

62

## Información del DTE



### Régimen de Factura Electrónica en Línea Verificación de Documento Tributario Electrónico

Factura Personero Contribuyente (FP-CO)	
EMISIÓN	
Fecha Emisión:	20/12/2021 10:03:48
Emisor:	49702459 - ANDREA REGINA, FIGUEREDO POGGIO
Establecimiento:	1 - ANDREA REGINA FIGUEREDO POGGIO
Receptor:	52469050 - REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-
Monto Total:	GTQ 12,000
No. de acceso:	
CERTIFICACIÓN	
Autorización:	FB9F0D5B-6F5C-4107-9531-62CA44C3201F
Serie:	FB9F0D5B
Número del DTE:	1868316935
ACEPTACIÓN SAT	
Acuse de recibo:	FCID202120211201T10:03:4906:00FB9F0D5B6F5C4107953162CA44C3201F
Fecha de la consulta:	01/12/2021 10:48:38

NOTA: Si la información no coincide con el documento que tiene en su poder, denúncielo aquí:  
<https://portal.sat.gob.gt/portal/denuncias/>

## Factura Pequeño Contribuyente

**ANDREA REGINA FIGUEREDO POGGIO**

Nit Emisor: 49702459

**ANDREA REGINA FIGUEREDO POGGIO**

**4 CALLE A 2-23 zona 1, Guatemala, GUATEMALA**

NIT Receptor: 52469050

Nombre Receptor: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-

**NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:**

**FB9F0D5B-6F5C-4107-9531-62CA44C3201F**

**Serie: FB9F0D5B Número de DTE: 1868316935**

**Numero Acceso:**

Fecha y hora de emision: 20-dic-2021 10:03:48

Fecha y hora de certificación: 01-dic-2021 10:03:48

Moneda: GTQ

#No	B/S	Cantidad	Descripcion	P. Unitario con IVA (Q)	Descuentos (Q)	Total (Q)	Impuestos
1	Servicio	1	Por servicios técnicos prestados al RENAP, durante el periodo comprendido del 01/12/2021 al 31/12/2021, según cumplimiento de Contrato No. 062-2021. CANCELADO	12,000.00	0.00	12,000.00	
<b>TOTALES:</b>					0.00	12,000.00	

*Handwritten signature: acyf.*

\* No genera derecho a crédito fiscal

Datos del certificador

Superintendencia de Administracion Tributaria NIT: 16693949

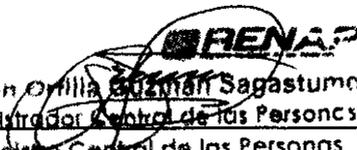


**"Contribuyendo por el país que todos queremos"**

**RAZÓN:**

PROCEDE EL PAGO POR SERVICIOS TÉCNICOS SEGÚN INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01/12/2021 AL 31/12/2021 PRESTADO AL SUSCRITO A ENTERA SASTISFACCIÓN.

Vo. Bo.

  
Caren Orilla Guzmán Sagastume  
Registrador Central de las Personas  
Registro Central de las Personas  
Sede Central, RENAP, Guatemala, Guatemala

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES

AÑO 2021

<b>FECHA:</b>	<b>31/12/2021</b>
<b>Actividades del Mes:</b>	<b>Del 01/12/2021 al 31/12/2021</b>
<b>Nombre del Contratista:</b>	<b>Andrea Regina Figueredo Poggio</b>
<b>Número de Contrato:</b>	<b>062-2021</b>
<b>Vigencia del Contrato:</b>	<b>Del 04/01/2021 al 31/12/2021</b>
<b>Renglón Presupuestario:</b>	<b>029 "Otras remuneraciones de personal temporal"</b>
<b>Servicios:</b>	<b>Técnicos</b>
<b>Dirección de quien Supervisa:</b>	<b>Registro Central de las Personas</b>
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS:</b>	
<p>1.- <b>Actividad 1.2)</b> Apoyar en la implementación y seguimiento de acciones, estrategias, planes y proyectos encaminados a la mejora del servicio y atención que el RENAP brinda a los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Apoye en el análisis y respectivo seguimiento a Oficio DGCI-2561-2021 que contienen Informe de Supervisión Específica relacionado con la atención brindada en la Oficina 195, Sede Central del RENAP del departamento y municipio de Guatemala correspondiente al periodo del 11 al 22 de octubre del 2021, trasladado mediante Oficio DGCI-DS-0467-2021. A efecto de cumplir oportunamente con las recomendaciones de la Dirección de Gestión y Control Interno, atendidas en el ámbito de competencia del Departamento de Atención y Servicio al Usuario por medio de Oficio RCP-SAR-DASU-2539-2021.</i></li> <li>✓ <i>Brindé apoyo para la revisión de respuesta y gestiones referente a la contratación y pago del servicio de Mensajería de Texto, WEB SERVICE, con las unidades administrativas involucradas en la administración y uso del servicio, gestionado mediante Oficio RCP-SAR-DASU-2504-2021.</i></li> <li>✓ <i>Di seguimiento a Acuerdo de Dirección Ejecutiva DE-474-2021 que aprueba el Protocolo para la Atención a usuarios que solicitan Servicios del RENAP Versión 7, para que sirva de apoyo y orientación para brindar un servicio adecuado y de calidad a los usuarios que solicitan los servicios del RENAP, por lo que se solicitó a la Dirección Administrativa, de que se realicen las diligencias necesarias a efecto de hacer posible la socialización, a los trabajadores del Departamento de Seguridad y Departamento de Servicios Generales, para su debida ejecución, siendo de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores involucrados en la atención a usuarios que solicitan los servicios del RENAP, mediante Oficio RCP-SAR-DASU-2503-2021.</i></li> <li>✓ <i>Brindé apoyo en cumplimiento a Oficio RCP-SAR-0980-2021 y Oficio RCP-2297-2021 que traslada Oficio DGCI-2754-2021 que contienen Informe de Supervisión Específica relacionado con la atención brindada en la Oficina 195, Sede Central del RENAP del departamento y municipio de Guatemala correspondiente a los periodos del 25 de octubre al 05 de noviembre del 2021, trasladado mediante Oficio DGCI-DS-0491-2021. A efecto de cumplir oportunamente con las recomendaciones de la Dirección de Gestión y Control Interno y atendidas en el ámbito de competencia del Departamento de Atención y Servicio al Usuario por medio de Oficio RCP-SAR-DASU-2613-2021.</i></li> <li>✓ <i>Brindé apoyo en seguimiento a la solicitud de incluir código QR del Whatsapp del Registro Nacional de las Personas –RENAP- en todas las publicaciones relacionadas a las vías de comunicación escritas, por lo que el Registro Central de las Personas dio por validado el diseño de publicación de medios interactivos de RENAP, que incluye código QR a efecto de que continúe las gestiones pertinentes de análisis y autorización, previo a</i></li> </ul>	

Rush



ser socializado, según **Oficio RCP-SAR-DASU-2600-2021**.

2.- **Actividad 1.8)** Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Profesional, Gestor y/o Coordinador del Departamento de Atención y Servicio al Usuario y/o autoridades del Registro Central de la Personas, en relación a los servicios contratados.

- ✓ *Actualicé los avances y estado del proceso de los documentos técnicos administrativos, relativos al Departamento de Atención y Servicio al Usuario:*
  - **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP;**
  - **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.**
  
- ✓ *En cumplimiento a oficio DE-4434-2021, con asunto: "...Traslado de requerimiento proveniente de la Coordinadora Nacional de la Organización Trans Reinas de la Noche – OTRANS-RN-..." y referencia: "...Carta Ref. No. MC 003-2021, de fecha 05 de octubre 2021..." por lo que realicé las coordinaciones respectivas con el Departamento de Registro Civil de las Personas y Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para atender lo instruido y referente a la solicitud de convocatoria a reunión para responder el formulario de preguntas, relacionadas a la defensoría de la diversidad sexual del Proyecto regional "MUJERES TRANSFORMAMOS CENTROAMÉRICA" para la realización del Informe sobre situación de Derechos Humanos, como reconocimiento de la identidad de Género y Acceso a la Justicia, por lo que brindé asistencia técnica y elaboré Ayuda de Memoria, así mismo se informó a Dirección Ejecutiva de las gestiones mediante **Oficio RCP-SAR-DASU-2492-2021**.*
  
- ✓ *Analicé y brinde seguimiento, en atención al oficio **DGCI-DS-0439-2021** de la Dirección de Gestión y Control Interno, Departamento de Supervisión, por medio del cual se solicitó "...el reporte de quejas y sugerencias recibidas en el Centro de Información correspondientes a la Oficina del RENAP 195 ubicada en la Sede Central." relacionadas a solicitudes del Documento Personal de Identificación –DPI- de la Sede 195 del RENAP y respecto a la atención brindada al usuario durante el periodo requerido, informando semanalmente por medio de **Oficio RCP-SAR-DASU-2544-2021**, **Oficio RCP-SAR-DASU-2596-2021** y **Oficio RCP-SAR-DASU-2624-2021**.*
  
- ✓ *Según **Oficio No. RCP-SAR-0953-2021** que traslada REMISIÓN RCP-095-2021 en referencia a **Oficio IG-1456-2021** de la nueva estrategia de socialización de la Campaña de Prevención de Inspectoría General !HOY! "TÚ DECIDES", fui nombrada encargada para el proceso de votaciones, para reunir la información de cada área del Departamento de Atención y Servicio al Usuario y realizar el conteo final, por lo que realicé acciones y coordinaciones correspondientes, contenidas a detalle en **Oficio RCP-SAR-DASU-2572-2021**.*
  
- ✓ *Con relación al Oficio DE-4874-2021, con asunto: "...Seguimiento al informe sobre las acciones en cuanto al monitoreo realizado por parte de la Coordinadora Nacional de la Organización Trans Reinas de la Noche –OTRANS-RN-..." y referencia: "...Oficio RCP-SRCP-DRCP-7784-2021 y RCP-SAR-DASU-2492-2021, de fecha 08 de noviembre 2021..." brindé el seguimiento a efecto de brindar al 100% la información del formulario que permitirá la elaboración de Informe sobre la situación de Derechos Humanos, reconocimiento de la identidad de Género y Acceso a la Justicia del proyecto regional "Mujeres Transformando Centroamérica" con el auspicio de ARCUS FOUNDATION, administrado por HIVOS Guatemala e implementado por la Organización Trans Reinas de la Noche –OTRANS-RN- en Guatemala. Por lo que se informó a Dirección Ejecutiva, mediante **Oficio RCP-SAR-DASU-2595-2021** se detallan las acciones gestionadas:*
  - *Se contactó a la representante legal Licenciada Iris Barillas de OTRANS-RN, para requerir detalle de la información pendiente*

*ruiz*

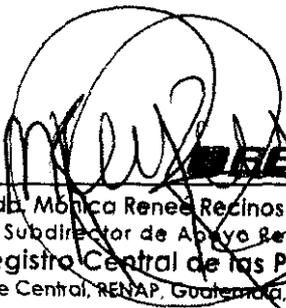
*[Handwritten signature]*

de brindar en reunión sostenida el 08 de noviembre del 2021, en las instalaciones de Sede Central del RENAP, referente a Capacitaciones dirigidas a los trabajadores del RENAP sobre temas relacionados con la identidad de género, que por motivos de no ser del ámbito de competencia del Departamento de Registro Civil de las Personas y del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, no se pudo proporcionar.

- Se gestionó la información a la Dirección de Capacitación, trasladándola mediante correo electrónico institucional a la Licenciada Iris Barillas con copia a la Licenciada Mirna Martínez de la Defensoría de las personas de la diversidad sexual de la Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-, así como a Briana Funes miembro activo de OTRANS-RN, quienes fueron participantes de dicha reunión de fecha 08 de noviembre del 2021.
- Se hizo el requerimiento relacionado a socializar oportunamente las recomendaciones pertinentes al Registro Nacional de las Personas -RENAP- en pro de generar alianzas de trabajo en favor de una calidad de vida e inclusión con respeto para todos.

f.   
 Andrea Regina Figueredo Poggio

  
 Licda. Martha Nohe mi Ruiz Prado  
 Jefe de Atención y Servicio al Usuario  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala.

f.   
 Licda. Mónica Renee Recinos Casanova  
 Subdirector de Apoyo Registro  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central, RENAP, Guatemala, Guatemala

  
 Licda. Silvia Guzmán Sagastuma  
 Registradora General de las Personas  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central, RENAP, Guatemala, Guatemala



**INFORME FINAL EN CUMPLIMIENTO AL CONTRATO 062-2021.**

<b>FECHA:</b>	<b>31/12/2021</b>
<b>Periodo del servicio:</b>	<b>Del 04/01/2021 al 31/12/2021</b>
<b>Nombre del contratista:</b>	<b>Andrea Regina Figueredo Poggio</b>
<b>Número de Contrato:</b>	<b>062-2021</b>
<b>Vigencia del Contrato:</b>	<b>Del 04/01/2021 al 31/12/2021</b>
<b>Renglón Presupuestario:</b>	<b>029 "Otras remuneraciones de personal temporal"</b>
<b>Servicios :</b>	<b>Técnicos</b>
<b>Dirección quien Supervisa:</b>	<b>Registro Central de las Personas</b>

**PROCESOS REALIZADOS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO**

<p>1.- Apoyé en el diseño de acciones, estrategias, planes y proyectos que mejoraron el servicio y la atención que el RENAP brinda a los usuarios;</p>
<p>2.- Apoyé en la implementación y seguimiento de acciones, estrategias, planes y proyectos encaminados a la mejora del servicio y atención que el RENAP brinda a los usuarios;</p>
<p>3.- Apoyé en la sensibilización y formación del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, utilizando distintas estrategias en búsqueda de la mejora continua;</p>
<p>4.- Brindé apoyo en la implementación de acciones dirigidas al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario que se encontraban desempeñando sus funciones en otras Oficinas Registrales;</p>
<p>5.- Apoyé en el seguimiento a requerimientos que realizó el Registro Central de las Personas al Departamento de Atención y Servicio al Usuario;</p>
<p>6.- Apoyé en seguimiento a Mesas Técnicas asignadas al Departamento de Atención y Servicio al Usuario;</p>
<p>7.- Identifiqué oportunidades de mejora de cada instancia abordada a efecto de plantear soluciones de diferente índole para el buen funcionamiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, ejecutando las gestiones que se pudieron realizar con los recursos disponibles;</p>
<p>8.- Realicé otras actividades que fueron asignadas por el Profesional, Gestor y/o coordinador del Departamento de Atención y Servicio al Usuario y/o autoridades del Registro Central de la Personas, en relación a los servicios contratados.</p>

**PRODUCTOS O RESULTADOS DEL CONTRATO 062-2021.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifiqué sugerencias de cambio en la redacción y planteamiento, para garantizar la vigencia y efectividad del documento "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP" aprobado mediante Acuerdo de Dirección Ejecutiva DE-041-2020 de fecha 23 de enero de 2020.</li> <li>▪ En cumplimiento al Oficio RCP-SAR-DASU-0248-2021 de convocatoria a reunión de trabajo con Coordinador del Centro de Información y Gestor de Atención y Servicio al Usuario, referente a las observaciones al PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, se trasladó en Oficio Ref.</li> </ul>
---

007/2021 dirigido al Departamento de Atención y Servicio al Usuario –DASU-:

- CONTROL DE CAMBIOS V.2
- GLOSARIO
- AYUDA DE MEMORIA 02-2021

- En cumplimiento al **Oficio RCP-SAR-DASU-0248-2021** de convocatoria a reunión de trabajo con M.A. Gabriel Escobar de Incidencia Política del Consejo Nacional para la Atención de Personas con Discapacidad, referente a las observaciones al PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, se trasladó en **Oficio Ref. 008/2021** dirigido al Departamento de Atención y Servicio al Usuario –DASU-:

- CONTROL DE CAMBIOS V.3
- GLOSARIO
- AYUDA DE MEMORIA 03-2021

- En seguimiento a **Oficio RCP-SAR-DASU-0293-2021** dirigido a Dirección de Gestión y Control Interno –DGCI-, gestioné solicitud de asistencia y asesoría para la actualización al PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP; se llevó a cabo la Reunión I con trabajadores del Departamento de Organización y Métodos de la DGCI, referente a las observaciones, por lo que se trasladó en **Oficio Ref. 009/2021** dirigido al Departamento de Atención y Servicio al Usuario –DASU-:

- CONTROL DE CAMBIOS V.4 (V.2 y V.3)
- GLOSARIO V.4
- ANOTACIONES

- En seguimiento al **Oficio RCP-SAR-DASU-0405-2021** de requerimiento de informe de avances, según actividades para la actualización al PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, de crear propuestas para agregar directrices para la atención de Usuarios de la Comunidad LGBTIQ+ y Personas de la Tercera Edad, por lo que se trasladó en **Oficio Ref. 010/2021**:

- AYUDA DE MEMORIA 04-2021 del acercamiento en reunión de trabajo con Licda. Mercedes Berdúo Directora de Mis Años Dorados y del Comité Nacional de Protección a la Vejez –CONAPROV- de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente –SOSEP-; y,
- AYUDA DE MEMORIA 05-2021, del acercamiento en reunión de trabajo con la Red Nacional de Diversidad Sexual –REDNAS- y representante de Colectivo Hombres Trans –TRANS-FORMACIÓN- Alex Castillo.

- Con el propósito de requerir apoyo y acompañamiento, referente a la modificación y actualización del PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, al Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad –CONADI-; mediante **Oficio Ref. 006/2021** dirigido al Departamento de Atención y Servicio al Usuario –DASU-, se realizó la entrega de:

- AYUDA DE MEMORIA No. 01-2021
- 70 Compendios de Marco Normativo de Discapacidad –CONADI-
- 100 Trifoliales: Conceptos Básicos de Discapacidad –CONADI-
- 100 Trifoliales: ¿Cómo Relacionarse con las Personas con Discapacidad? –CONADI-
- 100 Trifoliales: ¿Qué es CONADI?

- En atención a la mejora continua y por velar en brindar un servicio de calidad basados en el Eje 3, del Plan Estratégico Institucional –PEI- 2018-2022, del RENAP, y

en cumplimiento a los numerales 12.3 y 12.4 del PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, por medio de **Oficio RCP-SAR-DASU-0298-2021** se solicitó autorización de compra de 50 "mascarillas inclusivas" para uso del personal de atención presencial de DASU, con el objeto de brindar atención a las personas con discapacidad auditiva, generando acciones:

- A través de **Oficio RCP-P-083-2021** se requiere a Dirección Administrativa la adquisición de "mascarillas inclusivas" por medio de caja chica del Registro Central de las Personas;
  - En **Oficio RCP-SAR-DASU-0467-2021**, gestioné para informar a Dirección Ejecutiva la compra e implementación del uso de las "mascarillas inclusivas".
- Para conocimiento, estudio y debida aplicación, con la finalidad de mejorar la atención que se brinda a personas con discapacidad, mediante **Oficio RCP-SAR-DASU-0300-2021** realicé la entrega de documentación brindada por el Consejo Nacional para la Atención a las Personas con Discapacidad -CONADI-: Compendio Marco Normativo de Discapacidad, Trifoliar: Conceptos Básicos de Discapacidad, Trifoliar: ¿Cómo Relacionarse con las Personas con Discapacidad? y ¿Qué es CONADI?, para los trabajadores del Departamento de Atención y Servicio al Usuario -DASU-:
- Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario;
  - Monitores de Atención y Servicio al Usuario;
  - Operadores del Centro de Información; y,
  - Demás trabajadores del DASU.
- En cumplimiento al **Oficio RCP-SAR-DASU-0030-2021** trasladé Informe de avances mediante **Oficio Ref. 011/2021** dirigido al Departamento de Atención y Servicio al Usuario -DASU-, para la actualización al PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, consistente en:
- AYUDA DE MEMORIA 06-2021
  - Desarrollo de las definiciones y nuevas directrices de comportamiento para la atención de usuarios con:
    - ✓ Sordoceguera
    - ✓ Discapacidad Psicosocial
    - ✓ Múltiple Discapacidad
    - ✓ Personas de Talla Baja
- En seguimiento al **Oficio RCP-SAR-DASU-0405-2021** de requerimiento a informe de avances, según actividades para la actualización al PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, de crear propuestas para agregar directrices para la atención de:
- Personas de la Tercera Edad, se gestionó mediante el enlace interinstitucional de la Secretaría de las Obras Sociales de la Esposa del Presidente -SOSEP-/Consejo Nacional de Protección a la Vejez -CONAPROV-/ Programa Social Mis Años Dorados, Licenciada Mercedes Berdúo, Informe correspondiente, trasladado y notificado por medio de **Oficio Ref. 013/2021** al Departamento de Atención y Servicio al Usuario -DASU- y adjuntando "INFORME DE APORTES PARA EL RENAP" de SOSEP.
- Mediante **Oficio Ref. 013/2021** que da seguimiento a los aportes del enlace interinstitucional del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI- para la actualización del PROTOCOLO PARA LA

FD

ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, Directrices de comportamiento para la atención de personas con discapacidad y Glosario, los archivos:

- Asistencia.Personal.pdf;
- Glosario.docx;
- Glosario sobre términos de discapacidad.pdf

Que fue sujeta a análisis y consideraciones de inclusión al PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP, por parte del Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno, que asesora y asiste en dicha actualización, de conformidad con la programación de reuniones, contenidas en **Oficio RCP-SAR-DASU-0293-2021**.

- A través de **Oficio Ref. 014/2021**, elabore y traslade Control de Cambios V.5 de revisión y observaciones a la versión Borrador del documento PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, remitido a Registro Central de las Personas por medio de Oficio No. DGCI-SPFI-DOYM-0180-2021 de fecha 07 de abril 2021 de la Dirección de Gestión y Control Interno, Subdirección de Planificación y Fortalecimiento Institucional y Organización y Métodos, asignado por medio de Oficio RCP-SAR-DASU-0706-2021 para la continuidad del proceso de aprobación del mismo. Así mismo, hacer las observaciones generales y específicas a PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP, para consideración de:

- Implementar en un documento técnico o por consiguiente dentro del PROTOCOLO, el uso de las  mascarillas inclusivas  por parte del personal Auxiliar de Atención presencial, al momento de atender a usuarios con discapacidad auditiva o sordoceguera;
- Hacer de conocimiento que derivado de casos extraordinarios a Protocolos creados según los casos especiales o extraordinarios a nivel nacional o mundial, se deberán tomar medidas de prevención. Actualmente por la situación de Pandemia por COVID-19, se establece distanciamiento social y contacto, por lo que al atender a personas de manera presencial, con algún tipo de discapacidad y sea necesario el contacto físico, implementar el uso de guantes desechables y aplicación de alcohol y otras medidas, con base a los numerales: 12.4., 13.1., 13.11., 15.8. y otros de la versión Borrador del PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN LOS SERVICIOS DEL RENAP.

- Según **Oficio Ref. 010/2021** de fecha 01 de marzo 2021, traslade **AYUDA DE MEMORIA 05-2021** del acercamiento y reunión de trabajo con la Red Nacional de Diversidad Sexual –REDNAS- y Colectivo de Hombres Trans –TRANSFORMACIÓN con el representante y enlace Alex Castillo, quien solicitó que fuera contemplado  la inclusión por categorías de diversidad de géneros y sus respectivas directrices de comportamiento para la atención de usuarios de la comunidad LGBTIQ+ .

- En cumplimiento al Oficio RCP-SAR-DASU-0800-2021 referente a las observaciones al Borrador del documento PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, elabore y traslade en **Oficio Ref. 014/2021** dirigido al Departamento de Atención y Servicio al Usuario -DASU-:

- CONTROL DE CAMBIOS V.5

- Mediante **Oficio RCP-SAR-DASU-0770-2021** traslade a la Dirección de Gestión y

Control Interno -DGCI-, las observaciones a la versión Borrador del documento PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, a efecto de que sean consideradas y agregadas, previo a su validación.

- En cumplimiento al Oficio RCP-SAR-DASU-1010-2021 referente a las observaciones al Borrador del documento Borrador: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP, trasladé gestiones correspondientes en Oficio Ref. 016/2021 dirigido al Departamento de Atención y Servicio al Usuario -DASU-:
  - CONTROL DE CAMBIOS V.6;
  - Oficio proyecto de respuesta a Dirección de Gestión y Control Interno.
  
- En observancia a Oficio RCP-SA-DASU-1153-2021 y en ampliación a Oficio Ref. 017/2021, referente a la solicitud de realizar la revisión final al documento Borrador: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP, remitido por el Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno, a través del Oficio No. DGCI-SPFI-DOYM-0272-2021 al Registro Central de las Personas. Hice de conocimiento que:
  - Asistí a reunión con personal asignado de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno y del Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas, donde se plantearon las 03 observaciones al documento Borrador del Protocolo contenidas en el Oficio Ref. 017-2021, lo que se analizó y en consenso se definió la viabilidad de las mismas.
  
- Mediante Oficio Ref.018/2021 realicé la revisión final para la validación correspondiente, de la versión del documento Borrador del PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP, así como el Proyecto de Oficio para respuesta a la Dirección de Gestión y Control Interno, según lo requerido para las gestiones pertinentes.
  
- Asistí a reunión convocada por personal de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno a efecto de conocer, revisar y analizar la viabilidad de las observaciones de la Dirección de Asesoría Legal contenidas en Oficio DAL-SAL-DALDCDA-461-2021. En observancia a Oficio RCP-SAR-DASU-1229-2021 dirigido a Dirección de Gestión y Control Interno y atención al Departamento de Organización y Métodos, que trasladó la validación del Registro Central de las Personas de la versión del documento PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP, se procedió a dar continuidad a las gestiones pertinentes para su aprobación:
  
- Elaboré revisión y análisis comparativo para la validación del Registro Central de las Personas con firmas, rubricas y sellos correspondientes, para proceder a dar continuidad a las gestiones de aprobación de Dirección Ejecutiva del documento técnico PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP, trasladado mediante Oficio RCP-SAR-DASU-1613-2021 a la Dirección de Gestión y Control Interno.
  
- Di acompañamiento a Operador del Centro de Información en la atención y servicio al usuario de forma no presencial, para adquirir conocimientos en los procedimientos y requisitos de trámites de los servicios que brinda el RENAP;
  
- Lectura y resumen de base legal:  
DECRETO NÚMERO 90-2005 LE DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS;
  
- Lectura y análisis de bases legales:
  - ACUERDO DE DIRECTORIO No. 42-2009 REFORMAS AL REGLAMENTO

PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN – DPI-;

- ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-239-2017 que Acuerda Aprobar el contenido del “Protocolo de Atención al Usuario del RENAP”, del Registro Central de las Personas;
  - PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DEL RENAP Versión 04 de fecha de emisión Septiembre 2017;
  - ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 14-2020 Reformas al ACUERDO DE DIRECTORIO 106-2014 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento para la Emisión del Documento Personal de Identificación –DPI-;
  - ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 15-2020 que Acuerda APROBAR “TARIFARIO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS –RENAP-“;
  - ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-271-2020 que ACUERDA APROBAR el contenido del Documento denominado “MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO” versión 02;
  - MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO Versión 02 de fecha de Emisión: Mayo 2020.
- **Elaboré Cuestionario “Medidas para estimular el puesto de trabajo”** diseñado a través de la herramienta Google Forms y trasladé mediante **Oficio Ref. 012/2021**, con el propósito de identificar oportunidades de mejora de cada instancia abordada a efecto de plantear soluciones de diferente índole para el buen funcionamiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario – DASU-.
  - En seguimiento a **Oficio RCP-SAR-DASU-0805-2021** se solicitó el análisis para la actualización del MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO, por lo que trasladé en **Oficio Ref. 015/2021** dirigido al Departamento de Atención y Servicio al Usuario –DASU-, análisis contenido en:
    - CONTROL DE CAMBIOS V.1
    - OBSERVACIONES:
      - I. Agregar Organigrama del Departamento de Atención y Servicio al Usuario -DASU-;
      - II. Para una mejor comprensión de los procedimientos y con el propósito del logro de objetivos institucionales, agregar Organigrama o descripción, con título de la clase de puesto, función específica, de cada uno de los trabajadores que forman parte del Departamento de Atención y Servicio al Usuario - DASU-:
        - Jefe de Atención y Servicio al Usuario;
        - Gestor de Atención y Servicio al Usuario;
        - Auxiliar de Atención y Servicio al Usuario;
        - Monitor de Atención y Servicio al Usuario;
        - Coordinador del Centro de Información;
        - Supervisor del Centro de Información;
        - Operador del Centro de Información; y,
        - Otros que se considere.
      - III. Referente al Numeral 9. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias o sugerencias presentadas por los usuarios,

es importante atender las gestiones que se realizan para dar por Aprobada la Guía del nuevo menú "Sistemas de Quejas" en el POINTER, con el afán de alinear lo contemplado en la Guía y Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario -DASU-.

- Brindé apoyo en el requerimiento de asistencia y asesoría a la Dirección de Gestión y Control Interno –DGCI- referente a la actualización del MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO mediante **Oficio RCP-SAR-DASU-0811-2021** informando:
  - Nombramiento de enlaces;
  - Programación de Reuniones contenida en "Formulario de Solicitud de Elaboración y Actualización de Documento Técnico Administrativo FR-DGCI-SPFI-DOYM-01".
  
- En seguimiento a **Oficio Ref. 015/2021** relativo a la actualización del MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO, mediante **Oficio RCP-SAR-DASU-1002-2021** se instruyó continuar con el acompañamiento y realizar las gestiones correspondientes a efecto de que se incorporen las observaciones solicitadas a la Dirección de Gestión y Control Interno, por lo que brindé acompañamiento a:
  - Reunión I:  
Avances: Entrega de propuesta de actualización contenida en Oficio Ref. 015/2021 Control de Cambios V.1.
  - Reunión II:  
Avances: Revisión y actualización hasta el Numeral 8. Procedimiento de Notificación al Usuario y No. 45 en Control de Cambios V.1, contenido en Oficio Ref. 015/2021.
  - Reunión III:  
Avances: Revisión y actualización hasta el Numeral 9.3 Flujograma del procedimiento para la atención a quejas, denuncias o sugerencias presentadas por los usuarios y No. 76 en Control de Cambios V.1, contenido en Oficio Ref. 015/2021.
  - Reunión IV:  
Avances: Revisión de la nueva versión Borrador en digital, elaborada por el Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno en referencia a Control de Cambios V.1, contenido en Oficio Ref. 015/2021.
  - Reunión V:  
Avances: Revisión de la nueva versión Borrador en digital, elaborada por el Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno en referencia a Control de Cambios V.1, contenido en Oficio Ref. 015/2021.
  - Reunión VI:  
Avances: Entrega de Control de Cambios V.2, contenido en Oficio Ref. 019/2021 dirigido al Departamento de Atención y Servicio al Usuario, con base a herramienta informática de Sistema de Quejas, para implementar cambios en el numeral 9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.
  - Reunión VII:  
Avances: Entrega de la modificación de Categorización y del Control de Quejas Análogo, con base a herramienta informática del Sistema de Quejas en POINTER, como Anexo al numeral 9. PROCEDIMIENTO PARA LA

ARTENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS POR  
LOS USUARIOS.

- Apoyé en el análisis de Oficio RCP-SAR-DASU-1367-2021, que trasladó el documento en versión Borrador del MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO según Oficio DGCI-DOYM-0463-2021 y MARGINADO 01359-2021 de la Subdirección de Apoyo Registral, para la incorporación de observaciones propuestas por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario para actualización correspondiente y continuidad para validación.
- En seguimiento a Oficio RCP-SAR-DASU-0811-2021, apoyé en el análisis del documento en versión Borrador del MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO, contenido en Oficio DGCI-DOYM-0463-2021 y trasladado en MARGINADO 01359-2021 de la Subdirección de Apoyo Registral y MARGINADO DASU 1070-2021 en referencia a la incorporación de observaciones propuestas por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario para actualización correspondiente y continuidad para validación, por lo que elaboré Control de Cambios V.3 y remití en Oficio RCP-SAR-DASU-2067-2021.
- Asistí a reunión de trabajo, con el objetivo de incorporar cada una de las observaciones analizadas y contenidas en Control de Cambios V.3 al MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO, trasladado mediante Oficio RCP-SAR-DASU-2067-2021, con personal del Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno, por lo que elaboré MINUTA correspondiente.
- En seguimiento a Oficio RCP-SAR-DASU-2067-2021 y Oficio DGCI-DOYM-0529-2021 trasladados en MARGINADO RCP-01579-2021 del Registro Central de las Personas y MARGINADO DASU 1208-2021, relacionado al documento versión Borrador del MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO, en referencia a la validación del contenido y continuidad al proceso de aprobación, por lo que gestioné a Subdirección de Registro Central de las Personas, la solicitud de análisis, observaciones o en su defecto validación de dicho Manual; mediante Oficio RCP-SAR-DASU-2269-2021.
- Brindé apoyo en analizar las observaciones realizadas por Subdirección de Registro Civil al MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO en versión Borrador, contenido en Oficio RCP-SRCP-DRCP-7194-2021 y elaboré Control de Cambios V.4 de la viabilidad de las observaciones para trasladarlo a Dirección de Gestión y Control Interno, Departamento de Organización y Métodos para las gestiones correspondientes, en Oficio RCP-SAR-DASU-2347-2021.
- Elaboré revisión a versión final en Borrador del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para brindar la validación del contenido y así continuar con el proceso de aprobación, trasladado por medio de Oficio DGCI-SPFI-DOYM-0584-2021, dando validación por parte del Registro Central de las Personas, para que continúe con el proceso de aprobación correspondiente, por medio de Oficio RCP-SAR-DASU-2406-2021.
- Realicé propuesta, según el procedimiento respectivo del reacondicionamiento del sitio web institucional [www.renap.gob.gt](http://www.renap.gob.gt), a efecto de modificar e implementar las estructuras informáticas en sistemas específicos, para facilitar la accesibilidad de la información y servicios que brinda el RENAP, para las personas con discapacidad, mediante Oficio RCP-SAR-DASU-0869-2021 dirigido a Comunicación Social, referente a:
  - Programa lector de pantalla;
  - Magnificador de letra;

- *Contraste de colores.*

*Con técnicas para generar contenido accesible como:*

- *Etiquetado electrónico de imágenes;*
  - *Referencia de imágenes y texto;*
  - *Conversión de texto a audio;*
  - *Inserción de recuadro con intérprete de lengua de señas;*
  - *Subtitulado;*
  - *Signoguías;*
  - *Código QR.*
- *Analice y gestione seguimiento a Oficio CS-438-2021 que traslada OFICIO-DIE-2391-2021 en referencia al estado de la actualización del sitio web institucional del RENAP, según requerimientos contenidos en Oficio RCP-SAR-DASU-0869-2021, por lo que a través de Oficio RCPS-SAR-DASU-1487-2021 se hizo solicitud a Comunicación Social para que a través de la Dirección de Informática y Estadística se implemente las medidas de accesibilidad web para las personas con discapacidad y sus diversas condiciones de acceso, mediante las páginas institucionales de servicio del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.*
  - *Mediante Oficio RCP-SAR-DASU-1624-2021 realicé el seguimiento relacionado al estatus de la actualización a la página web institucional, según requerimientos contenidos en Oficio RCP-SAR-DASU-1487-2021 a Comunicación Social y Dirección de Informática y Estadística; así como convocatoria a reunión informativa y de asesoramiento en el tema, con el apoyo del experto Asesor en Incidencia Política, Inclusión y Derechos de Personas con Discapacidad MSc. Gabriel Escobar de la Universidad San Carlos de Guatemala y las unidades administrativas involucradas del Registro Nacional de las Personas.*
  - *Revisé y analicé lo referente al OFICIO RCP-964-2021 de Registro Central de las Personas, que da seguimiento a OFICIO DGCI-1302-2021 de la Dirección de Gestión y Control Interno con relación al OFICIO DE-210-2021 de Dirección Ejecutiva, referente al requerimiento de la Municipalidad de Tecpán Guatemala, referente a inconvenientes suscitados sobre el servicio que presta la Oficina del RENAP, en dicha localidad y adjuntan Oficio DGCI-DS-0242-2021 del Departamento de Supervisión, que presenta Informe de Supervisión de Campo SC-01-13-261-264-2021 realizados en Oficinas de Chimaltenango cabecera y Tecpán Guatemala del departamento de Chimaltenango. Dando respuesta en Oficio RCP-SRCP-DRCP-3469-2021/RCP-SAR-DASU-1173-2021 de las acciones implementadas, a Director de Gestión y Control Interno y copia a Dirección Ejecutiva.*
  - *Asistí a Capacitación del Curso: Ética y Probidad 2021. I Módulo del curso: "Ética, Probidad e Integridad" impartida por profesionales de la Contraloría General de Cuentas -CGC-.*
  - *Asistí a Capacitación de la Retransmisión II del Módulo I Ética y Probidad 2021, del curso: "Ética, Probidad e Integridad" impartida por profesionales de la Contraloría General de Cuentas -CGC-.*
  - *Asistí a Capacitación virtual de la Dirección de Formación y Capacitación en Fiscalización y de Control Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas -CGC-, denominada IV Módulo: Asesoría Social.*
  - *Brindé apoyo en la revisión, análisis y gestiones para brindar respectiva respuesta en conjunto con el Departamento de Registro Civil de las Personas y el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, a las recomendaciones y observaciones de lo evidenciado por el Departamento de Supervisión de la Dirección de Gestión y Control Interno, contenido en Informes de Supervisión Específicos*

sobre la atención brindada en la Oficina de RENAP 195 del municipio y departamento de Guatemala, para seguimiento correspondiente de las acciones realizadas por el Registro Central de las Personas, mediante:

- **Oficio No. RCMG/6810/2021 RCP-SAR-DASU-1246-2021**, correspondiente a Oficio DGCI-1295-2021 y DGCI-DS-0241-2021 correspondiente al periodo del 17 al 21 de mayo 2021;
  - **Oficio No. RCMG/6925/2021 RCP-SAR-DASU-1289-2021** correspondiente a Oficio DGCI-1326-2021 y DGCI-DS-0248-2021 correspondiente al periodo del 24 al 28 de mayo 2021;
  - **Oficio No. RCMG/7142/2021 RCP-SAR-DASU-1311-2021**, correspondiente a Oficio DGCI-1390-2021 y DGCI-DS-0259-2021 correspondiente al periodo del 31 de mayo al 04 de junio 2021;
  - **Oficio No. RCMG/7649/2021 RCP-SAR-DASU-1430-2021**, correspondiente a Oficio DGCI-1472-2021 y DGCI-DS-0271-2021 correspondiente al periodo del 07 al 11 de junio 2021;
  - **Oficio No. RCMG/8033/2021 RCP-SAR-DASU-1520-**, correspondiente a Oficio DGCI-1559-2021 y DGCI-DS-0287-2021 correspondiente al periodo del 14 al 18 de junio 2021;
  - **Oficio No. RCMG/8575/2021 RCP-SAR-DASU-1687-2021**, correspondiente a Oficio DGCI-1765-2021 y DGCI-DS-0320-2021 correspondiente al periodo del 12 al 16 de julio 2021;
  - **Oficio No. RCMG/8733/2021 RCP-SAR-DASU-1770-2021** correspondiente a Oficio DGCI-1798-2021 y DGCI-DS-0326-2021 correspondiente al periodo del 28 de junio al 02 de julio 2021;
  - **Oficio No. RCMG/8736/2021 RCP-SAR-DASU-1777-2021** correspondiente a Oficio DGCI-1815-2021 y DGCI-DS-0333-2021 correspondiente al periodo del 05 al 09 de julio 2021;
  - **Oficio No. RCMG/8734/2021 RCP-SAR-DASU-1778-2021** correspondiente a Oficio DGCI-1815-2021 y DGCI-DS-0333-2021 correspondiente al periodo del 19 al 23 de julio 2021;
  - **Oficio No. RCMG/9556/2021 RCP-SAR-DASU-1977-2021** correspondiente a Oficio DGCI-1981-2021 y DGCI-DS-0388-2021 correspondiente al periodo del 09 al 13 de agosto 2021;
  - **Oficio No. RCMG/9585/2021 RCP-SAR-DASU-1989-2021** correspondiente a Oficio DGCI-2033-2021 y DGCI-DS-0399-2021 correspondiente al periodo del 16 al 20 de agosto 2021;
  - **Oficio No. RCMG/9786/2021 RCP-SAR-DASU-2034-2021** correspondiente a Oficio DGCI-2083-2021 y DGCI-DS-0406-2021 correspondiente al periodo del 23 al 27 de agosto 2021;
  - **Oficio No. RCMG/10916/2021 RCP-SAR-DASU-2287-2021** correspondiente a Oficio DGCI-2309-2021 y DGCI-DS-0435-2021 correspondiente al periodo del 13 al 24 de septiembre 2021;
  - **Oficio No. RCMG/11388/2021 RCP-SAR-DASU-2394-2021** correspondiente a Oficio DGCI-2381-2021 y DGCI-DS-0459-2021 correspondiente al periodo del 04 al 08 de octubre 2021;
  - **Oficio No. RCMG/12384/2021 RCP-SAR-DASU-2613-2021** correspondiente a Oficio DGCI-2754-2021 y DGCI-DS-0491-2021 correspondiente al periodo del 25 de octubre al 05 de noviembre 2021.
- **Brinde apoyo en la revisión y análisis del Informe de Supervisión Específicos sobre la atención brindada en la Oficina de RENAP 195 del municipio y departamento de Guatemala, derivado de instrucciones contenidas en Oficio DE-175-2021 de Dirección Ejecutiva y Oficio RCP-0848-2021 del Registro Central de las Personas, para el seguimiento, acciones y calificación disciplinaria, de las observaciones pertinentes del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, informando en Oficio RCP-SAR-DASU-1136-2021/RCMG-6381-2021 de respuesta a Director Ejecutivo del RENAP.**

- Realicé informe, a requerimiento contenido en Oficio Ref. wl/cmf/464-2021 del señor Diputado Edgar Stuardo Batres Vides de la Bancada WINAQ del Congreso de la República, remitido mediante Remisión No. 935-2021 de Dirección Ejecutiva del RENAP y Oficio RCP-SRCP-0838-2021 del Subdirector de Registro Central de las Personas, trasladado en Oficio RCP-SAR-DASU-1388-2021 con detalle de avances de la actualización del PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP; acorde a la información que consta en la página web institucional y directrices de comportamiento para la atención y servicio a usuarios.
- Actualicé quincenalmente, los avances y estado del proceso de los documentos técnicos administrativos, relativos al Departamento de Atención y Servicio al Usuario:
  - PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS AL RENAP;
  - MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO; y,
  - GUÍA DEL SISTEMA DE QUEJAS
- Brindé apoyo y seguimiento a lo requerido en Oficio RCP-SRCP-DRCP-3492-2021 en referencia a la actualización del Manual de Normas y Procedimientos para gestionar las solicitudes de DPI con Inconsistencias Biométricas, haciendo de conocimiento al Subdirector de Registro Central de las Personas, que mediante Oficio RCP-SAR-DASU-0811-2021 dirigido a Dirección de Gestión y Control Interno, se inició con la actualización del MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO, por lo cual se incluirá dentro de las normas correspondientes, lo referente a la gestión de solicitudes con inconsistencias en datos biométricos atribuibles al RENAP, con el propósito de incluir y actualizar las actividades según corresponda al ámbito de competencia del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, informándolo por medio de Oficio RCP-SAR-DASU-1285-2021.
- Gestioné coordinaciones internas y externas institucionales, para la realización de "Reuniones con el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para fortalecer las competencias y mejorar la atención brindada a los usuarios", en cumplimiento al Plan Operativo Anual –POA- 2021 del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Realicé intervención expositiva referente a la "Identidad Institucional" por medio de video institucional proporcionado por Comunicación Social para "Reunión con el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para fortalecer las competencias y mejorar la atención brindada a los usuarios" en cumplimiento al Plan Operativo Anual –POA- 2021 del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Asistí a convocatoria de "Reunión con el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para fortalecer las competencias y mejorar la atención brindada a los usuarios", en cumplimiento al Plan Operativo Anual –POA- 2021 del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Brindé apoyo para el seguimiento y cumplimiento contenido en Oficio DE-3165-2021 referente a la realización de las coordinaciones con las unidades administrativas correspondientes: Dirección Administrativa, Dirección de Gestión y Control Interno, Dirección de Informática y Estadística y el Departamento de Atención y Servicio al Usuario referente al Plan Piloto de Propuesta del Registro Central de las Personas, "Evaluación del servicio por medio de la aplicación móvil" en la Sede Central 195 del RENAP, a efecto del gestionamiento de:

- *Conformación de mesa técnica para la implementación de Plan Piloto para "evaluar el servicio por medio de la aplicación móvil" en la Sede Central 195 del RENAP, para llevarse a cabo a más tardar en el mes de septiembre de 2021, contenido en **Oficio RCP-SAR-DASU-1703-2021**.*
  - *Realicé nombramientos de enlace para mesa técnica y traslado en físico de copia simple de la Propuesta, solicitado en Oficio DGCI-SPFI-DPP-0598-2021 y gestionado en **Oficio RCP-SAR-DASU-1736-2021**;*
  - *Elaboré requerimiento a la Dirección Administrativa para la entrega de teléfonos celulares, con cargo al bien fungible administrativo a trabajadores detallados, adquisición de sostenedores con seguridad para los celulares e instalación y distribución en ventanillas descritas, mediante **Oficio RCP-SAR-DASU-1814-2021**;*
  - *Mediante **CONOCIMIENTO DASU-032-2021** gestioné la entrega de celulares iPhone al Analista de Proyectos de la Dirección de Informática y Estadística a efecto de realizar las pruebas correspondientes de instalación y funcionalidad de la herramienta electrónica;*
  - *Apoyé en la creación del **CONOCIMIENTO DASU-033-2021** para hacer entrega de celular Motorola al Programador de Sistemas Informáticos de la Dirección de Informática y Estadística a efecto de realizar las pruebas correspondientes de instalación y funcionalidad de la herramienta electrónica;*
  - *Por medio de Oficio RCP-SAR-0715-2021, la Subdirección de Apoyo Registral consideró y evidenció la inseguridad sobre el resguardo de los celulares, generando inconvenientes. Por lo que en **Oficio RCP-SAR-DASU-1955-2021** elaboré Propuesta con sus respectivas cotizaciones, de plan de seguridad para la búsqueda de otro medio o estilo de sostenedores para que cubran los aspectos necesarios de uso para los usuarios y seguridad.*
- *Realicé Informe Ejecutivo de los avances de actualización para la atención, servicio e inclusión a las personas con discapacidad, en el Protocolo y página web institucional, a requerimiento de Bancada Legislativa WINAQ del Congreso de la República de Guatemala.*
  - *Realicé Informe Ejecutivo de los avances de actualización para la atención, servicio e inclusión de usuarios de diversidad sexual que solicitan los servicios del RENAP, en el "Protocolo para la atención a usuarios que solicitan servicios del RENAP", a requerimiento de Bancada Legislativa WINAQ del Congreso de la República de Guatemala, mediante Oficio Ref. Of. 829-2021 –ADM/gsg.*
  - *Apoyé en el análisis para la actualización y validación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas –FODA-, de los factores que dependen de la Institución y en específico, correspondientes al Departamento de Atención y Servicio al Usuario de la Subdirección de Apoyo Registral del Registro Central de las Personas, con base a Memorándum DGCI-SPF-DPP-024-2021.*
  - *Apoyé al seguimiento, según lo solicitado mediante Oficio RCP-SRCP-DRCP-6553-2021, dirigido a la Subdirección de Apoyo Registral en atención al Departamento de Atención y Servicio al Usuario, relacionado al "...apoyo a efecto realizar una reunión de trabajo en el que se informe a este Departamento en que partes del flujo del proceso de Encuestas de Satisfacción se requiere el apoyo de los Registradores Civiles de las Personas...", por lo que se convocó a reunión de trabajo por plataforma virtual Google Meet, para atender dudas en cuanto al funcionamiento descrito en las Guías de Usuario respectivas a **OFICIO-DIE-3848-2021** y **OFICIO-DIE-3847-2021** de la Dirección de Informática y Estadística, gestionado mediante Oficio*

**RCP-SAR-DASU-2127-2021.**

- *Brindé apoyo para realizar solicitud de la creación de subdominio interno [esatisfaccion.renap.gob.gt](http://esatisfaccion.renap.gob.gt) para el uso del nuevo "Sistema Encuestas de Satisfacción", que fue implementado en la Sede 195 del RENAP, a partir del 27 de septiembre del presente año, según los DERCAS 54 y 55 ambos del año 2020, por medio de **Oficio RCP-SAR-DASU-2123-2021**.*
- *Apoyé en el seguimiento al Oficio No. RCMG/10779/2021 relacionado a "...se solicita su apoyo a efecto que se realicen las acciones pertinentes, con el propósito de asegurar la protección de los dispositivos que servirán para el proyecto de encuestas hacia los operadores registrales...", se hizo de conocimiento que se han realizado gestiones con el afán de resguardar la seguridad de los dispositivos móviles, según detalle a continuación:*
  - *Realicé requerimiento a Dirección Administrativa para apoyar designando agentes de seguridad, ubicados estratégicamente según ventanillas de atención con instalación de los dispositivos móviles, para brindar seguridad.*
  - *En concordancia al plan de seguridad, gestionar para la compra de cables de seguridad con alarma que cubran los aspectos necesarios de resguardo de los dispositivos móviles, por lo que a través del Ministerio de Finanzas Públicas se tramitó la creación de los insumos necesarios para la adquisición.*

*Pudiendo evidenciar que se ha atendido el tema del resguardo y seguridad oportunamente, dando el seguimiento respectivo e informando a la Subdirección de Registro Central de las Personas con atención al Registro Civil de las Personas, en **Oficio RCP-SAR-DASU-2286-2021**.*

- *Gestioné seguimiento para informe a Subdirección de Apoyo Registral, referente a Oficio No. RCP-SAR-0849-2021 que traslada Oficio DA-SRH-DGRH-3086-2021 relacionado al Informe y recomendaciones de la evaluación de clima laboral para el Centro de Información, Call Center del Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas, por medio del **Oficio RCP-SAR-DASU-2331-2021**.*
- *Elaboré Guía de Usuario para la "Evaluación del servicio por medio de la aplicación móvil" y propuesta de MEMORÁNDUM SAR-003-2021 RCP-SRCP-049-2021 para que pudiera ser socializado a los Operadores Registrales del municipio y departamento de Guatemala, en cumplimiento a Oficio No. RCP-SAR-0865-2021 y Oficio RCP-2141-2021; trasladado en **Oficio RCP-SAR-DASU-2392-2021** al Registro Central de las Personas.*
- *Apoyé para la respuesta a Dirección Ejecutiva, según instrucciones en Oficio DE-4161-2021 que requirió: "...establecer por medio de la base de datos de la Institución cuáles son los DPI que están vencidos; posteriormente, realizar una campaña de comunicación con las municipalidades y los Consejos Comunitarios de Desarrollo Urbano y Rural -COCODE-, que correspondan, para que las personas se acerquen al RENAP a realizar la renovación del DPI..." gestionado mediante Oficio **RCP-SAR-DASU-2355-2021**.*
- *Analicé y brinde seguimiento, en atención al oficio **DGCI-DS-0439-2021** de la Dirección de Gestión y Control Interno, Departamento de Supervisión, por medio del cual se solicitó "...el reporte de quejas y sugerencias recibidas en el Centro de Información correspondientes a la Oficina del RENAP 195 ubicada en la Sede Central..." relacionadas a solicitudes del Documento Personal de Identificación –*

DPI- de la Sede 195 del RENAP y respecto a la atención brindada al usuario durante el periodo requerido, informando semanalmente por medio de:

- Oficio RCP-SAR-DASU-2173-2021
- Oficio RCP-SAR-DASU-2252-2021
- Oficio RCP-SAR-DASU-2305-2021
- Oficio RCP-SAR-DASU-2368-2021
- Oficio RCP-SAR-DASU-2544-2021
- Oficio RCP-SAR-DASU-2596-2021
- Oficio RCP-SAR-DASU-2624-2021

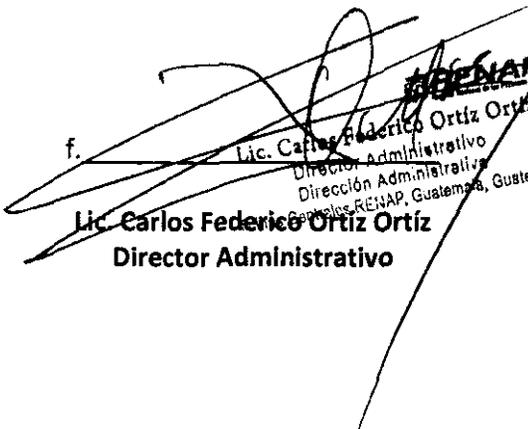
f.   
 Andrea Regina Figueredo Poggio

  
 Licda. Martha Nohemí Ruiz Prado  
 Jefe de Atención al Servicio al Usuario  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

  
 Licda. Mariana Rabele Reinos Casanova  
 Subdirectora de Apoyo Registral  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

  
 Carlos Federico Guzmán Sagastume  
 Registrador Central de las Personas  
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

Vo. Bo. \_\_\_\_\_

f.   
 Lic. Carlos Federico Ortiz Ortiz  
 Director Administrativo  
 Dirección Administrativa  
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

Lic. Carlos Federico Ortiz Ortiz  
 Director Administrativo





DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD  
UNIDAD DE INVENTARIOS

No. Correlativo: 2021-814

### SOLVENCIA DE INVENTARIOS

**Nombre del Empleado:** Andrea Regina Figueredo Poggio **Id Empl:** 10499  
**Código Empleado:** 029  
**CUI:** 2742723930101  
**NIT:** 49702459  
**Cargo:** Técnico en atención y servicio al usuario  
**Dependencia:** Departamento de Atención y Servicio al Usuario, **Id Depend:** 767  
Registro Central de las Personas

A la fecha, el empleado no tiene bienes inventariables, fungibles y dispositivos de enrolamiento, cargados en el Sistema de Inventarios del RENAP, por lo cual no hay inconveniente para extenderle la presente SOLVENCIA GENERAL DE BIENES.

Emitido a la presente fecha: 01/12/2021 09:07:14

  
Firma del Empleado

  
Jakelin Mishell Lemus Gómez  
Analista Financiero I  
Dirección de Presupuesto  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala  
Firma de Analista Financiero