

Apreciables Enlaces:

En relación con las actividades para dar cumplimiento al **Convenio de Coordinación y Colaboración para implementar la consulta e impresión de actas del registro del estado civil de las personas en línea**, impulsando y coordinando entre la Secretaría de Gobernación a través de la Dirección General del Registro Nacional de Población e Identificación Personal, la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia y la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública, con los Gobiernos de las 32 entidades federativas, **queremos agradecer todo el apoyo brindado para llevar a cabo las actividades de integración, pruebas y puesta en productivo del servicio.**

Derivado de lo anterior, nos es muy grato notificarles que la puesta en producción de la **Prueba Piloto** del proyecto se llevará a cabo a las **00:00 horas** (Tiempo del Centro) **el lunes 31 de julio de 2017** con las actas de nacimiento de las entidades federativas siguientes: **Aguascalientes, Colima, Estado de México, Hidalgo y Jalisco.**

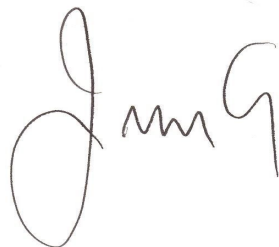
El **objetivo** de la liberación inicial es **obtener retroalimentación por parte de los diferentes actores involucrados para identificar áreas de mejora en los diferentes pasos del proceso**, con la finalidad de brindar un servicio de alta calidad a la ciudadanía. Este período durará **2 semanas**, en las que se evaluarán una serie de indicadores que permitirán medir la eficacia y satisfacción con el servicio otorgado, previo a realizar la liberación del resto de las entidades. Los **indicadores** a medir en esta prueba piloto se describen en el **Anexo 1**. Asimismo, nos es grato compartirles el **estatus a la fecha** del resto de las entidades federativas, incluido en el **Anexo 2** de este documento.

Es importante precisar que el piloto se realizará con **tráfico orgánico al sitio**, para poder validar la correcta funcionalidad, el **anuncio de la liberación** del servicio se realizará de **común acuerdo** entre la oficina de **presidencia**, la **gobernadora y gobernadores** de cada entidad federativa.

De igual forma se hace hincapié en que toda **copia certificada del acta de nacimiento impresa en hoja blanca**, papel tipo bond, deberá ser aceptada y reconocida por las autoridades de todas las entidades y dependencias, en las que sea presentada para realizar cualquier trámite o recibir algún servicio.

Tal como se ha mencionado en las sesiones y capacitaciones realizadas, el acta de nacimiento emitida en papel tipo bond se podrá validar a través del portal www.gob.mx/actas y obtener una constancia de verificación. Las entidades que se liberen deberán mantener el monitoreo continuo de sus servicios y asegurar el cumplimiento de los SLAs establecidos en el documento "**Modelo de Gobernanza**". Asimismo, en caso de presentarse cualquier tipo de incidencia deberá de seguirse el protocolo para entidades federativas plasmado en dicho Modelo. Las mesas de ayuda de los estados deberán estar coordinadas con la mesa de ayuda ciudadana de gob.mx mediante la cual se canalizarán la mayor parte de las consultas. Les reiteramos nuestro agradecimiento por contribuir en este gran proyecto.

Atentamente



Lic. Jorge Rojo García de Alba
Director General del Registro Nacional de
Población e Identificación Personal
Secretaría de Gobernación



Mtra. Yolanda Martínez Mancilla
Titular
Unidad de Gobierno Digital
Secretaría de la Función Pública

Anexo 1

ID	Indicador	Cómo se mide	Responsable
1	Cumplimiento de los SLAs del servicio	SLA Real vs SLA dentro del Modelo de Gobernanza	Equipo gob.mx
2	Cumplimiento del protocolo de incidencias	Acciones dentro del protocolo vs acciones efectivamente realizadas	Equipo gob.mx
3	Retroalimentación ciudadana (quejas y encuesta de cáritas)	Resultados de la encuesta al finalizar el servicio vs el nivel base establecido en las disposiciones de la VUN (80%)	Equipo gob.mx
4	Aceptación del acta	No. de quejas recibidas en mesa de ayuda gob.mx y mesas de ayuda locales, OICs, Contralorías Locales	Equipo entidad federativa -Mesa de ayuda local -OIC -Contraloría local Equipo gob.mx
5	Tiempos de respuesta de la mesa de ayuda	Nivel 1: 10 minutos (mesa gob.mx) Nivel 2: 24 horas (mesa de la entidad)	Equipo gob.mx Equipo mesa de ayuda entidad federativa
6	Tiempo para validar un pago en bancos	Máximo T+3 ,es decir, que el estatus de un pago se encuentre registrado y disponible para consulta en el servicio web en un tiempo máximo de 72 horas posteriores a la realización del pago en ventanilla bancaria o en portal bancario.	Equipo finanzas y tecnología de cada entidad federativa

Cumplimiento de los SLAs

Los niveles de servicio establecen rangos definidos como aceptables en la provisión de los servicios de los estados considerando métricas en tiempos de respuesta, porcentajes de error y consumo de recursos (CPU, Memoria, GC).

Rangos aceptables de SLAs:

Métrica	Óptimo	Límite
Tiempo de Respuesta	< 3seg	< 10 seg
% de Error	< 3%	

Uso de CPU	< 50%	< 80%
Uso de Memoria	< 50%	< 80%
I/O	< 50%	< 80%
Uptime	99.80%	99.50%

Una vez **evaluados los resultados del piloto** se determinará si se sigue con las mismas entidades una iteración más de **2 semanas**, o bien, si se libera otro grupos de entidades federativas.

Anexo 2

Entidades federativas listas para integrarse al piloto en fase 2:

Campeche, Chihuahua, Durango, Guerrero, Morelos, Nuevo León, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tamaulipas, Zacatecas, Oaxaca, Quintana Roo, Veracruz, Baja California Sur, Tlaxcala.

Entidades federativas con observaciones pendientes de solventar:

Baja California, Sonora, Coahuila, Nayarit, Chiapas, Michoacán, Tabasco, Guanajuato, Sinaloa, Yucatán y Ciudad de México. El reporte detallado de pendientes a resolver les es enviado a cada entidad por correo electrónico, a través del enlace de gob.mx a los enlaces técnicos asignados por cada entidad.

Para cualquier duda o comentario comunicarse con:

Luis Enrique Aguirre Robles,
Asesor de la Ventanilla Única Nacional
 Unidad de Gobierno Digital,
 Secretaría de la Función Pública
Tel. 01 (55) 2000 - 3000 ext. 4360
Cel. 044-55-21-32-52-64
