

Edgar Alejandro Morales Vargas

Edgar Alejandro Morales Vargas

FACTURA SERIE A

Nº 000014

NIT: 787810-9

26 DIA

Diciembre

MES

2019 AÑO

Nombre: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

NIT.: 5246905-0

Dirección: CALZADA ROOSEVELT 13-46 ZONA 7 GUATEMALA

Tel.:

DESCRIPCION

VALOR

Por servicios técnicos prestados al RENAP, durante el período comprendido del 01/12/2019 al 31/12/2019 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

Impresiones NC NIT.: 2502589-9 Del 01 al 100. Resolución No. 2019-1-61-989290 de fecha 24/07/2019 Vigencia al 24/07/2020 ORIGINAL/cliente DUPLICADO/contabilidad

RAZÓN: Procede el pago de servicios técnicos según informe de actividades realizadas durante el período comprendido del 01/12/2019 al 31/12/2019 según cumplimiento de contrato 073-2019 prestado al suscrito a entera satisfacción

V.B.

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



INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2019

FECHA:	31/12/2019
Actividades del mes:	Del 01/12/2019 al 31/12/2019
Nombre del contratista:	Edgár 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

<p>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.</p> <p>En continuidad con el proceso que se trae de los meses anteriores, para cumplir el objetivo de lograr mejorar la promoción y optimización de la comercialización de los Servicios Electrónicos, se continuará trabajando en el seguimiento a la propuesta del nuevo Portal y al Oficio No. DGCI-SPI-DOYM-0471-2019, y participando en las reuniones con el Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno para avanzar con la Actualización del Manual de Normas y Procedimientos para los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos, estas reuniones se realizan de forma semanal, por lo que se tiene proyectado tener 3 reuniones mas para poder completar la propuesta y se estaría presentando en enero de 2020.</p>
<p>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</p>
<p>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</p> <p>Durante el mes se dará el seguimiento correspondiente para que todo lo solicitado en el Oficio CS-661-2019 con fecha 30 de septiembre de 2019, que da seguimiento al Oficio RCP-SAR-DASU-2008-2019 que a su vez solicita a la Dirección de Informática y Estadística la actualización y modificación de respecto a los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos en la página web de RENAP, quede resuelto y la página web quede con los cambios y diagramación que se presentó.</p>
<p>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</p>
<p>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</p> <p>Se seguirá trabajando para cumplir con toda la normativa en cada uno de los Procesos y actividades que se han realizado, se ha consultado los Manuales de Normas y</p>

Procedimientos, Guías, Oficios, documentos técnicos y personas encargadas, así como artículos de la Ley de RENAP y abogados de la institución, por lo que se puede concluir que todo se ha realizado 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

Como parte del soporte al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario se ha revisado el material que se entrega a los clientes prospectos cuando se realizan visitas, se envía material informativo, se consulta en la web. El material que actualmente se utiliza puede mejorarse, por lo que se presentaron unas propuestas de Trifoliales los cuales están pendientes de aprobación.

También se tuvo una reunión con el Lic. Luis Rodríguez de Comunicación Social, con quien se acordó realizar una reunión el día 26 de noviembre de 2019 a las 9:30 horas, dicha reunión se solicitó mediante el Oficio No. RCP-SAR-SAU-2570-2019, sin embargo, dicha reunión no se pudo realizar el día solicitado y se realizó el día siguiente de lo solicitado en el oficio.

En la reunión se habló de la importancia de tener un material adecuado para poder hacer la promoción de los Servicios Electrónicos, se entregaron las muestras de los trifoliales y material de apoyo que se trabajó, para que fuera mejorado. También se solicitó el apoyo y promoción en redes sociales y modificación del video que esta en la página WEB que promueve los Servicios Electrónicos, ya que el video actual se muestra el Tarifario anterior al actual por lo que es importante modificar dicho video. En esta reunión se generó una Orden de Trabajo donde se solicitó el material correspondiente.

