

NIT que Realizó la Consulta: 71494103

 SISTEMA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Identificador Documento del Verificador Integrado No: 1762184657089	Fecha de Generación: Nov 3, 2025, 9:44 AM
Detalle de Documentos		
Tipo Documento:	FEL	
Fecha Emisión:	07/11/2025 09:42:39	
Emisor:	71494103	
Agente de Retención:	No es agente de retención.	
Establecimiento:	MARIA IVONNE CADENAS FRANQUEIRA	
Receptor:	52469050-REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-	
Monto Total:	GTQ GTQ 12000.000000	
No. de Acceso:	0	
Autorización:	2D10614F-5F1C-429A-8C51-84723A4B1E7D	
Serie:	2D10614F	
Número del DTE:	1595687578	
Acuse de recibido:	FCID202520251103T09:42:4006:002D10614F5F1C429A8C5184723A4B1E7D	
Fecha de la consulta:	03/11/2025 09:43:34	
Estado:	Activo	
Asociado a una garantía mobiliaria:	No	



SITUACIÓN DEL CONTRIBUYENTE:



NO PRESENTA INCUMPLIMIENTOS

AI 03/11/2025 09:43:58 AM

CONTRIBUYENTE Y/O EMISOR	
NIT	71494103
NOMBRE	MARIA IVONNE, CADENAS FRANQUEIRA DE ARRIVILLAGA
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.	

Contribuyendo por el país que todos queremos

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

MARIA IVONNE , CADENAS FRANQUEIRA DE ARRIVILLAGA

Nit Emisor: 71494103

MARIA IVONNE CADENAS FRANQUEIRA

KILÓMETRO 21.50 CARRETERA A EL SALVADOR LOTIFICACIÓN
MONTE PINASCO LOTE 10, A zona 0, FRAIJANES, GUATEMALA

NIT Receptor: 52469050

Nombre Receptor: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-

Dirección comprador: CALZADA ROOSEVELT 13-46, ZONA 7, CIUDAD
DE GUATEMALA

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:

2D10614F-5F1C-429A-8C51-84723A4B1E7D

Serie: 2D10614F Número de DTE: 1595687578

Numero Acceso:

Fecha y hora de emision: 07-nov-2025 09:42:39

Fecha y hora de certificación: 03-nov-2025 09:42:39

Moneda: GTQ

#No	B/S	Cantidad	Descripción	P. Unitario con IVA (Q)	Descuentos (Q)	Otros Descuentos(Q)	Total (Q)	Impuestos
1	Servicio	1	Por servicios técnicos prestados al RENAP, durante el periodo comprendido del 01/10/2025 al 31/10/2025, según cumplimiento de contrato 145-2025.	12,000.00	0.00	0.00	12,000.00	
			TOTALES:		0.00	0.00	12,000.00	

* No genera derecho a crédito fiscal

Datos del certificador

Superintendencia de Administracion Tributaria NIT: 16693949



Cancelada
Julio
1
Contribuyendo por el país que todos queremos

RAZÓN: PROCEDE EL PAGO DE SERVICIOS TÉCNICOS,
SEGÚN INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE
EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01/10/2025 AL 31/10/2025,
PRESTADO AL SUSCRITO A ENTERA SATISFACCIÓN.

RENAF

Licda. Edna Lissette Tocuño Cisneros
Registrador Central de las Personas
Registrador Central de las Personas
Sede del RENAF, Guatemala, Guatemala

Vo.Bo.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2025.

FECHA:	31/10/2025
Actividades del Mes:	Del 01/10/2025 al 31/10/2025
Nombre del Contratista:	María Ivonne Cadenas Franqueira
Número de Contrato:	145-2025
Vigencia del Contrato:	06/01/2025 al 31/12/2025
Renglón Presupuestario:	029 "Otras remuneraciones de personal temporal"
Servicios:	Técnicos
Dirección quien Supervisa:	Registro Central de las Personas

ACTIVIDADES REALIZADAS

1.- 1.2 Apoyar en fortalecer las actividades de los Operadores del Centro de Información, Monitores de Atención y Servicio al Usuario y Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario y demás personal designado en el Departamento de Atención y Servicio al Usuario en sus distintas ubicaciones, con relación al cumplimiento del Protocolo para la Atención a Usuarios que solicitan servicios del RENAP.

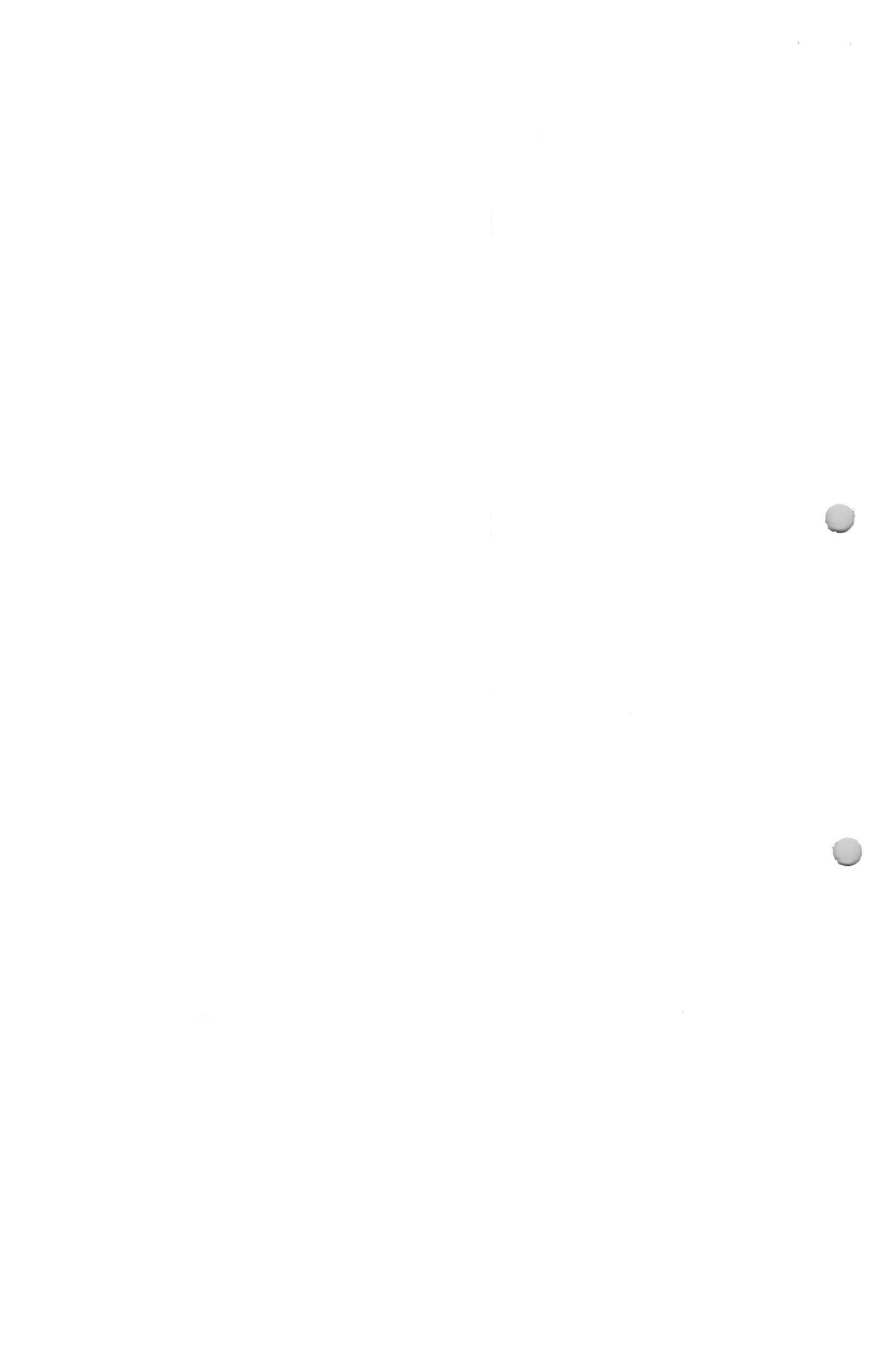
- ✓ Apoyé en el monitoreo de los Operadores del Centro de Información encargados de la atención al usuario, asegurando que se cumplieran los estándares de calidad en el servicio y de conformidad al Protocolo para la atención a usuarios del RENAP, específicamente a los tiempos de respuesta de comunicaciones.
 - ✓ Apoyé en monitoreos y seguimiento a la atención que se brinda a través de las vías de comunicación no presenciales de la Institución, así como escucha de llamadas telefónicas.
 - ✓ Brindé apoyo en revisión del informe de las reuniones de fortalecimiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario correspondientes al mes de agosto.
 - ✓ Colaboré con el informe mensual de SEGUIMIENTO DE ACERCAMIENTOS CON AUTORIDADES LOCALES PARA MEJORA DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS DEL RENAP A NIVEL NACIONAL , Informe Específico DASU-066-2025.

F _____
María Ivonne Cadenas Franqueira

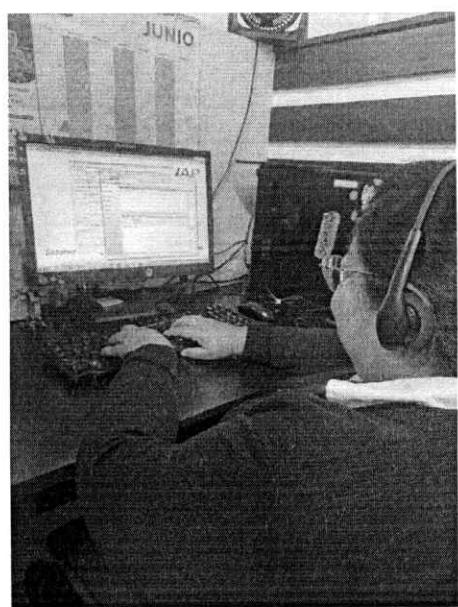
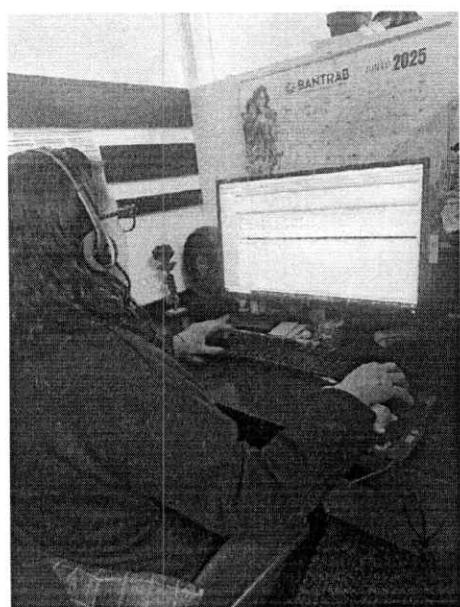
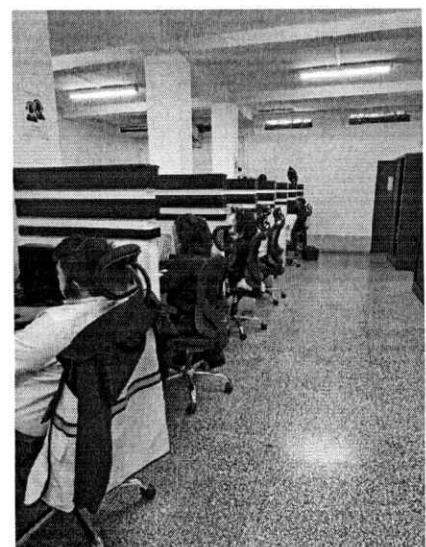
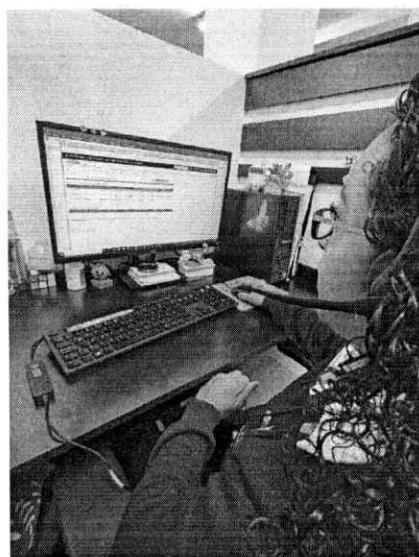
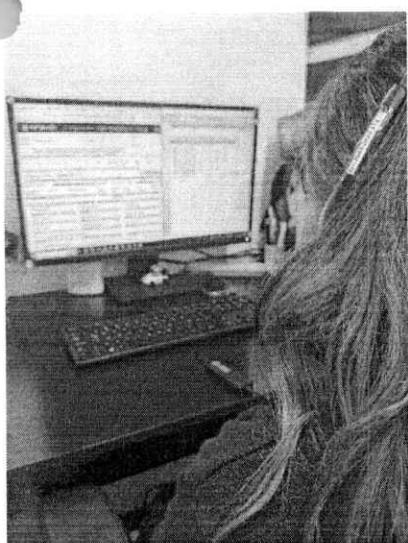
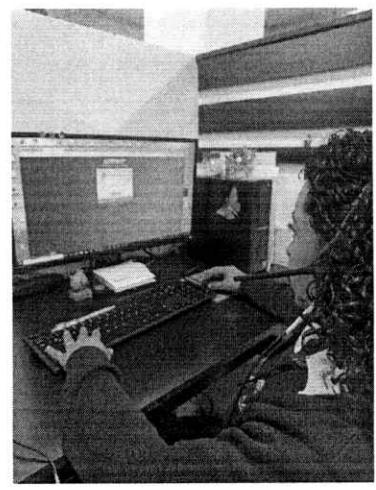
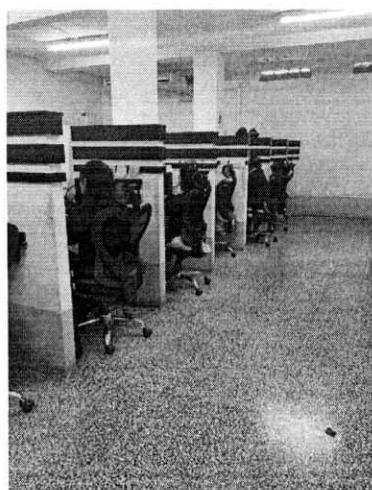
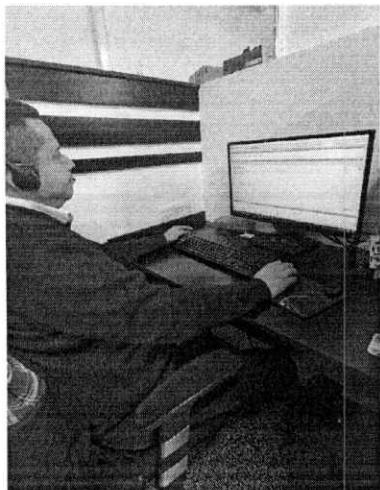
ASC Olga-Violeta Mutzus González
Jefe de Atención y Servicio al Usuario en Funciones
Registro Central de las Personas
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

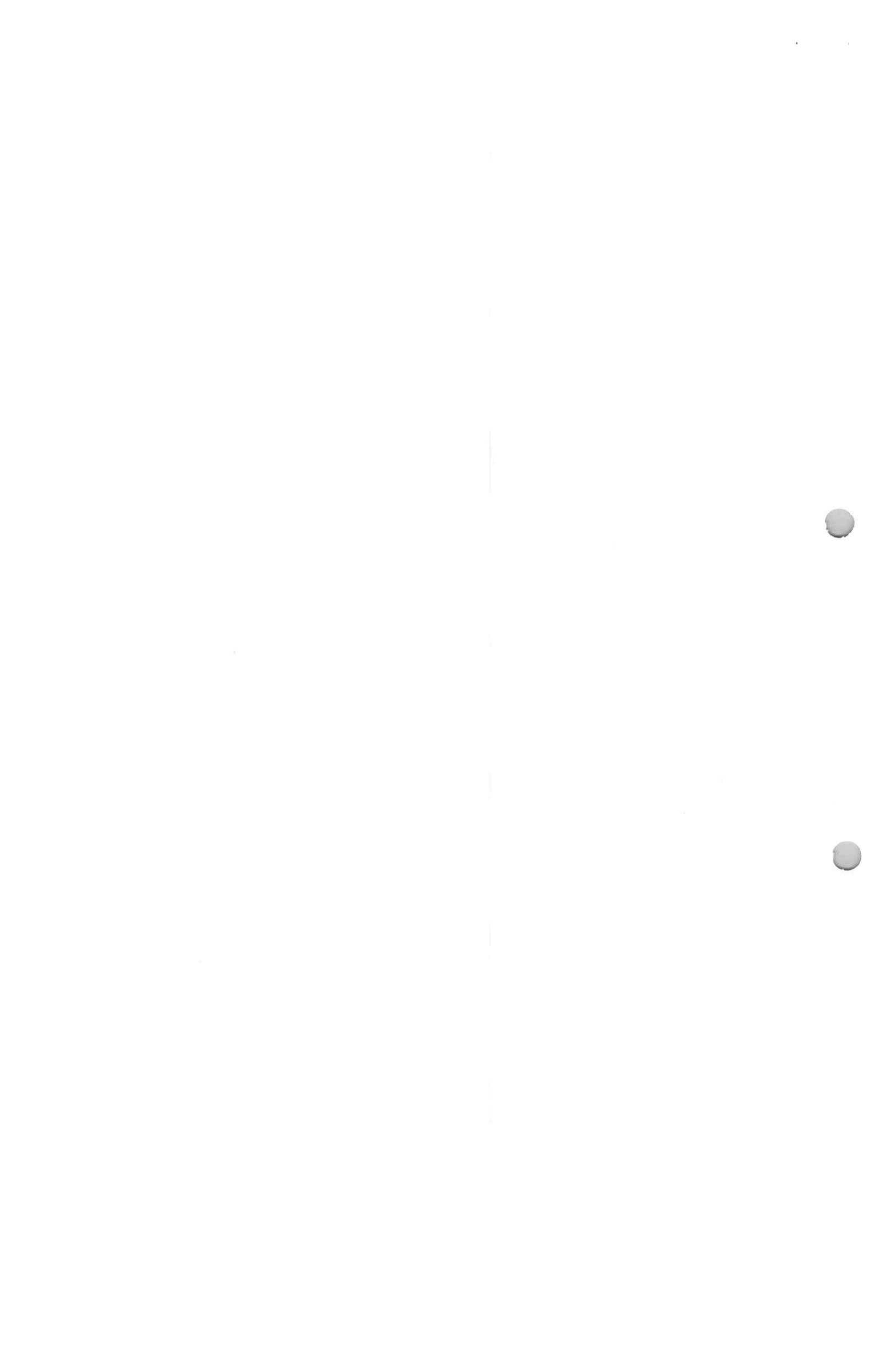
Licda. Edda Lisette Toruño Cisneros
Registradora General de las Personas
Registro General de las Personas
Leda del IPENAPY. Gobernación
Calle 100, Oficina 100, Centro, Quito, Ecuador

Vo.Bo.



Anexos





Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Laura Carolina Castillo Galdamez on 1611	External	08/07/2025	11:10:42		1:15	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Eduardo José Arias Galindo on 1610	External	08/07/2025	11:12:18		0:04	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Maria Lucrecia Machaca Jimenez on 1604	External	08/07/2025	11:13:41		0:12	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Doris Lizeth Arrivilaga Diaz on 1607	External	08/07/2025	11:21:13		0:05	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Gladys Catalina López Andrade on 1613	External	08/07/2025	11:23:39		0:09	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Maria Lucrecia Machaca Jimenez on 1604	External	08/07/2025	11:25:46		0:03	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Kimberlin Mayen Esquivel on 1603	External	08/07/2025	11:29:13		0:03	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Doris Lizeth Arrivilaga Diaz on 1607	External	08/07/2025	11:30:39		0:04	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	1601	External	08/07/2025	11:31:59		0:03	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	1600	External	08/07/2025	11:33:40		0:03	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Maria Lucrecia Machaca Jimenez on 1604	External	08/07/2025	11:34:39		0:05	

Active Calls							
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue	
Connected	Denis Alberto Morales Aguirre on 1609	External	08/07/2025	11:42:00		0:42	



State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Kimberlin Mayen Esquivel on 1603	External	16/07/2025	14:19:16	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Laura Carolina Castillo Galdamez on 1611	External	16/07/2025	14:20:09	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	1605	External	16/07/2025	14:20:27	0:21	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Gladys Catalina López Andrade on 1613	External	16/07/2025	14:23:37	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Keren Yohana Juárez Alegria on 1612	External	16/07/2025	14:24:05	0:05	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Keren Yohana Juárez Alegria on 1612	External	16/07/2025	14:24:05	2:08	
Connected	1605	External	16/07/2025	14:26:09	0:04	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Keren Yohana Juárez Alegria on 1612	External	16/07/2025	14:24:05	3:26	
Connected	Laura Carolina Castillo Galdamez on 1611	External	16/07/2025	14:27:28	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	1605	External	16/07/2025	14:29:32	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Gladys Catalina López Andrade on 1613	External	16/07/2025	14:33:04	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Keren Yohana Juárez Alegria on 1612	External	16/07/2025	14:34:20	0:02	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	1600	External	16/07/2025	14:35:28	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	1605	External	16/07/2025	14:37:06	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	1600	External	16/07/2025	14:43:51	0:02	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Kimberlin Mayen Esquivel on 1603	External	16/07/2025	14:45:01	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Kimberlin Mayen Esquivel on 1603	External	16/07/2025	14:45:01	7:13	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	María Lucrecia Machaca Jiménez on 1604	External	16/07/2025	14:53:43	0:03	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Keren Yohana Juárez Alegria on 1612	External	16/07/2025	14:59:42	0:04	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	María Lucrecia Machaca Jiménez on 1604	External	16/07/2025	14:53:43	5:52	
State	Caller Info	Origin	Date	Time	Duration	Queue
Connected	Heidy Carolina Vásquez Saenz on 1606	External	16/07/2025	15:03:39	0:19	



**REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS
SUBDIRECCIÓN DE APOYO REGISTRAL
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**

Informe Específico DASU-XXX-2025

PARA: **Dra. Sandra Lisette Moya Barquín**
Subdirector de Apoyo Registral en Funciones

ASUNTO: **ACERCAMIENTOS CON AUTORIDADES LOCALES**

FECHA: Guatemala, 03 de octubre de 2025

Por este medio me dirijo a usted, en cumplimiento al **Artículo 32** del Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, Acuerdo de Directorio número 80-2016 y sus reformas, el cual establece que el Departamento de Atención y Servicio al Usuario es la dependencia encargada de planificar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar la adecuada atención y servicio a las personas de manera presencial o mediante los medios o vías de comunicación diseñadas para el efecto, respecto a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas, así como lo referente al Documento Personal de Identificación -DPI-; por lo cual, las actividades del Departamento se han enfocado en el **EJE 3: SERVICIO DE CALIDAD del Plan Estratégico Institucional 2018-2027**, el cual consiste en “Implementar modelos estratégicos para la mejora de la atención y servicio superando la percepción y expectativa del usuario externo e interno”, con el objetivo de brindar atención, asesoría y seguimiento oportuno y personalizado a los usuarios que requieren los servicios del RENAP.

Derivado de lo anterior y en atención al Plan Operativo Anual -POA- 2025, el cual fue aprobado por medio del Acuerdo de Directorio Número 52-2024 del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, el Departamento de Atención y Servicio al Usuario tiene a su cargo la actividad siguiente:

- **Realizar informes de resultados de los acercamientos con autoridades locales de distintos municipios, con la finalidad de monitorear el servicio y atención que brinda el personal del RENAP.**

Objetivos

- Monitorear el servicio y la atención que se brinda en las Oficinas del RENAP a nivel nacional.



- Identificar las necesidades de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, desde un punto de vista externo, expuestas por los asistentes en los acercamientos con las autoridades locales.
- Identificar las necesidades de los usuarios externos al momento de requerir los servicios registrales que se brindan a través de las distintas Oficinas del RENAP a nivel nacional, para realizar mejoras.

Por lo cual, durante el mes de septiembre de 2025, se llevaron a cabo cinco acercamientos con autoridades locales del departamento de **Alta Verapaz** obteniendo los resultados que se detallan a continuación:

1. ACERCAMIENTO CON LAS AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ

1.1. Desarrollo de los acercamientos con autoridades locales (Anexo)

Los acercamientos se realizaron vía telefónica con autoridades locales de distintos municipios del departamento de Alta Verapaz, logrando obtener comentarios, sugerencias y recomendaciones sobre el servicio que se brinda en las Oficinas del RENAP; por lo que, se presentan los resultados obtenidos:

- Municipio de Fray Bartolomé de las Casas: Licda. Evileidy Alvarado (secretaria general del Municipio), manifiesta que no se han presentado inconvenientes con el personal; sin embargo, se expone un caso específico en el que se requiere apoyo para proceder con la inscripción de matrimonio. En la oficina correspondiente se solicitó la constancia de soltería, la cual fue emitida conforme a los documentos presentados. Con base en dicha constancia y los demás requisitos, se elaboró el aviso circunstanciado para dar continuidad al trámite de inscripción matrimonial.

No obstante, al momento de presentar los documentos en la oficina, el personal detectó que uno de los contrayentes ya cuenta con una inscripción de matrimonio vigente. Por tal motivo, se informó que no es posible realizar una nueva inscripción hasta que se disuelva legalmente el vínculo anterior.

Ante esta situación, se emitió un oficio dirigido al Licenciado Carlos Leiva, del Departamento de Registro Civil de las Personas, solicitando el apoyo correspondiente para resolver el caso.

Servicios ofrecidos por parte del RENAP:

Se le ofreció, en caso de ser necesario, el apoyo para realizar Jornadas Móviles en alguna aldea de su municipio. Para facilitar la coordinación de los servicios, se le proporcionó el número telefónico y la extensión correspondiente.

- Municipio de Tactic: Lic. Fredy Bin (secretario general del Municipio), manifiesta que el personal de la Oficina ha brindado el servicio adecuado en relación con los servicios que presta la Institución. De momento no tienen ningún inconveniente en cuanto a casos de inscripciones que requieran de apoyo.

Servicios ofrecidos por parte del RENAP:

Se le ofreció, en caso de ser necesario, el apoyo para realizar Jornadas Móviles en alguna aldea de su municipio. Para facilitar la coordinación de los servicios, se le proporcionó el número telefónico y la extensión correspondiente.

- Municipio de San Cristobal Verapaz: Licda. Norma Cul (Oficial I de Secretaría), manifiesta que el personal de la Oficina ha brindado el servicio adecuado en relación con los servicios que presta la Institución. De momento no tienen ningún inconveniente en cuanto a casos de inscripciones que requieran de apoyo.

Servicios ofrecidos por parte del RENAP:

Se le ofreció, en caso de ser necesario, el apoyo para realizar Jornadas Móviles en alguna aldea de su municipio. Para facilitar la coordinación de los servicios, se le proporcionó el número telefónico y la extensión correspondiente. A lo cual solicita que le sea ampliada la información vía correo electrónico munisancris2024@gmail.com.

- Municipio de San Juan Chamelco: Lic. Raymundo Choc (Oficial I de Secretaría), manifiesta que cuando se han presentado a la Oficina del municipio a ingresar documentos para inscripciones de matrimonio el personal de la Oficina ha brindado el servicio adecuado en relación con los servicios que presta la Institución. De momento no tienen ningún inconveniente en cuanto a casos de inscripciones que requieran de apoyo.

Servicios ofrecidos por parte del RENAP:

Se le ofreció, en caso de ser necesario, el apoyo para realizar Jornadas Móviles en alguna aldea de su municipio. Para facilitar la coordinación de los servicios, se le proporcionó el número telefónico y la extensión correspondiente.

- Municipio de Santa Cruz Verapaz: Según lo expresado por la Licenciada Violeta Quejem (Encargada de personal de asuntos jurídicos de la Municipalidad), el personal de la oficina ha mostrado una actitud colaborativa y disposición para brindar apoyo, sin que se hayan presentado inconvenientes en la atención. Esto evidencia un alto grado de satisfacción con el servicio recibido. Asimismo, indicó que, en lo referente a las inscripciones registrales, el personal de la Municipalidad ha manifestado dudas o desconocimiento sobre los procedimientos; sin embargo, el personal ha proporcionado las aclaraciones necesarias para llevar a cabo dichas gestiones de forma adecuada.

Servicios ofrecidos por parte del RENAP:

Se le ofreció, en caso de ser necesario, el apoyo para realizar Jornadas Móviles en alguna aldea de su municipio. Para facilitar la coordinación de los servicios, se le proporcionó el número telefónico y la extensión correspondiente.

1.2. Conclusiones

En general, los acercamientos con autoridades locales del departamento de Alta Verapaz reflejan satisfacción con el servicio prestado en las oficinas del RENAP, destacando la actitud colaborativa del personal.

Los casos reportados fueron puntuales, como el problema en Fray Bartolomé de las Casas relacionado con la inscripción matrimonial, lo que demuestra la necesidad de fortalecer la verificación de registros previos y la orientación jurídica.

Se identificó que, aunque los servicios funcionan adecuadamente, persisten dudas en municipalidades respecto a los procedimientos registrales, lo que requiere reforzar la comunicación interinstitucional.

2. Recomendaciones

- Implementar jornadas de capacitación periódicas para el personal de las Oficinas del RENAP y de las municipalidades, con el fin de unificar criterios y garantizar que los procedimientos registrales se realicen de manera uniforme y correcta.
- Establecer mecanismos de retroalimentación continua (como encuestas de satisfacción y reportes periódicos) que permitan evaluar la percepción de los usuarios y autoridades locales respecto al servicio.
- Difundir campañas informativas comunitarias en coordinación con municipalidades y medios locales, con el objetivo de orientar a la población sobre los servicios que brinda RENAP y evitar que acudan erróneamente a otras instancias.
- Reforzar la supervisión en campo mediante visitas periódicas de personal de la Subdirección, que permitan constatar directamente la calidad del servicio y atender las preocupaciones de autoridades locales y ciudadanos.
- Dar seguimiento específico a los casos especiales que requieran apoyo jurídico, a fin de brindar una atención oportuna y evitar retrasos en los trámites.

Lo anterior, se remite con la finalidad de tomar en cuenta las opiniones de las autoridades locales, a efecto de implementar mejoras en la atención y servicio que se brinda en las Oficinas del RENAP de los municipios del departamento de Alta Verapaz.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Atentamente,

