

 <small>SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	Identificador Documento del Verificador Integrado No: 1764610923938	Fecha de Generación: Dec 1, 2025, 11:42 AM
Detalle de Documentos		
Tipo Documento:	FEL	
Fecha Emisión:	22/12/2025 11:35:47	
Emisor:	82229120	
Agente de Retención:	No es agente de retención.	
Establecimiento:	DIGRAPHICK	
Receptor:	52469050-REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-	
Monto Total:	GTQ GTQ 10000.000000	
No. de Acceso:	0	
Autorización:	AD3CE679-CAA6-4EFA-B06E-E3124E79ACB3	
Serie:	AD3CE679	
Número del DTE:	3399896826	
Acuse de recibido:	FCID202520251201T11:35:4706:00AD3CE679CAA64EFAB06EE3124E79ACB3	
Fecha de la consulta:	01/12/2025 11:40:59	
Estado:	Activo	
Asociado a una garantía mobiliaria:	No	



SITUACIÓN DEL CONTRIBUYENTE:

NO PRESENTA INCUMPLIMIENTOS



Al 01/12/2025 11:41:06 AM

CONTRIBUYENTE Y/O EMISOR	
NIT	82229120
NOMBRE	CRISTY ARLENT, TORRES RAMÓN
RESUMEN	
TIPO DE INCUMPLIMIENTO	
¡FELICITACIONES! NO PRESENTA INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS	
El no presentar incumplimientos, no garantiza que el contribuyente pueda obtener la "Solvencia Fiscal", ya que el proceso de emisión de la misma, considera otras obligaciones no incluidas en el Verificador Integrado.	



Para actualizar tus Datos de RTU, así como verificar el detalle de las declaraciones presentadas puedes hacerlo en Agencia Virtual ingresando Usuario y Contraseña, si aún no tienes tu contraseña, ingresa a <https://portal.sat.gob.gt/portal/> selecciona Agencia Virtual en la opción "Solicitar Usuario", luego preséntate a una Agencia u Oficina Tributaria o llama al Contac Center de la SAT, teléfono 1550.



Verifique la validez de la presente consulta

Factura Pequeño Contribuyente

CRISTY ARLENTH , TORRES RAMÓN
Nit Emisor: 82229120
DIGRAPHICK
11 AVENIDA 14-70 EDIFICIO BOUTIQUE OMAR, zona 1, GUATEMALA,
GUATEMALA
NIT Receptor: 52469050
Nombre Receptor: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:
AD3CE679-CAA6-4EFA-B06E-E3124E79ACB3
Serie: AD3CE679 Número de DTE: 3399896826
Numero Acceso:
Fecha y hora de emision: 22-dic-2025 11:35:47
Fecha y hora de certificación: 01-dic-2025 11:35:47
Moneda: GTQ

#No	B/S	Cantidad	Descripcion	P. Unitario con IVA (Q)	Descuentos (Q)	Otros Descuentos(Q)	Total (Q)	Impuestos
1	Servicio	1	Por servicios PROFESIONALES prestados al RENAP, durante el periodo comprendido del 01/12/2025 al 31/12/2025 según cumplimiento del contrato No. 041-2025. CANCELADO	10,000.00	0.00	0.00	10,000.00	
TOTALES:					0.00	0.00	10,000.00	

* No genera derecho a crédito fiscal

Datos del certificador
Superintendencia de Administracion Tributaria NIT: 16693949



[Handwritten signature]

Contribuyendo juntos por Guatemala

RAZON:

Procede el pago por Servicios Profesionales, según informe de actividades realizadas durante el periodo comprendido del 01/12/2025 al 31/12/2025 prestado al suscrito a entera satisfacción

Vo.Bo. _____



M.A. Ingrid Orally Mantiel Barrios
Director Administrativo
Dirección Administrativa
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2025.

FECHA:	31/12/2025
Actividades del Mes:	Del 01/12/2025 al 31/12/2025
Nombre del contratista:	Cristy Arlenth Torres Ramón
Número de Contrato:	041-2025
Vigencia del Contrato:	Del 06/01/2025 al 31/12/2025
Renglón Presupuestario:	029 "Otras remuneraciones de personal temporal"
Servicios:	Profesionales
Dirección quien Supervisa:	Dirección Administrativa

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1.-Actividad 1.1) Brindar apoyo en realizar la promoción de los servicios electrónicos ante las instituciones que lo requieran.

Durante el mes en curso, se brindó acompañamiento en la organización y coordinación de reuniones informativas de forma virtual mediante la plataforma Zoom. Estas sesiones fueron dirigidas a distintas entidades con la finalidad de difundir y promover los Servicios de Verificación de Identidad y/o Consulta de Información de Identidad.

Asimismo, se ofreció orientación a nuevas entidades interesadas respecto al proceso de entrega de documentación, realizando el seguimiento correspondiente a los requisitos solicitados y verificando de manera digital la información remitida. Una vez concluida esta etapa, se gestionó la solicitud de los documentos en formato físico para su posterior envío al Departamento de Asesoría Legal, procedimiento indispensable para la habilitación formal de los servicios.

Como parte de las labores de promoción, se efectuaron acciones de contacto directo mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto, a través de las cuales se proporcionó información detallada sobre los servicios y se coordinaron citas con entidades potencialmente interesadas.

