

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

ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-654-2022

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

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la literal a) del artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las entidades autónomas actúan por delegación del Estado, y que tienen como una de las obligaciones el coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan; y de conformidad con lo regulado en los artículos 1 y 8 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, se crea el Registro Nacional de las Personas, como 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 38 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; asimismo, la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social es la dependencia encargada de conocer y resolver los problemas de todas aquellas personas naturales que, por alguna razón, el Registro Central de las Personas le deniegue la solicitud de inscripción, debiendo para el efecto hacer las investigaciones pertinentes, colaborando con la persona interesada para que se efectúe la inscripción solicitada.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 41 y 82 del Acuerdo de Directorio número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, tiene dentro de sus atribuciones ser el órgano consultor y asesor de usuarios del RENAP, en los casos que el Registro Central de las Personas deniegue la solicitud de inscripción de uno o varios eventos registrales, o la emisión del Documento Personal de Identificación. Asimismo, el Director Ejecutivo aprobará los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del RENAP.

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7 (and

SEDE DEL RENAP

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt



CONSIDERANDO:

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó la aprobación del "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD", versión 04, de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, del Registro Nacional de las Personas, el cual tiene como objetivo proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para la prestación de los servicios electrónicos de verificación de identidad o consulta de información de identidad.

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) y m) 38, 42, 43, 45 y 46 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 41, 46, 56, 72, 76, 82 y 84 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

ACUERDA:

Artículo 1. APROBAR bajo la estricta responsabilidad de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, el contenido formulado por dicha Dirección, dentro del documento denominado "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD", versión 04, de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social del Registro Nacional de las Personas.

Artículo 2. Se derogan todas las disposiciones anteriores que regulen la materia o que se opongan al presente Manual.

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. Notifiquense 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 tres de noviembre de døs

DOCTOR RODOLFO ESTUARDO ARRIAGA
DIRECTOR EJECUTIVO

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7 SEDE DEL RENAP

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

DIRECTOR



SECRETARÍA GENERAL

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN:

En	la	Ciudad	de	Guatemala,	el cu	atro					año	dos	mil	veintido	ís, si	iendo
las_	Cc	Hore	0				_ ho	ras coi	n <u>Cl</u>	חפט	ent	a y	Clas			
minı	ıtos,	constitui	do en:	: Calzada Roose	evelt trec	e guion (cuare	enta y se	eis zona	siete.	. Sede (del REN	AP. Ci l	ıdad de	Guater	nala.
NOT	IFICO	O A: DIRE	CCIÓ	n de gestiói	A A CON.	TROL IN	ITER	NO, EI	conteni	do del	Acuero	lo de Di	irecció	n Ejecutiv	a núme	ro DE
guio	n seis	scientos c	incuen	ta y cuatro gui	an das mi	l veintid	ós (D)E-654-	2022)	del Re	gistro	Nacio	nal de l	las Persi	onas RE	ENAP,
de	fech	a tres	de n	oviembre _. de	año d	los mil	ve	intidós	por	este	medio	hago	la cé	dula de	natific	ación
a:	<u>Ev</u>	elyn	m	porale	•	,				,	naciénd	ole ent	rega d	e la copi	a de le	y que
cons	ta(n)	de <u>ÚN</u> fol	io(s) (y	quien de enter	ado_ <i>S(</i>	<u>'</u> firm	18.									海境 。

Técnico Jurista de Secretaria General
Sede del Renal Delemala, Suatemala

Registro Nacional de las Personas

Republicano de la Propositione de l

Calzada Roosevelt 13-46 de la zona 7, ciudad de Guatemala PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

BRENAP

Lic. César David Son Dardón Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social Sede del RENAP, Guatemata, Guatemata Or. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera
Director Ejecutivo
Pegistro Nacional de las Personas -RENAPGuatemala, Guatemala

Lis Rudy Noé Marriegos Lemus
Director de Certién y Control Interno
Director de Gestlén y Control interno
Sedo del RENAP, Guatemala, Guatemala

 FECHA DE EMISIÓN:
 Octubre 2022

 CÓDIGO:
 MNP-07-03-2022

 VERSIÓN:
 04

Jecardo Bernabé Bercián Ramírez Jefe de Organización y Métodos Dirección de Gestión y Control Interno Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD
 FECHA DE EMISIÓN:
 Octubre 2022

 CÓDIGO:
 MNP-07-03-2022

 VERSIÓN:
 04

 PÁGINA:
 Página 2 de 41

Contenido

1.	Objetivo4
2.	Campo de aplicación4
3.	Base legal4
4.	Monitoreo y seguimiento5
5.	Simbología5
6.	Procedimiento de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad
6.1.	Normas del procedimiento de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad
6.2.	Descripción del procedimiento de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad
6.3.	Flujograma del procedimiento de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad
7.	Procedimiento de pago en cuenta monetaria previo a la prestación de los servicios 18
7.1.	Normas del procedimiento de pago en cuenta monetaria previo a la prestación de los servicios
7.2.	Descripción del procedimiento de pago en cuenta monetaria previo a la prestación de los servicios
7.3.	Flujograma del procedimiento de pago en cuenta monetaria previo a la prestación de los servicios
8.	Procedimiento de pago previo a la prestación de los servicios mediante tarjeta de débito o crédito
8.1.	Normas del procedimiento de pago previo a la prestación de los servicios mediante tarjeta de débito o crédito
8.2.	Descripción del procedimiento de pago previo a la prestación de los servicios mediante tarjeta de débito o crédito
8.3.	Flujograma del procedimiento de pago previo a la prestación de los servicios mediante tarjeta de débito o crédito
9.	Procedimiento de pago posterior a la prestación de los servicios
9.1.	Normas del procedimiento de pago posterior a la prestación de los servicios25
9.2.	Descripción del procedimiento de pago posterior a la prestación de los servicios27

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 3 de 41

9.3.	Flujograma del procedimiento de pago posterior a la prestación de los servicios 29
10.	Procedimiento para la gestión de consultas, dudas o problemas32
10.1.	Normas del procedimiento para la gestión de consultas, dudas o problemas32
10.2.	Descripción del procedimiento para la gestión de consultas, dudas o problemas33
10.3.	Flujograma del procedimiento para la gestión de consultas, dudas o problemas34
servi	o 1. Formulario de solicitud de adhesión voluntaria de usuario, para la prestación de los cios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, Registro Nacional de las Personas -RENAP35
Contr	ol de cambios41

is y			1	
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por()
(3)			5	
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y
APOYO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 4 de 41

1. Objetivo

Proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para la prestación de los servicios electrónicos de verificación de identidad o consulta de información de identidad.

2. Campo de aplicación

El presente Manual es de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores y las trabajadoras de la Dirección de Asesoría Legal, la Dirección de Informática y Estadística, la Dirección de Presupuesto y la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social; asimismo, para quienes estén involucrados en la prestación de los servicios electrónicos de verificación de identidad o consulta de información de identidad.

3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial.
- Decreto número 89-2002 del Congreso de la República, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
- Decreto número 1-2016 del Congreso de la República de Guatemala, el cual aprueba el Convenio Suprimiendo la Exigencia de Legalización de Documentos Públicos Extranjeros.
- Acuerdo de Directorio número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.
- 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.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 5 de 41

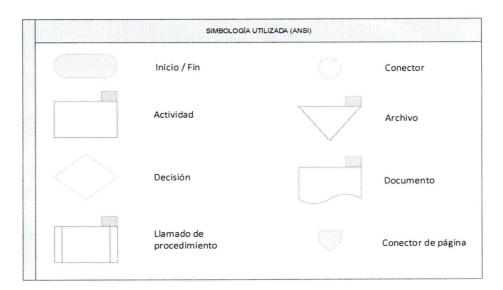
 Acuerdo de Directorio número 27-2020 del Registro Nacional de las Personas, el cual aprueba el Formulario de Solicitud y Adhesión Voluntaria de Usuario, para la prestación de los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, en el Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

4. Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad de este Manual, el Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social deberá solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.

5. Simbología

Con el fin de facilitar la representación visual de los procedimientos, se realizan los diagramas de flujo o flujogramas, la simbología utilizada para la construcción de los flujogramas del presente Manual es la siguiente:



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
6		1		6
Départamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestion y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS	CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD	VERSIÓN:	04
Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD	PÁGINA:	Página 6 de 41

- 6. Procedimiento de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad
 - 6.1. Normas del procedimiento de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad
 - 6.1.1. La persona individual, persona jurídica de derecho público o persona jurídica de derecho privado, interesada en adquirir los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, en adelante Usuario, podrá descargar del sitio web del RENAP el "Formulario de solicitud y adhesión voluntaria de usuario, para la prestación de los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, en el Registro Nacional de las Personas -RENAP-" (ver anexo 1).
 - 6.1.2. El Usuario para descargar el "Formulario de solicitud y adhesión voluntaria de usuario, para la prestación de los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, en el Registro Nacional de las Personas -RENAP-" (ver anexo 1) deberá completar la información de contacto que se le requiera en el sitio web del RENAP.
 - 6.1.3. Para que el Usuario quede adherido a los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad, deberá presentar el formulario firmado en original y con firma legalizada, adjuntando según corresponda los documentos siguientes:

Personas jurídicas de derecho privado

- i. Instituciones privadas nacionales o internacionales
 - a) Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación -DPI- o pasaporte (en caso de ser extranjero) del representante legal o mandatario, según corresponda.
 - b) Fotocopia legalizada del testimonio de la escritura de constitución y sus modificaciones si las hubiere, debidamente inscritas en los registros respectivos o desplegados electrónicos recientes de las inscripciones de las modificaciones de la institución mercantil extendida por el Registro Mercantil o certificación de la constitución de la sociedad emitida por el Registro Mercantil (emitido en los últimos 6 meses, previo a la presentación del expediente). Aplicable para Entidades Bancarias y/o Grupos Financieros, y en general para cualquier persona jurídica que desee contratar los servicios electrónicos.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y
APOYO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 7 de 41

