

82. (13)

### Informacion del DTE



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

EMISION	
Fecha Emisión:	20/12/2021 00:28:53
Emisor:	89587839 - NELSON JOSÉ GUSTAVO, GARCÍA MORALES
Establecimiento:	1 - SERVICIOS NELSON GARCIA
Receptor:	52469050 - REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-
Monto Total:	GTQ 8,000
No. de acceso:	
CERTIFICACION	
Autorización:	BF10BADD-C966-41FC-9D48-76C387899487
Url:	BF10BADD
Número del DTE:	3378921980
ACERTACION SAT	
Acuse de recibo:	FCID202120211201T12:28:5406:00BF10BADDC96641FC9D4876C387899487
Fecha de la consulta:	01/12/2021 13:11:19

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

12

# Factura Pequeño Contribuyente

**NELSON JOSÉ GUSTAVO, GARCÍA MORALES**  
 Nit Emisor: 89587839  
**SERVICIOS NELSON GARCIA**  
**AVENIDA INGRESO 5-011 BARRIO SANTIAGO, zona 3, Chiquimulilla,**  
**SANTA ROSA**  
 NIT Receptor: 52469050  
 Nombre Receptor: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-

**NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:**  
**BF10BADD-C966-41FC-9D48-76C387899487**  
**Serie: BF10BADD Número de DTE: 3378921980**  
**Numero Acceso:**

Fecha y hora de emision: 20-dic-2021 12:28:53  
 Fecha y hora de certificación: 01-dic-2021 00:28:54  
 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. 082-2021	8,000.00	0.00	8,000.00	
<b>TOTALES:</b>					0.00	8,000.00	

\* No genera derecho a crédito fiscal

Datos del certificador

Superintendencia de Administracion Tributaria NIT: 16693949



*Cancelado*

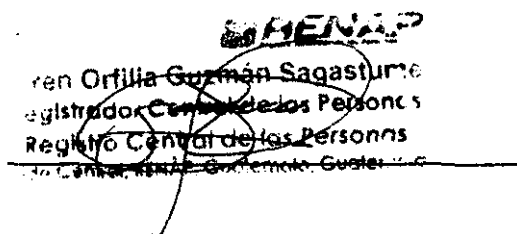
*[Handwritten signature]*

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

*[Handwritten mark]*

**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.

  
ren Ortilia Guzmán Sagastume  
Registrador Central de las Personas  
Vo. Bo. Registro Central de las Personas  
Calle Central de las Personas, Guayaquil

17 2

**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>Nelson José Gustavo García Morales</b>
<b>Número de Contrato:</b>	<b>082-2021</b>
<b>Vigencia del Contrato:</b>	<b>Del 01/03/2021 al 31/12/2021</b>
<b>Reglón Presupuestario:</b>	<b>029 "Otras remuneraciones de personal temporal"</b>
<b>Servicios :</b>	<b>Servicios Técnicos</b>
<b>Dirección quien Supervisa:</b>	<b>Registro Central de las Personas</b>

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

**1.-Actividad 1.5) Brindar apoyo en la atención y servicio presencial al usuario en la Sede Central del RENAP u Oficinas donde se requiera y/o Centro de Información.**

- Brindé apoyo a los Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario, en donde atendí a usuarios que visitaron la Oficina 253 Villa Nueva, ubicado en Centro Comercial Pradera Express, 1ra Calle 3-87 Villa Nueva, realizando las actividades siguientes:

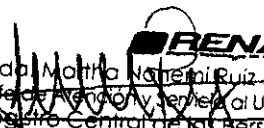
- ✓ Atención y orientación prioritaria para adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas.
- ✓ Apoyo en el llenado de formularios.
- ✓ Direccionar a usuario para distintos trámites.
- ✓ Emisión de tickets a usuarios.
- Apoyé a los Auxiliares y/o Monitores de Atención y Servicio al Usuario, en la depuración de filas e ingreso de usuarios a la oficina con el fin de cumplir las medidas de bioseguridad.


