

Edgar Alejandro Morales Vargas
Edgar Alejandro Morales Vargas

FACTURA SERIE A
Nº 000006

NIT.: 787810-9

26	DIA	Septiembre	MES	2019	AÑO
----	-----	------------	-----	------	-----

Nombre: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

Dirección: CALZADA ROOSEVELT 13-46 ZONA 7 GUATEMALA

NIT.: 5246905-0

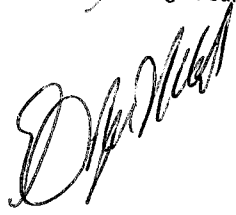
Tel.:

DESCRIPCION

VALOR

Por servicios técnicos prestados al RENAP, durante el período comprendido del 01/08/2019 al 31/08/2019 según cumplimiento de contrato 073-2019

Q 12,000.00



CANCELADO

SUJETO A RETENCION DEFINITIVA

Total en Letras:

Doce mil quetzales exactos

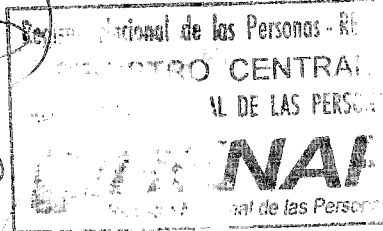
TOTAL Q.

Q 12,000.00

RAZÓN: Procede el pago de servicios técnicos según informe de actividades realizadas durante el período comprendido del 01/08/2019 al 31/08/2019 según cumplimiento de contrato 073-2019 prestado al suscrito a entera satisfacción

V.B.


Lic. Axel Ottoniel Maas Jacome
Registrador Central de las Personas
RENAP





INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2019

FECHA:	31/08/2019
Actividades del mes:	Del 01/08/2019 al 31/08/2019
Nombre del contratista:	Edgar Alejandro Morales Vargas
Número de contrato:	073-2019
Vigencia del contrato:	Del 01/08/2019 al 31/12/2019
Renglón Presupuestario:	029 "Otras remuneraciones de personal temporal"
Servicios:	Servicios Técnicos
Dirección quien supervisa	Registro Central de las Personas

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Actividad 1.1) Formulación de estrategias de los Servicios Electrónicos, para su mejoramiento, promoción y optimización en la ejecución desde el punto de vista de la Mercadotecnia.

Este mes se iniciaron las labores en el puesto por lo que se ocupó tiempo para conocer los departamentos a apoyar, el equipo o equipos de trabajo, sus puestos y ocupaciones, conocer y entender cómo funcionan los procesos y documentaciones, como guías, oficios, normativas, la Ley del RENAP y los servicios electrónicos que actualmente ofrece el RENAP, conocer quiénes son sus clientes actuales, prospectos y posibles clientes.

Se han tenido múltiples reuniones con los diferentes equipos de trabajo, donde se detalla en la lista de asistencias las personas que estuvieron presentes en las diferentes reuniones (se adjuntan copias de las mismas).

En la actualidad el RENAP ofrece 3 servicios electrónicos los cuales son según presentaron:

- 1.1 E-Portal:** Este servicio NO está a cargo del Registro Central de las Personas, es un Aplicativo web que permite la emisión de certificaciones para los usuarios y las instituciones exentas de pago. Los usuarios por medio de este portal pueden realizar los siguientes tramites:
- 1.1.1 Solicitudes de Certificación vía electrónica
 - 1.1.2 Validación de certificación
 - 1.1.3 Solicitud de Reposición de DPI vía electrónica
 - 1.1.4 Consulta y verificación de información de identidad
 - 1.1.5 Consulta de trámite de DPI
 - 1.1.6 Chat en línea

En general el portal está muy bien desarrollado, es fácil de usar, gráficamente muy bien diseñado. Tiene cobro por TC lo que hace que los usuarios en minutos puedan lograr lo que requieren. Creo que en esto por el momento no hay mucho que seguir revisando.

1.2 Portal Social:

Este es uno de los servicios mas importantes que actualmente ofrece el RENAP, esta dirigido a diferentes ministerios y programas sociales.

El portal social consiste un sitio web, en el cual se pueden verificar los datos biográficos de las personas naturales beneficiarias de programas sociales, a través del Código Único de Identificación -CUI-, o nombre.

Mediante el Acuerdo Gubernativo Número 179-2016, fue creado el "Gabinete Específico de Desarrollo Social", el cual está integrado por 22 instituciones del Estado, de las cuales 14 tienen acceso al Portal Social

Actualmente estas son las entidades y cantidad de usuarios que lo tienen activo:

ENTIDAD	ESTATUS	CANTIDAD DE USUARIOS
Consejo Nacional de Atención al Migrante De Guatemala	Activo	1
Ministerio de Desarrollo Social	Activo	7
Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de la República	Activo	1
Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	Activo	1
Secretaría de Obras Sociales de La Esposa del Presidente de La República	Activo	3
Ministerio de Finanzas Publicas	Activo	2
Consejo Nacional de La Juventud	Activo	1
Fondo de Tierras	Activo	2
Ministerio de Agricultura, Ganadería Y Alimentación	Activo	10
Ministerio de Cultura y Deportes	Activo	1
Ministerio de Economía	Activo	2
Registro Nacional de Las Personas	Activo	1
Defensoría de la Mujer Indígena	Activo	1
Secretaría Presidencial de La Mujer	Activo	2
Secretarías y Otras Dependencias del Ejecutivo	Activo	1
Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda	Activo	2
Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Presidencia de la República	Activo	4
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	Activo	2
TOTAL DE USUARIOS/ACTIVOS		44

Tras un resumen de la cantidad de consultas que se realizaron durante el mes de junio del 2019 se obtuvieron los siguientes datos:

ENTIDAD	MES	AÑO	TOTAL
Secretarías y Otras Dependencias del Ejecutivo	Junio	2,019	147
Ministerio de Cultura y Deportes	Junio	2,019	3,647
Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República	Junio	2,019	4,999
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación	Junio	2,019	329,580
Ministerio de Desarrollo Social	Junio	2,019	279,335
Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Presidencia de la República	Junio	2,019	2,575
TOTAL			620,283

Sumado a esto, también alguna entidad envió mediante archivos de Excel una gran cantidad de datos a consultar los cuales suman muchas mas personas que habitantes en Guatemala, situación que es complicada de manejar por la limitante de recursos y tiempo para hacer las búsquedas.

Dentro de los recursos que cuenta el RENAP se tiene: Recurso humano y recurso tecnológico, donde entran los equipos como: servidores, computadoras, capacidad de internet entre otros, los cuales son limitados y es importante tener en cuenta que realizar este tipo de verificación crea algunos conflictos internos y además la vida útil de los equipos se vuelve más corta.

Es importante tomar en cuenta que este servicio es totalmente gratuito para estas entidades, debido a un acuerdo donde RENAP se comprometió a darlo de esta forma, pero no se ha tomado en cuenta que para poder dar estos servicios y tenerlos actualizados como los usuarios lo requieren existen COSTOS ALTOS que son absorbidos directamente por RENAP.

Dentro de las reuniones se solicitó una demostración de cómo funciona el portal social, y pudimos conocer el portal actual y la nueva versión que ha trabajado el departamento de IT, el cual está muy avanzado y con muchas innovaciones interesantes como lo es un sistema de manejo de colas, que permite tener un mejor control de las búsquedas y optimiza el trabajo de los servidores.

De la información que solicitan y la que entrega el RENAP mediante el portal, se encontraron algunos puntos importantes a tomar en cuenta:

- a. Suben una plantilla de Excel con los datos según el RENAP indica, el portal social no solo hace la validación de la información, sino que, si los datos de CUI y nombre no coinciden, la plataforma le da los datos correctos. Esto no debería ser así ya que puede prestarse a malos manejos. El portal debería limitarse a indicar si los datos son o no correctos, según lo indica la guía.
- b. El portal indica si el CUI es activo o no, pero puede ser que el CUI cargado en la base de datos no corresponda a nombre de la persona, pero si el CUI está activo la respuesta de RENAP mediante el portal indica que sí está activo, lo que en teoría es válido, pero el gran problema está en que se valida un CUI que no tiene relación con el nombre, y esto puede ocasionar problemas serios para RENAP, por validar información incorrecta. Se recomienda tomarlo en cuenta para hacer las modificaciones correspondientes lo antes posible.
- c. Ambas plataformas están entregando datos de más que en su mayoría no son requeridos por estas entidades y que podrían quitarse.

Como parte del interés de RENAP es generar ingresos mediante los servicios electrónicos, se ha hecho la propuesta de tener un portal social con datos limitados que sea gratuito y utilizar los datos que están dentro de lo que llaman "Estadísticas Vitales" las cuales la ley permite cobrar y generar ingresos extras.

Otra propuesta sería, que la carga y sistema de colas pueda haber una que sea gratuita como hasta hoy se ha realizado, pero que el tiempo de respuesta sea más lento, y tener una opción de búsqueda pagada donde se dé prioridad a estos archivos y su respuesta, siempre y cuando la información esté bien tabulada y siga con los requerimientos del departamento de IT, la respuesta sea en un menor tiempo. De esta forma se podrían generar ingresos adicionales

1.3 Verificación y Consulta:

El servicio como tal, es muy interesante y hay una oportunidad para poder generar ingresos que apoyen a la institución, con lo que hemos visto en las presentaciones, reuniones y explicación a detalle de cómo funciona este servicio, podemos determinar que la oportunidad está, sin embargo, hay muchos factores que bloquean o que hacen muy complicado el que los clientes potenciales se decidan a adquirir el servicio:

1. El proceso de solicitud y aprobación lleva mucho tiempo
2. En la parte técnica el tener que contratar un enlace dedicado para esta conexión hace que los clientes tengan que incurrir en costos muy altos y contratos anuales por un servicio que únicamente servirá para hacer las consultas.
3. El tarifario de precios está mal planteado, ya que a menor tiempo de contratación es más barato, por lo que los pocos clientes que han adquirido el servicio, la mayoría lo ha contratado por 2 meses.
4. El proceso de renovación de crédito cuando se han acabado las consultas también es muy largo y ocasiona molestias y que algunos clientes no renueven.
5. Por otro lado, el cliente tiene que incurrir en costos adicionales de hacer sus propios desarrollos web y versiones para poder visualizar la información que RENAP entrega.

Para poder sacar este servicio adelante hay que hacer un trabajo de fondo para crear de nuevo todo el proceso desde la contratación, estructura de precios hasta la parte técnica y reconstrucción de servicio.

Ya hemos empezado con esto, durante el mes de septiembre se presentarán nuevas propuestas para ver si es factible que puedan tomarse en cuenta.

2. Actividad 1.2) Apoyar al jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario en el análisis del desarrollo de la gestión de venta de los servicios electrónicos

Hemos tenido ya algunas reuniones para tratar el tema, durante el mes de septiembre se acordó revisar a fondo como debería ser el proceso, como abordar a los clientes, se están revisando las presentaciones, sin embargo, es muy importante poder tener el producto o productos a vender, bien definidos y con soluciones fáciles y rápidas para lograr cerrar las ventas.

3. Actividad 1.3) Elaboración del plan de trabajo que incluya la promoción de los Servicios Electrónicos a instituciones públicas, privadas, transnacionales y organismos internacionales

4. Actividad 1.4) Proponer planes, procesos y procedimientos para la ejecución y evaluación de las actividades que se realizan con relación a los servicios electrónicos

5. Actividad 1.5) Asegurar que previo a la ejecución cada uno de los procesos cumplan con la normativa vigente del Registro Nacional de las Personas

6. Actividad 1.6) Brindar soporte técnico al personal del Departamento de Atención y servicio al usuario, en relación al mercadeo de los servicios electrónicos

Estamos revisando las presentaciones para poder hacer mejoras en ellas, ver posibles medios de comunicación y promoción.

7. Actividad 1.7) Informe de avances en el cumplimiento de las metas de ventas de los servicios electrónicos

8. Actividad 1.8) Acompañar a reuniones a las que sea nombrado por el jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, el Subdirector de Apoyo Registral y el Registrador Central de las Personas

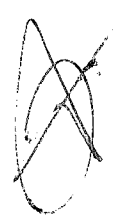
Participamos en una reunión con los señores de Almacenadora Integrada de Banco Industrial, quienes llegaron solicitando información del servicio, pudimos vivir la experiencia de la presentación al cliente tanto de parte de las personas comerciales como de la gente de IT. Fue interesante ver el interés del cliente, pero conforme se le fueron indicando las acciones a tomar, temas de enlaces, la actitud del cliente iba cambiando. Tema de precios fue también punto complicado, sin embargo, hay oportunidad.

9. Actividad 1.9) Diseñar las rutas y logística de ventas y mercadeo de los servicios electrónicos a nivel nacional por medio de las unidades móviles del RENAP

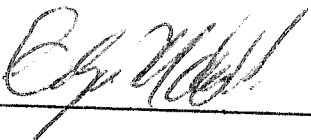
10. Actividad 1.10) Realizar presentaciones para entidades públicas, privadas, organismos internacionales, entre otros, que tengan la finalidad de proyectar y ofrecer los servicios electrónicos a los colaboradores de dichas entidades para la capacitación y venta de los servicios

11. Actividad 1.11) Análisis de Mercadeo de nuevos productos y/o servicios a ofrecer a los usuarios:

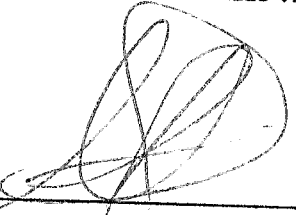
12. Actividad 1.12) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura del

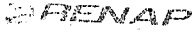


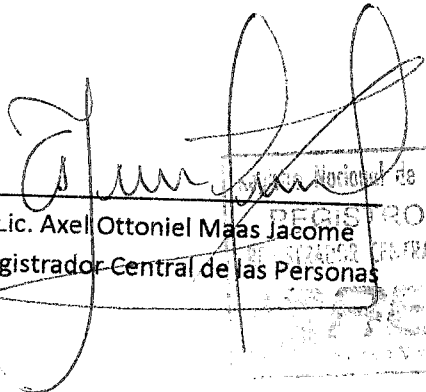
departamento de Atención y Servicio al Usuario, el Subdirector de Apoyo Registral y Registrador Central de las Personas


F. 

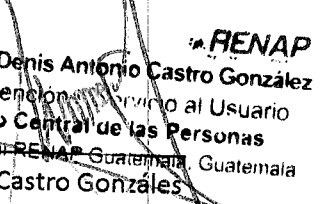

EDGAR ALEJANDRO MORALES VARGAS

F. 
Licda. Sadie Ivonne Carrillo Romero


Licda. Sadie Ivonne Carrillo Romero
Subdirectora de Apoyo Registral en Funciones
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

F. 
Lic. Axel Ottoniel Maas Jacome
Registrador Central de las Personas

REGISTRO CENTRAL
REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS


1


Licenciado Denis Antonio Castro González
Jefe de Atención al Usuario
Registro Central de las Personas
F. Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala
Lic. Denis Castro González