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

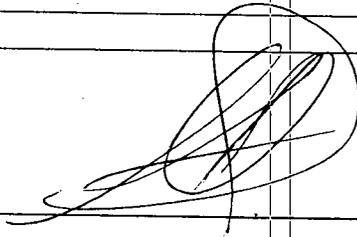
Con fecha 18 de noviembre 2019 se recibió el Oficio No. DIE-2788-2019 con fecha 15 de noviembre del 2019 emitido por la Dirección de Informática y Estadística, dirigido al Licenciado Axel Ottoniel Maas Jacome, Registrador Central de las Personas, solicitando designar una persona para poder analizar la propuesta de Acuerdo para el Reglamento de Servicios Electrónicos del Registro Nacional de las Personas, el día 19 de noviembre del año en curso. Por lo que se apoyó en esta solicitud junto con otras personas del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.

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

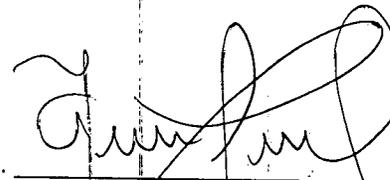
El Material de apoyo y promoción para poder entregar a las unidades móviles de RENAP y que puedan apoyar en la logística de ventas de los Servicios Electrónicos, son los mismos que se están solicitando en la actividad 1.6. En cuanto se tenga disponible este

material, se hará entrega y capacitación a las rutas para la distribución de los mismos.
<p>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</p> <p>Se apoyó en una visita en la Asociación Bancaria de Guatemala, en la zona 10 capitalina, sin embargo, dicha reunión no se pudo llevar a cabo y la fecha se reprogramó.</p>
<p>11. Actividad 1.11) Análisis de Mercadeo de nuevos productos y/o servicios a ofrecer a los usuarios:</p>
<p>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</p>

F. 
 Lic. Edgar Alejandro Morales Vargas

F. 
 Licda. Sadie Ivonne Cardillo Romero

RENAP
 Licda. Sadie Ivonne Cardillo 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 Nacional de las Personas - RENAP
REGISTRO CENTRAL
 REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS
 **RENAP**
 Registro Nacional de las Personas



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2019

FECHA:	31/12/2019
Actividades del período:	Del 01/08/2019 al 31/12/2019
Nombre del contratista:	Edgár 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 MES DE AGOSTO

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 Registro Nacional de las Personas -REANP-, conocer quiénes son sus clientes actuales, prospectos y potenciales.

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 .

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

- 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 tarjeta de crédito lo que hace que los usuarios en minutos puedan lograr lo que requieren.

1.2 Portal Social:

Este es uno de los servicios más importantes que actualmente ofrece el RENAP, está dirigido a diferentes Ministerios, Programas Sociales y otras Entidades Gubernamentales, bajo ciertos Acuerdos Gubernativos

El Portal Social consiste un sitio web, en el cual se pueden verificar 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
Secretaría 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

2019

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 más 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 requeridos por RENAP, el portal social no solo hace la validación de la información, en caso que los datos de CUI y nombre no coincidan, 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 esta activo la respuesta de RENAP mediante el portal indica que SI este 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 este 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 de Identidad

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 esta, 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.

<p>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 recontractación 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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>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</p>	
<p>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</p>	
<p>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</p>	
<p>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.</p>	
<p>7. Actividad 1.7) Informe de avances en el cumplimiento de las metas de ventas de los servicios electrónicos</p>	
<p>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 donde el cliente no fue muy receptivo debido a la escala y a la temporalidad, sin embargo, hay oportunidad.</p>	
<p>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</p>	
<p>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</p>	