2.-Actividad 1.2) Brindar apoyo en verificar que las normas y procedimientos a seguir para la ejecución y evaluación de las actividades del área de servicios electrónicos se cumplan.

Durante el presente mes, se apoyó y orientó brindando el seguimiento a requerimientos administrativos y por las entidades, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el Departamento de Servicios Electrónicos, en relación con la administración de la documentación interna y externa. Las tareas fueron desarrolladas y supervisadas de manera minuciosa, con el propósito de asegurar la prestación de un servicio eficaz y de alta calidad profesional.

3.-Actividad 1.3) Brindar apoyo en el seguimiento a los informes de fallas reportados por los usuarios de la página web institucional, así como de las reportadas por las instituciones a las cuales se le brinda el servicio.

Se apoyo brindando el seguimiento de forma personalizada en conjunto con el equipo de informática, brindando solución a fallas reportadas por entidades en el sistema para la devolución de información de Servicios Electrónicos de Verificación de Identidad y/o Consulta de Información de Identidad. Dichas soluciones fueron brindadas correos electrónicos, llamadas y mensajes de whapp. Así mismo también se apoyó en la acreditación de compras realizadas por entidades en el presente mes, misma que se ha realizado en meses anteriores.

4.-Actividad 1.4) Brindar apoyo en la preparación de reuniones de promoción y de resolución de consultas con las empresas e instituciones interesadas en adquirir los servicios electrónicos.

Durante el periodo en cuestión, se proporcionó orientación a diversas entidades privadas a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas, con el propósito de coordinar reuniones virtuales enfocadas en la presentación de los Servicios de Verificación de Identidad y/o Consulta de Información de Identidad.

Estas acciones tuvieron como finalidad principal la prevención de fraudes relacionados con el robo de identidad, resaltando los beneficios que la implementación de dichos servicios puede aportar a cada organización. La difusión de estos servicios permitió concienciar a las entidades sobre la relevancia de establecer mecanismos seguros para la validación de información, contribuyendo de este modo a la protección de sus operaciones y al fortalecimiento de la confianza de sus usuarios.

5.-Actividad 1.5) Brindar apoyo en la creación y actualización de la base de datos de los usuarios de los servicios electrónicos que brinda el RENAP.

Se proporcionó asesoría y apoyo al Departamento de Servicios Electrónicos durante el proceso de registro de nuevas organizaciones en la base de datos institucional. Cada entidad fue categorizada según su estado actual dentro del proceso de incorporación, empleando las siguientes clasificaciones: Pre-Promoción, Promoción, Papelería, Revisión de Asesoría Legal, Previos, Pruebas, Primeras Compras y Producción.

Es importante destacar que organizaciones que se encontraban en la etapa de Promoción modificaron su estatus a lo largo del mes, lo que refleja avances significativos en su proceso de incorporación. Dichas organizaciones continúan bajo seguimiento permanente, con el objetivo de garantizar una transición adecuada entre las distintas etapas y facilitar su acceso oportuno a los servicios.

6.-Actividad 1.6) Realizar estudios y proponer medidas para mejorar la promoción de los servicios electrónicos que brinda el RENAP.

En el marco de reuniones internas del departamento, se proporcionó asesoramiento y se brindó apoyo en la implementación de los planes de acción destinados a la promoción de los Servicios Electrónicos, incluyendo actividades mensuales como "Demo de Servicios Electrónicos", "Envío de mailings a las entidades en producción" y otras iniciativas similares.

En el presente mes se apoyó con la realización y actualización de la matriz de POA que contribuyen a las metas físicas del Departamento de Servicios Electronicos.

7.- Actividad 1.7) Realizar Oficios dirigidos a las Direcciones involucradas con la finalidad de brindar el seguimiento correspondiente a los requerimientos que ingresan al Departamento de Servicios Electrónicos.

Se ofreció asesoría en la elaboración de oficios dirigidos a distintos departamentos de la institución, con el fin de tramitar requerimientos internos del área hacia otras dependencias. De igual manera, se brindó apoyo en la redacción y contestación de oficios, tanto internos como externos, incluyendo aquellos enviados al Departamento de Asesoría Legal para la revisión de la documentación presentada por las entidades que solicitan los servicios de Verificación y/o Consulta de Información de Identidad. Asimismo, se gestionaron oficios relacionados con el reingreso de papelería corregida por dichas entidades.

8.- Actividad 1.8) Resguardar los secretos técnicos, así como la información administrativa, técnica y de cualquier índole manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma de acuerdo a la política de seguridad de la información establecida para la Dirección Ejecutiva del RENAP.

Se proporcionó asesoría y se gestionaron de manera responsable los proyectos, estrategias y planificaciones programadas para su desarrollo durante el presente año. De igual forma, se detectaron y documentaron oportunidades de mejora enfocadas en el fortalecimiento del

departamento, con el propósito de garantizar la prestación de un servicio de alta calidad a las entidades y usuarios que hacen uso de nuestros servicios.

9.- Actividad 1.9) Realizar plan de acción para difundir la imagen de los servicios electrónicos del RENAP.

Se asesoró y apoyo llevando a cabo una capacitación destinada a fortalecer los conocimientos de los colaboradores del RENAP sobre las funcionalidades y el uso del E-portal Ciudadano, con el propósito de prepararlos para asistir a los ciudadanos en la resolución de dudas y facilitar una implementación más eficiente de las herramientas tecnológicas.