- c) Fotocopia legalizada del acta que conste su constitución y sus modificaciones si las hubiere, debidamente inscritas en los registros respectivos (aplicable para Entidades identificadas como Cooperativas).
- d) Fotocopia legalizada o constancia de certificación del nombramiento del representante legal o del testimonio del mandato, debidamente inscritos en los registros respectivos (vigente por lo menos 6 meses posteriores a la presentación del formulario).
- e) Fotocopia legalizada de la patente de comercio de sociedad.
- f) Fotocopia legalizada de la patente de comercio de empresa.
- g) Constancia del Registro Tributario Unificado -RTU- del representante legal o mandatario y de la institución que representa, debidamente actualizada al año de la presentación del formulario.
- ii. Asociaciones civiles u organizaciones no gubernamentales, nacionales o internacionales
 - a) Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación -DPI- o pasaporte (en caso de ser extranjero) del representante legal o mandatario, según corresponda.
 - b) Fotocopia legalizada del nombramiento del representante legal o del testimonio del mandato, debidamente inscritos en el Registro de Personas Jurídicas del Ministerio de Gobernación o en el Registro Electrónico de Poderes del Organismo Judicial respectivamente.
 - c) Fotocopia certificada o constancia del nombramiento y toma de posesión de la máxima autoridad de la institución.
 - d) Fotocopia legalizada del testimonio de la escritura de constitución y sus modificaciones si las hubiere, debidamente inscritas en el Registro de Personas Jurídicas del Ministerio de Gobernación.
 - e) Constancia del Registro Tributario Unificado -RTU- del representante legal o mandatario y de la institución que representa, debidamente actualizada al año de la presentación del formulario.
 - f) Certificación de inscripción extendida por el Registro de Personas Jurídicas adscrito al Ministerio de Gobernación (emitida en los últimos 6 meses, previo a la presentación del expediente).

Personas jurídicas de derecho público

- iii. Instituciones públicas nacionales o internacionales
 - a) Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación -DPI- o pasaporte (en caso de ser extranjero) de la máxima autoridad de la institución o dependencia pública.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	?
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecuti	ivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS	CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD	VERSIÓN:	04
Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD	PÁGINA:	Página 8 de 41

- b) Constancia original, certificación original extendida por la autoridad competente del nombramiento y toma de posesión de la máxima autoridad de la institución o dependencia pública o fotocopia legalizada de los documentos anteriormente indicados.
- c) Constancia del Registro Tributario Unificado -RTU- de la máxima autoridad y de la institución o dependencia que representa, debidamente actualizada al año de la presentación del formulario.

Personas individuales

- iv. Personas o comerciantes individuales
 - a) Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación -DPI- o pasaporte (en caso de ser extranjero).
 - b) Constancia del Registro Tributario Unificado -RTU-, debidamente actualizada al año de la presentación del formulario.
 - c) Antecedentes penales y policiacos vigentes.
 - d) Fotocopia legalizada de la patente de comercio de empresa (en caso de comerciante individual).
 - e) Constancia original de colegiado activo vigente por lo menos 6 meses posteriores a la presentación del formulario (en caso de requerir Usuario como profesional universitario).

En los casos indicados anteriormente, podrán legalizarse todos los documentos en una sola acta de legalización, cumpliendo con todos los requisitos de ley. Para que la documentación proveniente del extranjero pueda surtir efectos en Guatemala, se deberá cumplir con los requisitos previstos en los artículos 37 y 38 de la Ley del Organismo Judicial o con sello de apostilla, con traducción jurada en los casos en que aplique, de conformidad con el Decreto número 1-2016 del Congreso de la República de Guatemala, que aprueba el Convenio Suprimiendo la Exigencia de Legalización de Documentos Públicos Extranjeros, hecho en la Haya el 5 de octubre de 1961. Para tales efectos, deberá presentarse el testimonio del acta que contenga la protocolización del documento proveniente del extranjero.

6.1.4. La documentación descrita en la norma 6.1.3, según corresponda, se presentará únicamente con la primera solicitud y deberá ser actualizada y reemplazada en el expediente cuando por su naturaleza pierda vigencia o se modifique su contenido.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por
		119	P	The second secon
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 9 de 41

- 6.1.5. Cuando el Usuario se presente a la Sede del RENAP con la documentación correspondiente para adherirse a los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, será responsabilidad del Gestor de Servicios Electrónicos orientar al mismo en el proceso.
- 6.1.6. La Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social será responsable de recibir, revisar y validar los documentos presentados por el Usuario para la adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, mismos que serán traslados a la Dirección de Asesoría Legal, en un plazo no mayor de 3 días hábiles.
- 6.1.7. La Dirección de Asesoría Legal será responsable del análisis de los documentos remitidos por la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, informando por escrito a la referida dirección de la aceptación o no de los documentos, indicando en su caso, los documentos que no cumplen con los requisitos, en un plazo no mayor de 3 días hábiles. En el momento de ser aceptados y aprobados los documentos presentados, remitirá los mismos a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social para su archivo y resguardo.
- 6.1.8. El Registro Nacional de las Personas a través de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social se reserva el derecho de aprobación o rechazo de las solicitudes de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad.
- 6.1.9. La Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social informará al Usuario de la aprobación o rechazo de la adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, asimismo, deberá resguardar y archivar en forma individual la documentación presentada por el Usuario, en forma física y digital.
- 6.1.10. Los servicios electrónicos de verificación de identidad o consulta de información de identidad solicitados, serán prestados a través de los medios siguientes:
 - a) Portal web proporcionado por el RENAP.
 - b) Enlace dedicado.
- 6.1.11. Los datos de la persona a identificar que serán proporcionados mediante los servicios de consulta de información de identidad serán los siguientes:
 - a) Código Único de Identificación -CUI-.
 - b) Primer nombre.
 - c) Segundo nombre.
 - d) Tercer nombre.
 - e) Primer apellido.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS	CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD	VERSIÓN:	04
Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD	PÁGINA:	Página 10 do 41

- f) Segundo apellido.
- g) Apellido de casada.
- h) Fecha de nacimiento.
- i) Fecha de defunción (si la tuviere).
- j) Sexo.
- k) Estado Civil.
- Nacionalidad.
- m) País de nacimiento.
- n) Departamento de nacimiento.
- o) Municipio de nacimiento.
- p) Número de orden de Cédula de Vecindad.
- q) Número de registro de Cédula de Vecindad.
- r) Ocupación.
- s) Fotografía.
- t) Fecha de vencimiento del Documento Personal de Identificación -DPI-.
- u) Número de correlativo de impresión del último Documento Personal de Identificación emitido.
- 6.1.12. El pago podrá realizarse en forma previa, y excepcionalmente de forma posterior a la prestación de los servicios electrónicos, lo cual quedará establecido en el formulario.
- 6.1.13. Los servicios electrónicos de verificación de identidad o consulta de información de identidad se brindarán de conformidad con el tarifario de los servicios que presta el Registro Nacional de las Personas vigente.
- 6.1.14. El Usuario al recibir la notificación de aprobación de la adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, deberá realizar el pago previo a la prestación de los servicios, el cual podrá ser mediante depósito en cuenta bancaria, en forma electrónica utilizando tarjeta de crédito o débito, así como, cualquier otra forma de pago que el RENAP establezca para el efecto.
- 6.1.15. Cuando los servicios electrónicos de verificación de identidad o consulta de información de identidad sean requeridos por primera vez, previo al pago de los servicios solicitados, el Usuario deberá cumplir como mínimo con las condiciones y especificaciones técnicas siguientes:
 - a) Establecer una conexión segura de acuerdo con las especificaciones que para el efecto provea la Dirección de Informática y Estadística del RENAP (enlace dedicado).
 - b) Realizar el desarrollo del servicio.
 - c) Superar el período de pruebas de funcionamiento (seguridad en la conexión e intercambio de información).

Flaharada san	Devise de anni	Paulanda nam	Mall de la	T
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
(5)			4	Y
	The state of the s		1000	
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y	
APOYO SOCIAL	
The state of the s	

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 11 de 41

- 6.1.16. Posterior a la aprobación de los servicios electrónicos a través de enlace dedicado y a requerimiento del Usuario, podrán realizarse pruebas de consumo de los servicios (50 pruebas de datos biográficos y 20 de datos biométricos) a través de una conexión VPN por internet, cantidad que podrá duplicarse por una única vez a requerimiento del Usuario.
- 6.1.17. Excepcionalmente, cuando el Usuario requiera efectuar el pago posterior a la prestación de los servicios electrónicos, deberá presentar su solicitud por escrito, la cual se trasladará a Dirección Ejecutiva para su aprobación o rechazo.
- 6.1.18. Se podrá acceder al pago posterior a la prestación de los servicios de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, cuando el monto por adquirir sea igual o mayor a Q 500,000.00 anuales, salvo autorización del Director Ejecutivo. El pago por los servicios será en forma mensual y mediante una cuenta corriente.
- 6.1.19. La cuenta corriente por Usuario podrá ser consultada por la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, la Dirección de Presupuesto y el Usuario, según las instrucciones de la Dirección de Informática y Estadística.
- 6.1.20. Cuando derivado de la verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, no sea posible brindar un resultado por existir uno o más homónimos, se solicitará al Usuario datos adicionales que el RENAP establezca para el efecto, con el objetivo de individualizar a la persona a identificar.
- 6.1.21. Cuando no pueda realizarse la individualización de la persona a identificar, según la norma 6.1.20, el caso será atendido de conformidad con el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Verificación de Identidad.
- 6.1.22. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos por Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

				0
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
3/		10	P	
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD
 FECHA DE EMISIÓN:
 Octubre 2022

