

Luis Augusto Rodríguez Franco

LUIS AUGUSTO RODRÍGUEZ FRANCO
Lote 1 Mz "G" Los Pinos
San Miguel Petapa, Guatemala

Factura de Pequeño Contribuyente Serie "C"

Nº 00008

DÍA	MES	AÑO
27	07	2018

NIT: 266231-0

FECHA

NOMBRE: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

DIRECCIÓN: CALZADA ROOSEVELT 13-46 ZONA 7, GUATEMALA

NIT: 5246905-0

DESCRIPCIÓN	VALOR
POR SERVICIOS PROFESIONALES PRESTADOS AL RENAP DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE JULIO DE 2018 AL 31 DE JULIO DE 2018, SEGÚN CUMPLIMIENTO DE CONTRATO NO OBT-2018. CANCELADO	12,000.00
TOTAL EN LETRAS: DOCE MIL QUETZALES 00/100	TOTAL Q. 12,000.00

FACTURA DE PEQUEÑO CONTRIBUYENTE NO GENERA DERECHO A CRÉDITO FISCAL

VIGENCIA AL 07/09/2018

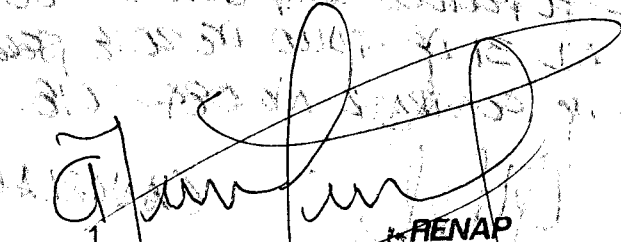
ORIGINAL: CLIENTE
DUPLICADO: CONTABILIDAD

INDUGRAFIC NIT: 1642723-8 TEL.: 22544024 50 JGS. DEL 1 AL 50 C.
AUTORIZADO SEGUN RESOLUCION 2017-5-1191472-1032 DE FECHA 08/09/2017 SAT.
PARA USO EXCLUSIVO DEL ESTABLECIMIENTO No. 1

80000 214

PROCÉDESE EL PAGO DE SERVICIOS PROFESIONALES SEGÚN INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE JULIO DE 2018 AL 31 DE JULIO DE 2018, PRESTADO AL SUSCRITO A ENTERA SATISFACCIÓN.

VAB


 1
 AXEL OTTONIEL MAAS JÁCOME
 Registrador Central de las Personas
 Registro Central de las Personas
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
AÑO 2018.**

FECHA:	31/07/2018
Actividades del Mes:	Del 01/07/2018 al 31/07/2018
Nombre del contratista:	Luis Augusto Rodríguez Franco
Número de Contrato:	084-2018
Vigencia del Contrato:	Del 13/06/2018 al 31/12/2018
Renglón Presupuestario:	029 "Otras remuneraciones de personal temporal"
Servicios :	Profesionales
Dirección quien Supervisa:	Registro Central de las Personas

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Actividad 1.2) Revisión de los diferentes procesos de atención en el Centro de Contacto y propuesta de mejora.

Se realizó un Proyecto de Mejoramiento del Centro de Llamadas, el cual incluye:

- a) Propuesta de separar las funciones del Centro de Llamadas de las del Call Center
- b) Propuesta para crear una línea y una cuenta de correo exclusiva para Quejas y Denuncias por parte de usuarios internos y externos.
- c) Habilitación de Redes Sociales para uso del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.

2. Actividad 1.3) Propuesta de implementación de herramientas en redes sociales para la promoción de los servicios que presta el RENAP).

Se realizó una propuesta de proyecto para la implementación de redes sociales (Facebook y Twitter), las cuales serán administradas por el Departamento de Atención y Servicio al usuario. Las mismas podrán ser usadas tratar temas de atención y manejo de quejas de los usuarios.

Es la propuesta # 3 contenida en el Proyecto de Mejoramiento del Centro de Llamadas.

3. Actividad 1.8) Propuesta de mejora en la medición y evaluación del servicio en las siete oficinas de Registro Central de las personas en donde el departamento tiene presencia.

Se realizó el Proyecto de Alcance y Cobertura del Departamento de Atención y Servicio al Usuario en las Oficinas de RENAP a nivel nacional, el cual contiene las siguientes propuestas:

- a) Instalación de Cámaras de Video
- b) Contar con Auxiliares de Atención y Servicio al usuario en Oficinas Registrales, para monitorear la Atención y el servicio al usuario en cada región.

Se realizó un Proyecto de Mejoramiento del Centro de Llamadas, el cual incluye:

Se realizó una propuesta de proyecto para la implementación de redes sociales (Facebook y Twitter), las cuales serán administradas por el Departamento de Atención y Servicio al usuario. Las mismas podrán ser usadas tratar temas de atención y manejo de quejas de los usuarios.

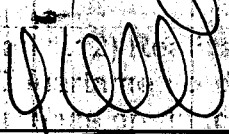
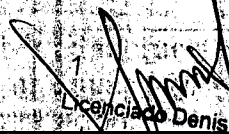
Es la propuesta # 3 contenida en el Proyecto de Mejoramiento del Centro de Llamadas.

3. Actividad 1.8) Propuesta de mejora en la medición y evaluación del servicio en las siete oficinas de Registro Central de las personas en donde el departamento tiene presencia.

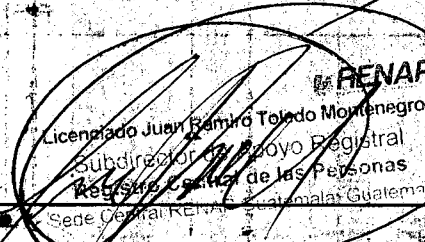
Se realizó el Proyecto de Alcance y Cobertura del Departamento de Atención y Servicio al Usuario en las Oficinas de RENAP a nivel nacional, el cual contiene las siguientes propuestas:

4. Actividad 1.12) Realizar todas las demás actividades que sean asignadas por el Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario y/o Registrador Central de las Personas en relación a los servicios contratados.

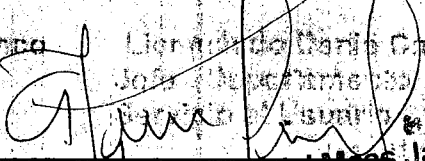
Se realizó la propuesta de Proyecto: Reporte Semanal (a través de una aplicación Informática) de cada Registrador Civil de las Personas, acerca de la Atención y Servicio al Usuario prestados en las Oficinas Registrales.


Vo.Bo.  **RENAP**

Licenciado Luis Rodríguez Franco Jefe Departamento de Atención y Servicio al Usuario
Licenciado Denis Antonio Castro Registrador Central de las Personas


RENAP
Licenciado Juan Ramiro Toledo Montenegro
Subdirector de Apoyo Registral
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Vo.Bo. **Licenciado Juan Ramiro Toledo Montenegro**
Subdirector de Apoyo Registral


Vo.Bo. **RENAP**

Licenciado Axel Ottoniel Maas Jácome
Registrador Central de las Personas
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Vo.Bo. **Licenciado Juan Ramiro Toledo Montenegro**
Subdirector de Apoyo Registral

Vo.Bo. **Licenciado Axel Ottoniel Maas Jácome**
Registrador Central de las Personas