Se apoyo en la inducción a los nuevos colaboradores de la institución brindando información sobre los servicios electrónicos y las herramientas tecnológicas de la institución como lo son: E-portal Ciudadano y la App Móvil RENAP SE.

Se brindó asesoría y supervisión brindando el seguimiento respectivo para la implementación de la nueva herramienta de asistente artificial CHAT BOT, durante dicho proceso también se tuvo como responsabilidad el acompañamiento en conjunto con varias direcciones para la implementación del mismo en el E-portal ciudadano.



CRISTY ARLENTH TORRES RAMÓN



Licda. María José Girón Paredes
Jefe de Servicios Electrónicos
Dirección Administrativa
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala



Mgr. Cesar Oswaldo Aceytuno Aceytuno
Subdirector Administrativo
Dirección Administrativa
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala



M.A. Ingrid Oralia Montiel Barrios
Director Administrativo
Dirección Administrativa
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

INFORME FINAL EN CUMPLIMIENTO AL CONTRATO 041-2025.

FECHA:	31/12/2025
Periodo del servicio:	Del 06/01/2025 al 31/12/2025
Nombre del contratista:	Cristy Arlenh Torres Ramón
Número de Contrato:	041-2025
Vigencia del Contrato:	Del 06/01/2025 al 31/12/2025
Renglón Presupuestario:	029 "Otras remuneraciones de personal temporal"
Servicios:	Profesionales
Dirección quien Supervisa:	Dirección Administrativa

PROCESOS REALIZADOS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO

<p>1.-Actividad 1.1) Brindar apoyo en realizar la promoción de los servicios electrónicos ante las instituciones que lo requieran.</p> <ul style="list-style-type: none">• Durante el período de vigencia del contrato, se llevaron a cabo diversas acciones de asesoría, acompañamiento y promoción orientadas a fortalecer el conocimiento de los Servicios Electrónicos de Verificación de Identidad y Consulta de Información de Identidad proporcionados por el Registro Nacional de las Personas (RENAP).• Las actividades realizadas se enfocaron en garantizar que las entidades públicas y privadas comprendieran plenamente el alcance, utilidad y confiabilidad de dichos servicios, así como las ventajas en su implementación. Asimismo, se proporcionó orientación en el uso adecuado y aprovechamiento de la información disponible a través de la plataforma electrónica. <p>También, se realizaron reuniones informativas con instituciones de distintos sectores con el fin de dar a conocer los beneficios de integrar estos servicios en sus operaciones. Entre los aspectos destacados se enfatizó la importancia de contar con herramientas modernas para la verificación de datos de identidad, lo cual contribuye a la eficiencia administrativa, la reducción de riesgos y el fortalecimiento de la seguridad.</p> <p>2.-Actividad 1.2) Brindar apoyo en verificar que las normas y procedimientos a seguir para la ejecución y evaluación de las actividades del área de servicios electrónicos se cumplan.</p> <ul style="list-style-type: none">• Durante el período evaluado se brindó acompañamiento técnico al departamento de Servicios Electrónicos, con el propósito de apoyar en verificar el cumplimiento de las normas, lineamientos y procedimientos vigentes aplicables a la ejecución y evaluación de sus actividades. Este apoyo permitió asegurar que los procesos operativos se desarrollaran conforme al marco normativo institucional y a los estándares de calidad establecidos. <p>Las acciones realizadas incluyeron la revisión de la correcta aplicación de los protocolos operativos, el seguimiento de las actividades programadas y la colaboración en la identificación de oportunidades de mejora. De esta manera se fortaleció la gestión interna del área, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la adecuada implementación de los servicios electrónicos que la institución ofrece.</p>
--

3.-Actividad 1.3) Brindar apoyo en el seguimiento a los informes de fallas reportados por los usuarios de la página web institucional, así como de las reportadas por las instituciones a las cuales se le brinda el servicio.

- Se brindó asesoría y acompañamiento a los usuarios que reportaron fallas en la página web institucional durante la realización de trámites en línea, ya fuera al momento de ingresar al sistema o al emitir certificados. Asimismo, se proporcionó la atención requerida a las entidades que informaron incidencias relacionadas con el funcionamiento del sistema del portal institucional, dando seguimiento oportuno a cada caso para asegurar la continuidad operativa de los servicios electrónicos.

4.-Actividad 1.4) Brindar apoyo en la preparación de reuniones de promoción y de resolución de consultas con las empresas e instituciones interesadas en adquirir los servicios electrónicos.

- Se brindó asesoría en la realización de reuniones presenciales dentro de las instalaciones del Registro Nacional de las Personas (RENAP). Asimismo, se llevaron a cabo visitas a diversas entidades e instituciones y se coordinaron reuniones virtuales a través de la plataforma Zoom, con el propósito de dar a conocer y promover los Servicios Electrónicos ofrecidos por la institución. Durante estas actividades se resolvieron inquietudes, se proporcionó información detallada y se dio seguimiento a los procesos solicitados por las entidades interesadas, garantizando una atención oportuna y un acompañamiento integral en la adopción de los servicios.

5.-Actividad 1.5) Brindar apoyo en la creación y actualización de la base de datos de los usuarios de los servicios electrónicos que brinda el RENAP.