Se hace la observación que los datos de la actividad 1.5 se respaldan en el **No. de Referencia 45** (Anexo I)


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

- Brindé apoyo en el Departamento de Atención y Servicio al Usuario en la cual colaboré en la gestión de firmas, seguimiento y entrega de oficios a distintas Direcciones. (Anexo II)
- F  
A

F   
**Nelson José Gustavo García Morales**  
**Asesor Técnico**

  
Licda. Martha Noheми Ruiz Prado  
Jefe de Atención y Servicio al Usuario  
Registro Central de las Personas  
RENAP, Guatemala  
F **Licda. Martha Noheми Ruiz Prado**  
**Jefe de Atención y Servicio al Usuario**

F   
**Licda. Mónica René Recinos Casanova**  
**Subdirectora de Apoyo Registral**  
Registro Central de las Personas  
de Central, RENAP, Guatemala, Guatemala

  
Vo. **Licda. Caren Osfilla Guzmán Sagastume**  
Registrador Central de las Personas  
Registro Central de las Personas  
RENAP, Guatemala, Guatemala



(9) (10)

**INFORME FINAL EN CUMPLIMIENTO AL CONTRATO 082-2021.**

<b>FECHA:</b>	<b>31/12/2021</b>
<b>Periodo del servicio:</b>	<b>Del 01/03/2021 al 31/12/2021</b>
<b>Nombre del contratista:</b>	<b>Nelson José Gustavo García Morales</b>
<b>Número de Contrato:</b>	<b>082-2021</b>
<b>Vigencia del Contrato:</b>	<b>Del 01/03/2021 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 la elaboración y revisión de informes y otros documentos emitidos por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario;</p>
<p>2.- Apoyé en el seguimiento a requerimientos que realizó el Registro Central de las Personas al Departamento de Atención y Servicio al Usuario;</p>
<p>3.- Apoyé en fortalecer las actividades de los Operadores del Centro de Información, Monitores de Atención y Servicio al Usuario y Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario y demás personal designado en el Departamento de Atención y Servicio al Usuario en sus distintas ubicaciones, con relación al cumplimiento del Protocolo para la Atención a Usuarios que solicitan servicios del RENAP u Oficinas donde se requirió y/o Centro de Información;</p>
<p>4.- Identifiqué los obstáculos y limitantes de cada instancia abordada a efecto de plantear propuestas de solución de diferentes indoles para el buen funcionamiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, ejecutando las gestiones que se pudieron realizar con los recursos que se tuvo disponible;</p>
<p>5.- Brindé apoyo en la atención y servicio presencial al usuario en la Sede Central del RENAP u Oficinas donde se requirió y/o Centro de Información;</p>
<p>6.- 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>7.- Participé en reuniones y eventos por delegación del Registro Central de las Personas;</p>
<p>8.- Realicé otras actividades que se me fueron asignadas por el Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario y/o autoridades del Registro Central de las Personas, en relación a los servicios contratados.</p>

**PRODUCTOS O RESULTADOS DEL CONTRATO 082-2021.**

<p>- Se identificó las debilidades en el área de atención presencial del Departamento de Atención y Servicio al Usuario por lo que se brindó las respectivas recomendaciones para fortalecer la atención al usuario de manera presencial en la Sede Central de RENAP,</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

asimismo fueron remitidas a través de oficio sin número.

- Se llevo el proceso de creación de un libro jurídico que llevo artículos de Leyes, Códigos y Reglamento, esto para fortalecer al personal que integra el Centro de Información, asimismo que puedan realizar con éxito su labor brindando información que solicitan los Usuarios por los diferentes medios de comunicación diseñadas para el efecto.
- De acuerdo al Plan Operativo Anual -POA- del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, se me asigno que realizara y organizara reuniones con el personal del Departamento antes mencionado, por lo cual se le dio seguimiento para poder ejecutar las reuniones en los meses de Mayo y Septiembre del presente año, con el objetivo de fortalecer las competencias y mejorar la atención brindada a los usuarios, en el cual fueron presentados los avances de la organización para ejecutar las reuniones en las diferentes fechas establecidas.
- Apoyé en la Atención y Servicio al Usuario en la Sede Central del RENAP, brindando información a los diferentes usuarios que se hicieron presentes, resolviendo sus dudas y guiándolos a las ventanillas correspondiente para realizar sus trámites respectivos.
- Apoyé a realizar y revisar oficios de Reporte diario del Centro de Información.
- Realicé un recorrido por las diferentes áreas de las instalaciones de Sede Central de Renap, durante los primeros días y recabé información del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Realicé un proyecto de acuerdo al Plan Operativo Anual -POA- del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, por lo cual se presentó el proyecto de las reuniones y con las propuestas de establecimientos que llenaron los requisitos y presupuestos detallados para que se ejecutará las reuniones en mención los días viernes 21 de Mayo del presente año, donde quedé a la espera de la respuesta; de que establecimiento sería el elegido para que se realizara la actividad, posterior darle el seguimiento de coordinación con el establecimiento elegido.
- Apoyé en la revisión de Oficios de Cargo y Descargo de Bienes, que posteriormente estos documentos fueron trasladados al Departamento de Inventarios.
- Realicé informe los días lunes donde contenía datos estadísticos de la atención a los usuarios atendidos por las diferentes vías de comunicación diseñadas para el efecto.
- Realicé informe los días martes donde contenía datos estadísticos de la atención a los usuarios de manera presencial y no presencial en las diferentes Oficinas del RENAP a nivel nacional.
- Realicé un documento dirigido al Lic. Juan Ramiro Toledo Montenegro, Subdirector de Registro Central de las Personas, en el cual iba detallado con los datos estadísticos sobre el monitoreo de

