

MATHEW CORDERO AQUINO - 22982,  
PEDRO PABLO GUZMÁN MAYEN - 22111  
JOSE EMANUEL SAY GARCIA - 22801  
JAVIER ANDRES CHEN - 22153  
ANDRÉS CHIVALÁN - 21534

## Brief

### Problemática

En el marco de la experiencia cotidiana, la asistencia a las instalaciones de la RENAP, como institución pública, a menudo se ve afectada por un desafío común: la incertidumbre en cuanto al tiempo de espera. Los ciudadanos, al formarse en las colas para realizar trámites, se enfrentan a la falta de información sobre la duración de dichas esperas debido a la alta afluencia de personas. Este escenario no solo genera inconvenientes logísticos, sino que también obliga a las personas a modificar constantemente sus planes, resultando en retrasos significativos en sus actividades diarias.

### North Star Statement

Dar un sentimiento de satisfacción a las personas ya que serán capaces de organizar sus actividades diarias sin tener que preocuparse por esperar por horas en largas filas.

### Metas

- Reducir el estrés asociado con la incertidumbre y la espera en diversas actividades.
- poder dar al usuario un método para poder gestionar mejor su tiempo a la hora de ir a hacer sus mandados
- Crear un producto que ayude a los usuarios a gestionar sus actividades diarias mediante la observación de tiempos de espera en lugares de interés.

## Tono de voz

- Debe tener un tono profesional y eficiente que genere confianza en el usuario.
- Mantener un tono directo y accesible para facilitar la comprensión y la interacción del producto.

## Objetivos creativos

- Crear una estrategia para poder avisar a los usuarios acerca del tiempo que se demora una gestión o trámite en una institución pública.
- Ayudar a las personas a determinar en qué horario asistir a cierto lugar y planificar de una manera más eficaz su tiempo

## Objetivos de negocio

- El poder llegar a una gran cantidad de usuarios y la satisfacción de los mismos.
- La confianza: Confianza a las personas de los tiempos que se van a tardar en realizar sus trámites.

## Perspectivas del mercado y consumidor

- Investigar cuánto tiempo se espera en instituciones públicas.
- Como las personas calculan que tanto se van a tardar.
- Porque se tarda tanto tiempo en atender.
- Los tiempos de fila que deben realizar las personas en Guatemala
- Los lugares donde se hace más tiempo de espera.

# Empatía

## Usuarios

- Ciudadanos que necesitan realizar trámites en instituciones públicas (RENAP) en Guatemala.
- Personas con horarios ajustados y actividades diarias que se ven afectadas por la incertidumbre en los tiempos de espera.

## Usuario extremos



- Personas con discapacidades o necesidades especiales que requieren consideraciones adicionales en términos de tiempo de espera.
- Ciudadanos mayores que pueden tener dificultades para soportar largos períodos de espera.
- Trabajadores y personal del RENAP.

## Evidencia de la técnica


Usuarios	¿Qué hace?	¿Cómo lo hace?	¿Por qué lo hace?
Ciudadanos que necesitan realizar trámites	Están esperando en la fila.	Las personas se quedan afuera de las instalaciones hasta que los deje entrar el personal de seguridad.	Para realizar distintos trámites dentro de las instalaciones.
Ciudadanos mayores			
Trabajadores y personal de RENAP	Atienden a las personas.	Las personas son atendidas individualmente y se les asigna un papel identificativo con un número. Posteriormente, son llamadas según el número asignado para recibir atención.  En el caso del personal de seguridad permite el ingreso y egreso.	Para que puedan llevar a cabo los distintos trámites que los ciudadanos quieren realizar.

# Framework AEIOU

## AEIOU FRAMEWORK

A	E	I	O	U
<p>Realizar fila para poder ingresar a las instalaciones del Renap.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fuera de las instalaciones del RENAP.</li><li>• Congestionado y ruidoso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las personas hablan entre si sobre lo que van a hacer en el RENAP y experiencias pasadas.</li><li>• Expresiones faciales de estrés, amargura.</li><li>• Miran su celular.</li><li>• Revisan sus papeles antes de entrar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos correspondiente al trámite.</li><li>• Celulares de las personas.</li><li>• Detector de metales.</li><li>• Dinero/Cartera.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personas jóvenes y adultas.</li><li>• Niños talvez hijos o hermanos de los adultos.</li><li>• Personal de seguridad.</li></ul> 

## AEIOU FRAMEWORK

A	E	I	O	U
<p>Servicio al cliente, dentro de las instalaciones del RENAP.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fila con pocas personas.</li><li>• Se proporcionan sillas para el tiempo de espera, para mejorar la comodidad de los usuarios durante la espera.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preguntan sobre problemas relacionados con la papelería y buscan información sobre trámites.</li><li>• Se brinda información que piden e información adicional, como números de teléfono de call center para otra resolución de dudas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Celulares de las personas</li><li>• Pocas sillas para esta área por ser una zona con poco tránsito de personas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personas con problemas en sus trámites, reflejando la necesidad de atención.</li><li>• Personas cansadas de otras zonas debido a la espera prolongada.</li></ul> 