- Se brindó asesoría y se realizó la recopilación de información proveniente de diversas entidades a las que se les brindó la presentación, con el propósito de actualizar la base de datos interna de usuarios que utilizan los Servicios Electrónicos. Estas acciones permitieron contar con información actualizada y establecer un contacto directo con las entidades involucradas, fortaleciendo así la gestión y el seguimiento de los servicios ofrecidos.

6.-Actividad 1.6) Realizar estudios y proponer medidas para mejorar la promoción de los servicios electrónicos que brinda el RENAP.

- Se brindó asesoría y se llevaron a cabo estudios de mercadeo y publicidad orientados a mejorar, promocionar y posicionar los Servicios Electrónicos ante diversas instituciones y entidades. Estas acciones tuvieron como objetivo ampliar la base de datos de usuarios y aumentar la adopción de los servicios ofrecidos. Asimismo, se diseñaron y ejecutaron estrategias específicas para fortalecer el desarrollo y la implementación de dichas iniciativas, contribuyendo al crecimiento y visibilidad de los Servicios Electrónicos a nivel institucional.

7.- Actividad 1.7) Realizar Oficios dirigidos a las Direcciones involucradas con la finalidad de brindar el seguimiento correspondiente a los requerimientos que ingresan al Departamento de Servicios Electrónicos.

- Se brindó asesoría y se procedió a la redacción y envío de oficios dirigidos a las distintas direcciones de la institución. De igual manera, se gestionó la respuesta a los oficios recibidos de diferentes áreas. Estas acciones tuvieron como finalidad agilizar los procesos internos y garantizar la debida constancia de los trámites realizados dentro de la institución.

8.- Actividad 1.8) Resguardar los secretos técnicos, así como la información administrativa, técnica y de cualquier índole manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma de acuerdo a la política de seguridad de la información establecida para la Dirección Ejecutiva del RENAP.

- Se gestionó de manera ética y responsable la documentación y seguimiento de la ejecución de nuevos proyectos y planes estratégicos del departamento, así como de las mejoras implementadas. Durante estas actividades se mantuvo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, cumpliendo con lo establecido en la política de seguridad de la información de la Dirección Ejecutiva del RENAP.

9.- Actividad 1.9) Realizar plan de acción para difundir la imagen de los servicios electrónicos del RENAP.


- Se brindó asesoría en reuniones internas del Departamento de Servicios Electrónicos, con el objetivo de proporcionar inducciones y capacitaciones tanto a nuevos como a antiguos colaboradores, ofreciendo información detallada sobre los Servicios Electrónicos del RENAP. Asimismo, se planificaron y ejecutaron jornadas dentro y fuera de la institución, orientadas a difundir y fortalecer la visibilidad de la imagen de los Servicios Electrónicos del RENAP.


10.- Actividad 1.10) Realizar estrategias de mercado y comunicación dirigido a instituciones públicas y privadas.

- Se llevaron a cabo estudios y se diseñaron diversas estrategias de comunicación dirigidas a entidades públicas y privadas, con el objetivo de fomentar la adopción de los Servicios de Verificación de Identidad y/o Consulta de Información de Identidad. Estas acciones permitieron promover la utilización de los servicios ofrecidos, fortaleciendo su alcance y eficiencia a nivel institucional.


CRISTY ARLENTH TORRES RAMÓN


Licda. María José Girón Paredes
Jefe de Servicios Electrónicos
Dirección Administrativa
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala


Mgr. Cesar Oswaldo Aceytuno Aceytuno
Subdirector Administrativo
Dirección Administrativa
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala


M.A. Ingrid Oralia Montiel Barrios
Director Administrativo
Dirección Administrativa
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

PRODUCTOS O RESULTADOS DEL CONTRATO 041-2025.

1.-Actividad 1.1) Brindar apoyo en realizar la promoción de los servicios electrónicos ante las instituciones que lo requieran.

Durante el periodo reportado, se desarrollaron diversas acciones orientadas a fortalecer la adopción y el uso eficiente de los servicios electrónicos de Verificación de Identidad y Consulta de Información de Identidad por parte de las entidades interesadas. A continuación, se detallan los principales resultados:

1. Acompañamiento y resolución de consultas

Se brindó asistencia especializada a las entidades, atendiendo consultas específicas y resolviendo dudas. Este acompañamiento permitió una mejor comprensión del impacto positivo asociado al uso de tecnologías de vanguardia en los procesos internos.

2. Asesoría a entidades durante el año 2025

A lo largo del año, se proporcionó asesoría y seguimiento personalizado a 25 entidades bajo mi responsabilidad, garantizando un acompañamiento continuo en la implementación y uso de los servicios electrónicos.

3. Reuniones de promoción de servicios

Se realizaron 14 reuniones orientadas a la promoción y presentación de los servicios electrónicos de Verificación de Identidad y Consulta de Información de Identidad. Estas reuniones se llevaron a cabo tanto de forma presencial dentro y fuera de las instalaciones de RENAP como de manera virtual mediante la plataforma Zoom. Como resultado, seis entidades presentaron la documentación oficial requerida para la contratación de los servicios.

4. Contactos con entidades nuevas y registradas

Para promover los servicios electrónicos, se enviaron 175 correos electrónicos y se efectuaron 53 llamadas telefónicas dirigidas a entidades nuevas y a aquellas ya registradas en la base de datos institucional.

