GRUPO HORUS

Contrato: **Contrato abierto UOC Nº 16/2022 MITIC**

Proveedor: **Servicios de Software Factory**

Orden de Trabajo: **Nº 12**

Consultoría para el Diagnóstico y Evaluación de los Procesos para la Expedición de Cédula de Identidad y la Generación de Reportes por Departamento.

Documento de Diagnóstico y recomendaciones de Trámites

Producto 2

Asunción, Paraguay

Año 2024

HISTÓRICOS DE CAMBIO DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	24/05/2024	Versión Inicial remitido al Equipo Técnico MITIC para verificación y posterior aprobación.	Grupo Horus S.A

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 4

II. OBJETIVO 4

III. FLUJO DEL TRÁMITE PARA PRESOLICITUD DE CEDULA Y PASAPORTE 5

3.1. FLUJO DEL TRÁMITE PARA PRESOLICITUD DE CEDULA Y PASAPORTE 5

3.1.1. Referencias del flujo: 5

3.1.2. Ficha del flujo 6

3.2. FLUJO DEL MONITOREO DEL ESTADO DE TRAMITE SOLICITUD DE CEDULA Y PASAPORTE 7

3.2.1. Ficha del flujo 7

3.2.2. Posibles datos de entrada para monitoreo 7

3.2.3. Visualización de monitoreo 8

3.3. Reglas de negocios 8

IV. RESUMEN DEL PROYECTO 9

I. INTRODUCCIÓN

El documento "Documento de Diagnóstico y recomendaciones de Trámites" forma parte del entregable producto 2 de la orden de trabajo Nro. 12 correspondiente al contrato abierto UOC 16/2022 del Ministerio de la Información y Comunicación (MITIC) en el cual se solicita la realización es un estudio de campo específicamente relevamiento técnico y funcional de los procesos de expedición de cedula de identidad y pasaporte a paraguayos en el departamento de Identificaciones de la Policía Nacional, oficina Central ubicada en Denis Roa esq. Avda Boggiani, Asunción con el objetivo de identificar la situación y proceso actual para la gestión a modo de identificar posibles optimizaciones y procesos de sistematización para el trámite en línea para la expedición de cedula y pasaporte.

El entregable contiene

II. OBJETIVO

- En el caso específico, para el subproceso vinculado a la preinscripción de cédula de identidad, se desea realizar un diseño completo de solución considerando un modelo que permita el inicio del trámite de manera virtual (en línea).

III. FLUJO DEL TRÁMITE PARA PRESOLICITUD DE CEDULA Y PASAPORTE

Como resultado del Análisis de los trabajos de relevamientos en el departamento de identificaciones sobre la gestión para la expedición de cedula de identidad, teniendo como punto de partida que actualmente:

- Solo se cuenta con una modalidad de pago (efectivo en Box).
- El ciudadano no tiene forma de conocer la situación de su solicitud hasta apersonarse en el lugar en un promedio de 15 días habilites.
- La gestión se aplica en una modalidad tradicional (solicitud presencial).
- El sistema de gestión no conecta con las direcciones como por ejemplo Registro Civil, Instituto Nacional de Ablación y trasplante.

Se propone como un mecanismo de agilización de solicitud los dos siguientes flujos:

3.1. FLUJO DEL TRÁMITE PARA PRESOLICITUD DE CEDULA Y PASAPORTE

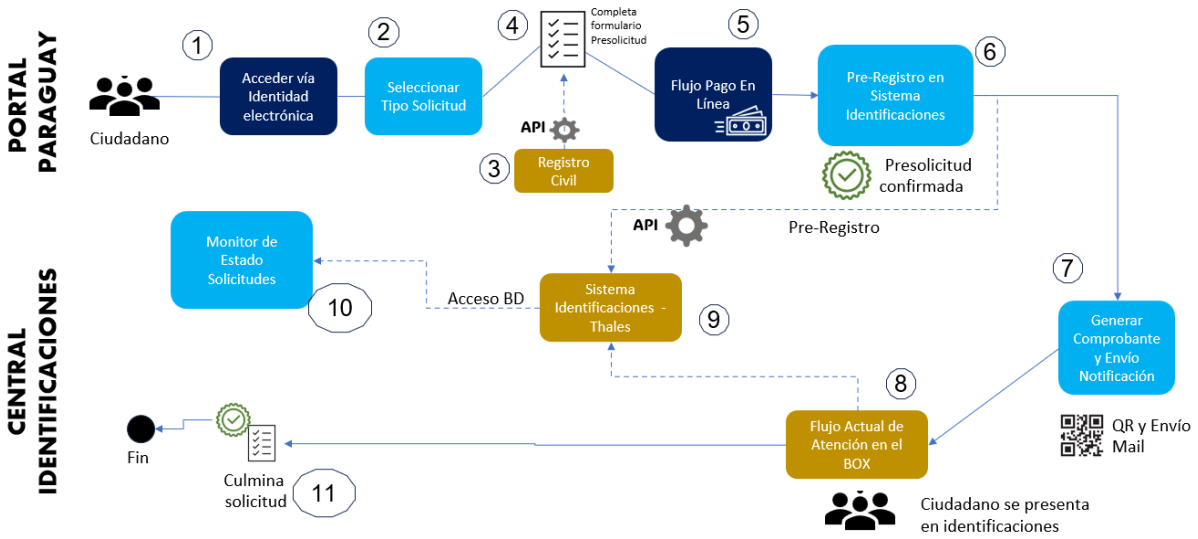

Ilustración 1:Flujo del Trámite Para Presolicitud de Cedula y Pasaporte

3.1.1. Referencias del flujo:

- Caja azul: Portal Paraguay – Identidad Electrónica
- Caja celeste: Los nuevos Desarrollos
- Caja amarillo mostaza: Sistema de Gestión Identificaciones

3.1.2. Ficha del flujo

1- Acceder a Identidad Electrónica.	Para la realización de la solicitud en línea de cedula y pasaporte el ciudadano de contar con Identidad Electrónica. Como paso 1 deberá ingresar al Identidad Electrónica para realizar una solicitud única o tercera en caso de solicitud para los hijos.
2- Seleccionar tipo de solicitud.	Tipo de tramite: Solicitud de nueva cedula – solicitud de renovación de cedula – solicitud de pasaporte.
3- Registro Civil	Para los casos que ya cuenten con sistematización de datos del registro civil, a través de un ID se tomaran directamente los datos.
4- Formulario de presolicitud	Para los casos que aun no tengas datos sistematizados en identificaciones se deberá cargar un formulario guiado de manera manual.
5- Pago en línea	Una vez culminado la toma o carga de datos en el paso 5 se deberá realizar el pago para el tipo de solicitud que lo precise a través de la aplicación asociada a identidad (PAGOPAR) el cual te permite realizar pago con: Tarjetas de Crédito (Visa, Mastercard, Credicard, Unica, American Express, Discover, Diners Club y Credifielco) Bocas de Cobranza (Pago express, Aqui pago, Infonet cobranzas) Homebanking (Vision Banco, Banco Amambay, Banco Atlas, Bancop, Banco GNB, Banco Interfisa, Cooperativa Universitaria) Billeteras Telefónicas (Tigo Money, Billetera Personal) Pago Móvil
6- Confirmación de solicitud	La confirmación de la solicitud se toma una vez culminado el pago.
7- Comprobante de solicitud	Luego de la confirmación de solicitud el solicitante recibirá un comprobante electrónico el cual tendrá un tiempo de vigencia.
8- Gestor de Ticket en identificaciones	El solicitante deberá presenta en el Departamento de Identificaciones para culminar con la solicitud, aplicando el flujo actual de generar un ticket de orden de llegada.
9- Atención en Box	Al llegar al box presente los documentos originales en caso que se precise, el funcionario le tomara una foto y la captura de huellas dactilares, el funcionario le confirmara el completamiento de la solitud.
10- Monitorio Estado de Solicitud	Una vez culminado el proceso el solicitante podrá realizar el seguimiento e identificar cuando pasar a retirar.
11- Retiro de Documento	La expedición de documento se realiza de manera presencial en la sede de solicitud.

