

Edgar Alejandro Morales Vargas

Edgar Alejandro Morales Vargas

18 Avenida 17-20 zona 10 Casa 2 Portal Del Cortijo
Guatemala, Guatemala.

FACTURA SERIE A
Nº 000007

NIT.: 787810-9

9 DIA

Octubre

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 01/09/2019 al 30/09/2019 según cumplimiento de contrato 073-2019

Q 12,000.00

CANCELADO

SUJETO A RETENCION DEFINITIVA

Doce mil quetzales exactos

TOTAL Q.

Q 12,000.00

Total en Letras:

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2019

FECHA:	30/09/2019
Actividades del mes:	Del 01/09/2019 al 30/09/2019
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.

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 determino 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.

b. 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 cierran.

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 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:

- a. El proceso cuenta de 20 pasos, en su mayoría son procesos de RENAP
- b. Ninguno de los pasos tiene tiempos determinados o definidos
- c. 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.
- d. Algunos pasos deben cambiarse de orden para agilizar el proceso.
- e. Muchos de estos trámites pueden durar hasta 60 días o más, por lo que es importante establecer los tiempos.

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.

5/11

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 esta trabajando una propuesta de como debe ser 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.	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 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. 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.
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 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. También se visito 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 esta en costa Rica y el hacer un desarrollo e interconexión es muy complejo., De todos modos quedaron en que se haría una evaluación y consulta.
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: Analizando el mercado encontramos la oportunidad de facilitar el proceso de primer DPI	

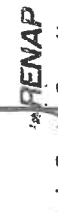
a jóvenes que cumplen 18 años, los cuales están muy enfocados en usar sus dispositivos móviles, por lo que se propuso desarrollar dentro de la App de Renay y portal WEB un pre registro para que estos jóvenes desde esos medios digitales adelanten con llenar los datos personales, realicen el pago y con esto que se genere un número de caso, que les permita llegar a cualquier agencia RENAP a tomarse las fotos, huellas y que le den su DPI de forma muy rápida. Ya se está trabajando en el formulario de Metodología para la elaboración de proyectos, la cual debe estar lista para finales de octubre a más tardar.
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

1. 
 Licda. Sadie Ivonne Carrillo Romero
 Subdirectora de Apoyo Registral y Funciones
 Registro Central de las Personas
 Sede Registral RENAP Guatemala, Guatemala

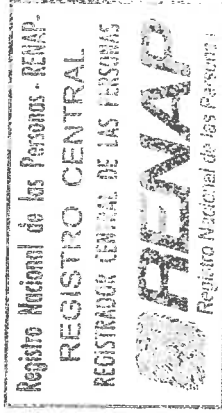
F. 
 Licda. Sadie Ivonne Carrillo Romero

1. 
 Licenciado Denis Antonio Castro González
 Jefe de Atención al Usuario
 Registro Central de las Personas
 Sede Registral RENAP Guatemala, Guatemala

Lic. Denis Castro Gonzales

F. 