2.-Actividad 1.2) Brindar apoyo en verificar que las normas y procedimientos a seguir para la ejecución y evaluación de las actividades del área de servicios electrónicos se cumplan.

Durante el periodo reportado, se brindó asesoría, análisis y apoyo al Departamento de Servicios Electrónicos en diversas actividades clave:

- Revisión y actualización de manuales:
 - **Normas y Procedimientos para los Servicios Electrónicos de Verificación de Identidad y/o Consulta de Información de Identidad**, versión 5.
 - **Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Electrónicos**, versión 1.
 - **Guía para la Emisión de Certificaciones Registrales a Instituciones Públicas Exentas de Pago a Través de servicio Web**, versión 3. Acuerdo de Dirección Ejecutiva No. DE-517-2023.
- Elaboración de informe y asesoría para la actualización de la base de datos de convenios vigentes de RENAP con instituciones públicas.

Estas acciones contribuyeron a fortalecer la gestión documental y a garantizar la vigencia y adecuación de los procedimientos y convenios institucionales.

3.-Actividad 1.3) Brindar apoyo en el seguimiento a los informes de fallas reportados por los usuarios de la página web institucional, así como de las reportadas por las instituciones a las cuales se le brinda el servicio.

Durante el periodo reportado, se brindó asesoría y apoyo personalizado a los usuarios y entidades bajo mi responsabilidad, mediante la ejecución de las siguientes acciones:

1. Seguimiento a entidades que ya cuentan con los servicios electrónicos

Se llevaron a cabo diversas acciones de comunicación orientadas a ofrecer asesoramiento, asistencia técnica, seguimiento continuo y apoyo en los procesos de acreditación de compras a las entidades que actualmente hacen uso de los servicios electrónicos.

2. Atención por correo electrónico

Se emitieron 287 correos electrónicos destinados a atender solicitudes específicas de usuarios y entidades, asegurando una comunicación oportuna y efectiva. Estas gestiones permitieron dar seguimiento a requerimientos relacionados con inconvenientes en el sistema, consultas sobre los procesos de verificación y apoyo técnico.

3. Atención telefónica y mensajería instantánea

Se gestionaron 97 llamadas telefónicas y se enviaron 150 mensajes a través de WhatsApp, brindando orientación sobre validación de correos electrónicos, procesos de acreditación de compras, resolución de dudas generales y asistencia técnica especializada en acompañamiento con el Departamento de Informática.

4. Reporte de incidencias al Departamento de Informática

Se notificaron diversas fallas identificadas en el Portal Institucional, incluyendo incidencias reportadas directamente por las entidades usuarias, con el fin de contribuir a la pronta resolución de los inconvenientes y mejorar la experiencia de uso de los servicios electrónicos.

4.-Actividad 1.4) Brindar apoyo en la preparación de reuniones de promoción y de resolución de consultas con las empresas e instituciones interesadas en adquirir los servicios electrónicos.

Se brindó asesoría y apoyo en la organización y ejecución de 14 reuniones destinadas a la presentación de los Servicios Electrónicos de RENAP. De estas reuniones:

- 3 fueron realizadas de manera presencial dentro de las instalaciones de la institución.
- 3 reunión se llevó a cabo mediante una visita a las instalaciones de la entidad interesada.
- 8 reuniones se realizaron de forma virtual a través de la plataforma Zoom.

Durante cada sesión se promovieron y presentaron los servicios de Verificación de Identidad y Consulta de Información de Identidad, con el objetivo de fortalecer su conocimiento, difusión y adopción por parte de las entidades interesadas.

5.-Actividad 1.5) Brindar apoyo en la creación y actualización de la base de datos de los usuarios de los servicios electrónicos que brinda el RENAP.

Durante el periodo reportado, se desarrollaron diversas actividades orientadas a fortalecer la gestión de clientes y entidades, así como a mejorar los procesos internos del Departamento de Servicios Electrónicos. Las acciones realizadas se detallan a continuación:

1. Revisión y actualización de información de clientes no activos

Se brindó asesoría y apoyo en la revisión de documentos físicos correspondientes a clientes que se encontraban en condición de inactivos. Además, se realizaron llamadas telefónicas para gestionar la reactivación de estos clientes y facilitar la prestación nuevamente de los servicios electrónicos.

2. Elaboración de informe para la Jefatura

Se elaboró un informe para la Jefatura del Departamento de Servicios Electrónicos, el cual incluyó el total de entidades registradas en la base de datos institucional, así como el estatus de cada una. Los estados reportados incluyeron: promoción, papelería, revisión por asesoría legal, previos, pruebas, primera compra y producción.

3. Ingreso y acompañamiento de nuevas entidades

Se gestionó el registro de **14 nuevas entidades** a mi cargo. A cada una se le proporcionó información detallada sobre los servicios electrónicos disponibles, además de brindar seguimiento y acompañamiento en todas las etapas del proceso hasta su consolidación en el sistema.

6.-Actividad 1.6) Realizar estudios y proponer medidas para mejorar la promoción de los servicios electrónicos que brinda el RENAP.