 CÓDIGO:
 MNP-07-03-2022

 VERSIÓN:
 04

 PÁGINA:
 Página 12 de 41

6.2. Descripción del procedimiento de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad

Responsable	Paso No.	Actividad		
Usuario	1	Descarga del sitio web del RENAP el formulario, completando los datos de contacto que sean requeridos.		
Osuano	2	Entrega el formulario firmado y legalizado, de conformidad con la norma 6.1.3.		
	3	Recibe y revisa el formulario y la documentación presentada.		
	3.1	Si cumple con los requisitos, admite la solicitud. Continúa en el paso No. 4.		
	3.2	No cumple con los requisitos, rechaza la solicitud e informa al Usuario que documentos deben de subsanarse y/o completarse. Fin del procedimiento.		
Gestor de Servicios Electrónicos	4	Revisa la modalidad de pago solicitada en el formulario.		
Licetromices	4.1	No será pago previo a la prestación de los servicios, traslada por medio oficio el formulario, la solicitud y la documentación respectiva a Dirección Ejecutiva. Continúa en el paso No. 5.		
	4.2	Si será pago previo a la prestación de los servicios, traslada por medio de oficio a la Dirección de Asesoría Legal el formulario, adjuntando la documentación respectiva. Continúa en el paso No. 7.		
	5	Evalúa la solicitud del pago posterior a la prestación de los servicios.		
Director Ejecutivo	5.1	Si aprueba la solicitud, informa a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social y devuelve la documentación. Continúa en el paso No. 6.		
	5.2	No aprueba la solicitud, devuelve la documentación a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social para que se le informe al Usuario. Fin del procedimiento.		
Gestor de Servicios Electrónicos	6	Recibe aprobación del Director Ejecutivo y traslada por medio de oficio a la Dirección de Asesoría Legal el formulario, adjuntando la documentación respectiva.		
	7	Revisa el formulario y la documentación presentada.		
Profesional Jurídico o Técnico de Asesoría Legal	7.1	Si está completa, informa mediante oficio a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social que se han cumplido con los requisitos para la adhesión voluntaria del Usuario. Continúa en el paso No. 8.		

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 13 de 41

Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional Jurídico o Técnico de Asesoría Legal	7.2	No está completa, informa mediante oficio a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, para que requiera al Usuario subsanar la información y/o documentación. Fin del procedimiento.
	8	Informa al Usuario por medio de correo electrónico la aprobación o rechazo de la solicitud de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos para la verificación de identidad o consulta de información de identidad.
Castan da Caminia	9	Revisa en el formulario si el Usuario accederá por medio del portal web proporcionado por el RENAP.
Gestor de Servicios Electrónicos	9.1	No se accederá por el portal web, informa al Usuario de las condiciones y especificaciones técnicas, cuando sea la primera vez que se brinda el servicio. Continúa en el paso No. 10.
	9.2	Si se accederá por el portal web, solicita a la Dirección de Informática y Estadística que se le proporcionen las credenciales al Usuario. Continúa en el paso No. 13.
	10	Instala un enlace dedicado hacia el RENAP.
	11	Realiza el desarrollo del servicio.
Usuario	12	Supera el período de pruebas de funcionamiento (seguridad en la conexión e intercambio de información).
	13	Ejecuta los procedimientos de pago previo o el procedimiento de pago posterior respectivamente (ver numerales 7, 8 y 9 del presente Manual).
		Fin del procedimiento.

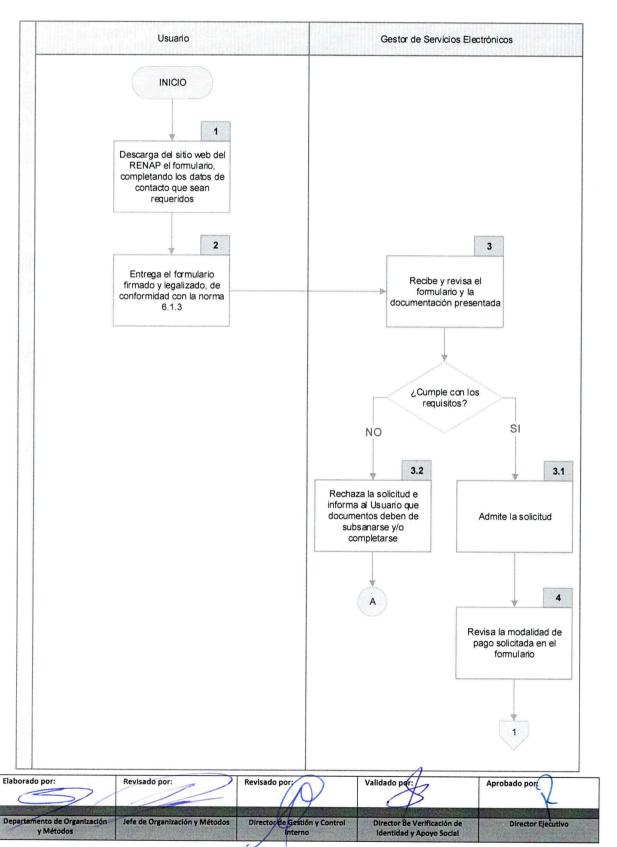
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
		h	A	-
Departamento de Organización v Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

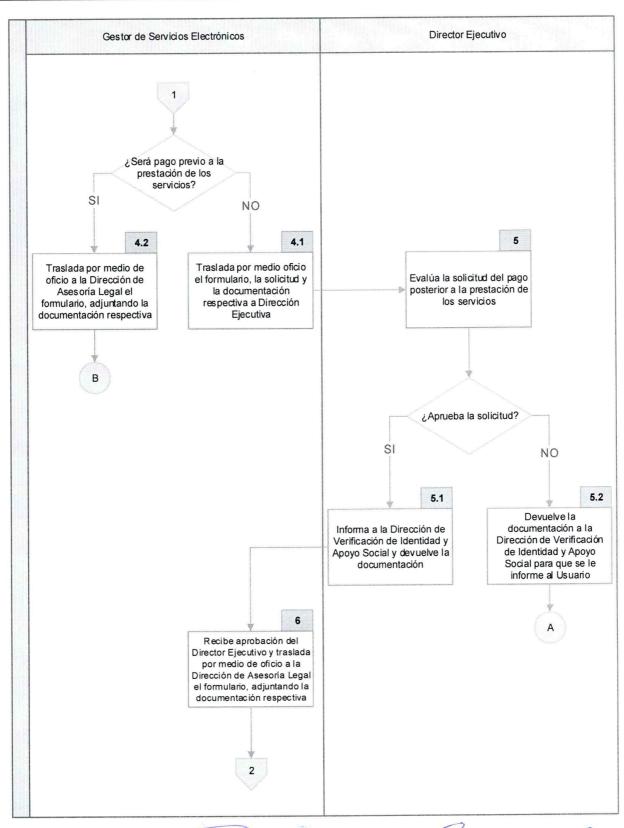
FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 14 de 41

6.3. Flujograma del procedimiento de adhesión voluntaria a los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad





FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 15 de 41



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	efe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo

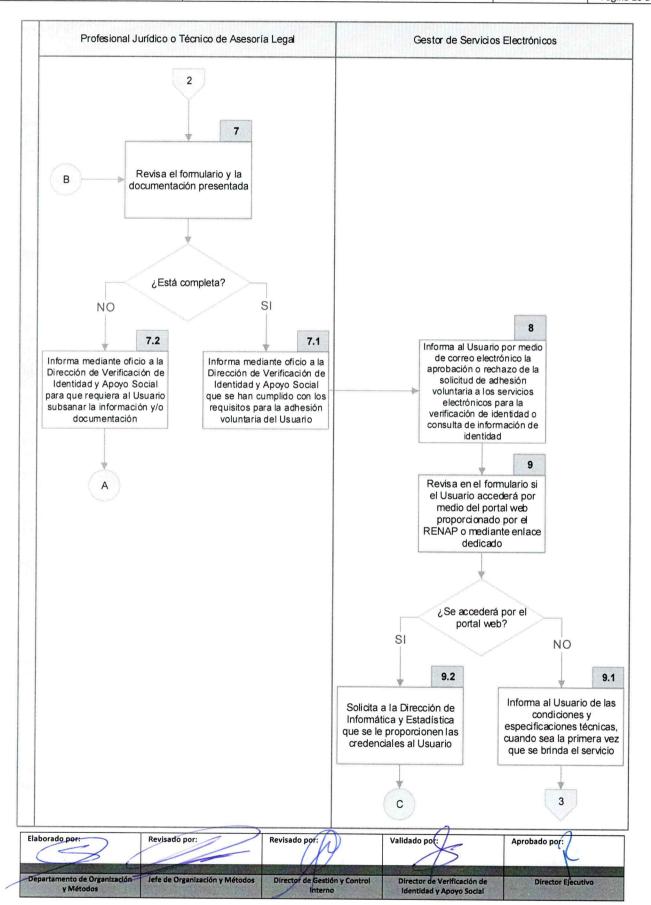


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD
 FECHA DE EMISIÓN:
 Octubre 2022