<p>11. Actividad 1.11) Análisis de Mercadeo de nuevos productos y/o servicios a ofrecer a los usuarios:</p>
<p>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</p>
<p>13. 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.</p> <p>En continuidad con el proceso de los meses anteriores, para cumplir el objetivo de mejorar la promoción y optimización de la comercialización de los Servicios Electrónicos, se continuará trabajando en el seguimiento a la propuesta del nuevo Portal y al Oficio No. DGCI-SPI-DOYM-0471-2019, y participando en las reuniones con el Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno para avanzar con la Actualización del Manual de Normas y Procedimientos para los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos, estas reuniones se realizan de forma semanal, por lo que se tiene proyectado tener 3 reuniones mas para poder completar la propuesta.</p> <p>Se trabajara en el seguimiento para realizar una actualización al Tarifario de los Servicios Electrónicos que presta el Registro Nacional de las personas -RENAP- 67-2016, se ha establecido una mesa de trabajo, donde ya se tuvo la primer reunión el día martes de diciembre, en la reunión estuvo presente personal del Departamento de Asesoría Registral del Registro Central de las Personas, personal de la Dirección de Presupuesto, personas de la Dirección de Informática y Estadística, personas de la Subdirección de Apoyo Registral y personal del Departamento de Servicio y Atención al Usuario donde participo como una de las personas asignadas. En esta reunión se acordó hacer una nueva reunión de seguimiento, donde se deben integrar la dirección de Gestión y Control Interno y la Dirección de Asesoría Legal.</p>
<p>14. 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</p> <p>Se seguirá apoyando para resolver dudas, apoyar a mejorar procesos, controles y la organización de la cartera de clientes actuales y prospectos para organizarlos y diseñar una estrategia y retomar de nuevo los proyectos que han quedado sin movimiento</p>
<p>15. Actividad 1.3) Elaboración del plan de trabajo que incluya la promoción de los Servicios Electrónicos a instituciones públicas, privadas, transnacionales y organismos internacionales</p> <p>Durante el mes se dará el seguimiento correspondiente para que todo lo solicitado en el Oficio CS-661-2019 con fecha 30 de septiembre de 2019, que da seguimiento al Oficio RCP-SAR-DASU-2008-2019 que a su vez solicita a la Dirección de Informática y Estadística la actualización y modificación de respecto a los Servicios Electrónicos</p>

<p>Institucionales Corporativos en la página web de RENAP, con el fin que quede resuelto y la página web tenga los cambios y diagramación que se presentó.</p>	
<p>16. 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</p>	
<p>17. 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</p> <p>Se seguirá trabajando para cumplir con toda la normativa en cada uno de los Procesos y actividades que se han realizado; se ha consultado los Manuales de Normas y Procedimientos, Guías, Oficios, documentos técnicos y personas encargadas, así como artículos de la Ley de RENAP y abogados de la institución, por lo que se puede concluir que todo se ha realizado con la normativa vigente del Registro Nacional de las Personas.</p>	
<p>18. Actividad 1.6) Brindar soporte técnico al personal del Departamento de Atención y servicio al usuario, en relación al mercadeo de los servicios electrónicos</p> <p>Se dará el seguimiento correspondiente a la Orden de Trabajo entregada a Comunicación Social para promover los Servicios Electrónicos y que de una vez se haga la revisión y aprobación por parte de las Direcciones y Departamentos correspondientes.</p> <p>Se trabajará para que puedan hacer las cotizaciones correspondientes del material y que puedan provisionar el presupuesto para la impresión del material.</p>	
<p>19. Actividad 1.7) Informe de avances en el cumplimiento de las metas de ventas de los servicios electrónicos</p>	
<p>20. 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</p> <p>He sido asignado como uno de los participantes de la mesa de trabajo que se está conformando para una realizar una actualización al Tarifario de los Servicios Electrónicos que presta el Registro Nacional de las personas -RENAP- 67-2016,</p>	
<p>21. 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</p> <p>El Material de apoyo y promoción para poder entregar a las unidades móviles de RENAP y que puedan apoyar en la logística de ventas de los Servicios Electrónicos, son los mismos que se están solicitando en la actividad 1.6. En cuanto se tenga disponible este material, se hará entrega y capacitación a las rutas para la distribución de los mismos.</p>	

<p>22. 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</p>
<p>23. Actividad 1.11) Análisis de Mercadeo de nuevos productos y/o servicios a ofrecer a los usuarios:</p>
<p>24. 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</p>