Lic. Axel Ottoniel Maas Jacome
 Registrador Central de las Personas



PROCEDIMIENTO ACTUAL DE RE-COMPRA

Responsable	No. Paso	Actividad	Tiempo
Cliente/ Entidad Interesada	1	Solicita el servicio por medio del oficio dirigido a dirección Ejecutiva del RENAP, adjuntando el formulario de adhesión voluntaria y requisitos correspondientes (ver norma 6.1.1 y 6.1.2)	
	2	Traslada requerimiento al Registro Central de las Personas por medio de oficio	
	3	Delega requerimiento al Departamento de atención y servicio al Usuario por medio de oficio	
	4	Traslada requerimiento a la Dirección de Asesoría Legal por medio de oficio, adjuntando los requisitos que corresponden	
Dirección de Asesoría Legal	5	Recibe requerimiento y revisa requisitos presentados por la entidad interesada	
	5.1	Si cumplen los requisitos, coteja y traslada copia del formulario de adhesión voluntaria al Departamento de Atención y Servicio al Usuario	
	5.2	No cumplen los requisitos, devuelve los documentos al Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para que proceda a informar a la entidad interesada que No cumple con los requisitos. Regresa a paso No. 4	
Departamento de Atención y Servicio al Usuario	6	Informa a la Entidad interesada el número de cuenta bancaria donde debe realizar el depósito con base al tarifario vigente	
Cliente/ Entidad Interesada	7	Realiza el depósito en la cuenta bancaria indicada	
	8	Traslada la boleta de depósito original al Departamento de Atención y Servicio al Usuario	
Departamento de Atención y Servicio al Usuario	9	Entrega la boleta de depósito original, copia de oficio de solicitud y del formulario de adhesión voluntaria al Departamento de Tesorería de la dirección de Presupuesto	
Departamento de Tesorería	10	Verifica y espera el tiempo de compensación correspondiente	
	11	Genera recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 autorizado por la contraloría General de Cuentas (CGC) (ver anexo 1), por pago realizado	
Departamento de Atención y Servicio al Usuario	12	Informa al Departamento de Atención y Servicio al Usuario cuando el recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 (ver anexo 1) sea emitido	
	13	Informa a Entidad interesada que puede recoger el recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 (ver anexo 1)	
Cliente/ Entidad Interesada	14	El representante de la entidad interesada se acerca al Departamento de Tesorería de la Dirección de Presupuesto del RENAP, a recoger el recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 autorizado por la Contraloría General de Cuentas	
Departamento de Tesorería	15	Remite oficio y copia del recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 (ver anexo 1) a la Dirección de Informática y Estadística con copia al Departamento de Atención y Servicio al Usuario	
Dirección de Informática y Estadística	16	Habilita usuario y contraseña para acceder a los servicios electrónicos solicitados de la Entidad interesada, previa autorización por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas, a través del formulario o boleta que se establezca para el efecto; informa a dicha Entidad que puede utilizar los servicios Electrónicos y al Departamento de Atención y Servicio al Usuario por el medio de comunicación establecido	

Fin de Procedimiento

ACTUALMENTE ESTE PROCESO NO INCLUYE NI ESPECIFICA TIEMPOS EN CADA UNO DE LOS PASOS

PROPUESTA DE PORCEDIMIENTO DE PRIMERA COMPRA

Responsable	No. Paso	Actividad	Tiempo
Cliente/ Entidad Interesada	1	Solicita el servicio por medio del oficio dirigido a Departamento de Atención y Servicio al Usuario, adjuntando el formulario de adhesión voluntaria y requisitos correspondientes (ver norma 6.1.1 y 6.1.2)	1
	2	Verifica si es la primera vez que la Entidad Interesada solicita los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos	1
	2.1	Si es la primera vez que la Entidad Interesada solicita los servicios, traslada requerimiento por medio de oficio a la Dirección Ejecutiva, adjuntando el oficio de Solicitud de la Entidad Interesada y los requisitos que corresponden	1
Departamento de Atención y Servicio al Usuario	2.2	No es la primera vez que la Entidad Interesada solicita los servicios, se comunica con la misma. <u>Ver Propuesta de procedimiento de recompra en postafía de Recompra</u>	1
	3	Traslada expediente al Registro Central de las Personas por medio de oficio	2
Registro central de las Personas	4	Traslada expediente a la Dirección de Asesoría Legal por medio de oficio	2
	5	Recibe requerimiento y revisa requisitos presentados por la entidad Interesada	2
Dirección de Asesoría Legal	5.1	Si cumplen los requisitos, otorga y traslada copia del formulario de adhesión voluntaria al Departamento de Atención y Servicio al Usuario. Paso 6	2
	5.2	No cumplen los requisitos, devuelve el expediente al Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para que proceda a informar a la Entidad interesada que No cumple con los requisitos. Paso 5.2.1	1
	5.2.1	Solicita a la Entidad interesada completar la documentación y requisitos para poder ser aprobado.	1
Departamento de Atención y Servicio al Usuario	5.2.2	Cuando la Entidad Interesada entrega de nuevo la documentación, se revisa que todo cumpla según lo solicitado y se traslada de nuevo el expediente por medio de Oficio a la Dirección de Asesoría Legal. Continúa Paso No. 5	2
	6	Notifica a la Entidad Interesada y a la Dirección de Informática y Estadística por medio de oficio que pueden proceder con la interconexión. Debe dar contacto de la Entidad Interesada y del la Dirección de Informática y estadística para que puedan comunicarse	2
Dirección de Informática y Estadística	7	Se comunica con Entidad Interesada para coordinar con la Dirección Administrativa la conexión de enlace dedicado	2
	8	Realiza la conexión de enlace dedicado con base a las Instrucciones brindadas por la Dirección de Informática y Estadística	5
Cliente/ Entidad Interesada	9	Realizan pruebas de forma conjunta con al Entidad Interesada para verificar la conexión y que todo funcione correctamente	2
	9.1	Si son exitosas las pruebas de conexión, informa al Departamento de Atención y Servicio al Usuario sobre el resultado.	1
Dirección de Informática y Estadística	9.2	No son exitosas las pruebas de conexión, realiza los ajustes necesarios. Regresa al paso No.8	1
	10	Informa a la Entidad Interesada el número de cuenta bancaria donde debe realizar el depósito con base al tarifario vigente	1
Departamento de Atención y Servicio al Usuario	11	Realiza el depósito en la cuenta bancaria indicada	3
	12	Traslada la boleta de depósito original al Departamento de Atención y Servicio al Usuario	1
Cliente/ Entidad Interesada	13	Entrega la boleta de depósito original, copia de oficio de solicitud y del formulario de adhesión voluntaria al Departamento de Tesorería de la dirección de Presupuesto	2
	14	Verifica y espera el tiempo de compensación correspondiente	3
Departamento de Tesorería	15	Genera recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 autorizado por la Contraloría General de Cuentas (CGC) (ver anexo 1), por pago realizado	1
	16	Informa al Departamento de Atención y Servicio al Usuario y a la Dirección de Informática y Estadística cuando el recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 (ver anexo 1) sea emitido.	1
Departamento de Atención y Servicio al Usuario	17	Informa a Entidad interesada que puede recoger el recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 (ver anexo 1)	1
	18	El representante de la entidad interesada se acerca al Departamento de Tesorería de la Dirección de Presupuesto del RENAP, a recoger el recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 autorizado por la Contraloría General de Cuentas	1
Cliente/ Entidad Interesada		Habilita usuario y contraseña para acceder a los servicios electrónicos solicitados de la Entidad Interesada, previa autorización por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas, a través del formulario o boleta que se establezca para el efecto; informa a dicha Entidad que puede utilizar los servicios Electrónicos y al Departamento de Atención y Servicio al Usuario por el medio de comunicación establecido	1
Fin de Procedimiento			

PRO PUESTA DE PORCEDIMIENTO DE RECOMPRA

Responsable	No. Paso	Actividad	Días
Cliente/ Entidad Interesada	1	Solicita recompra adjuntando oficio de "Recompra de Consultas" y boleta de deposito con la cantidad correspondiente a las tarifas y consultas a recomprar	1
	2	Entrega la boleta de depósito original, copia de oficio de solicitud al Departamento de Tesorería de la dirección de Presupuesto	2
Departamento de Atención y Servicio al Usuario	3	Verifica y espera el tiempo de compensación correspondiente	3
	4	Genera recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 autorizado por la contraloría General de Cuentas (CGC) (ver anexo 1), por pago realizado	
	5	Informa al Departamento de Atención y Servicio al Usuario y a la Dirección de Informática y Estadística cuando el recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 (ver anexo 1) sea emitido. Para la acreditación de las consultas contratadas	1
Departamento de Atención y Servicio al Usuario	6	Informa a Entidad interesada que puede recoger el recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 (ver anexo 1)	1
	7	El representante de la entidad interesada se acerca al Departamento de Tesorería de la Dirección de Presupuesto del RENAP, a recoger el recibo de Ingresos Varios Forma 63-A2 autorizado por la Contraloría General de Cuentas	1
Dirección de Informática y Estadística	8	Habilita crédito, previa autorización por el Departamento de Tesorería, a través del formulario o boleta que se establezca para el efecto; informa a dicha Entidad que puede utilizar los servicios Electrónicos	1
Total de días			10