



# GUÍA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL PORTAL SOCIAL

---


## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

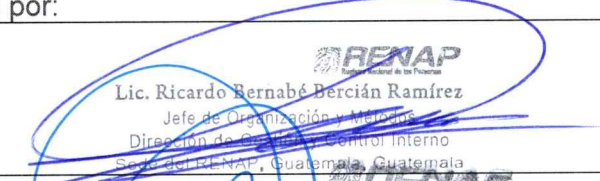

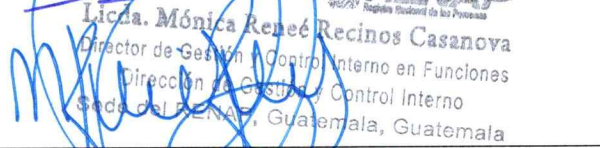

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

FECHA DE EMISIÓN	Agosto 2023
CÓDIGO	GUI-DA-01-2023
VERSIÓN	05

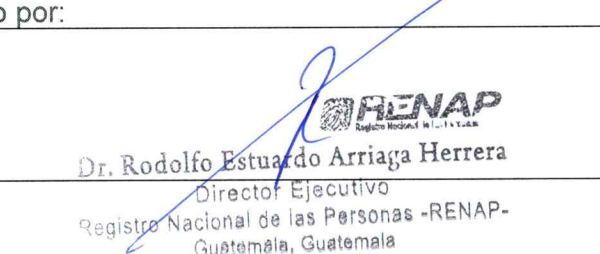



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
 GUÍA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL PORTAL SOCIAL  
 VERSIÓN 05: GUI-DA-01-2023

Elaborado por:	
Ing. Otto Fernando Hernández Barillas Profesional de Organización y Métodos	

Revisado por:	
Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez Jefe de Organización y Métodos	 <p style="font-size: small; text-align: center;">                   Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez                  Jefe de Organización y Métodos                  Dirección de Gestión y Control Interno                  Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala             </p>
Licda. Mónica Reneé Recinos Casanova Director de Gestión y Control Interno en Funciones	 <p style="font-size: small; text-align: center;">                   Licda. Mónica Reneé Recinos Casanova                  Director de Gestión y Control Interno en Funciones                  Dirección de Gestión y Control Interno                  Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala             </p>

Validado por:	
Licda. Katherine Michelle Rosales Calvillo Jefe de Servicios Electrónicos	 <p style="font-size: small; text-align: center;">                   Departamento de Servicios Electrónicos                  Dirección Administrativa                  Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala             </p>
Lic. César Oswaldo Aceytuno Aceytuno Subdirector Administrativo	 <p style="font-size: small; text-align: center;">                   Mgtr. Cesar Oswaldo Aceytuno Aceytuno                  Subdirector Administrativo                  Dirección Administrativa                  Sede del RENAP Guatemala, Guatemala             </p>
Lic. Julio Adrián Velásquez Aguilar Director Administrativo	 <p style="font-size: small; text-align: center;">                   Lic. Julio Adrián Velásquez Aguilar                  Director Administrativo                  Dirección Administrativa                  Sede del Renap, Guatemala, Guatemala             </p>

Aprobado por:	
Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera Director Ejecutivo	 <p style="font-size: small; text-align: center;">                   Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera                  Director Ejecutivo                  Registro Nacional de las Personas -RENAP-                  Guatemala, Guatemala             </p>

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
GUATEMALA, C.A.**

**ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-579-2023**

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-**

**CONSIDERANDO:**

Que conforme la literal a) del artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las entidades autónomas actúan por delegación del Estado; en ese sentido los artículos 1 y 8 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, preceptúan que el Registro Nacional de las Personas es una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Son órganos del Registro: a) Directorio; b) Director Ejecutivo; c) Consejo Consultivo; d) Oficinas Ejecutoras; e) Direcciones Administrativas.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con los artículos 19, 20 literales a) y m) y 44 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo es el superior jerárquico administrativo, quien ejerce la representación legal y es el encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad; son funciones del Director Ejecutivo, cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Institución, así como las leyes y reglamentos; y todas aquellas que sean necesarias para que la Institución alcance plenamente sus objetivos. La Dirección Administrativa estará a cargo de organizar y ejecutar las actividades administrativas de la Institución. Propone al Directorio del RENAP, por medio del Director Ejecutivo, la política en la administración y control de los recursos humanos, financieros y materiales.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 73 y 88 del Acuerdo de Directorio número 22-2023 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, la Subdirección Administrativa, es la dependencia encargada de planificar, gestionar, coordinar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con los procesos de seguridad, compras, servicios generales, almacén, mantenimiento, servicios básicos, archivo y gestión documental, prestación de servicios electrónicos, de conformidad con las políticas, lineamientos y disposiciones en el ámbito legal que corresponda; el Departamento de Servicios Electrónicos, es la dependencia encargada de recibir y gestionar las solicitudes que presenten instituciones públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales, nacionales o internacionales y los ciudadanos, respecto a la prestación de los servicios electrónicos que brinda el Registro Nacional de las Personas, así como el responsable de desarrollar actividades de introducción, lanzamiento y promoción de los servicios electrónicos. Asimismo, el Director Ejecutivo

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7  
SEDE DEL RENAP

, PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gob.gt](http://www.renap.gob.gt)



tiene la facultad de aprobar los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del RENAP.