ACTIVIDADES REALIZADAS MES DE SEPTIEMBRE

<p>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.</p> <p>a. Tomando como base la información recaudada en cada una de las reuniones que se ha asistido con clientes prospectos para ofrecer y presentar nuestros servicios, se determinó que se deben hacer las siguientes mejoras: a. Revisar los precios, según se indicó en algún momento se hizo una propuesta de un nuevo tarifario, sin embargo, por más que se buscó en diferentes departamentos, se concluye que nunca se presentó.</p> <p>Cambio en mejor de los procedimientos de compra y recompra. 3. Se solicitó que se hiciera un oficio al Departamento de IT para ver la viabilidad en costos y desarrollo, para poder ofrecer los servicios mediante VPN en lugar de enlace directo, ya que esto sube los costos para el cliente y es un factor decisivo que influye en que algunos negocios no se cierren.</p>
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se consiguieron copias de las guías y manuales de procedimientos de los diferentes servicios electrónicos, las cuales se revisaron a detalle para poder agilizar los procesos. El enfoque principal es en el Manual de Normas y Procedimientos para los servicios electrónicos institucionales corporativos. • En la revisión que se llevo a cabo se observo que existen algunos puntos que no se tomaron en cuenta y que es importante modificar: • El proceso cuenta de 20 pasos, en su mayoría son procesos de RENAP • Ninguno de los pasos tiene tiempos determinados o definidos • Solo existe un proceso que se aplica para la primera compra como para la recompra, debiendo ser esta segunda un proceso mucho mas rápido y con menos pasos. • Algunos pasos deben cambiarse de orden para agilizar el proceso. • Muchos de estos trámites pueden durar hasta 60 días o más, por lo que es importante establecer los tiempos.

<ul style="list-style-type: none"> • Se trabajo en una propuesta donde se divide en 2 procesos separados, uno para Primera compra que mantiene los pasos actuales, pero en un orden diferente y se Propuso un segundo proceso para la recompra que consta de 8 pasos. • Se adjuntan documentos con el proceso actual y los propuestos.
<p>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</p> <p>a. Se está trabajando una propuesta de este plan, como dar seguimiento a los clientes que ya se tienen, los clientes que están en proceso y los que solo se contactaron y no paso a más, con el fin de poder entender la situación y requerimientos de cada uno.</p>
<p>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</p>
<p>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</p>
<p>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</p> <p>a. Como parte del soporte técnico, se les ha capacitado y asesorado cómo debe ser el trato con el cliente en las reuniones, por donde hay que empezar a abordar los temas, con el fin que primero se les escuche a los clientes cuál es su interés y expectativa, como llegó a nosotros y luego poder ampliar la información tanto administrativa como técnica, los alcances del servicio y sus restricciones.</p> <p>b. Se les ha indicado que información pueden decir de clientes actuales y cual no, ya que dentro del contrato que se firma hay cláusulas de confiabilidad que no permiten dar cierta información.</p>
<p>7. Actividad 1.7) Informe de avances en el cumplimiento de las metas de ventas de los servicios electrónicos</p>
<p>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:</p> <p>a. Se han participado en varias reuniones con clientes tanto en oficinas de RENAP como en oficinas de clientes, la reunión con Trans Union se habló con el director para LATAM, quien indica que el servicio es muy interesante para ellos, sin embargo, por la cantidad de validaciones que hacen el costo es sumamente elevado y esto es algo por lo que no podrían utilizar el servicio.</p> <p>b. También se visitó a la gente de BAC Credomatic quienes nos contactaron y tienen interés, sin embargo la parte de desarrollar ellos la plataforma, los costos y tema de enlace dedicado es complicado ya que su gente de IT está en costa Rica y el hacer un desarrollo e interconexión es muy complejo. El resultado de la vista el cliente nos indicó en que harían una evaluación y consulta interna para ver la posibilidad de adquirir el servicio.</p>
<p>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</p>
<p>10. Actividad 1.10) Realizar presentaciones para entidades públicas, privadas, organismos internacionales, entre otros, que tengan la finalidad de proyectar y ofrecer los</p>

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:

- a. Analizando el mercado encontramos la oportunidad de facilitar el proceso de primer DPI a jóvenes que cumplen 18 años, los cuales están muy enfocados en usar sus dispositivos móviles, por lo que se propuso desarrollar dentro de la App de RENAP y Portal web un pre registro, para que estos jóvenes desde esos medios digitales adelanten con llenar los datos personales, realicen el pago y con esto que se genere un número de caso, que les permita llegar a cualquier agencia RENAP a tomarse las fotos, huellas y que puedan obtener su DPI de forma muy rápida.
- b. Se trabajará en el formulario de Metodología para la elaboración de proyectos.

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

ACTIVIDADES REALIZADAS MES DE OCTUBRE

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.

Se trabajó con la Dirección de Informática y Estadística para encontrar soluciones viables para poder facilitar la contratación de los Servicios Electrónicos de Verificación y Consulta de Información de Identidad. Dentro de este seguimiento se programó una reunión donde la Dirección de Informática y Estadística ofreció mostrar una solución para facilitar a los clientes medianos y pequeños la contratación de los Servicios. La reunión se llevó a cabo el 24 de octubre a las 14:30 horas. En dicha reunión la Dirección de Informática y Estadística presentó un sistema muy completo de los Servicios Electrónicos denominado Portal Institucional, el cual permite a los clientes interesados, contratar el servicio sin necesidad de tener un enlace dedicado ni tener que desarrollar un sistema propio para visualización de los datos consultados; este Portal Institucional permite a RENAP dar el servicio desde un acceso web, muy bien diagramado, fácil de usar y donde se ingresa con el usuario y clave habilitado.

El Portal muestra la información de las consultas mediante el ingreso de Datos Biográficos únicamente, si los clientes requieren hacer consultas utilizando Datos Biométricos, deberán usar el sistema actual contratando el enlace dedicado y haciendo su propio desarrollo.

Hay una propuesta para poder aprobar este Portal, también se encontraron varios Oficios donde se trató este tema; el último oficio que se localizó, tiene fecha 30 de mayo de 2019 con No. **DGCI-SPFI-DOYM-0471-2019**. Sin embargo, seguimos investigando si hubo algún otro avance sobre el tema para dar seguimiento y lograr lanzar el Portal Institucional y con esto, facilitar a los clientes medianos y pequeños, la contratación del servicio, lo que llevaría a un incremento en ventas de los Servicios

Electrónicos de Verificación y Consulta de Información de Identidad, generando nuevos ingresos para RENAP.

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

Se ha trabajado en el análisis de la gestión de venta, determinando que se deben hacer cambios en el Tarifario de los Servicios que Presta el Registro Nacional de las personas - **RENAP- 67-2016** y en la forma en que los clientes puedan acceder a la información que actualmente se entrega, así mismo se debe establecer mejoras en los procesos de compra y recompra de estos.

Para poder hacer un análisis detallado se investigó y analizo el proyecto de reforma al Acuerdo de Directorio número 67-2016 del Registro Nacional de las Personas que se presentó con el Oficio número **RCP-SAR-DASU-1543-2019** y las diferentes reuniones sostenidas con el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, clientes institucionales como Bancos, Almacenadoras, Bufetes de Abogados y algunos otros clientes potenciales, investigaciones sobre servicios de consulta que ofrecieran algunas otras instituciones públicas como El Registro General de la Propiedad, el RENIEC (Perú) y la Dirección de Informática y Estadística, dando como resultado un análisis y propuesta que se adjuntó en su momento.

La gestión que hoy hace el equipo que actualmente ofrece los Servicios y atiende a los clientes interesados y actuales, ha sido buena, sin embargo, es importante poder capacitarles en estrategias de ventas, hablar en público, manejo de objeciones, por lo que se programaran capacitaciones para mejorar en este punto.

Para reforzar la gestión de venta de los Servicios Electrónicos, se apoyó con revisión de los perfiles de promotores institucionales que tienen como función, dar a conocer y promover los Servicios Electrónicos de Verificación y Consulta de Información de Identidad que tiene a su cargo el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, concluyendo que los perfiles revisados están bien definidos.

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

Se tuvo una reunión el día 2 de octubre con el equipo de trabajo encargados de la venta y promoción de los Servicios Electrónicos de Verificación y Consulta de Información de Identidad, en esta reunión se hizo la siguiente clasificación de clientes:

➤ **Cientes cerrados:**

- Los que compraron y renovaron el servicio: se dará seguimiento para conocer sus comentarios sobre el funcionamiento del servicio y ver oportunidades de mejora e incentivar la renovación o recompra con anticipación y que no se queden sin consultas

<ul style="list-style-type: none"> ○ Clientes que compraron una vez y no renovaron: conocer a detalle por qué no renovaron, cuál fue su experiencia y buscar que retomen el Servicio <p>➤ Clientes Prospectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cliente que han llamado o escrito, se les respondió, pero no se concertó una cita ○ Clientes con quienes se tuvo una o más reuniones, pero no se concretó la venta, el retomar estos clientes, ayudará a encontrar oportunidades de mejora y conocer las razones por las que no se concretó la venta ○ Clientes que confirmaron el servicio, pero aún no se cierran: para determinar en qué parte del proceso están, si es por algún tema relacionado con RENAP y buscar agilizarlo o apoyar, o establecer si son procesos ajenos a RENAP. <p>Se está trabajando en el desarrollo de un plan de trabajo para la promoción de los Servicios, sin embargo, es parte importante de este plan, avanzar con la propuesta del proyecto de reforma al Acuerdo de Directorio número 67-2016 y la aprobación del Portal Institucional.</p>
<p>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</p> <p>Se está trabajando una propuesta de Plan Trimestral de avance de clientes con el fin de determinar en qué proceso esta cada uno, el plan debe incluir detalles de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Primer contacto b. Primera cita c. Envío de documentación d. Seguimiento e. Información de estado
<p>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</p> <p>Para cumplir con la presente actividad, se ha investigado y conseguido los diferentes Manuales de normas y procedimientos, Guías, Oficios, documentos técnicos y se ha consultado con las personas encargadas de Departamentos o Direcciones de los Servicios o actividades a realizar. También se ha consultado algunos artículos de la Ley del RENAP con el fin de velar y asegurar que cada uno de los procesos cumplan con la normativa vigente del Registro Nacional de las Personas</p>
<p>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</p> <p>Se consultó con la Dirección de Informática y Estadística la explicación técnica de los teminos 1-1 y 1-N que se indican en el tarifario, siendo la explicación:</p> <p>1 a 1: Cuando se tiene un dato Biométrico y el CUI</p> <p>1 a N: Cuando únicamente se tiene un dato Biométrico y con ese dato se debe buscar en la base de datos global</p>
<p>7. Actividad 1.7) Informe de avances en el cumplimiento de las metas de ventas de los servicios electrónicos</p> <p>No se ha establecido una meta de ventas actual, ya que por la complejidad que ha presentado el lograr los cierres de ventas esto sería muy complicado de alcanzar, sobre</p>

<p>todo porque existen factores externos que NO dependen de RENAP, que actualmente influyen en que las ventas no se cierrén, sin embargo, sí existen metas de visitas y contactos que se realizan cada mes las cuales se han logrado en la mayoría de casos.</p>
<p>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 Durante este mes se apoyó con vistas de seguimiento con BAC, donde estuvimos con las personas de Informática para poder establecer los requerimientos y como proceder ya que en algún momento BAC tuvo establecido un Enlace dedicado con RENAP, también se trató la parte comercial para poder ingresar la información tanto de BAC a RENAP, como la información de RENAP a al sistema de proveedores de BAC Se ha apoyado en reuniones para los servicios electrónicos a la Defensa Publica</p>
<p>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</p>
<p>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 Se revisó la presentación de los Servicios Electrónicos de Verificación y Consulta de Información de Identidad que se hace a los clientes, con la idea de tener una presentación más enfocada en el mercadeo de producto.</p>
<p>11. Actividad 1.11) Análisis de Mercadeo de nuevos productos y/o servicios a ofrecer a los usuarios: Actualmente se esta trabajando en un plan de mercadeo de los servicios Electrónicos de Verificación y Consulta de Información de Identidad ya que hasta el momento no ha tenido un plan específico para su promoción. Como parte del plan se trabajarán unos volantes como material de apoyo y promoción</p>
<p>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 Se tuvo la participación como conferencista en el taller para Auxiliares y operadores de DASU llamado: Fortalecimiento de las Competencias para Brindar un Mejor Servicio", este taller fue realizado en Finca Colombia Club Km. 48 carretera a Ciudad Vieja, Antigua Guatemala. El día 18 de octubre.</p> <p>Se ha buscado un acercamiento a las personas del El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC en Perú, se han realizado múltiples llamadas telefónicas y enviado varios correos electrónicos a los contactos que aparecen en la página web, pero no se ha tenido respuesta. Se adjunta copia de los mails en el</p> <p>Según solicitud enviada vía mail en base al Oficio No. RCP-SAR-DASU-2008-2018 A Comunicación Social se presentará una diagramación de cómo y dónde se debe visualizar el icono de Consulta y Verificación de Identidad en la Página Web de RENAP.</p>

ACTIVIDADES REALIZADAS MES DE NOVIEMBRE

<p>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.</p> <p>Basados en el objetivo de lograr mejorar la promoción y optimización de la comercialización de los Servicios Electrónicos, se ha dado seguimiento a la propuesta del nuevo Portal y al Oficio No. DGCI-SPI-DOYM-0471-2019, ya se están teniendo reuniones con el Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno para realizar una Actualización del Manual de Normas y Procedimientos para los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos, se adjunta hoja de asistencia. Esta revisión tiene programadas varias fechas en las que se trabajará de manera recurrente. Como parte de esta Actualización se generó un Formulario de Solicitud de Documento Técnico Administrativo el cual se adjunta en el.</p>
<p>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</p>
<p>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</p> <p>Como parte del plan y mejora en la promoción de los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos, se ha dado seguimiento al Oficio CS-661-2019 con fecha 30 de septiembre de 2019, que da seguimiento al Oficio RCP-SAR-DASU-2008-2019 donde se solicita a la Dirección de Informática y Estadística la actualización y modificación de respecto a los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos en la página web de RENAP, en ese mismo Oficio, se solicitó que se entregara una diagramación completa de como se requiere que aparecieran los iconos de los respectivos servicios en la Página WEB de RENAP.</p> <p>Con fecha 13 de noviembre de 2019 se giró el Oficio RCP-SAR-DASU-2507-2019 dirigido a la Doctora Heidy Lorena Melgar Reyna, de la Dirección de Comunicación Social del Registro Nacional de las Personas, donde junto con el mencionado Oficio, se remite un disco compacto (CD) que contiene la diagramación solicitada, la actualización de números telefónicos y contactos adecuados para solicitar la información correspondiente a los Servicios Electrónicos que brinda el RENAP.</p>
<p>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</p>
<p>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</p> <p>Con el fin de cumplir con toda la normativa en cada uno de los Procesos y actividades que se han realizado, se ha consultado los Manuales de Normas y Procedimientos,</p>

Guías, Oficios, documentos técnicos y personas encargadas, así como artículos de la Ley de RENAP y abogados de la institución, por lo que se puede concluir que todo se ha realizado 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

Como parte del soporte al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario se ha revisado el material que se entrega a los clientes prospectos cuando se realizan visitas, se envía material informativo, se consulta en la web. El material que actualmente se utiliza puede mejorarse, por lo que se presentaron unas propuestas de Trifoliales los cuales están pendientes de aprobación.

También se tuvo una reunión con el Lic. Luis Rodríguez de Comunicación Social, con quien se acordó realizar una reunión el día 26 de noviembre de 2019 a las 9:30 horas, dicha reunión se solicitó mediante el Oficio No. **RCP-SAR-SAU-2570-2019**, sin embargo, dicha reunión no se llevó a cabo el día solicitado y se realizó el día siguiente de lo solicitado en el Oficio.

