

Factura Pequeño Contribuyente

ANA MARIA ESCOBAR LOPEZ
Nit Emisor: 1425994K

ANA MARIA ESCOBAR LOPEZ
4 CALLE 6-59 RES. LOS MANANTIALES, KM. 19.3 San Jose Pinula,
GUATEMALA

NIT Receptor: 52469050

Nombre Receptor: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:
766400C8-69DF-4CCC-A107-591B5A77A406

Serie: 766400C8 Número de DTE: 1776241868
Número Acceso:

Fecha y hora de emisión: 21-dic-2020 09:41:50

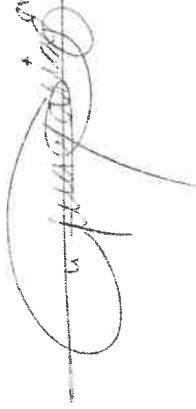
Fecha y hora de certificación: 04-dic-2020 09:41:50

Moneda: GTQ

#No	B/S	Cantidad	Descripcion	P. Unitario con IVA (Q)	Descuentos (Q)	Total (Q)	Impuestos
1	Servicio	1	POR SERVICIOS PROFESIONALES prestados al RENAP durante el periodo comprendido del 01/12/2020 al 31/12/2020 según cumplimiento del contrato 078-2020	10,000.00	0.00	10,000.00	
TOTALES:				0.00		10,000.00	

* No genera derecho a crédito fiscal

Datos del certificador
Superintendencia de Administración Tributaria NIT: 16693949




CANCELADO



RAZÓN: PROCEDE EL PAGO DE SERVICIOS PROFESIONALES, SEGÚN
INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO
COMPRENDIDO DEL 01/12/2020 AL 31/12/2020 PRESTADO AL SUSCRITO A
ENTERA SATISFACCIÓN.

Vo.Bo.

1

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
AÑO 2020**

FECHA:	31/12/2020 ✓
Actividades del Mes:	Del 01/12/2020 al 31/12/2020 ✓
Número de Contrato:	078-2020 ✓
Vigencia del Contrato:	Del 09/03/2020 al 31/12/2020 ✓
Renglón Presupuestario:	029 "Otras remuneraciones de Personal Temporal" ✓
Servicios:	Profesionales ✓
Dirección que Supervisa:	Registro Central de las Personas ✓

ACTIVIDADES REALIZADAS

Actividad 1.1) Asesorar en el diseño de acciones y planes que mejoren el servicio y atención a los usuarios.

- Elaboré proyecto motivacional para la realización de un taller sobre elaboración del Plan de Resiliencia Emocional Personal, el cual está dirigido al personal de auxiliares de servicio al usuario, personal del Centro de Información y personal administrativo del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.

El objetivo del proyecto es contar con personal capacitado y motivado dispuesto a brindar calidad total en las acciones que realizan en la atención y servicio a las personas usuarias de los servicios ofrecidos por RENAP; tanto en la sede central como las Oficinas Registrales que cuentan con personal del Departamento. Brindando a cada participante a través de las actividades, las herramientas para fortalecer los aspectos emocionales que les permita ser cada día mejores en la atención y servicio.

El Documento fue entregado vía electrónica y de forma impresa a la Licenciada Marta Ruíz Encargada del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Envié vía electrónica copia del Proyecto Motivacional sobre la elaboración del Plan de Resiliencia Emocional Personal, a la Licenciada Mónica Recinos Sub Directora de Apoyo Registral.

Los temas fueron desglosados para ser ejecutados en un primer módulo de la siguiente forma:

1) Resiliencia Emocional

- Conceptos
- Autoestima
- Diagnóstico FODA
- Ejercicio personal.

Actividad 1.2) Apoyar en la implementación de acciones y planes de servicio y atención a los usuarios.

- Participé en reunión con la Encargada del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, el objetivo de la reunión fue la coordinación para la continuidad de la capacitación, dirigida al personal administrativo del Departamento, en el tema: Elaboración de informes Técnicos, Administrativos y Circunstanciados. Se definió que la metodología de las actividades fuera vía electrónica aplicando como parte de la metodología la práctica en la elaboración de los informes.
- Participé en reunión con la Encargada del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, el objetivo de la reunión fue la coordinación de la elaboración y ejecución durante el mes de diciembre del Proyecto Motivacional, Plan de Resiliencia Emocional personal, dirigida al personal administrativo, Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario y Personal del Centro de Información del Departamento.
- Apoye en la verificación de la implementación de acciones en cumplimiento del protocolo de atención de bioseguridad contra el COVID-19, instruido al personal de Atención y Servicio al usuario, en la atención de las personas que asisten al Área de Registro Central de las Personas en la sede central de RENAP.

Actividad 1.3) Apoyo en la sensibilización y formación del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.

- Apoyé la formación académica del personal administrativo del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, con el objetivo de reforzar los conocimientos del personal en los temas del Proyecto, y contar con

personal capacitado en actividades de apoyo administrativo para el Departamento.

Los temas de capacitación fueron desglosados de la siguiente forma:

ELABORACIÓN DE INFORMES:

- Redacción de informes técnicos
- Redacción de informes administrativos
- Redacción de informes Circunstanciados
- Características del informe
- Redacción y estilo

- Apoyé la formación motivacional a través del proyecto para la realización de un taller sobre elaboración del Plan de Resiliencia Emocional Personal, el cual está dirigido al personal de auxiliares de servicio al usuario, personal del Centro de Información y personal administrativo del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Apoye la motivación del personal a través de envío de mensajes motivacionales al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, del área de Auxiliares de Atención y del Centro de Información.

Actividad 1.4) Brindar apoyo en la implementación de acciones dirigidas al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, que se encuentren desempeñando sus funciones en otras oficinas Registrales.

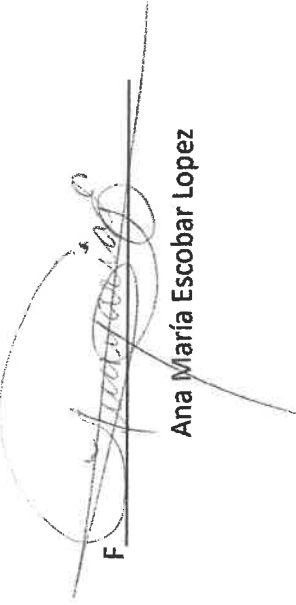
- Apoyé la motivación del personal a través del envío de información motivacional vía electrónica, y del desarrollo del Proyecto taller sobre elaboración del Plan de Resiliencia Emocional Personal, dirigida al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario de las Oficinas Registrales de: El Departamento de Escuintla, municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa Escuintla, Oficina Registral ubicada en el Centro Comercial Metronorte zona 18, Oficina Registral ubicada en la zona 01 de la ciudad capital, Oficina Registral ubicada en el municipio de Villa Nueva.

Actividad 1.5) Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Registro Central de las Personas.

- Recopilé y preparé material para la capacitación y formación sobre los temas dirigidos al personal administrativo del Departamento en cuanto a la elaboración de informes técnicos, administrativos y circunstanciados.
- Recopilé y preparé material para la ejecución del Proyecto Motivacional, Plan de Resiliencia Emocional Personal, dirigido al personal del Departamento de

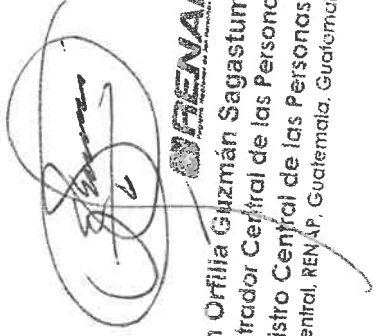
Atención y Servicio al Usuario, del área de Auxiliares de Atención, del Centro de Información y de personal de las Oficinas Registrales de: El Departamento de Escuintla, municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa Escuintla, Oficina Registral ubicada en el Centro Comercial Metronorte zona 18, Oficina Registral ubicada en la zona 01 de la ciudad capital, Oficina Registral ubicada en el municipio de Villa Nueva.

- Apoyé en la verificación de la atención brindada por el personal de atención y servicio en el área de entrega del documento personal de identificación y en el área de acceso principal por rampa.

F 

Ana María Escobar Lopez


RENAP
 Lídda. Mónica Reyes Restoh Casanova
 Subdirector de Apoyo Registral
 Registro Central de las Personas
 de Central, RENAP, Guatemala, Guatemala


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

INFORME FINAL EN CUMPLIMIENTO AL CONTRATO 078-2020.

FECHA:	31/12/2020
Periodo del servicio:	Del 09/03/2020 al 31/12/2020
Nombre del contratista:	Ana María Escobar Lopez
Número de Contrato:	078-2020
Vigencia del Contrato:	Del 09/03/2020 al 31/12/2020
Renglón Presupuestario:	029 "Otras remuneraciones de personal temporal"
Servicios :	Profesionales
Dirección quien Supervisa:	Registro Central de las Personas

PROCESOS REALIZADOS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO

1. Se realizó evaluación a las acciones y funcionamiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, con el objetivo de conocer los puntos de fortalecimiento del Departamento y mejorar la atención y servicio con calidad total a las personas usuarias de los servicios del RENAP.
2. Se elaboró y realizó taller de sensibilización sobre "Calidad Total" con el personal del área de auxiliares de atención y servicio al usuario; el personal conoció diferentes técnicas de atención y servicio, especialmente para la aplicación de la forma correcta de atención para personas con discapacidad y personas adultas mayores usuarias de los servicios del RENAP.
3. Se realizó socialización de las acciones que realiza el Departamento de Atención y Servicio al Usuario a través de la Participación en el Taller de Fortalecimiento a Registradores Departamentales, se abordó de forma personalizada la aplicación del protocolo de atención al usuario y calidad total en las Oficinas Registrales a nivel nacional.
4. Se brindó asesoría en el diseño del plan piloto para la implementación de mejores prácticas de atención y servicio al usuario, que debe ser implementada por el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario en la sede central y las Oficinas Registrales donde labora personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
5. Se elaboró Proyecto de capacitación y sensibilización sobre la aplicación del Protocolo de Atención, dirigido al personal de Atención y Servicio al Usuario, el objetivo fue la implementación vía electrónica de temas de formación y refuerzo de conocimientos

para personal del área de auxiliares de atención y servicio al usuario. El objetivo es la implementación como nuevas técnicas de atención de acuerdo a la aplicación del Protocolo de Atención del RENAP.

6. Se realizó la creación de tres grupos con la aplicación electrónica de whatsapp con el personal Auxiliares de Atención y Servicio, Centro de Información y Personal administrativo del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, surge como técnicas de aprendizaje en tiempo de COVID-19, el objetivo es la implementación vía electrónica de temas de sensibilización y retroalimentación para todo el personal del Departamento. El resultado fue la formación a distancia del personal en la implementación de técnicas de atención con calidad total y atención diferenciada para personas con discapacidad y personas adultas mayores usuarias de los servicios del RENAP.

7. Realicé la revisión del Plan de Enrolamiento del Documento de Identificación Personal DPI, el cual fue elaborado por el Registro Central de las Personas, con el aporte de las distintas Direcciones del Registro Nacional de las Personas, se realizaron recomendaciones al documento, solicitando sean incorporadas en la modificación del Plan a nivel nacional para ser ejecutado en el año 2021.

8. Se elaboró y realizó el Proyecto-Taller sobre el tema central de Trabajo en Equipo, con el objetivo de retroalimentar los conocimientos del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario del área de Centro de Información y del área de Auxiliares de Atención y Servicio. implementando vía electrónica la socialización de temas que fortalezcan los conocimientos del personal.

Los subtemas del Taller fueron los siguientes:

Trabajo en equipo

Bases del trabajo en equipo

Condiciones que deben reunir los miembros del equipo de trabajo

Diferencia entre grupo de trabajo y equipo de trabajo

Formación de equipos

Estrategias

Técnicas de trabajo

Ventajas del trabajo en equipo

Roles asignados

Cualidades de los miembros del equipo

Elementos del trabajo en equipo

Conflictos

Resolución de Conflictos

Identificando el trabajo en equipo (gráficas para el análisis).

- 06 07
9. Elaboré el Proyecto Identificación para el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, el cual tiene como objetivo que el personal cuente con un distintivo personalizado del Departamento, para promover la confianza de las personas en las consultas y gestiones que realizan de forma personal en las Oficinas Registrales del RENAP en todo el país.
 10. Presenté informe de recomendaciones de gestión del diagnóstico de necesidades y requerimientos del personal del Departamento de Atención y Servicio.
 11. Elaboré el Proyecto-Taller Motivacional sobre Autoestima, con el objetivo de apoyar la retroalimentación de los conocimientos del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario de la sede central del RENAP, implementando vía electrónica la socialización de temas que fortalezcan los conocimientos del personal.

Los subtemas del Taller fueron:

Formación del autoestima
Conociendo los niveles del autoestima
Autoconocimiento
Autoconcepto
Autoevaluación
Autorespeto
Alcanzar las metas conociendo el autoestima
Niveles del autoestima
Envío de gráficas para la participación y el análisis de cada tema.

12. Elaboré Proyecto-Taller de capacitación "Resolución de Conflictos". Con el objetivo de apoyar los conocimientos del personal en la identificación y resolución de conflictos que se presenten con los usuarios y gestiones ante RENAP.

Los subtemas del taller fueron:

Resolución de Conflictos
Causas del Conflicto
Tipos de Conflictos
Etapas
Análisis del conflicto
Asertividad en el conflicto
Técnicas de resolución de conflictos
Envío de gráficas para la participación y el análisis

13. Elaboré Proyecto-Taller sobre Trabajo en Equipo, retroalimentando los conocimientos del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario de la sede central del RENAP, del área del Centro de Información, desglosando la información en módulos de la siguiente forma:

Trabajo en equipo

Bases del trabajo en equipo

Condiciones que deben reunir los miembros del equipo de trabajo

Diferencia entre grupo de trabajo y equipo de trabajo

Formación de equipos

Estrategias

Técnicas de trabajo

Ventajas del trabajo en equipo

Roles asignados

Cualidades de los miembros del equipo

Elementos del trabajo en equipo

Conflictos

Resolución de Conflictos

Identificando el trabajo en equipo (gráficas para el análisis).

14. Apoyé el fortalecimiento de los conocimientos del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario de las Oficinas Registrales de: El Departamento de Escuintla, municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa Escuintla, Metronorte zona 18, zona 01, municipio de Villa Nueva. En el tema, formación del Autoestima.

15. Elaboré y Presenté informe de capacitaciones dirigidas al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, del área de Auxiliares de Atención y del área de Coordinación de la información.

16. Elaboré Proyecto para la retroalimentación de los conocimientos del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario de la sede central del RENAP, del área de Auxiliares de Atención y del personal del área de Coordinación de la Información; el objetivo fue conocer los Acuerdos aprobados por el Directorio del Registro Nacional de las Personas, sobre los procesos y tarifas para las diferentes gestiones que los usuarios realizan en el RENAP, enviando vía electrónica los documentos y su posterior discusión por artículos vía grupo de whatsapp. Los documentos estudiados fueron los siguientes:

Acuerdo de Directorio No.14-2020, (Reforma el artículo 12 del Acuerdo de Directorio No. 106-2014.)

Acuerdo de Directorio No. 15-2020 (Tarifario de los Servicios que Presta el Registro Nacional de las Personas RENAP.)

Acuerdo de Directorio No. 16-2020 (Reglamento de Servicios Electrónicos del Registro Nacional de las Personas.)

17. Elaboré y presente informe de capacitaciones impartidas vía electrónica, dirigidas al personal del Departamento de Atención y Servicio al usuario de la sede Central, del área de personal auxiliares de atención, personal ubicado en otras Oficinas Registrales y personal del área de Coordinación de la Información.
18. Elaboré Proyecto-Taller de capacitación sobre el tema: Elaboración de informes, dirigido al personal administrativo, con el objetivo de fortalecer los conocimientos en el personal en la redacción de dichos documentos.

Los subtemas del Proyecto fueron:

- Elaboración de Informes administrativos
- Elaboración de Informes Técnicos
- Elaboración de Informes Circunstanciados

19. Elaboré proyecto para el fortalecimiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, a través de la contratación de personal para que apoyen en la atención y servicio de las distintas oficinas registrales de la Institución, especialmente en la priorización de las oficinas con mayor afluencia de personas en la gestión de documentos.
20. Elaboré proyecto motivacional para la realización de un taller sobre elaboración del Plan de Resiliencia Emocional Personal, el cual está dirigido al personal de auxiliares de servicio al usuario, personal del Centro de Información y personal administrativo del Departamento de Atención y Servicio al Usuario. El objetivo del proyecto es contar con personal capacitado y motivado dispuesto a brindar calidad total en las acciones que realizan en la atención y servicio a las personas usuarias de los servicios ofrecidos por RENAP; tanto en la sede central como las Oficinas Registrales que cuentan con personal del Departamento. Brindando a cada participante, a través de las actividades las herramientas para fortalecer los aspectos emocionales que les permita ser cada día mejor en la atención y servicio.

Los temas fueron desglosados y ejecutados en un primer módulo de la siguiente forma:

Resiliencia Emocional

Conceptos
Autoestima
Diagnóstico FODA
Ejercicio personal.

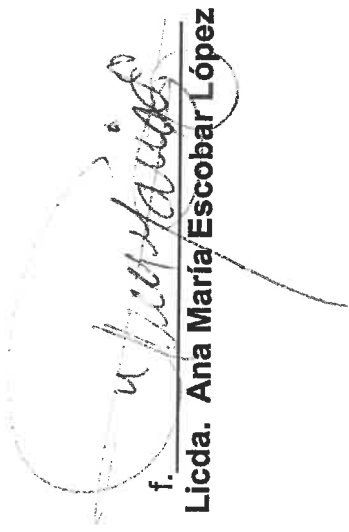
21. Apoyé en la verificación de la implementación de acciones en cumplimiento del protocolo de atención de bioseguridad contra el COVID-19, instruido al personal de Atención y Servicio al usuario, en la atención de las personas que asisten al Área de Registro Central de las Personas en la sede central de RENAP.
22. Apoyé la motivación emocional del personal a través del Taller "Fortaleciendo el amor propio" con el envío de mensajes motivacionales al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, del área de Auxiliares de Atención y del Centro de Información, y de las Oficinas Registrales de: El Departamento de Escuintla, municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa Escuintla, Oficina Registral ubicada en el Centro Comercial Metronorte zona 18, Oficina Registral ubicada en la zona 01 de la ciudad capital, Oficina Registral ubicada en el municipio de Villa Nueva.

PRODUCTOS O RESULTADOS DEL CONTRATO 078-2020.

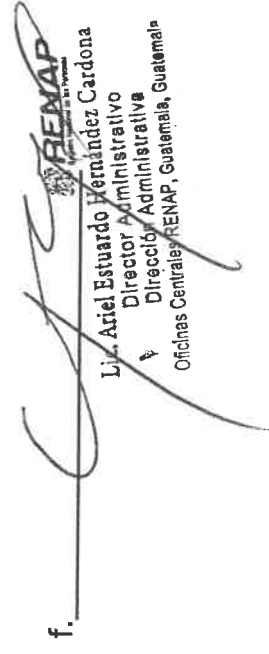
- 1.1 Se entregó Informe de Evaluación de las acciones y funcionamiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- 2.1 Se realizó taller de sensibilización sobre "Calidad Total"
- 3.1 Se realizó Taller de socialización de las acciones que realiza el Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- 4.1 Se brindó asesoría en el diseño del plan piloto para la implementación de mejores prácticas de atención y servicio al usuario.
- 5.1 Se ejecutó Proyecto de capacitación y sensibilización sobre la aplicación del Protocolo de Atención del RENAP.
- 6.1 Se realizó la creación de tres grupos de trabajo con la aplicación electrónica de whatsApp con el personal Auxiliares de Atención y Servicio, Centro de Información y Personal administrativo del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- 7.1 Se entregó informe de la revisión del Plan de Enrolamiento del Documento de Identificación Personal DPI.

- 8.1 Se realizó Taller sobre el tema central Trabajo en Equipo, con personal Auxiliares de Atención y Centro de Información.
- 9.1 Se entregó el Proyecto Identificación para el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- 10.1 Se entregó informe de recomendaciones de gestión del diagnóstico de necesidades y requerimientos del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- 11.1 Se realizó Taller Motivacional sobre Autoestima con personal Auxiliares de Atención y Centro de Información.
- 12.1 Se realizó Taller de capacitación "Resolución de Conflictos" con personal del Centro de Información.
- 14.1 Se realizó Taller sobre Autoestima, con personal ubicado en las Oficinas Registrales de: El Departamento de Escuintla, municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa Escuintla, Metronorte zona 18, zona 01, municipio de Villa Nueva.
- 15.1 Se realizó Taller de capacitación sobre la actualización de: Acuerdo de Directorio No.14-2020, Acuerdo de Directorio No. 15-2020 y Acuerdo de Directorio No. 16-2020. Dirigido a todo el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- 16.1 Presenté informe de capacitaciones impartidas vía electrónica, dirigidas al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario de la sede Central, del área de personal auxiliares de atención, personal ubicado en otras Oficinas Registrales y personal del área de Coordinación de la Información.
- 17.1 Se realizó Taller de capacitación sobre el tema "Elaboración de informes", dirigido al personal administrativo.
- 18.1 Entregué propuesta de proyecto para la contratación de personal.
- 19.1 Se realizó Taller motivacional para la elaboración del Plan de Resiliencia Emocional Personal, dirigido a todo el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- 20.1 Se realizó la confirmación de la implementación del protocolo de atención de bioseguridad contra el COVID-19.
- 21.1 Se realizó el Taller "Fortaleciendo el amor propio" con el envío de mensajes motivacionales al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, del área de Auxiliares de Atención y del Centro de Información. Y de las Oficinas Registrales de: El

Departamento de Escuintla, municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa Escuintla, Oficinas Registrales ubicadas en el departamento de Guatemala, en el Centro Comercial Metronorte zona 18, Oficina Registral ubicada en la zona 01 de la ciudad capital, Oficina Registral ubicada en el municipio de Villa Nueva.

f. 
Licda. Ana María Escobar López

f. 
REINAP
Caren Orfilla Guzmán Sagastume
Registrador Central de las Personas
Registro Central de las Personas
Sede Central, RENAP, Guatemala, Guatemala

f. 
REINAP
Lj. Ariel Estuardo Hernández Cardona
Director Administrativo
Dirección Administrativa
Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala



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

Factura Pequeño Contribuyente (FPEQ)	
EMISIÓN	
Fecha Emisión:	21/12/2020 09:41:50
Emisor:	1425994K - ANA MARIA, ESCOBAR LOPEZ
Establecimiento:	1 - ANA MARIA ESCOBAR LOPEZ
Receptor:	52469050 - REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-
Monto Total:	GTQ 10,000
No. de acceso:	
Autorización:	766400C8-69DF-4CCC-A107-591B5A77A406
Serie:	766400C8
Número del DTE:	1776241868
	ACEPTACIÓN SAT
Acuse de recibo:	FCID0000000141049613120794048990996616415265064232373180924196812773410
Fecha de la consulta:	08/12/2020 12:51:56

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