 CÓDIGO:
 MNP-07-03-2022

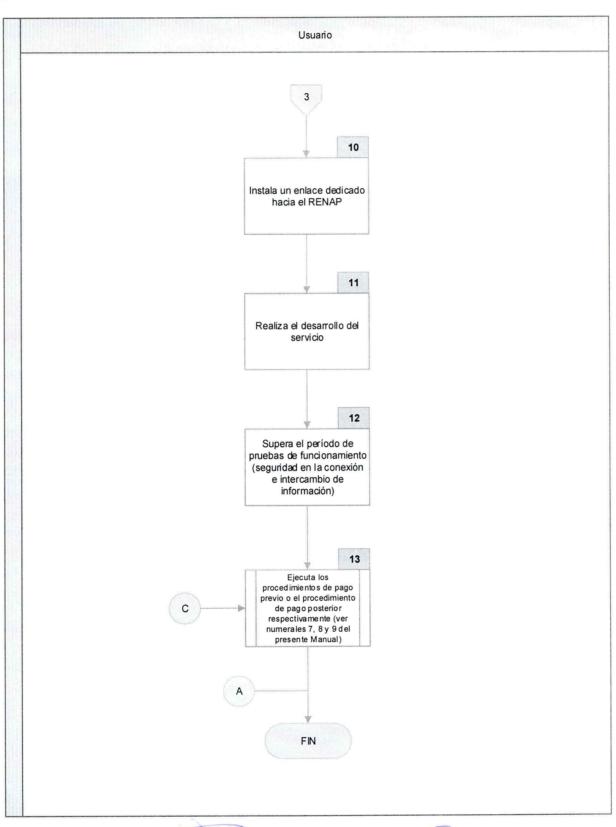
 VERSIÓN:
 04

 PÁGINA:
 Página 16 de 41





FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 17 de 41



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado port	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL	FECHA DE EMISIÓN:	Oct
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS	CÓDIGO:	MNP

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD
 FECHA DE EMISIÓN:
 Octubre 2022

 CÓDIGO:
 MNP-07-03-2022

 VERSIÓN:
 04

 PÁGINA:
 Página 18 de 41

- 7. Procedimiento de pago en cuenta monetaria previo a la prestación de los servicios
 - 7.1. Normas del procedimiento de pago en cuenta monetaria previo a la prestación de los servicios
 - 7.1.1. El Usuario cancelará el valor de los servicios que necesite en los bancos autorizados, con cargo a la cuenta que el RENAP determine para el efecto.
 - 7.1.2. Para que al Usuario le sean habilitados los servicios, el recibo electrónico autorizado por la Contraloría General de Cuentas se podrá presentar de la manera siguiente:
 - a) A través del portal web proporcionado por el RENAP, ingresando con su Usuario y contraseña o mediante correo electrónico.
 - b) De forma personal ante la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

En ambos casos, la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social informará por medio de oficio al Departamento de Tesorería de la Dirección de Presupuesto para que se realice el registro de ingreso presupuestario de acuerdo con las normas internas del RENAP.

- 7.1.3. Si el Usuario no llegara a utilizar los servicios adquiridos en un plazo de 3 meses, se inhabilitará la cuenta asignada y tendrá que solicitar su reactivación presentando nuevamente el formulario, actualizando los datos y/o documentos que por su naturaleza sean indispensables.
- 7.1.4. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos por el Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestion y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD
 FECHA DE EMISIÓN:
 Octubre 2022

 CÓDIGO:
 MNP-07-03-2022

 VERSIÓN:
 04

 PÁGINA:
 Página 19 de 41

7.2. Descripción del procedimiento de pago en cuenta monetaria previo a la prestación de los servicios

Responsable	Paso No.	Actividad
	1	Ingresa a la cuenta en el portal web del RENAP con su Usuario y contraseña.
	2	Selecciona el tipo de servicio electrónico que adquirirá.
	3	Coloca la cantidad de verificaciones de identidad o consultas de información de identidad.
Usuario	4	Selecciona la opción de pago mediante depósito en cuenta monetaria.
*	5	Imprime la orden de pago.
	6	Realiza el pago en los bancos autorizados por el RENAP.
	7	Presenta copia del recibo electrónico autorizado por la CGC, de conformidad con la norma 7.1.2.
Gestor de Servicios Electrónicos	8	Entrega por medio de oficio la copia del recibo electrónico autorizado por la CGC al Departamento de Tesorería.
	9	Revisa que se haya efectuado el pago correctamente.
Analista Financiana dal	9.1	Si se efectuó el pago, realiza el registro de ingreso presupuestario de los pagos realizados de acuerdo con las normas internas del RENAP. Continúa en el paso No. 10.
Analista Financiero del Departamento de Tesorería	9.2	No se efectuó el pago, informa por medio de oficio al Gestor de Servicios Electrónicos para que este se lo comunique al Usuario. Fin del procedimiento.
	10	Informa por medio de oficio al Gestor de Servicios Electrónicos y a la Dirección de Informática y Estadística que se realizó correctamente el pago por los servicios electrónicos.
Jefe de Seguridad Informática	11	Realiza la habilitación de los servicios, conforme a la orden de pago.
Gestor de Servicios Electrónicos	12	Informa al solicitante que puede hacer uso de los servicios electrónicos cancelados.
		Fin del procedimiento.

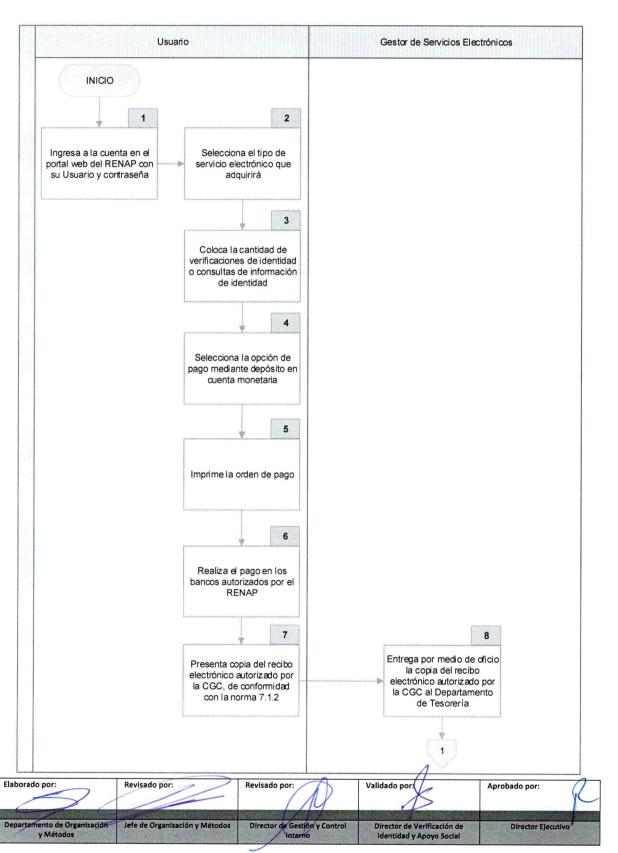
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 20 de 41

7.3. Flujograma del procedimiento de pago en cuenta monetaria previo a la prestación de los servicios





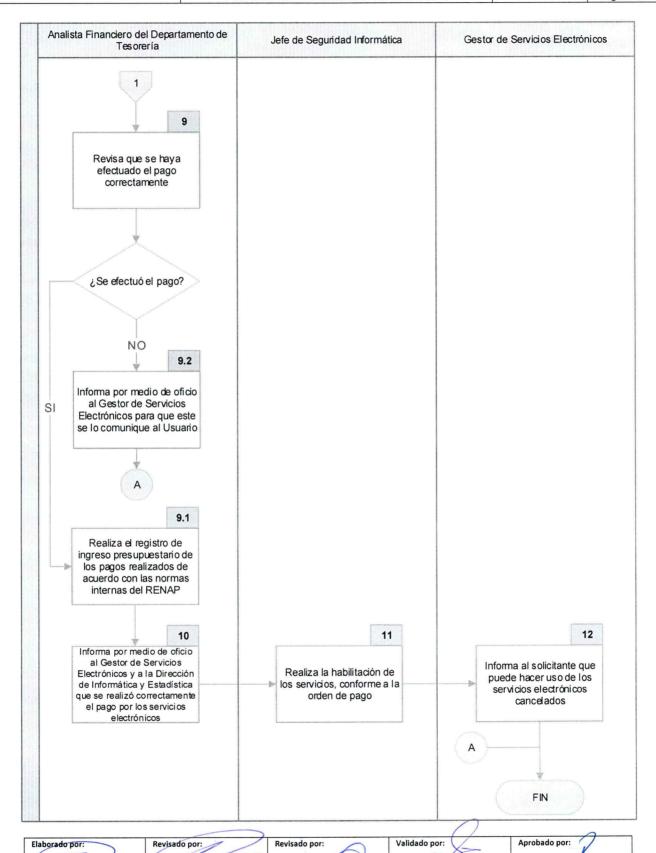
Departamento de Organización

Jefe de Organización y Métodos

DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022	
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022	
VERSIÓN:	04	
PÁGINA:	Página 21 de 41	



Director de Gestion y Control

Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022	
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS	CÓDIGO:	MNP-07-03-2022	
SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VEDIEICACIÓN DE IDENTIDAD	VERSIÓN.	04	

PÁGINA:

Página 22 de 41

8. Procedimiento de pago previo a la prestación de los servicios mediante tarjeta de débito o crédito

Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

- 8.1. Normas del procedimiento de pago previo a la prestación de los servicios mediante tarjeta de débito o crédito
 - 8.1.1. El solicitante podrá realizar el pago de los servicios electrónicos con tarjeta de crédito o débito, ingresando al portal web del RENAP, con lo cual, el servicio cancelado se habilitará de inmediato para su uso.
 - 8.1.2. El Departamento de Tesorería de la Dirección de Presupuesto verificará los pagos realizados de forma electrónica y realizará el registro de ingreso presupuestario de acuerdo con las normas internas del RENAP.
 - 8.1.3. La Dirección de Informática y Estadística proporcionará acceso a la Dirección de Presupuesto al reporte de los servicios prestados a cada Usuario.
 - 8.1.4. Si el Usuario no llegara a utilizar los servicios adquiridos en un plazo de 3 meses, se inhabilitará la cuenta asignada y tendrá que solicitar su reactivación presentando nuevamente el formulario, actualizando los datos y/o documentos que por su naturaleza sean indispensables.
 - 8.1.5. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos por el Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

Elaborado per:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestion y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo

1



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 23 de 41

8.2. Descripción del procedimiento de pago previo a la prestación de los servicios mediante tarjeta de débito o crédito

Responsable	Paso No.	Actividad
	1	Ingresa a la cuenta registrada en el portal web del RENAP con su Usuario y contraseña.
	2	Selecciona el tipo de servicio electrónico que adquirirá.
	3	Ingresa la cantidad de verificaciones de identidad y/o consultas de información de identidad.
Usuario	4	Selecciona la opción de pago mediante tarjeta de débito o crédito.
	5	Realiza el proceso de validación del servicio siguiendo las instrucciones proporcionadas por el sistema del RENAP.
	6	Recibe confirmación de pago y de inmediato se habilitan los servicios adquiridos, automáticamente el sistema enviará al correo electrónico registrado el recibo electrónico autorizado por la CGC respectivo.
Analista Financiero del	7	Genera el reporte en el sistema correspondiente y concilia los saldos con el estado de cuenta bancaria.
Departamento de Tesorería	8	Registra y aprueba el ingreso presupuestario de los pagos realizados de conformidad con las normas internas del RENAP.
		Fin del procedimiento.

