para el año.	Se incumplió la meta, puesto que al inundarse casa Larrazabal, hubo necesidad de implementar la planificación de nuevas instalaciones.
6	Coordinación del trabajo por cada una de las dependencias administrativas bajo la Dirección General.	Reuniones de trabajo.	100%	Reuniones semanales con los directores, fundamentalmente del área administrativo-financiera.	
7	Mantenimiento de un control general sobre las actividades de la Guardia Parlamentaria.	Controles.	100%	Se realizaron reuniones durante todo el año para evaluar las actividades de la	

				guardia parlamentaria.	
8	Licitación del software adecuado para el Congreso.	Licitación.		Se discontinuó con esta actividad, porque se desarrolló un proceso de cambio en la Legislación del Congreso para la utilización del tablero electrónico	
9	Propiciación de un proceso constante de capacitación e interrelación entre las direcciones y la unidad de Acceso a las Información para mantener actualizada la misma.	Capacitación para interrelaciones.		Se replanteó por darse otras actividades.	

# **DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

## DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

### POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	Capacitación	100%	Participación de todo el recurso humano de la Dirección.	Aportación continúa en actividades propias de la Dirección.	Existieron algunas capacitaciones fuera del país, las cuales no se pudo asistir.
2	Adquisición de nuevo equipo de computación y ampliación de los puntos de red.	100%	De acuerdo a los requerimientos realizados, se llenaron las expectativas; se adquirió el equipo solicitado y se ampliaron los puntos de red.	Cada uno de los auxiliares cuenta con el equipo necesario y los accesorios a la red para la realización de los distintos trabajos.	
3	Readecuación de espacios físicos.	100%	Cada auxiliar cuenta con su espacio adecuado de trabajo.	Los espacios se readecuaron de acuerdo a la necesidad de formar grupos de trabajo, acorde con las atribuciones de cada uno.	
4	Evaluación continua de los manuales administrativos existentes.	100%	Confirmación del uso de los mismos, en cada una de las direcciones del Organismo Legislativo.	De acuerdo a la comunicación de resultados, de manera oportuna, se informa a Dirección General sobre las evaluaciones realizadas.	

# **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

### POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	<b>Administrativo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificar gastos anuales, fijos y variables.</li> <li>➤ Agilizar pagos mensuales a proveedores de servicios generales.</li> <li>➤ Coordinar, organizar, dirigir y controlar atribuciones del personal administrativo. Distribuir espacios físicos, así como proveer de los servicios básicos.</li> </ul>	Presupuesto anual SIGES	100%  100%  75%	Se logró el pago del 100% de los proveedores, no quedó deuda pendiente, por lo que se logro el 100% de las metas trazadas.	Se incumplió el 100% de las metas, puesto que hubo varios inconvenientes tales como la inundación de casa Larrazabal
2	<b>Mantenimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener, maximizar la vida útil de los bienes muebles e inmuebles.</li> <li>➤ Remozar, planificar cualquier cambio de estructuras.</li> <li>➤ Capacitar al personal de áreas específicas para evitar contratación de empresas externas.</li> </ul>	Carpintería Albañilería Electricidad Fontanería Tablayeso.  Proyectos.  Cursos de Capacitación.	85%     100%	Se consiguió ese porcentaje de efectividad ya que se contó con los materiales necesarios.  Se logró realizar el total de remodelaciones que se programaron.  No se contó con propuestas.	El 15% se incumplió, ya que no se proporcionaron los insumos necesarios.  Se trabajó sobre planos.
3	<b>Conserjería y Ujieres:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proporcionar al personal los implementos y materiales necesarios para, mantener todos los espacios físicos limpios, lavado de muebles e inmuebles.</li> <li>➤ Traslado de mobiliario y equipo.</li> </ul>	Personal  Insumos  Traslados	40%  80%  100%	Solicitud de norma laboral para distribución equitativa de Conserjería. Solicitud de insumos de buena calidad.  Coordinación de	El 60% de personal de Conserjería está mal distribuido.  Aunque se recibe el 100% de insumos, interfiere en el 20% de ineficiencia en la limpieza, debido a la calidad de los productos. Existe buena comunicación con