Durante el periodo reportado, se llevaron a cabo diversas acciones orientadas a fortalecer la gestión, promoción y comunicación de los Servicios Electrónicos del Registro Nacional de las Personas (RENAP). Las actividades más relevantes se detallan a continuación:

1. Estudios y propuestas estratégicas

Se realizaron estudios de inicio de año para mejorar la comunicación entre los asesores comerciales y las entidades, reactivar aquellas en pausa y fortalecer el seguimiento de las que se encuentran en producción, proponiendo nuevas estrategias de acción para el año en curso. Además, se evaluaron oportunidades de mejora en la promoción de los servicios electrónicos, identificando barreras informativas, sociales o promocionales y formulando medidas estratégicas orientadas a optimizar la difusión y utilización de dichos servicios.

2. Apoyo y asesoría en comunicación interna y externa

Se brindó asistencia en reuniones internas del departamento y con el Departamento de Comunicación Social para asegurar una divulgación ética y profesional de los servicios electrónicos, así como en la planificación de estudios de mercadeo y publicidad interna para fortalecer las acciones del departamento. Asimismo, se supervisaron órdenes de trabajo dirigidas a la mejora visual de redes sociales y página web institucional, incluyendo la elaboración de artes digitales, textos e imágenes para material publicitario destinado a la promoción y actualización de los servicios.

3. **Gestión de nueva versión y migración de entidades al nuevo Servicio.**

Se realizó un análisis exhaustivo de todas las entidades que consumen los Servicios de Verificación de Identidad y Consulta de Información de Identidad, identificando aquellas que utilizaban la versión antigua. Con base en ello, se diseñó estrategias de comunicación y acción para facilitar la migración a la nueva versión de los servicios, incluyendo la coordinación de órdenes de trabajo que incluyeron flayers, videos, tutoriales y presentaciones en PDF elaboradas por mi persona y enviadas al Departamento de Comunicación Social para la aprobación o cambios y de esta manera apoyar la transición. Dicho proceso estuvo a cargo de mi persona concluyendo con éxito la migración.

4. **Planificación y seguimiento de proyectos internos**

Se brindó asesoría en la implementación de nuevos proyectos en la plataforma E-Portal, tales como la adquisición de bolsones de certificados masivos por parte de entidades ya registradas. También se brindó asesoría en la implementación de un nuevo Asistente Virtual con Inteligencia Artificial (Chat bot). Este sistema tiene como objetivo facilitar el acceso de usuarios nuevos y antiguos a la plataforma, mejorando la atención, resolución de dudas y experiencia general en el uso de los servicios electrónicos.

5. **Promoción y seguimiento de acciones del departamento**

Se apoyó en la planificación e implementación de planes de acción, incluyendo la realización de campañas como "Demo Servicios Electrónicos", "Mailings" dichas estrategias para entidades en promoción, así como la estrategia "Mailings" a entidades en producción para fortalecer vínculos entre la institución y las entidades, en dichas estrategias se realizó la revisión y seguimiento de los resultados obtenidos, asegurando la efectividad de las estrategias implementadas y la optimización de los procesos internos.

7.- **Actividad 1.7) Realizar Oficios dirigidos a las Direcciones involucradas con la finalidad de brindar el seguimiento correspondiente a los requerimientos que ingresan al Departamento de Servicios Electrónicos.**

Se asesoró y apoyo con la redacción y elaboración de oficios dirigidos a distintas Direcciones relacionadas con el área administrativa, con el objetivo de dar seguimiento a los requerimientos recibidos por el Departamento de Servicios Electrónicos.

Esta labor incluyó la redacción, revisión y emisión de 29 oficios, asegurando una comunicación interinstitucional adecuada, el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la atención oportuna de las solicitudes ingresadas.

8.- **Actividad 1.8) Resguardar los secretos técnicos, así como la información administrativa, técnica y de cualquier índole manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma de acuerdo a la política de seguridad de la información establecida para la Dirección Ejecutiva del RENAP.**

- Durante el periodo reportado, se garantizó la **protección y manejo confidencial de la información** perteneciente al Departamento de Servicios Electrónicos, así como de los expedientes enviados por las entidades a cargo. Todas las acciones se llevaron a cabo con **ética y profesionalismo**, asegurando la integridad y privacidad de los datos.
- Asimismo, se resguardó de manera estricta toda información obtenida o compartida en las **reuniones internas del departamento**, manteniendo la confidencialidad de los temas tratados y reforzando las buenas prácticas en el manejo de información sensible.

9.- Actividad 1.9) Realizar plan de acción para difundir la imagen de los servicios electrónicos del RENAP.

Asesoría, Promoción y Seguimiento de los Servicios Electrónicos del RENAP

Durante el periodo reportado, se llevaron a cabo diversas actividades orientadas a fortalecer la promoción, difusión y uso de los Servicios Electrónicos del Registro Nacional de las Personas (RENAP), así como a brindar apoyo y seguimiento a los asesores comerciales del departamento. Las acciones más relevantes se detallan a continuación:

1. Estrategia "Demo" de Servicios Electrónicos

- Durante el transcurso del año se brindó asesoría y apoyo a los asesores comerciales del Departamento de Servicios Electrónicos en relación con los correos que fueron enviados mensualmente a las entidades. Dichos correos, elaborados por mi persona, estaban dirigidos principalmente a entidades nuevas a las cuales ya se les había proporcionado información, pero que aún no habían contratado los servicios.