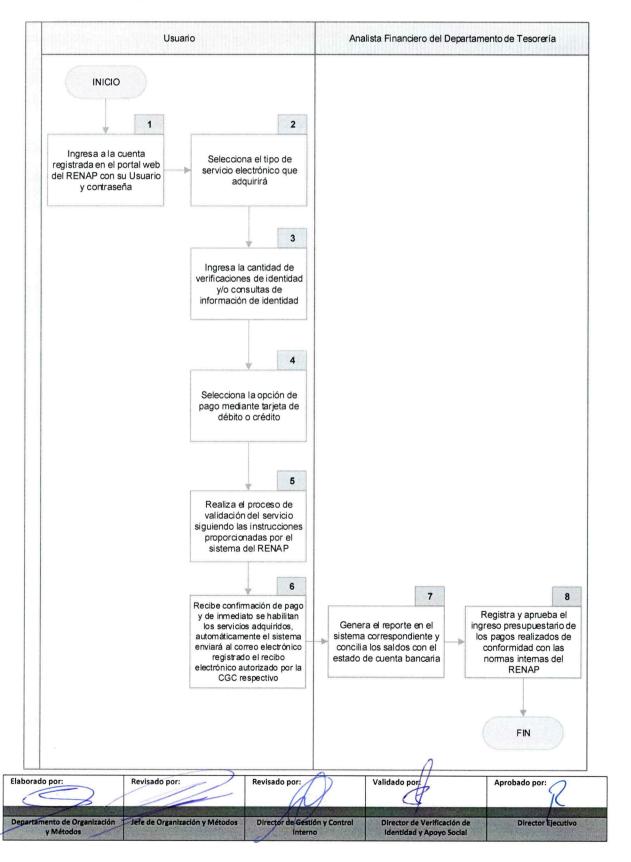
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 24 de 41

8.3. Flujograma del procedimiento de pago previo a la prestación de los servicios mediante tarjeta de débito o crédito





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 25 de 41

9. Procedimiento de pago posterior a la prestación de los servicios

9.1. Normas del procedimiento de pago posterior a la prestación de los servicios

- 9.1.1. La Dirección de Informática y Estadística creará una cuenta corriente por Usuario y remitirá a cada uno los accesos asignados.
- 9.1.2. La cuenta corriente por Usuario podrá ser consultada por la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, la Dirección de Presupuesto y el Usuario, según las instrucciones de la Dirección de Informática y Estadística.
- 9.1.3. El Departamento de Tesorería generará a través del sistema respectivo un reporte mensual por tipo de consumo, precio unitario y monto total por cada Usuario, asimismo, registrará el ingreso presupuestario a nivel de "Devengado" e informará mediante oficio al Departamento de Contabilidad para la aprobación correspondiente, con lo cual, se creará automáticamente la cuenta por cobrar al Usuario respectivo.
- 9.1.4. El Gestor de Servicios Electrónicos verificará en el sistema respectivo dentro de los primeros 3 días hábiles de cada mes los consumos realizados por cada Usuario y en ese mismo plazo se efectuará el requerimiento de pago.
- 9.1.5. El Usuario deberá cancelar el valor de los servicios recibidos en los bancos autorizados, acreditando a la cuenta que el RENAP determine para el efecto, dentro de los 5 días hábiles posteriores al requerimiento de pago.
- 9.1.6. El recibo electrónico autorizado por la Contraloría General de Cuentas se podrá presentar de la manera siguiente:
 - a) A través del portal web proporcionado por el RENAP, ingresando con su Usuario y contraseña o mediante correo electrónico.
 - b) De forma personal ante la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

En ambos casos la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social informará por medio de oficio al Departamento de Tesorería de la Dirección de Presupuesto para que se realice el registro de ingreso presupuestario de acuerdo con las normas internas del RENAP

9.1.7. El Departamento de Tesorería verificará los pagos realizados y realizará el registro de ingreso presupuestario a nivel de "Percibido", de conformidad con el manual correspondiente, con lo cual se cancelará la cuenta por cobrar del Usuario respectivo.

Osu	and respective.			
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
		19		
Departamento de Organización y Métodos	Tefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS	CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD	VERSIÓN:	04
Y CONSTITA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD	DÁCINA.	24 . 22 . 22

- 9.1.8. Cuando el Usuario no realice el pago por los servicios electrónicos consumidos en el plazo establecido en la norma 9.1.5, se procederá de la manera siguiente:
 - a) Al día siguiente de vencido el plazo, la Dirección de Presupuesto informará por medio de oficio a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social y a la Dirección de Informática y Estadística sobre los usuarios que no realizaron el pago correspondiente.
 - b) La Dirección de Informática y Estadística, de forma inmediata inhabilitará el Usuario.
 - c) El Gestor de Servicios Electrónicos realizará los requerimientos que sean necesarios a los usuarios que no efectuaron el pago, bajo el apercibimiento de iniciar las acciones legales correspondientes si se superan 30 días hábiles.
 - d) La Dirección de Asesoría Legal iniciará con las acciones legales que correspondan, en los casos que el Usuario no hiciere efectivo el pago por los servicios consumidos.
- 9.1.9. Si el Usuario realiza el pago posterior al vencimiento del plazo establecido en la norma 9.1.8 y tenga inhabilitado el acceso, podrá presentar a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social la solicitud escrita de reactivación, toda vez no se haya iniciado un proceso legal de cobro, adjuntando el recibo electrónico autorizado por la Contraloría General de Cuentas, con autorización del Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
- 9.1.10. Al Usuario que incurra con lo establecido en la norma 9.1.9 en más de una ocasión o se le haya iniciado un proceso legal de cobro, no se le autorizará nuevamente la opción de pago posterior, debiendo utilizar los servicios realizando el pago previo de los mismos, siempre que compruebe no tener saldo pendiente de pago a favor del RENAP.
- 9.1.11. Si el Usuario no llegara a utilizar los servicios adquiridos en un plazo de 3 meses, se inhabilitará la cuenta asignada y tendrá que solicitar su reactivación presentando nuevamente el formulario, actualizando los datos y/o documentos que por su naturaleza sean indispensables.
- 9.1.12. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos por el Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por
(3)		M	S	/
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 27 de 41

9.2. Descripción del procedimiento de pago posterior a la prestación de los servicios

Responsable	Paso No.	Actividad
	1	Genera reporte mensual de tipo de consumo en la cuenta corriente de cada Usuario a través del sistema respectivo proporcionado por la Dirección de Informática y Estadística.
Analista Financiero del Departamento de Tesorería	2	Analiza el total a pagar por cada Usuario en su cuenta corriente.
	3	Registra el ingreso presupuestario a nivel de "Devengado" de los pagos realizados, de conformidad con el manual correspondiente.
Analista Financiero del Departamento de Contabilidad	4	Aprueba el ingreso presupuestario en estado "Devengado" y automáticamente se crea la cuenta por cobrar al Usuario en el sistema respectivo.
Gestor de Servicios 5		Efectúa el requerimiento de pago a cada Usuario, posterior a recibir la aprobación en el sistema respectivo, de conformidad con la norma 9.1.4.
	6	Realiza el pago en los bancos autorizados, de conformidad con la norma 9.1.5.
Usuario	7	Envía el recibo electrónico autorizado por la CGC mediante el portal web.
	8	Revisa que se haya efectuado el pago correctamente.
Analista Financiero del Departamento de Tesorería	8.1	No se efectuó el pago, informa por medio de oficio al Gestor de Servicios Electrónicos y a la Dirección de Informática y Estadística de los usuarios que incumplieron con el pago de los servicios. Continúa en el paso No. 9.
	8.2	Si se efectuó el pago, registra y aprueba el ingreso presupuestario a nivel de "Percibido" de los pagos realizados. Fin del procedimiento.
	9	Realiza los requerimientos que sean necesarios a los usuarios que no efectuaron el pago, bajo el apercibimiento de iniciar las acciones legales correspondientes si se superan 30 días hábiles.
Gestor de Servicios Electrónicos	10	Verifica que el Usuario haya efectuado el pago correctamente y remitido el recibo electrónico autorizado por la CGC mediante el portal web.
	10.1	No se efectuó el pago, informa por medio de oficio a la Dirección de Asesoría Legal. Continúa en el paso No. 11.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestion y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022		
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022		
VERSIÓN:	04		
PÁGINA:	Página 28 de 41		

Responsable	Paso No.	Actividad		
Gestor de Servicios Electrónicos	10.2	Si se efectuó el pago, entrega por medio de oficio la copia del recibo electrónico autorizado por la CGC al Departamento de Tesorería para que registre y apruebe el ingreso presupuestario a nivel de "Percibido" de los pagos realizados. Fin del procedimiento.		
Profesional Jurídico o Técnico de Asesoría Legal	11	Inicia las acciones legales correspondientes.		
		Fin del procedimiento.		

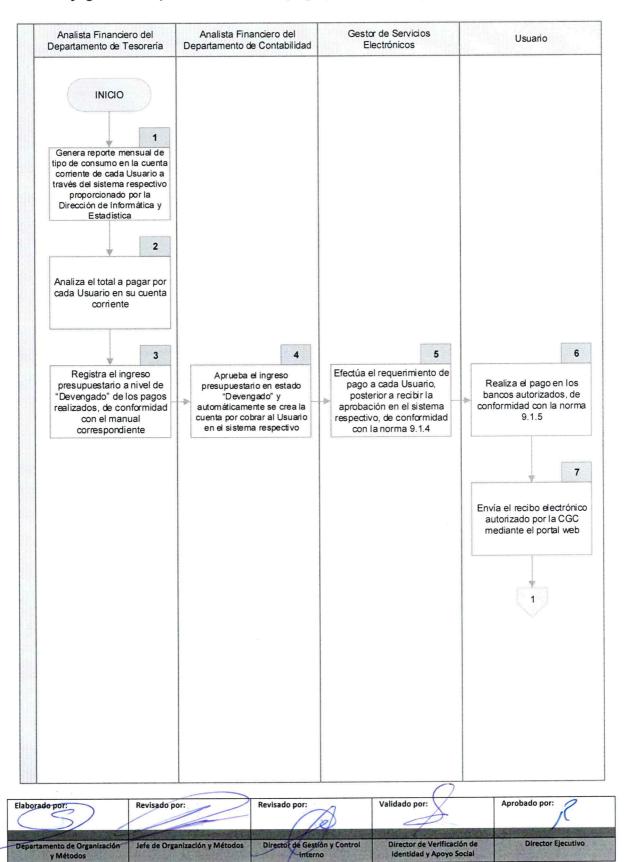
			1	
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por;	Aprobado por:
(3)			*	
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 29 de 41

9.3. Flujograma del procedimiento de pago posterior a la prestación de los servicios



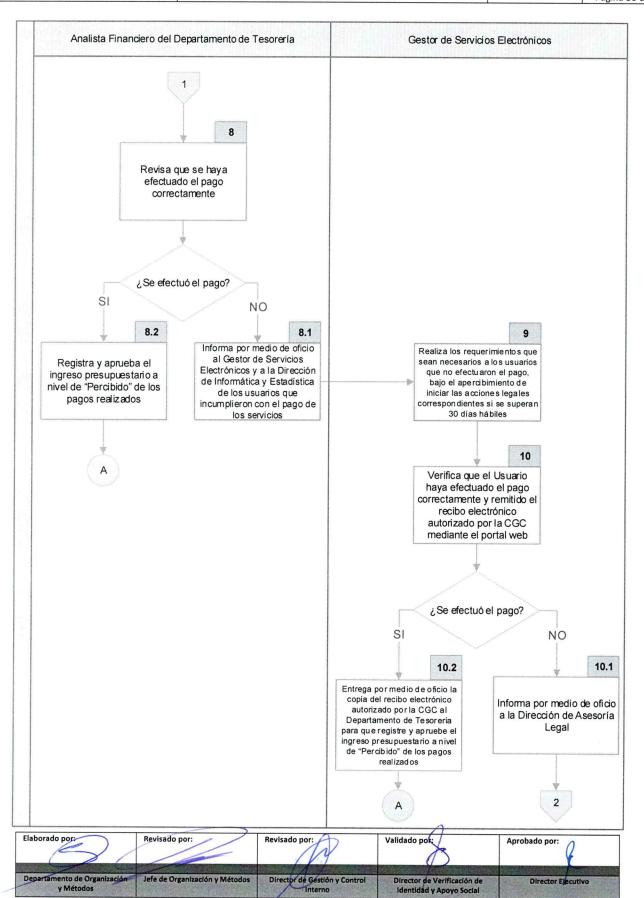


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD
 FECHA DE EMISIÓN:
 Octubre 2022

 CÓDIGO:
 MNP-07-03-2022

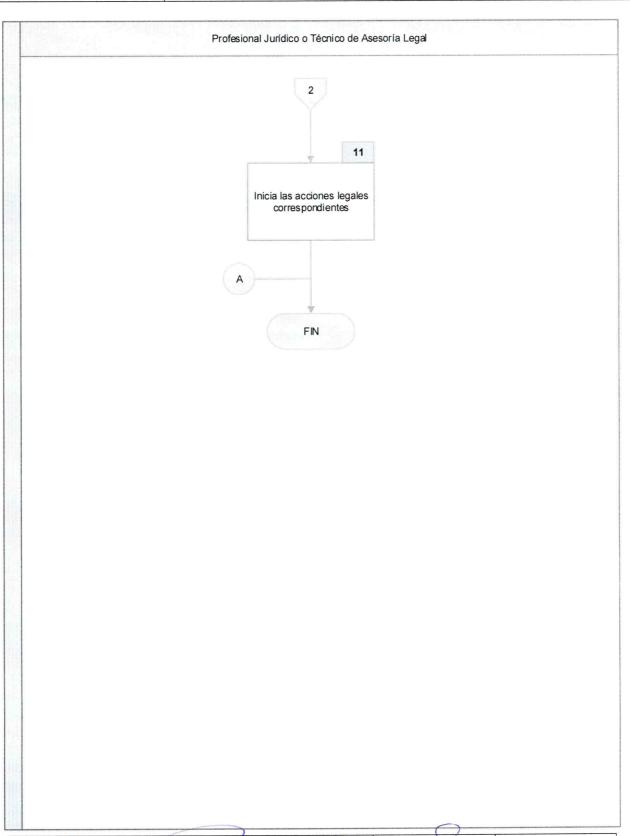
 VERSIÓN:
 04

 PÁGINA:
 Página 30 de 41





FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022		
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022		
VERSIÓN:	04		
PÁGINA:	Página 31 de 41		



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y
APOYO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 32 de 41

10. Procedimiento para la gestión de consultas, dudas o problemas

10.1. Normas del procedimiento para la gestión de consultas, dudas o problemas

- 10.1.1. Los Usuarios que tengan consultas, dudas, problemas u otros, con los servicios electrónicos de verificación de identidad o consulta de información de identidad deberán comunicarse a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social mediante las vías establecidas para el efecto.
- 10.1.2. La Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social será responsable de realizar la gestión correspondiente ante la Dirección de Informática y Estadística o Dirección de Presupuesto, con el propósito de solucionar las consultas, dudas, problemas u otros relacionados con los servicios electrónicos de verificación de identidad o consulta de información de identidad.
- 10.1.3. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos por el Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado po(:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 33 de 41

10.2. Descripción del procedimiento para la gestión de consultas, dudas o problemas

Responsable	Paso No.	Actividad	
	1	Recibe consultas, dudas, problemas u otros de los Usuarios a través de las vías de comunicación establecidas para el efecto.	
Cantan de Caminia	2	Verifica si la consulta, duda, problema u otro puede ser atendida de forma inmediata.	
Gestor de Servicios Electrónicos	2.1	No puede ser atendida la consulta, duda, problema u otro, informa al jefe inmediato que dependencia brindará el seguimiento respectivo. Continúa en el paso No. 3.	
	2.2	Si puede ser atendida la consulta, duda, problema u otro, realiza las acciones correspondientes y le brinda la información al Usuario. Fin del procedimiento.	
O The deads O Tribe	3	Traslada por la vía de comunicación establecida para el efecto la información para el seguimiento respectivo.	
Coordinador de Servicios Electrónicos	4	Recibe la información sobre el seguimiento y solución a la consulta, duda, problema u otro presentado por el Usuario.	
Gestor de Servicios Electrónicos	5	Contacta al Usuario que presentó la consulta, duda, problema u otro para brindarle la información de lo actuado.	
		Fin del procedimiento.	

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
5			5	1
	A TOWNS OF STREET	The state of the s		
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y	1
APOYO SOCIAL	

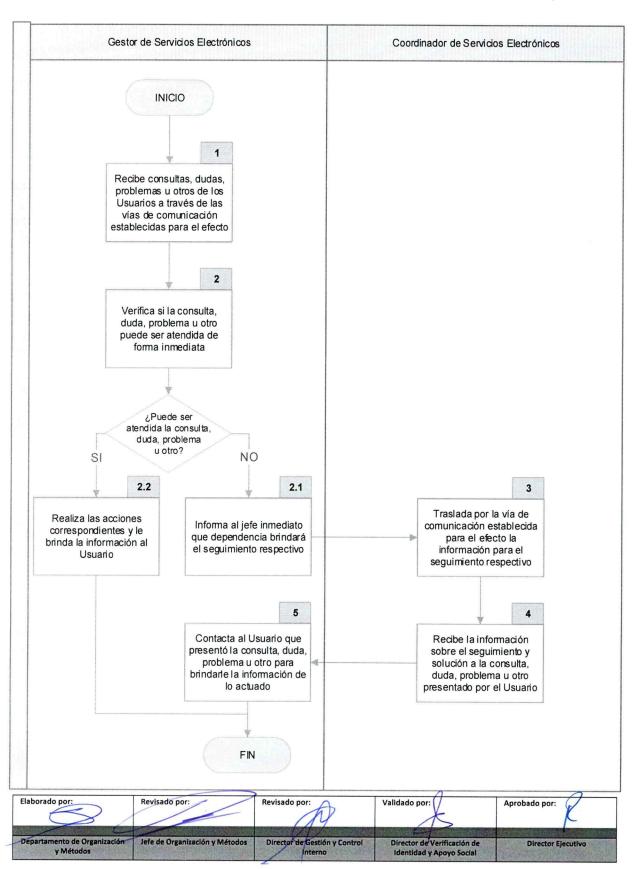
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD
 FECHA DE EMISIÓN:
 Octubre 2022

 CÓDIGO:
 MNP-07-03-2022

 VERSIÓN:
 04

 PÁGINA:
 Página 34 de 41

10.3. Flujograma del procedimiento para la gestión de consultas, dudas o problemas





Departamento de Organización

Jefe de Organización y Métodos

DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 35 de 41

Anexo 1. Formulario de solicitud de adhesión voluntaria de usuario, para la prestación de los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad, en el Registro Nacional de las Personas -RENAP-

LOS S INFOR	ULARIO DE SOLICITUD Y ADHESIÓN VOLUNTARIA DE USUARIO, PARA LA PRESTACIÓN D SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y/O CONSULTA D MACIÓN DE IDENTIDAD, EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-	E
En el m	del departamento de del año	el
YO		_, d
	años de edad, estado civil	
nacion	alidad, profesión u oficio, me identifico	CO
Docum	nento Personal de Identificación / Pasaporte, con Código Unico de Identificación	•
númer	extendido por con Número de Identificación Tribu	tari
(NIT)	, con colegiado numero	
	; actúo en calidad de: Persona Individual: Represent o Mandatario de la Persona Jurídica de Derecho Privado o Público: de la enti	ant
con N	lúmero de Identificación Tributaria (NIT),lo cual acredito	co
incode	(4) and	
Inscrit	o (a) en:con fecha,	co
direcc	ón en	
	y correo electrónico, los cuales señalo como lugar para recibir citaciones y/o notificaci	
SEGU entend	NDA: DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS: Para efecto del presente documento, erá por Usuario las instituciones públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales, nacionales	se
interna	cionales y de los ciudadanos, que adquieran los servicios electrónicos bajo los lineamientos y parámet cidos en esta solicitud.	ros
TERC	ERA: DEL SERVICIO: Los servicios solicitados que el RENAP prestará al Usuario consisten en:	
1.	Verificación de identidad, consiste en confirmar la identidad de personas naturales, a partir del Código Único Identificación -CUI-, nombres y apellidos, huella o fotografía que el usuario proporcione a RENAP, devolvier una respuesta positiva o negativa acerca de su existencia en la base de datos del RENAP, y cuyo pago será en forma y con las tarifas establecidas para el efecto.	ıdo
	 Identificación 1:1 por Huella o FRS, este flujo recibe como parámetro de entrada la imagen de la h dactilar de la persona en formato WSQ o la fotografía (FRS) y el CUI, realizando un cotejo para verific identidad de la persona. 	aell ar l
	 Identificación 1: N por Huella o FRS, este flujo recibe como parámetro de entrada únicamente de la im de la huella dactilar de la persona en formato WSQ o la fotografía (FRS), esta imagen se codifica y se com contra todo el universo de huellas almacenadas en la base de datos del RENAP, realizando un cotejo verificar la identidad de la persona. 	par par
	Calzada Roosevelt 13-46, zon PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob	

Director de Gestión y Control Interno Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social **Director Ejecutivo**



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 36 de 41



- 2 Consulta de Información de Identidad biográfica, consiste en desplegar a partir del Código Único de Identificación -CUI- o por nombres y apellidos que el usuario proporcione a RENAP, la información de la identidad detallada de una persona natural, considerada en la ley de RENAP, artículo 6 literal j), y cuyo pago será en la forma y con las tarifas establecidas para el efecto.
- 3. Consulta de Información de Identidad biométrica, consiste en desplegar a partir de la huella o rostro que el usuario proporcione a RENAP, la información de la identidad detallada de una persona natural, considerada en la ley de RENAP, articulo 6 literal j), y cuyo pago será en la forma y con las tarifas establecidas para el efecto.
- Identificación 1:1 por Huella o FRS, este flujo recibe como parámetro de entrada la imagen de la huella
 dactilar del ciudadano en formato WSQ o la fotografía y el CUI, realizando un cotejo para consultar
 la información de la identidad de la persona, debiendo cumplir con los requisitos y procedimientos
 establecidos para la toma de la fotografía que será utilizada para realizar la consulta.
- Identificación 1: N por Huella o FRS, este flujo recibe como parámetro únicamente la imagen de la huella
 dactilar de la persona en formato WSQ o la fotografía (FRS), esta imagen se codifica y se compara contra
 todo el universo de huellas almacenadas en la base de datos del RENAP, realizando un cotejo para
 consultar la información de la identidad de la persona, debiendo cumplir con los requisitos y
 procedimientos establecidos para la toma de la fotografía que será utilizada para realizar la consulta.

La consulta o verificación de información de identidad por huella o fotografía podrá efectuarse únicamente para personas mayores de edad que cuenten con Documento Personal de Identificación -DPI-, siendo el usuario el responsable de adquirir los insumos o datos necesarios para dicha consulta o verificación.

CUARTA: ACCESO A LOS SERVICIOS: Los servicios de verificación de identidad o de consulta de información de identidad solicitados, serán prestados por RENAP a través de cualquiera de los medios siguientes:

- a) Portal Web proporcionado por RENAP (Usuarios de la web del RENAP)
- b) Enlace dedicado

Por lo tanto, los servicios electrónicos a los que el Usuario tendrá acceso mediante el Portal Web, son los siguientes:

- 1. Servicio electrónico de verificación de identidad, de acuerdo a la forma de búsqueda: Por CUI, Por nombres y apellidos, Por huella 1 a 1, Por huella 1 a N, Por rostro 1 a 1, Por rostro 1 a N.
- 2. Servicio electrónico de consulta de información de identidad, de acuerdo a la forma de búsqueda: Por CUI, Por nombres y apellidos, Por huella 1 a 1, Por huella 1 a N, Por rostro 1 a 1, Por rostro 1 a N.

Los servicios electrónicos a los que el Usuario tendrá acceso mediante el Enlace dedicado son los siguientes;

- 1. Servicio electrónico de consulta de información de identidad, de acuerdo a la forma de búsqueda siguiente: Por CUI, Por nombres y apellidos, Por huella 1 a 1, Por huella 1 a N, Por rostro 1 a 1, Por rostro 1 a N.
- 2. Servicio electrónico de verificación de identidad, de acuerdo a la forma de búsqueda siguiente: Por CUI, Por nombres y apellidos, Por huella 1 a 1, Por huella 1 a N, Por rostro 1 a 1, Por rostro 1 a N.

El Usuario acepta desde ahora que el medio por el cual utilizará los servicios solicitados mediante el presente Formulario

serán:
a) Portal Web proporcionado por RENAP (Usuarios de la web del RENAP)
b) Enlace dedicado

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7 PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

2

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
(5)		14		K.
Departamento de Organización	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control	Director de Verificación de	
y Métodos	Jere de Organización y Mietodos	Interno	Identidad y Apoyo Social	Director Efecutivo



FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 37 de 41



BENAD
Registro Nacional de las Personas
QUINTA: PAGO, HABILITACIÓN DEL SERVICIO Y PLAZO DE CONSUMO: Los servicios electrónicos de verificación y consulta de información de identidad solicitados, serán habilitados posteriormente al cumplimiento de los requisitos administrativos y especificaciones técnicas establecidos por el RENAP, así como el pago de la tarifa correspondiente, el cual se podrá realizar de la siguiente forma:
Prepago: Previo a la prestación de los servicios Postpago: Posterior a la prestación de los servicios
Cumplidos tales requisitos, el RENAP proporcionará un usuario y una contraseña, que permitirá el acceso a los servicios electrónicos adquiridos por parte del Usuario, a través del presente formulario.
En el caso del servicio prepago, el Usuario podrá utilizar los servicios solicitados, de conformidad con el pago previo realizado, los cuales estarán disponibles hasta consumirse la totalidad de las consultas adquiridas, por un plazo ininterrumpido. Si después de consumidos los servicios bajo la modalidad prepago, no se adquieren nuevos servicios en un plazo de 3 meses, se desactivará el usuario asignado, pudiendo solicitar su reactivación presentando nuevamente el Formulario de Solicitud, actualizando los datos y/o documentos que por su naturaleza sean indispensables.
En caso que el servicio sea adquirido bajo la modalidad postpago, como usuario me comprometo desde ahora a ser efectivo el pago de las consultas realizadas a través del servicio que brinda RENAP, con la simple presentación del estado de cuenta y requerimiento de pago que RENAP efectuara de forma mensual. Dicho pago deberá hacerse efectivo dentro de los cinco días siguientes al requerimiento de pago realizado; en caso de incumplimiento, RENAP procederá a inactivar el usuario y contraseña asignadas, independientemente del procedimiento de cobro que proceda a realizarse. Desde ahora se aceptan como buenas y exactas las cuentas que RENAP formule con respecto a la prestación del servicio solicitado, y como líquido, exigible y de plazo vencido el saldo que se me requiera judicial o extrajudicialmente.
SEXTA: CONDICIONES DEL SERVICIO: El Usuario de los servicios electrónicos de verificación de identidad o consulta de información de identidad, se regirá por las condiciones establecidas en el presente documento y sus modificaciones. En virtud de lo anterior, el Usuario acepta recibir a través del perfil de acceso o correo electrónico proporcionado, cualquier tipo de notificaciones de carácter informativo o de cualquier índole, las cuales se tendrán por válidas y bien hechas.
Las condiciones y términos generales de los servicios electrónicos que proporciona el RENAP son las siguientes:
 Las tarifas por los servicios electrónicos de verificación de identidad y/o consulta de información de identidad que provea el RENAP al Usuario, serán las establecidas en el Acuerdo aprobado por el órgano de dirección superior del RENAP, que se encuentre vigente al momento de adquirir el servicio. La prestación de los servicios electrónicos queda sujeta a su disponibilidad, la cual puede verse afectada por
2. La prestación de los servicios electrónicos queda sujeta a su disponibilidad, la cual puede verse alectada por mantenimiento de los sistemas, circunstancias fuera del control del RENAP y/o fallas e incapacidad del equipo del Usuario.
3. El Usuario adquirirá y mantendrá a su propio costo todo el equipo y medios de comunicación necesarios para
utilizar dichos servicios. 4. El RENAP no es responsable por información errónea, incongruente y/o inconsistente proporcionada por el Usuario que, de manera directa o indirecta, pueda inducir a error o provocar cambios en los resultados de las consultas realizadas.
5. El RENAP podrá establecer y modificar las condiciones del servicio en cuanto a tarifas, cantidad de consultas, y otros términos, sin responsabilidad alguna del RENAP, según las necesidades del servicio. Esta condición no afectará los servicios que el Usuario haya adquirido, previo a la modificación que se realice.
6. Toda la información suministrada que se derive de la prestación de un servicio electrónico del Registro
3
Calzada Roosevelt 13-46, zona 7 PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por	
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo	



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 38 de 41



Nacional de las Personas -RENAP-, no podrá modificarse, manipularse, divulgarse o alterarse, para lo cual el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, a través de los mecanismos correspondientes, garantizará la trazabilidad de lo remitido a los usuarios.

SÉPTIMA: LIMITACIONES DEL SERVICIO: El RENAP será responsable exclusivamente por la prestación de los servicios mencionados, no así de lo siguiente:

- 1. De las fallas en comunicación con cualquier proveedor de servicios de telecomunicaciones o que los sistemas o equipos del Usuario no sean compatibles con sistemas de información utilizados por el RENAP.
- 2. Del recargo monetario que las entidades bancarias o financieras autorizadas realicen según sus políticas institucionales, al hacer uso de tarjetas de crédito, de débito o cualquier otra forma electrónica de pago o transferencia establecida para el efecto, si la hubiere.
- Del uso indebido que haga el Usuario de la información proporcionada a través de los servicios electrónicos solicitados, objeto del presente formulario, excluyéndolo de cualquier responsabilidad derivada de dicho uso.

OCTAVA: PROHIBICIONES, RESPONSABILIDADES Y PRERROGATIVAS DEL USUARIO:

1. Prohibiciones:

- 1.1 Permitir cualquier operación o uso del Usuario y de la clave proporcionados por RENAP, realizada por terceros, obtenida o conocida por cualquier medio. El Usuario es el único responsable de las consecuencias legales derivadas por el uso indebido de los medios y servicios electrónicos adquiridos.
- 1.2 Enajenar, ceder, traspasar o disponer de cualquier forma, total o parcialmente, los derechos provenientes del servicio solicitado y adquirido, bajo pena de nulidad de lo actuado y resarcimiento de daños y perjuicios a favor del RENAP.
- 1.3 Utilizar la información proporcionada por el RENAP para fines distintos a los que legalmente sean permitidos y bajo ninguna circunstancia podrá revelar, difundir, publicar, comercializar, ceder, interferir, interceptar, modificar, alterar, manipular, dañar, inutilizar, destruir, sustituir en todo o en parte, la información obtenida a través de la adquisición de los servicios prestados.
- 14 El uso indebido que se haga de cualquier perfil electrónico, usuario, clave, medio de autenticación y/o autorización utilizadas en los canales electrónicos e información proporcionada por el RENAP.

2. Responsabilidades:

- 21 El usuario es responsable de la información que remite o ingresa en los medios establecidos para el efecto por el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, en virtud que, según la información proporcionada se realiza la búsqueda, verificación de identidad o consulta de información de identidad.
- 22 El uso exclusivo del servicio electrónico utilizado, siendo la información proporcionada por el Registro Nacional de las Personas -RENAP- confidencial. Por lo que cualquier uso inadecuado de la misma, será objeto de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que correspondan. Además, se procederá a la inactivación de los usuarios y contraseñas asignados por parte de la Dirección de Informática y Estadística del RENAP, según lo informado por la dependencia encargada de los servicios electrónicos.
- 23 Crear los mecanismos necesarios a efecto de que toda consulta efectuada, cuente con la autorización expresa y por escrito, de la persona individual cuya información se está verificando a través de los servicios electrónicos solicitados a través del presente formulario, excepto, en los casos establecidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.
- 24 Salvaguardar las claves o contraseñas secretas y cualquier otro medio de seguridad establecido por el RENAP. El incumplimiento de esta condición, faculta al RENAP para cesar anticipadamente la prestación de los servicios solicitados, sin responsabilidad de su parte.
- 25 Cumplir con las recomendaciones de seguridad indicadas por el RENAP.
- 26 Generar los comprobantes de consultas para reportar al RENAP, sobre cualquier operación fallida.

. . .

4

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7 PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 39 de 41



- 27 Proporcionar datos verdaderos, legítimos, fieles y exactos para hacer la respectiva consulta de información.
- 28 Actualizar cualquier cambio que realice en la información y documentos proporcionados, y/o que por su naturaleza pierdan su vigencia.
- 29 En caso de fusión o absorción del titular del usuario y contraseña asignadas por RENAP, el Usuario se compromete a notificar al RENAP, por lo menos con un mes de anticipación, dicha circunstancia para efectos de la actualización respectiva; pudiendo el RENAP invocar como causal para cesar anticipadamente y sin responsabilidad de su parte la prestación de los servicios adquiridos, la omisión del aviso de tal modificación.
- **210** Reportar inmediatamente por escrito al RENAP sobre cualquier extravío, robo o hurto del usuario y la claves de acceso que le fuera asignada.

3. Son prerrogativas del Usuario:

- 3.1. Recibir un servicio eficiente.
- 3.2. Ser atendido ante cualquier tipo de duda generada por inconsistencias o anomalías en los servicios electrónicos adquiridos, causadas por consultas o verificaciones de la información de identidad realizadas.
- 3.3. Recibir información certera sobre la identidad de las personas, sujeta a los datos proporcionados por el Usuario

NOVENA: CONFIDENCIALIDAD: El Usuario, en lo personal o a través de su representante legal o mandatario, declara bajo juramento y con pleno conocimiento de las penas relativas al delito de perjurio por la falsa declaración de datos, así como que las claves mencionadas en el presente documento son estrictamente personales y confidenciales, y que en consecuencia es el único responsable por la guarda, custodia y cualquier uso que se de a las mismas; por lo tanto, el Usuario acepta y entiende que toda la información remitida y operación realizada, utilizando dichas claves de acceso, se entenderá como firmada, aceptada expresamente y autorizada en forma legítima por éste; eximiendo de toda responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones al RENAP, por el uso indebido que de a los servicios así como de la información que obtenga a través del uso del mismo.

DÉCIMA: TERMINACIÓN ANTICIPADA: La prestación de los servicios se dará por terminada cuando concurran cualquiera de las causas siguientes:

- 1. Por mutuo acuerdo entre las partes.
- 2. Por el incumplimiento de las obligaciones, responsabilidades o incurrir en alguna de las prohibiciones establecidas en el presente documento, por parte del Usuario, sin responsabilidad para el RENAP.
- 3. Por inhabilitación del usuario por inactividad en un plazo de 3 meses.
- 4. Cuando el RENAP lo decida, por convenir a sus intereses o por causa debidamente justificada.
- Por caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados, que imposibiliten su prestación, la cual debe notificarse a la otra parte en un plazo no mayor de 10 días hábiles, después de ocurrido el caso fortuito o fuerza mayor.

DÉCIMA PRIMERA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: El Usuario acepta que cualquier conflicto, disputa, oposición o reclamo que surja de o se relacione con la aplicación, interpretación y/o cumplimiento derivado de la prestación de los servicios electrónicos adquiridos, calificación de la justa causa y efectos, tanto durante su vigencia como a la terminación del mismo por cualquier causa, deberá ser resuelto de forma conciliatoria y por mutuo acuerdo, dejando constancia de la misma, y de no ser posible su resolución por esta vía, se someterán a los tribunales de justicia de la República de Guatemala, para lo cual el Usuario declara que, para estos efectos y en caso cobro por la vía judicial del saldo adeudado, renuncia expresamente al fuero de su domicilio y se somete a los tribunales que señale el RENAP, señalando como lugar para recibir notificaciones y/o citaciones en las direcciones indicadas al principio del presente formulario, aceptando como bien hechas las que se hicieren en dichos lugares, si no diere aviso de cambio de las mismas.

5

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7 PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Directór de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo	



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 40 de 41

RE	7/1/7	D
Registro Nacio	onal de las Pers	ionas

DÉCIMA SEGUNDA: ACEPTACIÓN. En los términos relacionad actúa, acepta los términos y condiciones expuestos en el presente do demás efectos legales, lo acepta, ratifica y firma, en así como sus respectivos anexos y modificaciones.	cumento	, y ente	rado de su o	ontenido, ol	bieto, validez v
Firma del Usuario:					
En la ciudad de Guatemala, el	de_				del
año, como					
Autentica, por haber sido puesto el día de hoy, en mi presencia, por e	el señor ((a)			
identifica con el Documento Personal de Identificación / Pasapo					
extendido por presente acta de legalización de firma junto con el Infrascrito Notario				, quien firm	na al pie de la

6

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7 PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	MNP-07-03-2022
VERSIÓN:	04
PÁGINA:	Página 41 de 41

Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
04	2022	41	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social/ Dirección de Presupuesto/ Dirección de Asesoría Legal/ Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos para los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad.
03	2020	41	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social/ Dirección de Presupuesto/ Dirección de Asesoría Legal/ Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos para los servicios electrónicos de verificación de identidad y consulta de información de identidad aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-027-2021.
02	2018	21	Registro Central de las Personas Dirección de Presupuesto/ Dirección de Asesoría Legal/ Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos para los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-022-2018.
01	2017	15	Registro Central de las Personas Dirección de Presupuesto/ Dirección de Asesoría Legal/ Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos para los Servicios Electrónicos Institucionales Corporativos, aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-033-2017.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestion y Control Interno	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Director Ejecutivo