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Obtener nombramientos de personal que cumple funciones de Ujier.</li> </ul>	Cambio de nombre de plazas.	60%	involucrados. Solicitud de cambio de plazas a Conserjes y Ujieres.	Dirección Administrativa y Departamento de Inventarios que permiten realizar los traslados. Sin autorización para cambiar el nombre de las plazas.
4	<b>Telecomunicaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener información completa y detallada de extensiones y líneas directas y mantenerlas actualizadas.</li> <li>➤ Tener un directorio telefónico publicado en la página de internet.</li> <li>➤ Solucionar problemas y mantener en óptimas condiciones el software y hardware de equipo telefónico.</li> <li>➤ Efectuar back up mensual del sistema de líneas.</li> <li>➤ Instalar cableado de sistema telefónico.</li> </ul>	Número de extensiones. Número de líneas directas Ubicaciones. Software y hardware Back-up Cableados	90% 60% 95% 50% 95%	Actualización diaria de la información sobre las líneas y extensiones. Directorio telefónico publicado en la página del Congreso. Se resolvieron las necesidades del Organismo Legislativo. Se realizó trimestralmente el back-up. Se cumplió las necesidades del Organismo Legislativo.	Los cambios de información son constantes e inesperados. Cambios constantes y tiempo que se lleva en cada actualización. Contrato de mantenimiento no se aprobó en año 2011.
5	<b>Impresiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener insumos en reserva para satisfacer demandas de reproducción.</li> <li>➤ Programar mantenimiento de las máquinas fotocopadoras.</li> </ul>	Reproducción 6 Fotocopadoras	90% 80%	Se cumplió con demanda de reproducciones. Contar con fotocopadoras en óptimas condiciones.	El incumplimiento del 10%, fue debido a la carencia de papel. El incumplimiento del 20% se debió a la tardanza en la visita de los técnicos para la reparación inmediata de las fotocopadoras.
6	<b>Inventarios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registrar todas las constancias de ingreso</li> </ul>	Constancias de ingreso.	100%	Registro actualizado de	

	de bienes y servicios.				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar mejoras en los procesos de control de bienes muebles, establecer políticas de ingreso diario de facturas; campos para impresión de formato de libro de inventarios, reportes por tipo de bien, adiciones al libro de inventario por día, semana, mes y año; Ingresos de Sicoín, Siges.</li> </ul>	Procesos	100%	constancias de ingreso. Mejoramiento de procesos	Sin autorización para la implementación de un nuevo sistema.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Operar bajas autorizadas.</li> </ul>	Bajas	100%	Procesos al día.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Operar donaciones.</li> </ul>	Donaciones			Carencia de donaciones durante el período correspondiente.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualizar tarjetas de responsabilidad de empleado.</li> </ul>	Actualización	100%	Tarjetas de responsabilidad actualizadas.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Practicar inventario físico anual durante los meses de agosto a octubre.</li> </ul>	Inventario físico	100%	Finalización de inventario en la fecha establecida.	
7	<p><b>Recepción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibir, ordenar y entregar toda la papelería que ingresa y egresa, a la mayor brevedad posible, organizando al personal para cubrir áreas específicas.</li> <li>➤ Darle el mantenimiento rutinario a los vehículos utilizados para este fin.</li> </ul>	Documentos	100%	Se cumplió con el objetivo de entregar, recibir y distribuir de manera eficiente la correspondencia .	
		4 Motocicletas	40%	Solicitud de mantenimiento por medio de pedido de compra.	El incumplimiento del 60% en el mantenimiento de las motocicletas, se debió a la falta de autorización por el costo del servicio.

# **DIRECCIÓN FINANCIERA**

## DIRECCIÓN FINANCIERA

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

### POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	Presupuesto general de ingresos y egresos del ejercicio fiscal 2011 del Organismo Legislativo.	Quetzales.	100%	Presupuesto aprobado.	Cumplimiento de las fases de aprobación de conformidad con la ley.
2	Gestionar, percibir y registrar el 100% del presupuesto de ingresos del Congreso de la República.	Mes.	100%	Cuota mensual.	Las cuotas gestionadas corresponden a los meses programados.
3	Ejecución y control en un 100%, del presupuesto de egresos del Congreso de la República, correspondiente al ejercicio fiscal 2011.	Informes de ejecución.	92.75% del presupuesto de fuente de financiamiento de recursos corrientes del estado.	Informes mensuales, cuatrimestrales y anuales.	Implementación de mecanismos de evaluación y control de la ejecución de egresos.
4	Recibir y registrar el 100% de los ingresos y ejecutar los pagos por concepto de rentas consignadas.	Descuentos mensuales.	100%	Ingresos y egresos mensuales.	Los ingresos y pagos corresponden a los meses del ejercicio fiscal 2011
5	Fortalecimiento de procesos para minimizar los tiempos de respuesta en trámites de expedientes.	Procedimientos.	100 %	Procesos.	Se fortalecieron los procesos de gestión y control.
6	Sistematizar y modernizar el archivo de documentos contables que permita llevar un mejor control y atender los requerimientos de información.	Escanear documentos de fondos rotativos y documentos recibidos y enviados.	100%	Escaneó.	Se continuará con esta labor.
7	Presentar los informes operativos, técnicos y legales, en cumplimiento de las fechas y plazos previamente establecidos.	Informes mensuales y anuales.	100%	Informes.	Se ha cumplido con entregar los informes a las diferentes instancias.
8	Institucionalizar la cultura de atención y servicio al usuario interno y externo, con el propósito de lograr su satisfacción.	Prácticas de atención y servicio al usuario.	100 %	Satisfacción del usuario .	Se continuará con la implementación de las prácticas de buen servicio al usuario.
9	Revisión de las recomendaciones del	Solicitud de información de	100%	Notas y hallazgos.	Se atienden las recomendaciones

	cumplimiento de los hallazgos y recomendaciones de la dirección de Auditoría y Contraloría General de Cuentas.	casos concretos.			dadas en los informes.
--	--	------------------	--	--	------------------------

# **DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

## DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

### POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	Compra de sistema para Recursos Humanos. Implementar un sistema que permita el manejo efectivo de la información de personal que labora en este Alto Organismo de Estado.	Sistema informático.	35 %	Mejoras al sistema existente, con lo que se minimizó el margen de errores.	Se incluyó nuevamente en el Plan Operativo Anual, para retomar el tema y lograr la adquisición del nuevo sistema.
2	Compra de pantalla electrónica. Establecer un sistema moderno de información al personal, donde se les actualice toda la información importante que les llega a través de circulares, oficios, con el objeto de mantenerlos informados y al mismo tiempo colaborar con el medio ambiente.	Pantalla electrónica.	70%	Adquisición de carteleras en todos los niveles del edificio que ocupa la Dirección de Recursos Humanos.	
3	Creación del departamento de Selección y Reclutamiento. Con el fin de poder evaluar el perfil del candidato a ocupar los puestos vacantes.	Departamento.			La creación del Departamento, debe de ser aprobado por la Honorable Junta Directiva.
4	Compra de relojes marcadores. Mejorar los controles de pago de horas extras.	Relojes marcadores.	30%	Ampliación de la memoria en los relojes existentes.	
5	Desarrollo de un sistema de reciclaje, para clasificar la basura y colaborar con el ecosistema.	Sistema de Reciclaje.	100%	Se cuenta con un sistema de reciclaje establecido, coordinado por medio de la Unidad de Capacitación.	
6	Creación de un link dentro de la página Web del Congreso de la República, para boletines en general.	Link.	40%	En la página anterior de este Alto Organismo se	

				colocaban documentos de interés al personal, al modificar la pagina ya no se solicitó, pero se puede gestionar nuevamente.	
--	--	--	--	--	--



## DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (SERVICIOS SOCIALES)

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

### POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	Coordinación de actividades socio-culturales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de presente autorizado por Junta Directiva.</li> <li>• Coordinación de actividades de festejos.</li> </ul>	Actividades socio-culturales	30%	Programación anual presentada.	Para el día del cariño, día de la madre y día del padre, no se efectuó ninguna actividad debido a que no se autorizó su ejecución, ni se autorizó ningún presupuesto.
2	Gestión de Carné de Centros Recreativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de carné de Centros Recreativos.</li> <li>• Gestión ante el Ministerio de Trabajo.</li> </ul>	Carné	45%	Prestación laboral para los trabajadores del Estado según Decreto 81-70.	Se renovaron carnés a las personas que estaban próximos a vencerse.
3	Gestión de Riesgos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómenos naturales y provocados por actividades del hombre.</li> <li>• Ciclo de los desastres.</li> </ul>	Reunión	65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización de las normas NRD2 con las unidades administrativas.</li> <li>• Evaluación de las instalaciones del Congreso de la República en conjunto con personeros de la CONRED.</li> </ul>	Implementación de las normas NRD2.
4	Elaboración Plan de Respuesta: Objetivo del Comité. Organización del Comité y Comisiones. Plan de Respuesta.	Plan	60%	Elaboración del plan de Evacuación para el edificio 10-57.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación y aprobación del mismo por parte de las autoridades y CONRED.</li> <li>• Se ha requerido la compra de equipo y señalización para los edificios de este Alto Organismo necesarias para cumplir las medidas mínimas de seguridad.</li> </ul>
5	Primeros Auxilios: Temas sobre primeros auxilios.	Cursos			No se contó con presupuesto ni espacio físico para ello.

## DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (CAPACITACIÓN)

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

### POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	Programa de desarrollo del Talento Humano	Programa	100%	Personal convocado a los programas. Se contó con los insumos necesarios para su desarrollo.	
2	Jornada Oftalmológica	Jornada	100%	Se contó con la asistencia del 75% sobre el personal convocado en cada jornada.	
3	Programa de Inducción	Jornada	100%		

**Nota:** Por cambio del Jefe de la Unidad de Capacitación, se realizó una reprogramación de actividades.

## DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO)

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

### POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	Evaluar al personal que asiste a los eventos realizados por la Unidad de Capacitación y el Departamento de Servicios Sociales.	Observación. Análisis. Propuestas de mejora.	100%	Control de procesos internos y externos.	
2	Análisis de expedientes: Planificar actividades con la Dirección de Recursos Humanos. Realizar análisis de expedientes. Tabulación de datos recabados y presentación de resultados.				
3	Clima organizacional: Elegir y elaborar instrumento. Aprobar instrumento a utilizarse. Realizar cronograma de administración de prueba. Presentar informe de las necesidades detectadas a la Dirección de Recursos Humanos.				

**Nota:** Las otras actividades programadas no se realizaron, debido a que no fueron aprobadas por las autoridades superiores.