Este trabajo se desarrolló en el marco de la estrategia "**Demo Servicios Electrónicos**", diseñada especialmente para las entidades en estatus de promoción. Como parte de dicha estrategia, se realizaron demostraciones de los servicios electrónicos, permitiendo a las entidades observar su funcionamiento y el tipo de respuestas generadas, con el propósito de despertar su interés en la contratación de los mismos.

La estrategia también fue implementada con las entidades a mi cargo, integrándolas al plan de acción con el objetivo de captar nuevos usuarios y promover la adquisición de los servicios ofrecidos.

2. Jornadas de información y atención a la ciudadanía

- Se realizaron jornadas informativas en la oficina 195 del RENAP, ubicada en el centro comercial Rus Mall, orientadas a personas que solicitaban certificaciones o trámites relacionados con el DPI.
- Se apoyó en la creación de usuarios en el E-Portal y la aplicación móvil RENAP SE, facilitando el acceso a los servicios digitales.
- Se brindó seguimiento a asesores comerciales para fortalecer la estrategia de envíos de mailings y mantener el vínculo con las entidades a su cargo.

3. Producción de material promocional y difusión institucional

- Se elaboró un video en conjunto con Comunicación Social para promocionar los servicios electrónicos en línea, incluyendo adquisición de certificados, reposición del DPI y legalizaciones.
- Se solicitó apoyo para validar y mejorar materiales promocionales sobre la aplicación móvil RENAP SE y los nuevos campos del recibo 63-A2, asegurando coherencia visual y cumplimiento de los lineamientos institucionales.
- Se realizó un plan de acción integral con Comunicación Social para la difusión de los Servicios Electrónicos, que incluyó la creación de videos, materiales informativos y evaluación del impacto de las estrategias implementadas.

4. Socialización de servicios internos y externos

- Se llevaron a cabo 3 charlas informativas de socialización de los Servicios Electrónicos en los meses de junio, agosto y diciembre en modalidad presencial y se contó con la participación activa de colaboradores de distintas unidades administrativas. Con el fin de orientar a los colaboradores sobre el uso de los servicios electrónicos para trámites en línea, fomentando la cultura institucional de innovación y transformación digital.
Esto para realizar el plan acción y difundir la imagen de los Servicios Electrónicos. Así mismo se solicitó al Departamento de Comunicación Social para la elaboración de un video promocional enfocado en el servicio de firmas legalizadas. El objetivo de esta solicitud es fortalecer la difusión del servicio, informar a la ciudadanía sobre su utilidad, requisitos y beneficios, y promover su uso a través del E-portal Ciudadano.
- Se brindo asesoría y apoyo en el módulo de información ciudadana de la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de Guatemala, dicha participación tuvo como objetivo difundir la imagen de los Servicios Electrónicos orientando a la población sobre los tramites en línea y la aplicación móvil RENAP SE, información que se proporcionó a toda la población guatemalteca y en especial a las mujeres. Durante el desarrollo de la actividad "Ejerciendo Ciudadanía", se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Instalación del módulo informativo:

Se colaboró en el montaje y adecuación del espacio destinado al módulo, garantizando un ambiente accesible, ordenado y amigable para el público asistente.

Atención, orientación a la ciudadanía y distribución de material informativo:

Se brindó atención personalizada a las personas que se acercaron al módulo, resolviendo dudas sobre: La descarga de la App móvil, creación de usuarios e información sobre los servicios electrónicos en línea del RENAP.

Registro de participantes y consultas:

Se llevó un control básico del número de personas atendidas y los temas más consultados, para su posterior análisis por parte del equipo.

Como resultado se atendió a un aproximado de 37 personas, en su mayoría mujeres y se fortaleció la imagen institucional de RENAP como un espacio accesible y de confianza.

5. Implementación y supervisión de nuevas herramientas digitales

- Se brindó asesoría y seguimiento en la validación de preguntas frecuentes y en la implementación del Asistente Virtual con Inteligencia Artificial (Chat bot) en el E-Portal ciudadano, garantizando un acceso amigable y eficiente a los servicios.
- Se concluyó exitosamente el proceso de migración de entidades desde la versión antigua a la nueva versión de los servicios electrónicos, asegurando la continuidad y optimización del servicio.

6. Seguimiento y fortalecimiento de la estrategia comercial

Se dio seguimiento al plan de acción para **5. Implementación y supervisión de nuevas herramientas digitales**

- Se brindó asesoría y seguimiento en la validación de preguntas frecuentes y en la implementación del Asistente Virtual con Inteligencia Artificial (Chat bot) en el E-Portal ciudadano, garantizando un acceso amigable y eficiente a los servicios.
- Se concluyó exitosamente el proceso de migración de entidades desde la versión antigua a la nueva versión de los servicios electrónicos, asegurando la continuidad y optimización del servicio.

7. Seguimiento y fortalecimiento de la estrategia comercial

- Se dio seguimiento al plan de acción para obtener nuevos usuarios, asegurando que las entidades en promoción recibieran información, demostraciones y acompañamiento adecuado para facilitar la contratación de los servicios electrónicos.

Estas acciones contribuyeron a mejorar la visibilidad, difusión y adopción de los Servicios Electrónicos del RENAP, fortaleciendo la confianza de los usuarios, la eficiencia de los procesos internos y la transformación digital institucional.

10.- Actividad 1.10) Realizar estrategias de mercado y comunicación dirigido a instituciones públicas y privadas.