quejas en el mes de marzo del presente año, las cuales fueron interpuestas en los libros de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en todas las Oficinas de RENAP a nivel nacional.

- Realicé un documento dirigido al Ing. José Daniel Girón Miranda, Director de Informática y Estadística, en el cual se solicitó hacer las respectivas modificaciones a la "Guía de Usuarios de Sistema de Quejas", para que los usuarios se les hiciera más accesible al momento de interponer una queja en el manual antes mencionada.
- Realicé un Plan de Actividades Recreativas con el objetivo de fortalecer las competencias del personal del Centro de Información mediante dinámicas, también el objetivo fue motivar al personal y tuvieron una sana diversión aprendiendo y jugando mediante juegos que dejaron un aprendizaje sobre la información que se le brinda a los usuarios que se comunican en las diferentes vías de comunicación diseñadas para el efecto.
- Realicé informes los días martes donde se trasladó datos estadísticos de la atención a los usuarios de manera presencial y no presencial en las oficinas de -RENAP- a nivel nacional.
- Realicé un documento dirigido al Lic. Juan Ramiro Toledo Montenegro, Subdirector de Registro Central de las Personas, trasladando el Documento de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software DERCAS, del Modulo de Quejas y Reclamos de la Dirección de Procesos, por lo que se solicitó el análisis, revisión y observaciones en caso correspondiera.
- Realicé un documento dirigido al Ing. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera, Director Ejecutivo de Registro Nacional de las Personas -RENAP-, en el cual en conjunto con el Departamento de Registro Civil de las Personas, se presentó un documento con el informe de quejas presentadas en el Libro de Quejas, extendido por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- u otros medios.
- Elaboré el MEMORÁNDUM RCP-SAR-DASU-071-2021, dirigido a Operadores del Centro de Información, en el cual se trasladó la Guía de Usuario de Sistema de Quejas, a efecto que fuera utilizada, para la recepción, monitoreo y solución de quejas interpuestas por los usuarios.
- Realicé un proyecto que en su contenido hizo referencia a la creación de un Plan de Actividades Recreativas, que fue ejecutado con el personal del Centro de Información, con el objetivo de fortalecer las competencias del personal del Centro de Información, se fomentó el trabajo en equipo y se puso en práctica sus habilidades y destrezas mediante a dinámicas que se realizaron, se ejecutó el 11 de junio al 27 de Agosto, en días rotativos y diferentes horarios.
- Realicé un proyecto de acuerdo al Plan Operativo Anual -POA-, del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, a efecto de realizar y organizar reuniones con el personal del Departamento antes

7  
8  
J  
A



G  
A

mencionado, por lo cual se presentó el proyecto con la propuesta de que las reuniones fueran de manera virtual por medio de la herramienta Teams, dichas reuniones de ser aprobadas se ejecutarían en las fechas 18 y 25 de junio del presente año, con la finalidad de fortalecer las competencias del personal, también que contaran con información actualizada para que pudieran utilizarla al momento de realizar sus labores diarias brindando información a los usuarios de manera presencial y por los diferentes medios de comunicación diseñados para el efecto.

- Realicé informes los días martes donde se trasladó datos estadísticos de la atención a los usuarios de manera presencial y no presencial en las oficinas de -RENAP- a nivel nacional.
- Realicé un documento dirigido a Licda. Caren Orfilia Guzmán Sagastume, Registrador Central de las Personas, en cual se solicitó de su apoyo a efecto de designar al personal que considerará idóneo para participar como expositor en las reuniones con el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, como finalidad principal de fortalecer las competencias esto en seguimiento al Eje 3: Servicio de Calidad del Plan Estratégico 2018-2022, en el cual se programó en el Plan Operativo Anual -POA-, que fueran realizadas en las fechas 15 de julio, 05 y 26 de agosto y 09 de septiembre del 2021.
- Realicé un documento dirigido al Lic. Juan Ramiro Toledo Montenegro, Subdirector de Registro Central de las Personas, en donde se solicitó de su apoyo a efecto de designar al personal que considerará idóneo para participar como expositor en las reuniones con el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, como finalidad principal de fortalecer las competencias esto en seguimiento al Eje 3: Servicio de Calidad del Plan Estratégico 2018-2022, en el cual se programó en el Plan Operativo Anual -POA-, que fueran realizadas en las fechas 15 de julio, 05 y 26 de agosto y 09 de septiembre del 2021.
- Realicé un documento dirigido al Licda. María Licet Morán Aldana, jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, en donde se solicitó de su apoyo a efecto de designar al personal que considerará idóneo para participar como expositor en las reuniones con el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, como finalidad principal de fortalecer las competencias esto en seguimiento al Eje 3: Servicio de Calidad del Plan Estratégico 2018-2022, en el cual se programó en el Plan Operativo Anual -POA-, que fueran realizadas en las fechas 15 de julio, 05 y 26 de agosto y 09 de septiembre del 2021.
- Realicé un documento dirigido a Licda. Caren Orfilia Guzmán Sagastume, Registrador Central de las Personas, en donde se solicitó de su apoyo para la asignación de presupuesto para cubrir gastos y poder adquirir una refacción y un pin personalizado, para ser entregados al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, con el objeto de realizar un incentivo para el personal del Departamento antes mencionado, durante las reuniones que estaban planificadas en las fechas 15 de julio, 05 y 26 de agosto y 09 de

septiembre del 2021.

- Elaboré un documento dirigido al Lic. Juan Ramiro Toledo Montenegro, Subdirector de Registro Central de las Personas, a través del cual se autorizó una prórroga para hacer entrega de la presentación y evaluación para ser aplicada al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Brindé apoyo a los Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario, en donde atendí a 175 usuarios que visitaron la Sede Central del RENAP, brindando información que fuera requerida, asimismo los guíe a las ventanillas correspondientes de Atención y Servicio al Usuario, para que realizaran las gestiones respectivas.
- Realicé informes los días martes donde se trasladó datos estadísticos de la atención a los usuarios de manera presencial y no presencial en las oficinas de -RENAP- a nivel nacional.
- Realicé un documento dirigido a Licenciada Mónica Reneé Recinos Casanova, Subdirector de Apoyo Registral, por medio de Oficio RCP-SAR-DASU-1672-2021, en donde se instruyó al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario sobre la manera correcta de proceder para dar solución a las quejas de los usuarios que fueran planteadas en el Libro de la DIACO, y del cumplimiento del Protocolo para la atención a usuarios que solicitarán los servicios del -RENAP-.
- Realicé un documento para autoevaluación que fue ejecutado con el personal del Centro de Información, esto con el fin de poder diagnosticar su rendimiento y la comunicación que tienen con sus compañeros.
- Elaboré el MEMORÁNDUM RCP-SAR-DASU-094-2021, dirigido para el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, con el propósito de dar instrucciones que deben tomar en cuenta el Protocolo para Atención a Usuarios que solicitan los servicios del -RENAP-, y de cómo se debe dar una solución inmediata a las quejas que los usuarios reportan en el Libro de la DIACO, a efecto que se consigne oportunamente la solución brindada, debidamente firmada y sellada.
- Brindé apoyo a los Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario, en donde atendí a 116 usuarios que visitaron la Oficina del RENAP No. 001, ubicada en 9ª Calle 0-05 Zona 1, Ciudad Guatemala, brindando información que fuera requerida, guiándolos a las ventanillas correspondientes, para que realizaran las gestiones respectivas.
- Con autorización de la encargada del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, realicé una visita a la Oficina de RENAP No. 001, ubicada en la 9ª Calle 0-05 Zona 1, Ciudad Guatemala, en el cual en dicha visita hice un diagnóstico y enlistar las deficiencias en el interior y exterior de la Oficina y se tomaron fotografías como medio de prueba.
- De la visita realizada a la Oficina de RENAP No. 001, ubicada en la 9ª Calle 0-05 Zona 1, Ciudad Guatemala, enlistando las deficiencias

(4)  
(8)

encontradas en el interior y exterior de la Oficina y fotografías como medio de prueba, elabore un informe con los resultados encontrados, asimismo se hicieron las respectivas recomendaciones para poder darle una pronta solución con el objetivo de darle una mejor atención a los usuarios que se presentan a la referida Oficina donde solicitan los servicios del RENAP.

- Participe en la reunión virtual el día jueves 05 de agosto del presente año por medio de la herramienta Google Meet, denominada "Reuniones con el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario", para fortalecer las competencias y mejorar la atención brindada a los usuarios.
- Realicé informes los días martes donde se trasladó datos estadísticos de la atención a los usuarios de manera presencial y no presencial en las oficinas de -RENAP- a nivel nacional.
- Elaboré el informe diario en cual se dio a conocer datos estadísticos de atención a los usuarios por medio de las distintas vías de comunicación que se manejan en el Centro de Información del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Realicé un documento dirigido a Ingeniero José Daniel Girón Miranda, Director de Informática y Estadística, en el cual se solicitó un listado desglosando por día, mes y año, la fecha de nacimiento de los usuarios, cabe mencionar que la información que se requirió, fue para utilizar en las notificaciones de cumpleaños a usuarios que vencerá su Documento Personal de Identificación -DPI-, mediante el sistema Interactive Voice Response -IVR-.
- Elaboré un documento dirigido a Subdirección de Registro Central de las Personas, en el cual hace referencia que el informe semanal es para informar a Dirección Ejecutiva sobre el seguimiento brindado a las quejas interpuestas por los usuarios por medio de los libros de la DIACO, y el informe mensual es realizado con el objeto de monitorear las quejas presentadas y uso de los libros de Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, que se encuentran en las oficinas y Auxiliaturas del Registro Nacional de las Personas -RENAP- a nivel nacional, asimismo verificar la cantidad de hojas que fueron utilizadas en el mismo, así como la cantidad de hojas disponibles, con el objeto de que las Oficinas no se quedaran sin libros.
- Brindé apoyo a los Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario, en donde atendí a 727 usuarios que visitaron la Oficina del RENAP No. 188, ubicada en 11ª Calle 05-59 Zona 9, Ciudad Guatemala, brindando información que fuera requerida, guiándolos a las ventanillas correspondientes, para que realizaran las gestiones respectivas.
- Realicé informes los días martes donde se trasladó datos estadísticos de la atención a los usuarios de manera presencial y no presencial en las oficinas de -RENAP- a nivel nacional.
- Participé en la Reunión Virtual el día miércoles 29 de septiembre del


presente año por medio de la herramienta Google Meet, denominada "Reuniones virtual para dar a conocer el IV Modulo de la Contraloría General de Cuentas".