# **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

## DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

### POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	Teléfonos: Verificar costo del servicio y obtener equipo de distribución de video para hacer llegar señal a sus instalaciones.	Ocho Operadores.	Ninguna.	Se confirmó el costo del servicio y se informó a instancias superiores.	Proyecto cancelado por falta de autorización de Junta Directiva. Razón, costo de operación.
2	Circuito cerrado: Obtener equipo para entrar en la red de cable claro: Un embebedor de audio y un amplificador distribuidor.	Sistema de Claro TV.	100%	Se instaló una interconexión al Sistema Claro TV.	Los que poseen este tipo de tecnología, pueden ver las actividades del Organismo Legislativo en Claro TV Avanzado.
3	Mejorar el sistema de audio: Crear cajas conectoras y cablear desde consola a áreas específicas.	Unidades de Inter-conexión.	100%	Se instalaron dos equipos de distribución de Audio.	Servicios en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de Prensa del Hemiciclo y</li> <li>• Salón del Pueblo.</li> </ul>
4	Iluminación de Hemiciclo: Proyecto en vías de estudio y análisis.	Proyecto de Iluminación.	Ninguna.	Se confirmó costo del proyecto e impedimento legal, por declaración de patrimonio nacional.	Proyecto cancelado por dos razones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo y</li> <li>• Monumento protegido por el Instituto de Antropología e Historia.</li> </ul>
5	Transmisión en vivo de USTREAM.	Transmisiones.	60%	Se transmitieron algunas actividades en vivo realizadas fuera del Congreso de la República.	Por razones de falta de apoyo logístico, desconocimiento de las actividades de los parlamentarios o irrelevancia de las mismas, no se cubrió el 40%.
6	Difusión y comunicación: Difundir las actividades legislativas de forma institucional por los distintos medios de comunicación y propios de la institución.	Spots.	20%	Diez (10) Spots de 52 transmitidos en todo el año.	Faltó cubrir la cuota de un (1) spot semanal.
7	Capacitación: Fortalecer la capacitación a la Dirección de	Cursos específicos.	Ninguna.	Carencia de propuestas.	

	Comunicación Social con equipo y uso de las nuevas tecnologías.				
8	Cobertura periodística institucional: A misiones internacionales encabezados por el señor Presidente del Organismo Legislativo.	Acompañamiento a viajes.	Ninguna.	Inexistencia de política de acompañamiento de Comunicación Social.	

# **DIRECCIÓN DE PROTOCOLO**

## DIRECCIÓN DE PROTOCOLO

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

### POA 2011

No.	Actividad	Unidad de Medida	Metas alcanzadas	Indicadores de Gestión	Observaciones
1	<b>Sesiones Solemnes:</b> Planificación, coordinación y organización de las Sesiones Solemnes.	El Congreso de la República celebró seis Sesiones Solemne durante el año 2011.	Se cumplieron con éxito.	Inconvenientes en el ingreso a los invitados por la 9ª avenida, debido a manifestaciones del sector vivienda desde el mes de agosto de año 2011 a enero del año 2012.	
2	<b>Condecoraciones:</b> Planificación, coordinación y desarrollo del ceremonial diplomático y al conmemorar las efemérides nacionales, o en cualquier otras ocasiones en que el pleno así lo determine.	El Congreso de la República realizó tres Condecoraciones del Soberano Congreso Nacional, durante el año 2011.	Las condecoraciones se realizaron con éxito.	Ejecución de actividades cumplidas.	
3	<b>Foros Internacionales:</b> Planificación, coordinación, para recibir a Jefes de Estado extranjeros, conforme al ceremonial que se establezca para el efecto.	Durante el año 2011, se recibieron a parlamentarios de Alemania, Unión Europea, Estados Unidos de América, Centroamérica, México, y el Caribe, Presidente de los Parlamentos Legislativos de El Salvador y Honduras y al Excmo. Sr. Presidente de República Dominicana.		Negativa de proveedores por brindar servicios al Congreso de la República por falta de credibilidad de pago.	
4	<b>Atenciones protocolarias:</b> Atenciones	Durante el año 2011 se llevaron a cabo diversas	Las actividades se realizaron con éxito		



	<p>protocolarias a Junta Directiva, Instancia de Jefes de Bloque, Comisiones de Trabajo y Diputados en general.</p>	<p>actividades protocolarias en apoyo a Presidencia, Junta Directiva, Jefes de Bloque, Comisiones de Trabajo y a Diputados en general, así como la Oficina de Atención Ciudadana la atención a diferentes establecimientos educativos que visitan al Congreso de la República</p>			
--	---	---	--	--	--