Durante el periodo reportado se ejecutaron diversas acciones orientadas al fortalecimiento de la comunicación, promoción, asesoría técnica y acompañamiento a entidades públicas y privadas respecto al uso de los Servicios Electrónicos de Verificación de Identidad y/o Consulta de Información de Identidad.

1. Estrategias de Comunicación y Difusión

Se desarrollaron y ejecutaron nuevas estrategias de comunicación y divulgación dirigidas a las entidades a mi cargo, con el propósito de promover los servicios electrónicos institucionales. Entre las acciones realizadas se incluyen:

- **Diseño y envío de Mailing en todos los meses del año**, para recordar a las entidades la importancia de adquirir y utilizar los servicios de Verificación de Identidad y/o Consulta de Información de Identidad.
- **Difusión de información relevante**, entre ella la comunicación sobre la nueva versión del DPI y la importancia de su correcta utilización.
- **Fortalecimiento de la fidelización** mediante la estrategia de mailing, orientada a brindar una atención personalizada a las entidades, con el fin de garantizar la continuidad en la contratación y recompra de los servicios.
- **Comunicación técnica a entidades en producción**, notificando sobre la ventana de mantenimiento programadas en el año para asegurar un servicio eficiente.
- **Identificación y contacto con aseguradoras en Guatemala**, con el fin de ampliar el alcance de los servicios y generar nuevas oportunidades comerciales.

Estas acciones contribuyeron a mejorar la relación institucional, el posicionamiento del Departamento de Servicios Electrónicos y la promoción del portafolio de servicios.

2. Estrategia “Migración”

Durante el mes se dio continuidad a la estrategia de comunicación denominada “**Migración**”, dirigida a las entidades que aún se encontraban utilizando la versión anterior del servicio de Verificación de Identidad y/o Consulta de Información de Identidad.

Las actividades ejecutadas incluyen:

- Envío de correos personalizados para resolver dudas.
- Atención de llamadas telefónicas y mensajes vía WhatsApp.
- Coordinación de reuniones técnicas entre las entidades y el equipo de informática.

El objetivo principal de esta estrategia fue promover la transición hacia la nueva versión del servicio, generando mayor eficiencia y mejores beneficios para los usuarios institucionales. La estrategia fue concluida con éxito contando con el 100% de efectividad.

3. Estrategia “Demo Servicios Electrónicos”

Se dio seguimiento mensual a la estrategia anual “Demo Servicios Electrónicos”, orientada a la presentación del portafolio a entidades potenciales, con el fin de incorporarlas como nuevas usuarias. Las actividades efectuadas incluyen:

- Coordinación y desarrollo de reuniones con entidades interesadas.
- Demostraciones técnicas del funcionamiento de las plataformas digitales.
- Atención y resolución de consultas administrativas y operativas.

Esta estrategia permitió fortalecer las acciones de promoción, captación de nuevos usuarios y seguimiento a las necesidades de entidades interesadas en los servicios.

4. Asesoría a Asesores Comerciales

Se brindó apoyo continuo a los asesores comerciales del Departamento de Servicios Electrónicos en:

- El diseño, contenido y envío del mailing mensual dirigido a las entidades bajo su gestión.
- La correcta implementación de la estrategia de fidelización mediante comunicación personalizada.
- El seguimiento a consultas técnicas, comerciales y operativas relacionadas con las estrategias vigentes.

Estas acciones fomentan una comunicación institucional eficaz y fortalecen las relaciones interinstitucionales.

5. Socialización Interna y Capacitación

Se apoyó la ejecución de la estrategia de socialización interna, cuyo objetivo fue capacitar a los colaboradores de la institución en temas relacionados con:

- Funcionalidades del E-Portal Ciudadano y la App Móvil (RENAP SE)
- Conceptos y uso de los Servicios Electrónicos de Verificación de Información y Consulta de Información de Identidad.

Para ello se impartió una charla informativa en el salón de capacitación, orientada a fortalecer los conocimientos del personal y a mejorar su capacidad de atención al ciudadano.


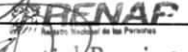
Asimismo, se desarrolló una capacitación específica para empoderar a los colaboradores en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas institucionales, permitiendo brindar un mejor acompañamiento a los usuarios finales.


CRISTY ARLENETH TORRES RAMÓN


Licda. María José Girón Paredes
Jefe de Servicios Electrónicos
Dirección Administrativa
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala


Vo. Bo.

Mgtr. Cesar Oswaldo Aceytuno Aceytuno
Subdirector Administrativo
Dirección Administrativa
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala



M.A. Ingrid Oralia Montiel Barrios
Director Administrativo
Dirección Administrativa
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

GOVERNMENT
Ministry of the Interior
Office of the Secretary of State
Department of the Interior
Bureau of the Census

No. Correlativo: 2025- 245

SOLVENCIA DE INVENTARIOS

Nombre: Cristy Arlenth Torres Ramón
CUI: 2509183900101
NIT: 82229120
Servicio Prestado: Servicios Profesionales
Dependencia: Dirección Administrativa

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

Emitido a la presente fecha: 02 de diciembre de 2025



 **RENAP**
Registro Nacional de las Personas
Evelyn Susana Portillo García
Analista Financiero I
Dirección de Presupuesto
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala