

ESTUARDO IVAN MONTERROSO JUAREZ

ESTUARDO IVAN MONTERROSO JUAREZ
ANALISIS, DOCUMENTACION, CAPACITACION
Y ASESORIA DE PROCESOS DE INFORMATICA

FACTURA SERIE F

Nº 00132

43 Avenida 5-11 Zona 7
Alamedas de Villa Flores
San Miguel Petapa, Guatemala

DIA MES AÑO
28 12 2020

13113

NIT.: 3677132-5

NIT: 5246905-0

NOMBRE: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

DIRECCION: ALZADA ROOSEVELT 13-46 ZONA 7 GUATEMALA

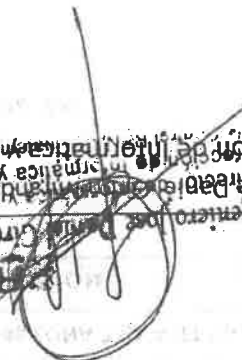
CANT.	DESCRIPCION	MONTO
1	Servicios tecnicos prestados al RENAP Periodo comprendido del 01/10/2020 al 31/10/2020 Cumplimiento del contrato 018-2020	Q20,000.00
CANCELADO		
Veinte mil Quetzales exactos		
SUJETO A RETENCION DEFINITIVA		
		TOTAL Q.

Q20,000.00

Litografía Maya Print NIT 4583074-6, 100 Fac. Serie F del 101 al 200
Segun Resolución 2020-1-61-1574266 de Fecha 22/09/2020 vence 21/03/2021
ORIGINAL: Cliente DUPLICADO: Contabilidad TRIPLICADO: Archivo

RAZON: PROCEDE EL PAGO DE SERVICIOS TECNICOS
SEGUN INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS
DURANTE EL PERIODO 01/10/2020 AL 31/10/2020
PRESTADO AL SUSCRITO A ENTERA SATISFACCION

INENAP
Instituto Nacional de Estadística e Informática
F. Ingeniero José Daniel Córdon Miranda
Ing. José Daniel Córdon Miranda
Dirección de Informática y Estadística



INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2020

2/3 12/13

FECHA	31/10/2020
ACTIVIDADES DEL MES	DEL 01/10/2020 AL 31/10/2020
NOMBRE DEL CONTRATISTA	ESTUARDO IVAN MONTERROSO JUAREZ
NUMERO DEL CONTRATO	018-2020
VIGENCIA DEL CONTRATO	02/01/2020 AL 31/12/2020
REGLON PRESUPUESTARIO	029 "OTRAS REMUNERACIONES DE PERSONAL TEMPORAL"
SERVICIOS	TÉCNICOS
DIRECCION QUIEN SUPERVISA	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA

ACTIVIDADES REALIZADAS

1.- **Actividad 1.6)** Otras actividades que le sean designadas por la Dirección de Informática y Estadística.

- Verificación de informes de trabajo de la Dirección de Informática y Estadística en cumplimiento a los marjes manuales, y revisión de informes para los controles manuales como recomendación a la no utilización de dispositivos biométricos de marcación y el cumplimiento de cronogramas de trabajo, siendo la modalidad derivado de la pandemia Covid-19.
 - Sub Dirección de Sistemas y Estadísticas
 - Departamento de Desarrollo de sistemas
 - Departamento de Análisis y Estadística
 - Departamento de Base de Datos
 - Departamento de Sistemas de Información
 - Sub Dirección de Servicios Críticos
 - Departamento de Seguridad Informática
 - Departamento de Infraestructura
 - Departamento de Soporte Técnico
- Supervisión de Centro de Datos Zona 7
 - Verificación de habitación de aire acondicionado para centro de datos de zona 12
 - Verificación de instalación de piso anti estático
 - Verificación en centro de datos revisión de UPS
- Verificación de informe de enlace de datos, continuidad de servicio en las oficinas registrales
 - Verificación de continuidad de servicio
 - Verificación de ancho de banda de servicio
 - Verificación de Calidad de Servicio en oficinas registrales
 - Verificación de informe de enlace de datos
- Verificación de cronograma de trabajo de soporte técnico
 - Planificación de mantenimientos preventivos en oficinas municipales
 - Planificación de mantenimientos preventivos en oficina central
 - Verificación de Planificación para cronograma de trabajo para mantenimientos en consulados
 - Verificación de pantalla de estación única
- Verificación de insumos para mantenimientos en el área de soporte técnico
 - Verificación de insumos par impresoras
 - Verificación de repuestos para computadoras

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2020

11/13


- Verificación de PAC para insumos, costos según las necesidades de las oficinas registrales
- Otras actividades de soporte apoyo a soporte técnico
- Reuniones de Trabajo con la Dirección de Informática y Estadística
 - Verificación de proyección para Plan Anual de Compras orientando a repuestos para mantenimiento de impresoras, computadoras*
 - Resultados de planificación de mantenimiento preventivo y correctivo en oficinas registrales*
 - Resultado de revisión para puesta en producción de pantalla única que se utilizará en los consulados*
 - Verificación de reporte de certificaciones emitidas en consulados, verificando funcionalidad*
 - Verificación de cumplimiento de planificación de técnicos de soporte a nivel nacional.*
- * Generación de indicadores a requerimiento para el análisis de información estadística y revisión de reportes

F

Estuardo Iván Monterroso Juárez

Vo Bo

Ing. José Daniel Girón Miranda / Dirección de Informática y Estadística


Ing. José Daniel Girón Miranda / Dirección de Informática y Estadística
Director de Informática y Estadística
Dirección de Informática y Estadística
Sede Central RENAP, Guatemala

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES AÑO 2020

6/16 10/13

FECHA	31 de diciembre de 2020
ACTIVIDADES DEL PERIODO	DEL 02/01/2020 AL 31/10/2020
NOMBRE DEL CONTRATISTA	ESTUARDO IVAN MONTERROSO JUAREZ
NUMERO DEL CONTRATO	018-2020
VIGENCIA DEL CONTRATO	02/01/2020 AL 31/12/2020
REGLON PRESUPUESTARIO	029 "OTRAS REMUNERACIONES DE PERSONAL TEMPORAL"
SERVICIOS	TÉCNICOS
DIRECCION QUIEN SUPERVISA	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE 2020

1.- Actividad 1.6) Otras actividades que le sean designadas por la Dirección de Informática y Estadística.

- Definición de objetivos para análisis de procesos en captación de datos, redundancia de datos, análisis de información, así como agilizar los procesos actuales y sugerir cambios para la modernización de sistemas.
- Verificación de procesos de renovación de DPI y su trámite en SIBIO, verificándose los diferentes estados los cuales pueden iniciar el proceso de reposición de DPI.
- Visitas frecuentes a Central de RENAP y observar los procesos operativos.
- Recolectar información relacionada al proceso en evaluación de información y análisis de modelo de ejecución de captura de datos, en cuanto a la información de proceso de captura de datos, análisis de parámetros importantes para indicadores primarios, campos con redundancia de datos en base de datos relacional, de campos con posibles riesgos a errores, tamaño de información para almacenamiento de datos, proceso de grabado y respuesta de servidor, formato de campos y posibles caracteres de ingreso por el usuario, así como la definición de campos obligatorios y campos no editables y análisis de bitácora de campos de la pantalla de ingreso.
- Proceso de carga de solicitud a SIBIO, de verificación Biométrica del AFIS/FRS, de investigación Biométrica posterior a la verificación del AFIS/FRS, de inspección general o cancelación total, de verificación biográfica y de verificación del Sistema de Registro Civil -SIRECI-, de inconsistencias por el sistema de SIRECI, de solicitud de DPI, el proceso de envío de solicitud a proceso de impresión, el proceso de impresión y de control de calidad de datos en la impresión del DPI, el análisis de reimpresión o impresión de nuevas solicitudes, de distribución a las oficinas registrales y el proceso de recepción y entrega del dpi en las oficinas registrales.
- Proceso de definición de objetivos en la información recolectada en el registro de datos del registro Nacional de las Personas, identificando y gestionando la información contra los procesos necesarios, identificando objetivos específicos con resultado y su beneficio en el proceso, orientación del proceso con mejora en la eficiencia de datos con la estructura actual, así como la búsqueda de la excelencia operativa y administrativa del registro de datos.

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES AÑO 2020

SKG 0113

- Verificación y revisión de la funcionalidad para validar la captura de datos, para mejora del proceso de validaciones internas y mejorar el tiempo de respuesta para el enrolamiento masivo, monitoreándose los tiempos de respuesta para impresión.
- Verificación de flujos de trabajo para verificar la mejora del proceso de impresión para enrolamiento masivo.
- Verificación de reporte de tiempos para el flujo del enrolamiento masivo.
- Gabinete de servicio de verificación de los reportes de insumos primordiales para que las oficinas registrales cuenten con insumos para su correcto funcionamiento en las oficinas registrales.
- Conocer e identificar los efectos y posibles soluciones en estado de calamidad por COVID-19 en países desarrollados, para lo cual se creo un comité para el Desarrollo se reunió de manera virtual, para analizar la pandemia de COVID-19, por ende los efectos son a nivel mundial, por lo que se le realizó una invitación al GBM y al Fondo Monetario Internacional (FMI) a que en el marco de sus mandatos, continúen ayudando a todos los países clientes, en colaboración con la Organización Mundial de la Salud, otros organismos de las Naciones Unidas, las instituciones financieras internacionales y los asociados bilaterales, solicitándose que se trabaje de forma conjunta para hacer frente la pandemia y respaldar la recuperación económica y proteger los avances hacia la consecución de los dos objetivos del GBM y los objetivos de desarrollo sostenible.
- El Fondo Monetario Internacional y al GBM por la rápida respuesta a la crisis, solicitándose ayuden a los países los clientes a lograr resultado de desarrollo tangibles y a reducir el tiempo de recuperación, instando a las instituciones a trabajar con los países para diseñar y aplicar políticas y programas que ayuden a salir de la pobreza, además de exhortándose a promover reformas estructurales para el crecimiento y mejores niveles de vida para todos.
- Los clientes de la AIF se ven gravemente afectados por la pandemia, reconociendo la creciente carga que supone el servicio de la deuda y la necesidad inmediata de contar con liquidez para hacer frente a los desafíos planteados por la crisis del COVID-19 de manera coordinada, por lo que se respaldan las iniciativas de GBM dirigidas a los prestatarios de la AIF, incluido el adelanto de donaciones y recursos en condiciones altamente coordinado que acordaron el grupo de los veinte y el club de París
- La región de América Latina y el Caribe (ALC) experimenta una caída brusca del crecimiento debido a la crisis del Covid-19 lo que demandará respuestas múltiples en materia de políticas públicas para apoyar a los más vulnerables, evitar una crisis financiera y proteger los puestos de trabajo según un nuevo informe del Banco Mundial. A fin de ayudar a los más vulnerables a sobrellevar la pérdida de ingresos derivado del aislamiento social, los actuales programas de protección y asistencia social deberán ser ampliados, así como su cobertura de acuerdo con la Economía en los tiempos de Covid-19.
- Apoyo del Grupo del Banco Mundial para enfrentar la crisis del coronavirus el Grupo del Banco Mundial está tomando medidas amplias y firmes para ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su respuesta ante la pandemia, mejorar la vigilancia sanitaria y las intervenciones de salud pública, y ayudar al sector privado a mantener sus operaciones y los puestos de trabajo, proporcionando US\$160 mil millones en apoyo financiero durante los próximos 15 meses para ayudar a los países a proteger a los pobres y vulnerables, respaldar las empresas y afianzar la recuperación económica.
- Verificación de informes de trabajo de la Dirección de Informática y Estadística en cumplimiento a los marcajes manuales, y revisión e informes para los controles manuales como recomendación a la no

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES AÑO 2020

4/6 8113

utilización de dispositivos biométricos de marcación y el cumplimiento de cronogramas de trabajos para las diferentes áreas de la Dirección de Informática y Estadística.

- Supervisión de Centro de Datos de zona 7, verificando la planificación para la habilitación de sitio principal para almacenamiento de datos, así como el traslado de servidores y cumplimiento para la continuidad de servicios.
- Verificación de dictámenes para el Programa de Apoyo Alimentario y Prevención del COVID-19 y el decreto 13-2020 Ley de Rescate Económico a las familias por los efectos causados por el COVID-19 con el fondo del Bono Familiar para MIDES, verificando de Dictamen Técnico y DERCAS previo a la puesta en producción y monitoreo de servicios.
- Verificación de dictámenes para el Programa de Apoyo Alimentario y Prevención del COVID-19 solicitando.
- Verificación de información para prevención de COVID-19 para apoyo a la Dirección de Informática y Estadística.
- Revisión de manuales para el Departamento de Soporte Técnica:
 - Mejoras para procesos de backups (inicio de recolección de información)
 - Atención para mejoras para procesos de soporte a usuarios (inicio de recolección de información)
 - Verificación de flujos de trabajo para insumos (inicio de recolección)
 - Verificación de procesos de inventarios de repuestos (inicio de recolección de información)
 - Verificación de atención a usuarios por tickets (inicio de recolección de información)
 - Análisis de información de hoja de ruta de insumos (inicio de recolección de información)
 - Validación de proceso de visitas a sede (inicio de recolección de información)
 - Verificación de planificación a nivel departamental con los técnicos y las diferentes oficinas registrales
 - Verificación de cumplimiento de metas para los técnicos regionales y la atención a las oficinas registrales
 - Recolectar toda la información con Hugo Quintana jefe de técnicos.
- Generar informe (calendario, presupuestario, pre-requisitos, capacitaciones, implementación, etc.) para estaciones de capturas y su relación con el Ministerio de Relaciones de Exteriores / RENAP a nivel mundial:
 - Análisis de estado actual de estaciones de captura en el extranjero
 - Análisis de información para generar plan de mantenimiento en el extranjero de estaciones de captura
 - Generar calendario de viajes por embajada y país
 - Proyección de viáticos y boletos por embajada
 - Analizar propuesta de manual técnico para capacitaciones de estaciones de captura en ambiente de datos RENAP
 - Realizar videos intuitivos por soporte técnico en ambiente de datos RENAP
 - Generar informe de personal a capacitar por embajada con relación a las estaciones de captura de datos
 - Realizar manual técnico de solución de errores primarios (nivel 1) en estaciones de captura de datos RENAP.
- Generar informe de mejoras para procesos de soporte técnico:
 - Verificación de procedimiento de instalación, configuración de estaciones de usuario final
 - Instalación de sistema operativo
 - Instalación de aplicaciones
 - Instalación de herramienta de ofimática

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES AÑO 2020

3/6 7113

- Verificación de instalación de anti-virus
- Actualización de sistema operativo
- Verificación de copia de seguridad
- Verificación de archivos de configuración para utilización de sistema de estaciones de captura
- Verificación de restauración de documentos
- Validación de boletas de acceso
- Verificación de mantenimiento correctivo
- Generación por medio de sistema de asignación de casos
- Solicitud de información para control de técnicos a nivel departamental, detallando actividades y cronograma de trabajo.
- Verificación de tipos de repuestos para mantenimientos correctivos.
- Verificación de tiempos asociados a la atención en oficinas registrales.
- Verificación de satisfacción de usuarios.
- Copias adicionales para garantizar la operación continua en plazos cortos.
- Verificación de software gratuito de backups, analizando las herramientas para generación de backups.
- Soporte técnico de la institución, revisando manuales actuales de soporte técnico.
- Carpetas compartidas, estableciendo formato de archivos para carpetas compartidas, debiendo cumplir con los registros de boletas de permisos autorizadas por el jefe inmediato, utilización de aplicaciones que incorporen archivos dentro de su arquitectura.
- Revisión de informes técnicos y cumplimiento de metas, proyectando mejora de rutas de soporte técnico para optimizar el tiempo de atención al usuario.
- Revisión de informes de técnicos y cumplimiento de metas, realizando proceso automático de mantenimiento y liberación de espacio de cada computadora para lograr su máximo rendimiento.
- Gabinete de servicio de atención registral, verificación de insumos, problemas y mejora de atención a los usuarios en oficinas registrales.
- Indicadores de insumos Oficinas Registrales, verificación del proceso de solicitudes de insumos vitales para el funcionamiento de las oficinas registrales, verificación de métricas, revisión de insumos, verificación en bodega, en tránsito de distintos indicadores.
- Indicadores de servicio:
 - Precisión de la predicción de re abasto (punto de reorden)
 - Tasa de entregas por parte de administrativo
 - Porcentaje de requisiciones
 - Cumplimiento de re abasto por sede en la fecha proyectada
- Costo total de inventario
- Porcentaje de ocupación por metros cuadrados para insumo de registro
- Promedio de ocupación de las bodegas por mes
- Costo de productos en tránsito
- Costo de inventarios de materias primas e insumos
- Reducción de costos
- Número de entregas a tiempo

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES AÑO 2020

246 6113

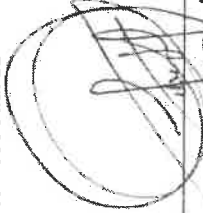
- Análisis de información para generar informe de mejoras a RENAP, reuniones de análisis de información para mejorar la supervisión de técnicos, para analizar información de mesa de seguimiento para suministros de impresores.
- Indicadores de supervisión de técnicos a nivel nacional:
- Generación de indicadores de supervisión para poder generar una herramienta organizada sistemática para facilitar la supervisión de diferentes actividades y responsabilidades tanto para soporte técnico e infraestructura.
- Propuesta de tablero de control con los indicadores para la toma de decisiones, como los siguientes:
 - Desvíos de precios indicativos entre programación de técnicos o ejecución de rutas
 - Desvíos de los resultados en cada uno de los departamentos geográficos
 - Desvíos de los mantenimientos programados por etapa o tiempo
 - Costo de soporte por motivos
 - Costo de soporte por sede
 - Indicador de capacitaciones por reportes de errores de soporte
 - Indicador de capacitaciones por técnico
- Seguimiento de pantalla única para servicios electrónicos en el extranjero, revisando el proceso de pantalla única y para generar certificaciones en los consulados.
- Indicadores de mesa en seguimiento para atención de suministros de impresoras en oficinas registrales, asegurando que la operación ha sido realizada de manera adecuada, como se estimó en las diferentes etapas de la programación, con la implementación de los indicadores necesarios.
- Verificación de informes de trabajo de la Dirección de Informática y Estadística en cumplimiento a los marcajes manuales, y revisión de informes para los controles manuales como recomendación a la no utilización de dispositivos biométricos de marcación y el cumplimiento de cronogramas de trabajo, siendo la modalidad derivado de la pandemia Covid-19.
 - Sub Dirección de Sistemas y Estadísticas
 - Departamento de Desarrollo de sistemas
 - Departamento de Análisis y Estadística
 - Departamento de Base de Datos
 - Departamento de Sistemas de Información
 - Sub Dirección de Servicios Críticos
 - Departamento de Seguridad Informática
 - Departamento de Infraestructura
 - Departamento de Soporte Técnico
- Supervisión de Centro de Datos Zona 7
 - Verificación de habilitación de aire acondicionado para centro de datos de zona 12
 - Verificación de instalación de piso anti estático
 - Verificación en centro de datos revisión de UPS
- Verificación de informe de enlace de datos, continuidad de servicio en las oficinas registrales

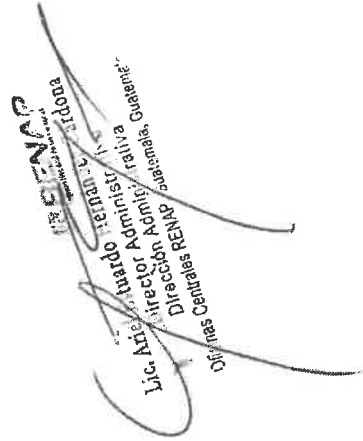
HG 5113

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES AÑO 2020

- Verificación de continuidad de servicio
- Verificación de ancho de banda de servicio
- Verificación de Calidad de Servicio en oficinas registrales
- Verificación de informe de enlace de datos
- Verificación de cronograma de trabajo de soporte técnico
 - Planificación de mantenimientos preventivos en oficinas municipales
 - Planificación de mantenimientos preventivos en oficina central
 - Verificación de Planificación para cronograma de trabajo para mantenimientos en consulados
 - Verificación de pantalla de estación única
- Verificación de insumos para mantenimientos en el área de soporte técnico
 - Verificación de insumos par impresoras
 - Verificación de repuestos para computadoras
 - Verificación de PAC para insumos, costos según las necesidades de las oficinas registrales
 - Otras actividades de soporte apoyo a soporte técnico
- Reuniones de Trabajo con la Dirección de Informática y Estadística
 - *Verificación de proyección para Plan Anual de Compras orientando a repuestos para mantenimiento de impresoras, computadoras*
 - *Resultados de planificación de mantenimiento preventivo y correctivo en oficinas registrales*
 - *Resultado de revisión para puesta en producción de pantalla única que se utilizará en los consulados*
 - *Verificación de reporte de certificaciones emitidas en consulados, verificando funcionalidad*
 - *Verificación de cumplimiento de planificación de técnicos de soporte a nivel nacional.*
- Generación de indicadores a requerimiento para el análisis de información estadística y revisión de reportes

F 
 Estuardo Iván Monterroso Juárez

Vo Bo 
RENAP
 Ing. José Daniel Girón Miranda
 Director de Informática y Estadística
 Dirección de Informática y Estadística
 P.O. Box 10000, Guatemala, Guatemala


 Lic. Adolfo Acuña
 Director Administrativo
 Oficinas Centrales
 RENAP
 P.O. Box 10000, Guatemala, Guatemala

INFORME DE PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DEL CONTRATO No. 018-2020

413

FECHA	31 de octubre de 2020
ACTIVIDADES DEL PERIODO	DEL 02/01/2020 AL 31/10/2020
NOMBRE DEL CONTRATISTA	ESTUARDO IVAN MONTERROSO JUAREZ
NUMERO DEL CONTRATO	018-2020
VIGENCIA DEL CONTRATO	02/01/2020 AL 31/12/2020
REGLON PRESUPUESTARIO	029 "OTRAS REMUNERACIONES DE PERSONAL TEMPORAL"
SERVICIOS	TÉCNICOS
DIRECCION QUIEN SUPERVISA	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA

1. Definición de objetivos para análisis de procesos en captación de datos, redundancia de datos, análisis de información, así como agilizar los procesos actuales y sugerir cambios para la modernización de sistemas.
2. Visitas frecuentes a Central de RENAP y observar los procesos operativos para la definición de objetivos en la información recolectada en el registro de datos del registro Nacional de las Personas, identificando y gestionando la información contra los procesos necesarios, identificando objetivos específicos con resultado y su beneficio en el proceso, orientación del proceso con mejora en la eficiencia de datos con la estructura actual, así como la búsqueda de la excelencia operativa y administrativa del registro de datos.
3. Seguimiento al Gabinete de servicio de verificación de los reportes de insumos primordiales para que las oficinas registrales cuenten con insumos para su correcto funcionamiento en las oficinas registrales.
4. Verificación de informes de trabajo de la Dirección de Informática y Estadística en cumplimiento a los marcajes manuales, y revisión e informes para los controles manuales como recomendación a la no utilización de dispositivos biométricos de marcación y el cumplimiento de cronogramas de trabajos para las diferentes áreas de la Dirección de Informática y Estadística.
5. Supervisión de Centro de Datos de zona 7, verificando la planificación para la habilitación de sitio principal para almacenamiento de datos, así como el traslado de servidores y cumplimiento para la continuidad de servicios.
6. Revisión de manuales para el Departamento de Soporte Técnica: a) Mejoras para procesos de backups (inicio de recolección de información); b) Atención para mejoras para procesos de soporte a usuarios (inicio de recolección de información); c) Verificación de flujos de trabajo para insumos (inicio de recolección); d) Verificación de procesos de inventarios de repuestos (inicio de recolección de información); e) Verificación de atención a usuarios por tickets (inicio de recolección de información); f) Análisis de información de hoja de ruta de insumos (inicio de recolección de información); g) Validación de proceso de visitas a sede (inicio de recolección de información); h) Verificación de planificación a nivel departamental con los técnicos y las diferentes oficinas registrales; i) Verificación de cumplimiento de metas para los técnicos regionales y la atención a las oficinas registrales.
7. Generar informe (calendario, presupuestario, pre requisitos, capacitaciones, implementación, etc.) para estaciones de capturas y su relación con el Ministerio de Relaciones de Exteriores / RENAP a nivel mundial, realizando el análisis del estado actual de estaciones de captura en el extranjero, la información para generar plan de mantenimiento en el extranjero de estaciones de captura, la propuesta de manual técnico para capacitaciones de estaciones de captura en ambiente de datos RENAP, informe de personal a capacitar por embajada con relación a las estaciones de captura de datos y realizar manual técnico de solución de errores primarios (nivel 1) en estaciones de captura de datos RENAP.

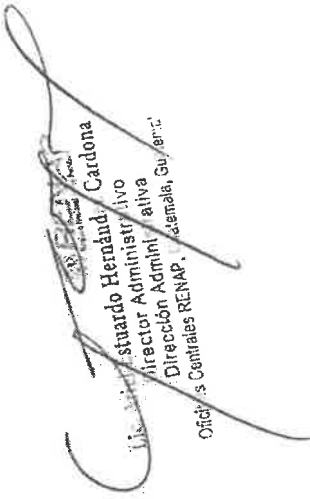
8. Generar informe de mejoras para procesos de soporte técnico, verificación de procedimiento de instalación, configuración de estaciones de usuario final, instalación de sistema operativo, instalación de aplicaciones, verificación de archivos de configuración para utilización de sistema de estaciones de captura, verificación de restauración de documentos y validación de boletas de acceso
9. Seguimiento y revisión de informes técnicos y cumplimientos de metas, proyectando mejora de rutas de soporte técnico para optimizar el tiempo de atención al usuario.
10. Seguimiento y revisión de informes de técnicos y cumplimiento de metas, realizando proceso automático de mantenimiento y liberación de espacio de cada computadora para lograr su máximo rendimiento.
11. Seguimiento a los indicadores de insumos Oficinas Registrales, verificación del proceso de solicitudes de insumos vitales para el funcionamiento de las oficinas registrales, verificación de métricas, revisión de insumos, verificación en bodega, en tránsito de distintos indicadores.
12. Análisis de información para generar informe de mejoras a RENAP, reuniones de análisis de información para mejorar la supervisión de técnicos, para analizar información de mesa de seguimiento para suministros de impresores.
13. Indicadores de supervisión de técnicos a nivel nacional, generando indicadores de supervisión para poder generar una herramienta organizada sistemática para facilitar la supervisión de diferentes actividades y responsabilidades tanto para soporte técnico e infraestructura.
14. Propuesta de tablero de control con los indicadores para la toma de decisiones, como los siguientes:
 15. Desvíos de precios indicativos entre programación de técnicos o ejecución de rutas
 16. Desvíos de los resultados en cada uno de los departamentos geográficos
 17. Desvíos de los mantenimientos programados por etapa o tiempo
 18. Costo de soporte por motivos
 19. Costo de soporte por sede
 20. Indicador de capacitaciones por reportes de errores de soporte
 21. Indicador de capacitaciones por técnico
22. Seguimiento de pantalla única para servicios electrónicos en el extranjero, revisando el proceso de pantalla única y para generar certificaciones en los consulados.
23. Verificación de informes de trabajo de la Dirección de Informática y Estadística en cumplimiento a los marcajes manuales, y revisión de informes para los controles manuales como recomendación a la no utilización de dispositivos biométricos de marcación y el cumplimiento de cronogramas de trabajo, siendo la modalidad derivado de la pandemia Covid-19.
24. Seguimiento y verificación de cronograma de trabajo de soporte técnico, planificación de mantenimientos preventivos en oficinas municipales y en oficina central, así como la planificación para cronograma de trabajo para mantenimientos en consulados
25. Verificación de insumos para mantenimientos en el área de soporte técnico

INFORME DE PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DEL CONTRATO No. 018-2020 2/12

26. Seguimiento y verificación de proyección para Plan Anual de Compras orientando a repuestos para mantenimiento de impresoras, computadoras

F 
Estuardo Hernández Cardona


Vo Bo  **RENAP**
Ing. José Daniel Giron Miranda
Director de Informática y Estadísticas
Dirección de Informática y Estadísticas
Sector de Informática y Estadística


Estuardo Hernández Cardona
Director Administrativo
Dirección Administrativa
Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala, Guatemala