**CONSIDERANDO:**

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó la aprobación de la "GUÍA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL PORTAL SOCIAL", versión 05, de la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas, la cual tiene como objetivo proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para gestionar y atender las solicitudes de las Instituciones Públicas que integran el Gabinete Específico de Desarrollo Social en lo que respecta a las consultas de información de identidad biográfica de las personas que podrían ser beneficiadas por alguno de los programas sociales.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerado, normas legales citadas y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 153 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 8, 19, 20 literales a) e) y m), 43, 44 y 46 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 66, 67, 73, 82, 83, 86 y 88 del Acuerdo de Directorio Número 22-2023, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

**ACUERDA:**

**Artículo 1. APROBAR** bajo la estricta responsabilidad de la Dirección Administrativa, el contenido formulado por el Departamento de Servicios Electrónicos, dentro del documento denominado "GUÍA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL PORTAL SOCIAL", versión 05, de la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas.

**Artículo 2.** Se derogan todas las disposiciones anteriores que regulen la materia o que se opongan a la presente Guía.

**Artículo 3.** Se instruye a las Direcciones involucradas, para que una vez se encuentre notificado el presente Acuerdo, se realicen las diligencias necesarias a efecto de hacer posible la ejecución del mismo.

**Artículo 4.** Notifíquese a todas las Oficinas Ejecutoras, Direcciones Administrativas y Dependencias de Apoyo del Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas, por medio de la Secretaría General de la Institución.

**Artículo 5.** El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Dado en la ciudad de Guatemala, el dos de octubre de dos mil veintitrés



**Doctor Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera**  
Director Ejecutivo

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7  
SEDE DEL RENAP

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gov.gt](http://www.renap.gov.gt)

## Contenido

<b>1.</b>	<b>Objetivo.....</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>Campo de aplicación .....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Base legal .....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>Monitoreo y seguimiento.....</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Creación de usuario del “Portal Social” .....</b>	<b>7</b>
5.1.	Directrices para la creación de usuario del “Portal Social” .....	7
5.2.	Esquema para la creación de usuario del Portal Social .....	9
<b>6.</b>	<b>Proceso de “Consulta Social” .....</b>	<b>10</b>
6.1.	Directrices para el proceso de “Consulta Social” .....	10
6.2.	Esquema para el proceso de “Consulta Social” .....	12
<b>7.</b>	<b>Proceso de actualización de correo electrónico registrado y/o reinicio de contraseña para los usuarios del “Portal Social” .....</b>	<b>13</b>
7.1.	Directrices para el proceso de actualización de correo electrónico registrado y/o reinicio de contraseña para los usuarios del “Portal Social” .....	13
7.2.	Esquema para el proceso de actualización de correo electrónico registrado y/o reinicio de contraseña para los usuarios del “Portal Social” .....	14
<b>8.</b>	<b>Gestión de consultas o dudas sobre el uso del “Portal Social” .....</b>	<b>15</b>
8.1.	Directrices para la gestión de consultas o dudas sobre el uso “Portal Social” .....	15
8.2.	Esquema para la gestión de consultas o dudas sobre el uso del “Portal Social” .....	16
<b>Anexo 1. Boleta de solicitud de usuario Portal Social.....</b>		<b>17</b>
<b>Control de cambios.....</b>		<b>19</b>

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

## 1. Objetivo

Proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para gestionar y atender las solicitudes de las Instituciones Públicas que integran el Gabinete Específico de Desarrollo Social en lo que respecta a las consultas de información de identidad biográfica de las personas que podrían ser beneficiadas por alguno de los programas sociales.

## 2. Campo de aplicación

La presente Guía es de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores del Departamento de Servicios Electrónicos de la Subdirección Administrativa de la Dirección Administrativa; asimismo, para los trabajadores involucrados, quienes deben observar las directrices y lineamientos establecidos.

## 3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo Gubernativo número 11-2019 del Presidente de la República, a través del cual se crea el Gabinete Específico de Desarrollo Social, como parte del Organismo Ejecutivo.
- Acuerdo de Directorio número 15-2020 del Registro Nacional de las Personas, Tarifario de los servicios que presta el Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Acuerdo de Directorio número 16-2020 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Servicios Electrónicos del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 22-2023 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.

## 4. Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad de esta Guía, el Jefe de Servicios Electrónicos, el Subdirector Administrativo y el Director Administrativo deberán solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

## 5. Creación de usuario del “Portal Social”

### 5.1. Directrices para la creación de usuario del “Portal Social”

- 5.1.1. Los integrantes del Gabinete Específico de Desarrollo Social que tengan a su cargo programas sociales podrán utilizar el servicio del “Portal Social”<sup>1</sup>.
- 5.1.2. La máxima autoridad de la Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social deberá solicitar por medio de oficio la creación de los usuarios para acceder al “Portal Social”, adjuntando los documentos siguientes:
- “Boleta de solicitud de usuario Portal Social” (ver anexo 1), la cual tendrá que ser completada en su totalidad y disponer de las firmas que se requieren.
  - Fotocopia simple del Documento Personal de Identificación -DPI-, del nombramiento y acta de toma de posesión de la máxima autoridad de la Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social.
  - Fotocopia simple del Documento Personal de Identificación -DPI- y cualquiera de los documentos siguientes: acta de toma de posesión, contrato de trabajo o constancia laboral extendida por Recursos Humanos del trabajador que accederá al “Portal Social”.
- 5.1.3. El Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa revisará que la información contenida en los documentos descritos en el numeral 5.1.2 sea la correcta, de ser así en un plazo no mayor de cinco días hábiles solicitará por medio de oficio al Departamento de Seguridad Informática de la Dirección de Informática y Estadística la creación del usuario para acceder al “Portal Social”. Caso contrario, requerirá por medio de oficio a la Institución solicitante, realizar la corrección respectiva.
- 5.1.4. El Departamento de Seguridad Informática de la Dirección de Informática y Estadística en un plazo no mayor de dos días hábiles creará el usuario para acceder al “Portal Social” y trasladará las credenciales de seguridad al correo electrónico consignado en la solicitud, posteriormente, informará de las acciones efectuadas en un plazo no mayor de un día hábil a través de correo electrónico al Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa.

<sup>1</sup> Portal Social: servicio electrónico gratuito que se brinda a Instituciones Públicas que conforman el Gabinete Específico de Desarrollo Social, realizando la verificación de identidad de las personas que se encuentran en algún programa social y así determinar la veracidad de la identidad del beneficiario.

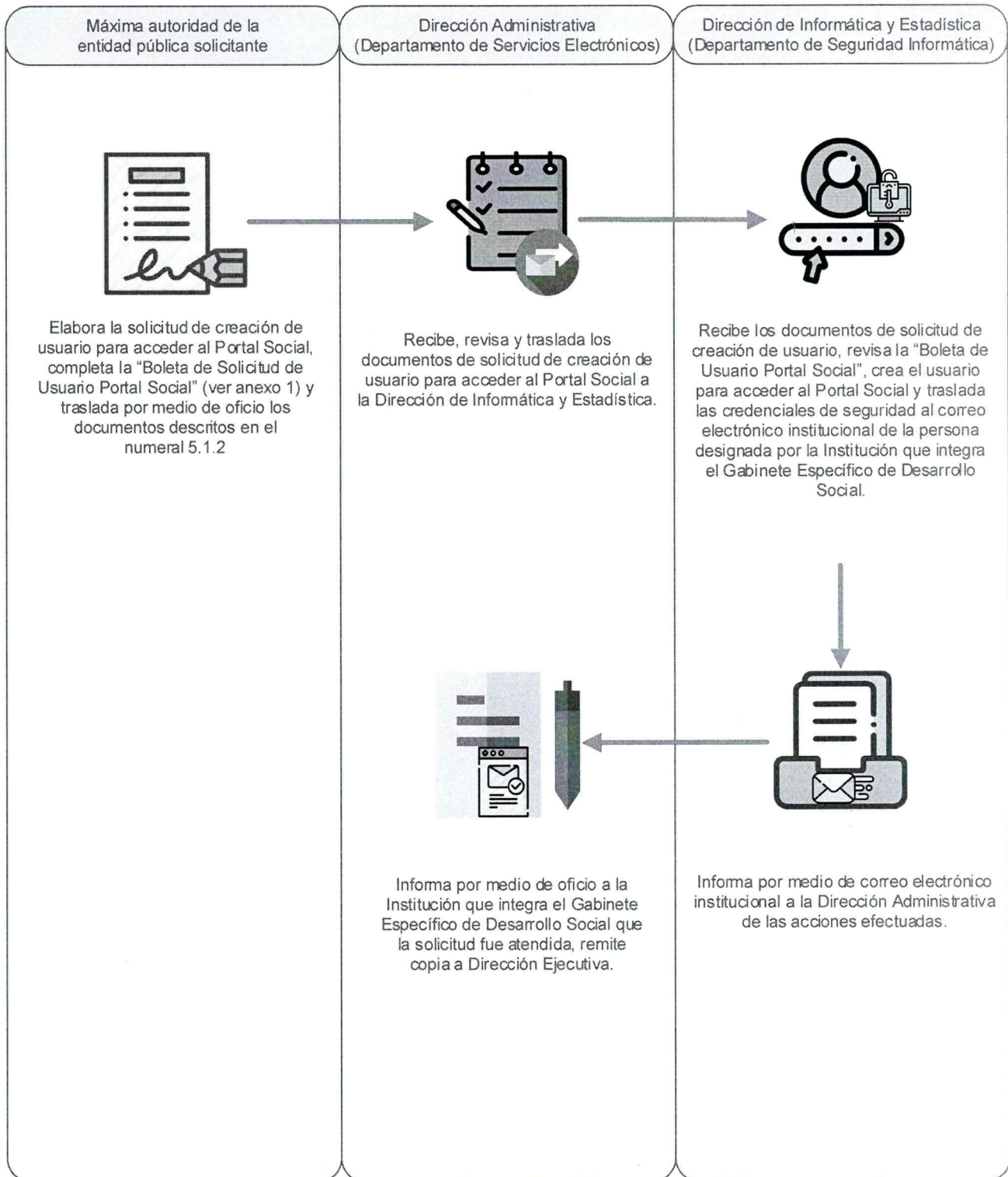
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

- 5.1.5. El Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa al recibir por parte del Departamento de Seguridad Informática de la Dirección de Informática y Estadística la confirmación de la creación del usuario para acceder al "Portal Social", informará por medio de oficio en un plazo no mayor de cinco días hábiles a la máxima autoridad de la Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social que la solicitud fue atendida y remitirá copia del oficio en referencia al Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas -RENAP- para conocimiento.
- 5.1.6. Únicamente se permitirá la creación de diez usuarios por cada Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social.
- 5.1.7. La máxima autoridad de la Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social tendrá que solicitar la inactivación del acceso al "Portal Social" por medio de oficio al Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa, en los casos siguientes:
- a) Cuando las funciones del trabajador que motivaron la creación del usuario se modifiquen.
  - b) Cuando finalice la relación laboral del trabajador.
  - c) Cuando finalice la relación laboral de la máxima autoridad de la Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social.
- De manera simultánea, se podrá solicitar el acceso del nuevo representante, para lo cual se deberá cumplir con los documentos descritos en el numeral 5.1.2.
- 5.1.8. En el mes de enero de cada año la Dirección de Informática y Estadística inactivará los accesos al "Portal Social", salvo que la máxima autoridad de la Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social solicite la continuidad de los servicios por medio de oficio al Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa, adjuntando los documentos descritos en el numeral 5.1.2.
- 5.1.9. Los casos no previstos en la presente Guía serán resueltos en su orden por el Jefe de Servicios Electrónicos, el Subdirector Administrativo o por el Director Administrativo.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo



## 5.2. Esquema para la creación de usuario del Portal Social



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

## 6. Proceso de “Consulta Social”

### 6.1. Directrices para el proceso de “Consulta Social”

6.1.1. El proceso de “Consulta Social<sup>2</sup>” podrá realizarse por:

- a) Código Único de Identificación -CUI-.
- b) Nombres y apellidos.

Adicional a la información anterior, deberá consignarse obligatoriamente el programa social a través del cual se beneficiará al usuario.

6.1.2. La “Consulta Social” será realizada a partir del archivo electrónico de la hoja de cálculo que se ingrese al “Portal Social”.

6.1.3. El límite de consultas por archivo electrónico procesado será de cincuenta mil cuando sea por Código Único de Identificación -CUI- y tres mil cuando sea por nombres y apellidos; en ambos casos, los archivos serán procesados por medio de un sistema de colas, el cual consiste en el primer archivo en ser cargado será el primer archivo en ser procesado (Primero en Entrar, Primero en Salir, por sus siglas PEPS).

6.1.4. El archivo procesado dispondrá por cada consulta social lo siguiente:

- a) Código Único de Identificación -CUI-.
- b) Primer nombre.
- c) Segundo nombre.
- d) Tercer nombre.
- e) Primer apellido.
- f) Segundo apellido.
- g) Apellido de casada.
- h) Sexo.
- i) País de nacimiento.
- j) Departamento de nacimiento.

<sup>2</sup> Consulta Social: es el proceso de confirmación de la información biográfica proporcionada por la persona que podrá ser beneficiada por programas sociales a través del Código Único de Identificación -CUI- o por nombres y apellidos.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

- k) Municipio de nacimiento.
- l) Fecha de nacimiento.
- m) Defunción (Si - No).
- n) Fecha de defunción.
- o) Fecha de inscripción de defunción (en caso aplique).
- p) Referencia<sup>3</sup>.

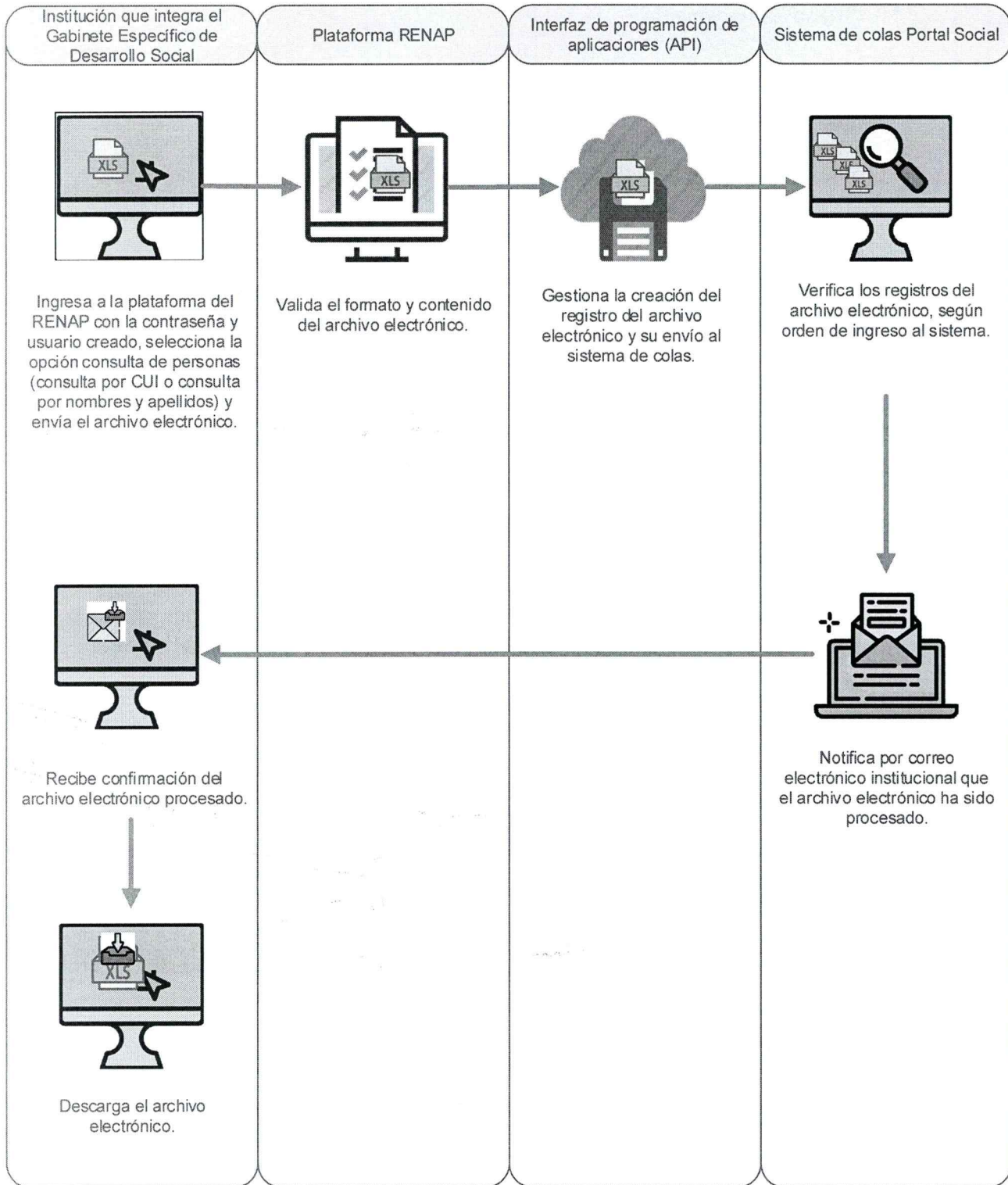
De requerir servicios adicionales, la misma será proporcionada de conformidad al Tarifario de los servicios que presta el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, vigente.

- 6.1.5. De conformidad con lo establecido en el Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, el Registro Nacional de las Personas -RENAP- es depositario en nombre del Estado de Guatemala de toda la información de las personas naturales que se encuentran en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, por lo tanto, es prohibida la divulgación, reproducción o modificación no autorizada de la misma. El usuario que genere información por medio del Sistema de Gobierno Electrónico tendrá responsabilidad administrativa, penal y civil por el uso, manejo, reproducción, comercialización y/o difusión de dicha información, que resulte en algún daño o perjuicio para la Institución a la que pertenece, para el RENAP o para terceros.
- 6.1.6. Los registros que no sean procesados y que ameriten la verificación de identidad deberán ser remitidos por la máxima autoridad de la Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social al Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa mediante oficio y en formato digital (disco compacto), con toda la información posible de localización de la persona, para que la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social del Registro Nacional de las Personas -RENAP- proceda desde el ámbito de su competencia.
- 6.1.7. Los casos no previstos en la presente Guía serán resueltos en su orden por el Jefe de Servicios Electrónicos, el Subdirector Administrativo o por el Director Administrativo.

<sup>3</sup> La referencia es un valor que permite relacionar los datos consultados.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

## 6.2. Esquema para el proceso de "Consulta Social"



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

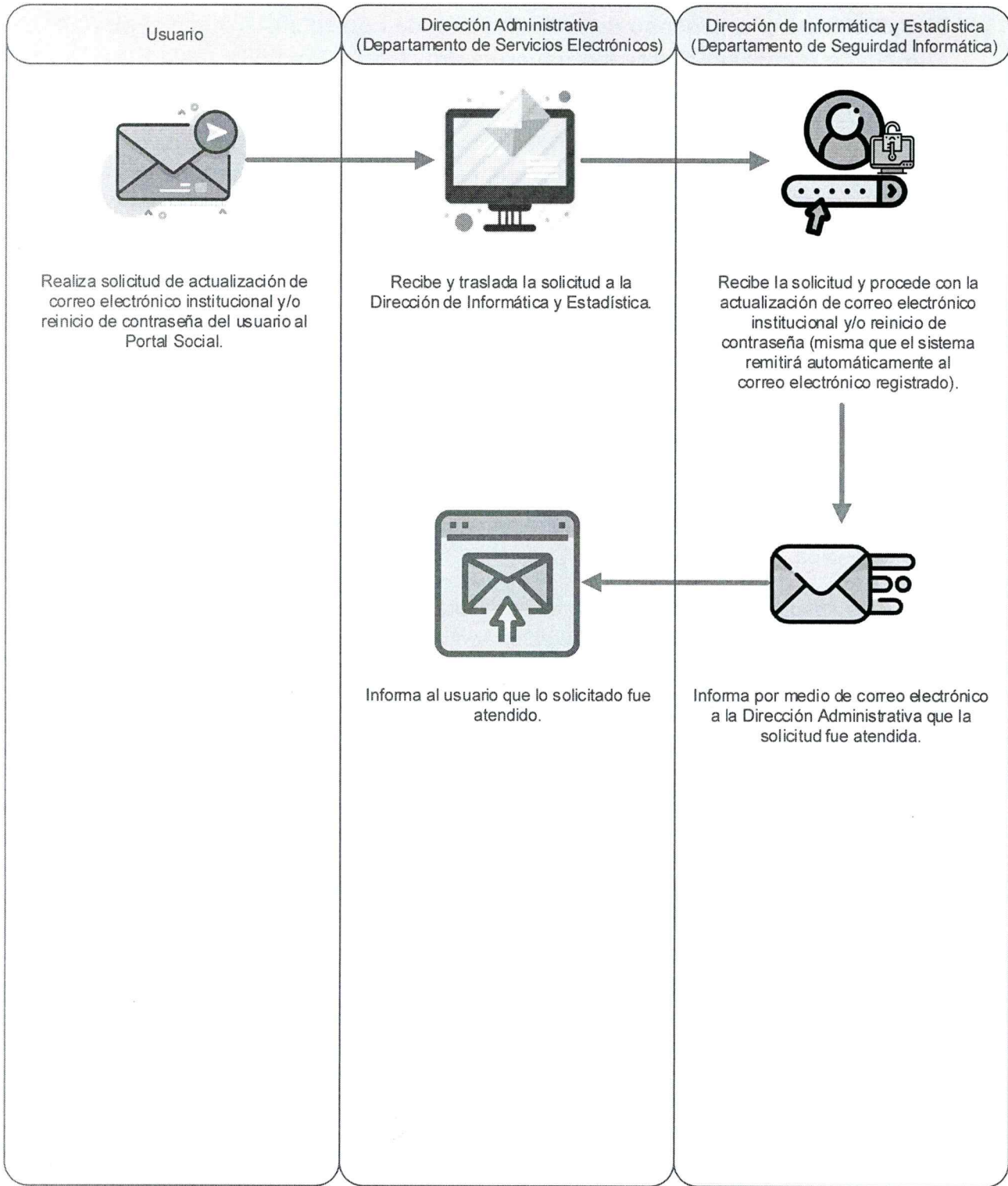
## 7. Proceso de actualización de correo electrónico registrado y/o reinicio de contraseña para los usuarios del “Portal Social”

### 7.1. Directrices para el proceso de actualización de correo electrónico registrado y/o reinicio de contraseña para los usuarios del “Portal Social”

- 7.1.1. El Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa será el encargado de gestionar con el Departamento de Seguridad Informática de la Dirección de Informática y Estadística para que procedan a realizar la actualización de correo electrónico registrado o reinicio de contraseña, según sea lo solicitado.
- 7.1.2. Al actualizar el correo electrónico registrado y efectuar el reinicio de contraseña, según lo solicitado, el sistema remitirá automáticamente la información al usuario. Finalizado el proceso, el Departamento de Seguridad Informática de la Dirección de Informática y Estadística informará al Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa que la solicitud fue atendida.
- 7.1.3. Al recibir confirmación de la actualización del correo electrónico y/o reinicio de contraseña por parte del Departamento de Seguridad Informática de la Dirección de Informática y Estadística, el Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa informará al usuario por medio de correo electrónico que la solicitud fue atendida.
- 7.1.4. Los casos no previstos en la presente Guía serán resueltos en su orden por el Jefe de Servicios Electrónicos, el Subdirector Administrativo o por el Director Administrativo.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

## 7.2. Esquema para el proceso de actualización de correo electrónico registrado y/o reinicio de contraseña para los usuarios del "Portal Social"

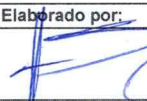
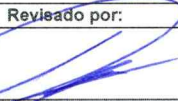




Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

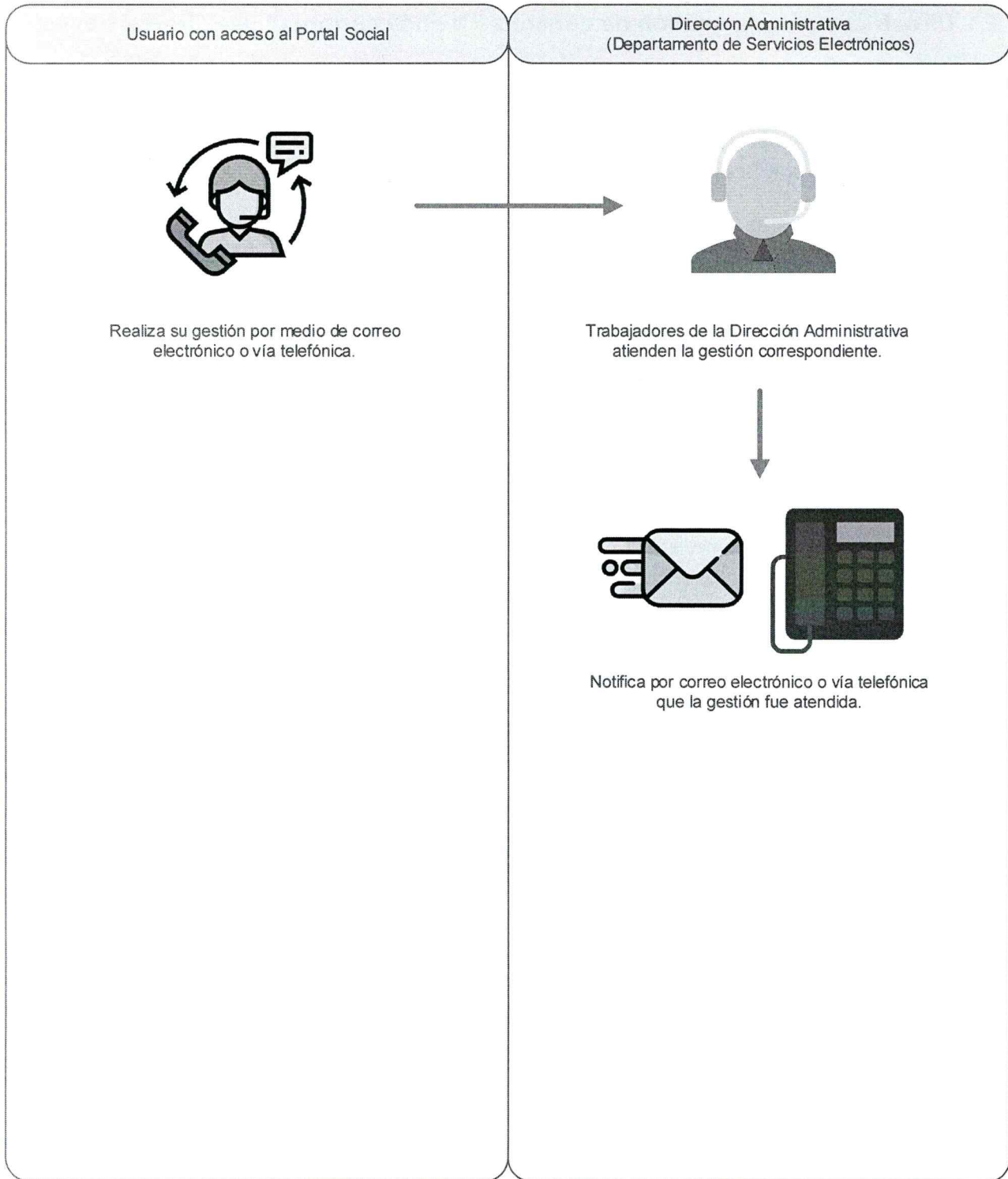
## 8. Gestión de consultas o dudas sobre el uso del “Portal Social”

### 8.1. Directrices para la gestión de consultas o dudas sobre el uso “Portal Social”

- 8.1.1. Los usuarios que dispongan de acceso al “Portal Social” deberán comunicarse al Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa por medio de correo electrónico o vía telefónica para la gestión de consultas o dudas sobre el uso del “Portal Social”.
- 8.1.2. Las mejoras o modificaciones que solicite la máxima autoridad de la Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social sobre el uso del “Portal Social” deberán remitirse a través de oficio al Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa, quien efectuará las gestiones respectivas para que se proceda con el análisis e implementación si fuera el caso.
- 8.1.3. El Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa será el encargado de gestionar las consultas o dudas relacionadas al “Portal Social”, asimismo, llevará el registro y seguimiento de los reportes entregados por la Institución que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social.
- 8.1.4. Los casos no previstos en la presente Guía serán resueltos en su orden por el Jefe de Servicios Electrónicos, el Subdirector Administrativo o por el Director Administrativo.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo


## 8.2. Esquema para la gestión de consultas o dudas sobre el uso del “Portal Social”



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo



## Anexo 1. Boleta de solicitud de usuario Portal Social



**BOLETA DE SOLICITUD DE USUARIO PORTAL SOCIAL**  
**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-**

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Este documento debe ser completado con información de la máxima autoridad solicitante de los servicios proporcionados por el Registro Nacional de las Personas, en adelante RENAP, siendo responsables de resguardar las credenciales proporcionadas, así como, adjuntar copia del Documento Personal de Identificación, en adelante DPI, de los firmantes.

**2. INTEGRANTE DEL GABINETE ESPECIFICO DE DESARROLLO SOCIAL**

<input type="radio"/> Ministerio de Desarrollo Social	<input type="radio"/> Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación	<input type="radio"/> Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
<input type="radio"/> Ministerio de Educación	<input type="radio"/> Ministerio de Finanzas Públicas	<input type="radio"/> Ministerio de Trabajo y Previsión Social
<input type="radio"/> Ministerio de Economía	<input type="radio"/> Ministerio de Cultura y Deportes	<input type="radio"/> Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
<input type="radio"/> Ministerio de Energía y Minas	<input type="radio"/> Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda	<input type="radio"/> Ministerio de Gobernación
<input type="radio"/> Ministerio de Relaciones Exteriores	<input type="radio"/> Secretaría Presidencial de la Mujer	<input type="radio"/> Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
<input type="radio"/> Secretaría de Bienestar Social	<input type="radio"/> Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente	<input type="radio"/> Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional

**3. DATOS DE LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA INSTITUCIÓN**

Nombre completo:

Correo electrónico Institucional:  Teléfono celular y extensión:

**4. DATOS DEL TRABAJADOR QUE HARÁ USO DEL PORTAL SOCIAL**

Nombre completo:

Correo electrónico institucional:  Teléfono celular y extensión:

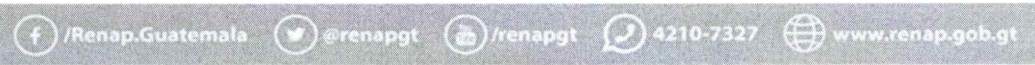
Dependencia:  Puesto:

**5. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**

Para el uso del Sistema de Gobierno Electrónico, módulo Portal Social, se deben aceptar los términos y condiciones de uso siguientes:

1. El Usuario y la contraseña son de uso PERSONAL E INTRANSFERIBLE. La responsabilidad contraída por el trabajador inicia desde el primer ingreso al módulo Portal Social.
2. El trabajador no deberá por ningún motivo realizar actividades encaminadas a violar la integridad de la información, siendo el trabajador la persona responsable de cualquier acción realizada.
3. El trabajador deberá notificar de forma inmediata el uso indebido o no autorizado de su cuenta por terceras personas al Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa, la que a su vez informará a la Dirección de Informática y Estadística, para los efectos correspondientes.
4. El trabajador está sujeto a auditorías por la dependencia correspondiente del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
5. En cualquier momento y sin previo aviso la Dirección de Informática y Estadística del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, efectuará revisiones del uso del módulo Portal Social.
6. El trabajador que firme el presente documento es el único responsable del uso que se le dé al Usuario y contraseña para acceder al módulo Portal Social, por lo que, cualquier anomalía causada por el mal uso y/o divulgación de la información, se bloqueará al Usuario indefinidamente y se deducirán por la vía correspondiente, las responsabilidades, administrativas, civiles y/o penales que del mal uso o divulgación se deriven.
7. Si se detecta que el trabajador ha realizado la posible comisión de un hecho ilícito, el mismo será responsable de conformidad a los documentos normativos vigentes a la fecha del hecho y la legislación aplicable.
8. Toda información del Sistema de Gobierno Electrónico, módulo Portal Social es PROPIEDAD DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-, por lo tanto, está prohibida la divulgación o cambio de esta. Se deducirán por la vía correspondiente las responsabilidades civiles y/o penales que del mal uso o divulgación se deriven.
9. El Usuario se obliga a no revelar, difundir, publicar, comercializar, vender, ceder, copiar, reproducir, inferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir y comentar en todo o en parte, la información que obtengan del Portal Social; así como, a no realizar un uso diferente del previsto.
10. La información obtenida no será duplicada, enajenada, compartida, vendida, arrendada, transferida o transmitida a terceras personas en cualquier forma, medio, mecanismo, dispositivo o procesamiento para fines públicos, políticos o comerciales, exonerando al RENAP de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de esta y otras prohibiciones que sean parte de las presentes disposiciones.
11. La máxima autoridad del ente que integra el Gabinete Específico de Desarrollo Social deberá de garantizar que se notifique al Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa, cuando las funciones del trabajador con usuario al Portal Social que incentivaron a la creación del usuario se modifiquen o de la terminación laboral de este.

Quienes suscriben el presente documento declaran haber leído y aceptado íntegramente los términos y condiciones de uso.



[f /Renap.Guatemala](#)  
 [@renapgt](#)  
 [/renapgt](#)  
 4210-7327  
 [www.renap.gob.gt](http://www.renap.gob.gt)

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

**6. LOS REQUERENTES DECLARAN HABER LEÍDO Y ACEPTADO ÍNTEGRAMENTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

\_\_\_\_\_  
Firma y sello de la máxima autoridad solicitante

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del trabajador que accederá al "Servicio web"

**7. ÁREA EXCLUSIVA PARA EL RENAP**

**Revisión y validación del Departamento de Servicios Electrónicos**

Nombre:

Fecha (dd/mm/aaaa):

Número de Acuerdo que autoriza:

\_\_\_\_\_  
Firma y sello

**Dirección de Informática y Estadística**

Nombre:

Fecha (dd/mm/aaaa):

Hora:

Acceso:

\_\_\_\_\_  
Firma y sello

 /Renap.Guatemala
  @renapgt
  /renapgt
  4210-7327
  www.renap.gob.gt

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo

## Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
05	2023	19	Dirección Administrativa/ Dirección de Informática y Estadística	Guía para la atención al usuario del Portal Social.
04	2022	15	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social/ Dirección de Informática y Estadística	Guía para la atención al usuario del Portal Social aprobada mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-208-2022.
03	2020	15	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social/ Dirección de Informática y Estadística	Guía para la atención al usuario del Portal Social aprobada mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-040-2021.
02	2019	13	Registro Central de las Personas/Dirección de Informática y Estadística	Guía para la atención al usuario del Portal Social aprobada mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-343-2019.
01	2018	10	Registro Central de las Personas/Dirección de Informática y Estadística/ Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Guía para la atención al usuario del Portal Social aprobada mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-193-2018.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Servicios Electrónicos	Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director Ejecutivo