3.2. FLUJO DEL MONITOREO DEL ESTADO DE TRAMITE SOLICITUD DE CEDULA Y PASAPORTE

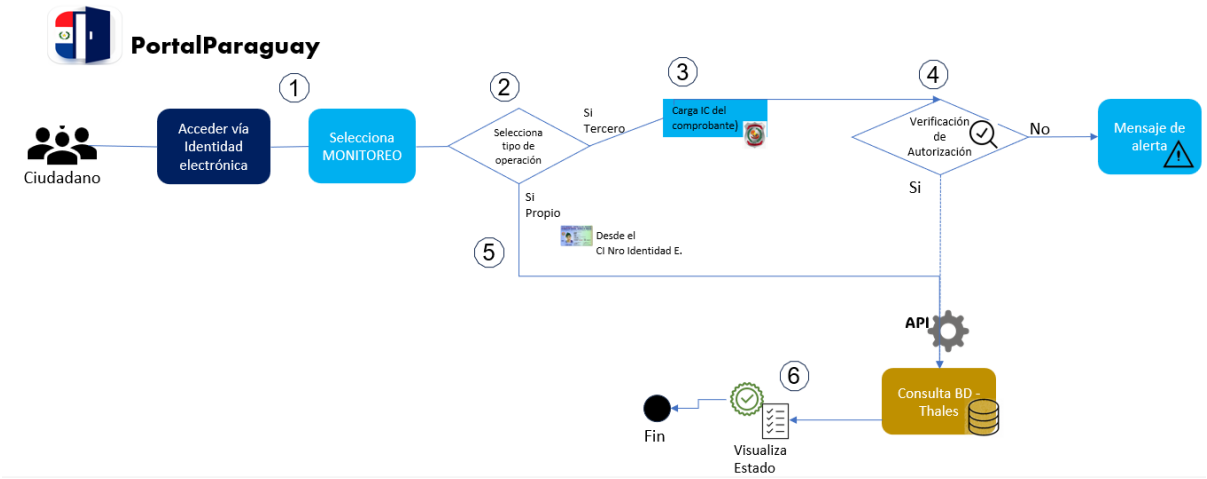

Ilustración 2: Flujo del Monitoreo del Estado de Tramite Solicitud de Cedula Y Pasaporte

3.2.1. Ficha del flujo

1- Acceder a Identidad Electrónica	Para la visualización del monitoreo (Estado de la Solicitud). Como paso 1 deberá ingresar al Identidad Electrónica e ingresar a monitoreo.
2- Seleccionar tipo de solicitud.	Paso 2 seleccionar el tipo de solicitud realizada con anterioridad.
3- Solicitud a Terceros	Paso 3 para las cosas de solicitud para terceros *(ejemplo hijos)* se debe cargar el ID generado en el comprobante de solicitud.
4- Validación de autorización	Posterior al paso 3 se verifica si la persona es el responsable (padres/tutor) para avanzar con el monitoreo.
5-Solictud Propia	Si la solicitud es propia es decir de la persona logeado en identidad el sistema toma la ID consulta el estado al sistema de identificaciones Thales.
6. Visualización del Estado	Una vez validado el ID y realizado la consulta del estado a Thales el ciudadano solicitante podrá visualizar el estado de su solicitud.

3.2.2. Posibles datos de entrada para monitoreo

a) Datos de entrada a la consulta:

Para una cédula o pasaporte nuevo:

- Nro. de IC: 029-14022024-002-002-072
- Tipo de documento: Cédula Nueva

b) Para renovación de cédula o pasaporte:

- Nro. de documento: 7602110
- Tipo de documento: Renovación de Cédula

3.2.3. Visualización de monitoreo

Posible Resultados de la consulta que visualiza el usuario:

- Número de solicitud: 3-7602110-01
- Número de documento: 7602110
- Tipo de documento: Renovación de cédula
- Nombre y apellidos: Mariela Mercedes Barrios Flor
- Fecha/hora enrolamiento: 19/04/2024 10:36:54
- Oficina enrolamiento: PN-11-21-001 - Oficina Central
- Estado actual: En Revisión
- Sector: Dactiloscopia
- Motivo revisión: Errores en registro de huellas dactilares
- Fecha/hora rechazo: 20/04/2024 11:54:23

Observación: El solicitante debe acercarse para realizar un nuevo enrolamiento

3.3. Reglas de negocios

El trámite estará disponible para acceso a partir del portal Paraguay. Se tiene previsto la utilización de Identidad Electrónica.

Para el caso de la expedición de Cédula de Identidad por primera vez, se tiene previsto la posibilidad de que un ciudadano autenticado mediante identidad electrónica realice la solicitud en representación de un tercero. Esta casuística creemos que será utilizada para los casos de expedición de cédulas por primera vez para menores de edad (según nuestro análisis, representa la mayoría de los casos de expedición de CI por primera vez).

Se prevé el uso de Identidad Electrónica e integración con el botón de pago existente en el MITIC. En lo que concierte a botón de pago, no se ha definido el mecanismo de gestión de los repases/comisionamiento entre las partes (botón de pago, MITIC, Policía, MRE).

- El monitoreo aplica para las gestiones en línea y presenciales.
- Todos los boxes deben poder identificar los casos de presolicitud.
- Es obligatorio realizar el pago en línea para confirmar la solicitud.
- Prever tiempo de espera en caso de no presentarse.
- Conciliaciones de pago (registro de pago Base de Datos Thales)
- En caso no contar con la API se podría desarrollar una pantalla de consulta para el funcionario del box.

IV. RESUMEN DEL PROYECTO

Orden de Trabajo Nro.	12
Proyecto: Consultoría para el Diagnóstico y Evaluación de los Procesos para la Expedición de Cédula de Identidad y la Generación de Reportes por Departamento.	
Plan de Trabajo acordado	
Fecha de Pedido	21/03/2024
Fecha de acuse de recibo del Proveedor	22/03/2024
Aceptación de la OT por parte del Proveedor *(máximo de 5 días hábiles posterior al acuse de recibo)*	22/03/2024
Fecha de entrega al MITIC para inicio de las verificaciones (Código Fuente, Documentación adicional solicitada en la OT, evidencia de control de calidad, Informe final)	24/05/2024
Verificación, ciclo de pruebas y correcciones *(máximo de 40 días hábiles posterior a la entrega al MITIC para verificaciones)*	22/07/2024
Fecha Tope para emisión de Constancia de Recepción Satisfactoria	05/08/2024
Equipo de Proyecto Ejecutor	
Equipo Grupo Horus	Luis Cardozo (Coordinador) Sabrina Farias (Analista) Carlos Barreto (Analista Base de Datos)
Analista Responsable – MITIC	Fernando Mancía
Análisis de Esfuerzo	
Esfuerzo Estimado:	482 horas/Hombre
Objetivo General: Realizar Diagnóstico y Evaluación de los Procesos para la Expedición de Cédula de Identidad y la Generación de Reportes de los Departamentos intervinientes.	

LUIS ALBERTO CARDOZO SERVIAN

Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO CARDOZO SERVIAN
Fecha: 2024.05.24 16:26:28 -04'00'

Coordinador – Grupo HORUS SA

Coordinador - MITIC