- Elaboré una matriz en donde se realizo la investigación a través del sistema POINTER sobre los estatus de DPI de usuarios que tuvieron atrasos sobre el avance de su impresión, también se les notificó por medio de un llamada telefónica a los usuarios que se hicieran presente a las oficinas donde solicitaron su DPI e iniciar nuevamente el proceso de solicitud de su Documento Personal de Identificación -DPI-.
- Elaboré una matriz en el cual se da a conocer los insumos que se cuenta en el Centro de Información para el uso del personal y poder brindar una excelente atención a los usuarios por medio de los diferentes medios de comunicación diseñados para el efecto, por lo que se le dio seguimiento respectivo para que Dirección Administrativa tenga conocimiento sobre todos los insumos que se contaba para el traslado correspondiente a las nuevas instalaciones donde estará ubicado el Centro de Información.
- Brindé apoyo a los Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario, en donde atendí a 80 usuarios que visitaron la Sede Central de RENAP, ubicado en Calzada Roosevelt 13-46 Zona 7, Ciudad Guatemala, brindando información que fuera requerida, guiándolos a las ventanillas correspondientes, para que realizaran las gestiones respectivas.
- Brindé apoyo a los Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario, en donde atendí a usuarios que visitaron la Oficina 253 Villa Nueva, ubicado en Centro Comercial Pradera Express, 1ra Calle 3-87 Villa Nueva, brindando información que fuera requerida, guiándolos a las ventanillas correspondientes, para que realizaran las gestiones respectivas.
- Apoyé al Señor Mario Andres Soria López, del Centro de Información, en la instalación de teléfonos celulares Iphone en las diferentes ventanillas de Atención y Servicio al Usuario, relacionado al Plan Piloto del "Proyecto de Encuestas a través de aplicación Móvil" con el propósito de que los usuarios respondieran una serie de preguntas utilizando el teléfono celular, asimismo evaluar el servicio que se les brindó en la ventanilla donde asistió para realizar su tramite respectivo.
- Brindé apoyo en el Departamento de Atención y Servicio al Usuario en la cual colaboré en la gestión de firmas, seguimiento y entrega de oficios a distintas Direcciones.
- Apoyé al Señor Mario Andres Soria López, del Centro de Información, en el retiro de teléfonos celulares Iphone en las diferentes ventanillas de Atención y Servicio al Usuario, relacionado al Plan Piloto del "Proyecto de Encuestas a través de aplicación Móvil", con el cual el objetivo fue medir si se cumplió de manera satisfactoria en los Usuarios la atención que se le brindó en la ventanilla donde realizo

2 2

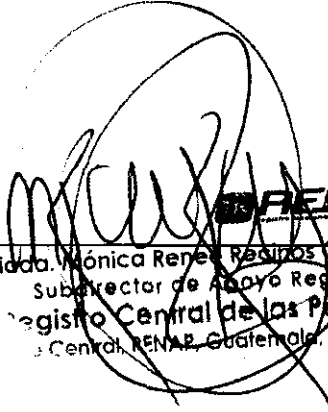
su tramite respectivo, asimismo diagnosticar las deficiencias que cuenta el personal respecto al servicio y la atención que se brinda a los usuarios.


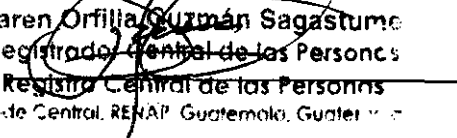
- Brindé apoyo a los Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario, en donde atendí a usuarios que visitaron la Oficina 253 Villa Nueva, ubicado en Centro Comercial Pradera Express, 1ra Calle 3-87 Villa Nueva, realizando las actividades siguientes:
  - ✓ Atención y orientación prioritaria para adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas.
  - ✓ Apoyo en el llenado de formularios.
  - ✓ Direccionar a usuario para distintos trámites.
  - ✓ Emisión de tickets a usuarios.
- Brindé apoyo en el Departamento de Atención y Servicio al Usuario en la cual colaboré en la gestión de firmas, seguimiento y entrega de oficios a distintas Direcciones.

f. 

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

**Nelson José Gustavo García Morales**

f.   
 Licda. Mónica René Resinos Casanova  
 Subdirector de Apoyo Registral  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central, RENAP, Guatemala, Guatemala

1  
  
 Caren Orfilia Guzmán Sagastume  
 Registradora Central de las Personas  
 Vo. Bo.   
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central, RENAP, Guatemala, Guatemala

f.   
  
 Lic. Carlos Federico Ortíz Ortíz  
 Director Administrativo  
 Dirección Administrativa  
 Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala  
**Lic. Carlos Federico Ortíz Ortíz**  
**Director Administrativo**





DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD  
UNIDAD DE INVENTARIOS

No. Correlativo: 2021- 817

### SOLVENCIA DE INVENTARIOS

**Nombre del Empleado:** Nelson José Gustavo García Morales **Id Empl:** 11129  
**Código Empleado:**  
**CUI:** 2808586040608  
**NIT:** 89587839  
**Cargo:** Técnico de Atención y Servicio al Usuario  
**Dependencia:** Registro Central de las Personas **Id Depend:** 681

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



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

  
Firma del Empleado

  
Firma de Analista Financiero

THE  
MOUNTAIN  
VIEW  
CAMP  
AND  
THE  
MOUNTAIN  
VIEW  
CAMP  
AND  
THE  
MOUNTAIN  
VIEW  
CAMP