En la reunión se habló de la importancia de tener un material adecuado para poder hacer la promoción de los Servicios Electrónicos, se entregaron las muestras de los trifoliales y material de apoyo que se trabajó, para que fuera mejorado. También se solicitó el apoyo y promoción en redes sociales y modificación del video que está en la página WEB que promueve los Servicios Electrónicos, ya que el video actual se muestra el Tarifario anterior al actual por lo que es importante modificar dicho video. En esta reunión se generó una Orden de Trabajo donde se solicitó el material correspondiente.

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

Con fecha 18 de noviembre 2019 se recibió el Oficio No. **DIE-2788-2019** con fecha 15 de noviembre del 2019 emitido por la Dirección de Informática y Estadística, dirigido al Licenciado Axel Ottoniel Maas Jacome, Registrador Central de las Personas, solicitando designar una persona para poder analizar la propuesta de Acuerdo para el Reglamento de Servicios Electrónicos del Registro Nacional de las Personas, el día 19 de noviembre del año en curso. Por lo que se apoyó en esta solicitud junto con otras personas del Departamento de Atención y Servicio al usuario.

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

Esta actividad, forma parte del trabajo que se esta realizando en el punto 6, donde parte del material que se solicitó a Comunicación Social para que las unidades móviles

cuenten con esto y puedan repartirlo en los diferentes puntos que visitan y con esto apoyar a la promoción de los Servicios Electrónicos.

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

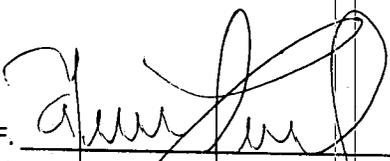
PRODUCTOS ENTREGADOS EN CUMPLIMIENTO AL CONTRATO 073-2019

1. **Presentación para los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos:** con el fin de apoyar al equipo de promoción y ventas de los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos, se trabajó una presentación en PowerPoint, con una versión mas enfocada en el mercadeo del producto. **ANEXO I**
2. **Acceso Portal Web:** para mejorar la promoción de los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos, se hizo la solicitud y diagramación de una nueva ubicación en el portal web de RENAP, con el fin que los clientes potenciales puedan encontrar más fácilmente esta información. Se adjunta la propuesta realizada en el **Anexo II**
3. **Propuesta de Cambios al Tarifario según Acuerdo de Directorio número 67-2016:** Se presentó una propuesta de un cambio en el Tarifario según Acuerdo de Directorio número 67-2016, la cual esta basada en una investigación realizada con reuniones con clientes, Instituciones en otros países con servicios similares, reuniones con la Dirección de Informática y Estadística. Se estableció una mesa de trabajo con varias Direcciones y Departamentos para poder revisar la propuesta. Se adjunta la propuesta en el Anexo III
4. **Promoción y publicidad de los Servicios Electrónicos Corporativos:** Se ha tenido un intercambio de oficios y comunicación con Comunicación Social de RENAP, para que nos apoyen con el desarrollo de material promocional como trifoliales, infografías, videos para la promoción en el Portal web de RENAP y en las redes sociales de los Servicios Electrónicos Corporativos. Se trabajó y presento a Comunicación Social unos bocetos de trifoliales para que utilicen como apoyo del material que se requiere. Se adjuntan en Anexo IV

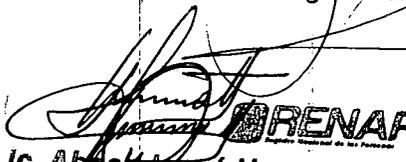
F.


 EDGAR ALEJANDRO MORALES VARGAS

F.


 Lic. Axel Ottoniel Maas Jacome
 Registrador Central de las Personas

F.


 Lic. Abel Josué Herrera Montiel

 Director Administrativo
 Dirección Administrativa
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

Registro Nacional de las Personas - RENAP.

REGISTRO CENTRAL
REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS
RENAP
 Registro Nacional de las Personas

