

2669

NIT que Realizó la Consulta: 52469050

 SAT SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Identificador Documento del Verificador Integrado No: <b>1764870989663</b>	Fecha de Generación: <b>Dec 4, 2025, 11:56 AM</b>
<b>Detalle de Documentos</b>		
<b>Tipo Documento:</b>	FEL	
<b>Fecha Emisión:</b>	22/12/2025 17:18:47	
<b>Emisor:</b>	55200087	
<b>Agente de Retención:</b>	No es agente de retención.	
<b>Establecimiento:</b>	RONY ADOLFO GARCÍA	
<b>Receptor:</b>	52469050-REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-	
<b>Monto Total:</b>	GTQ GTQ 4666.670000	
<b>No. de Acceso:</b>	0	
<b>Autorización:</b>	E6F3FF3A-A0B1-4018-87AB-46020C817E8B	
<b>Serie:</b>	E6F3FF3A	
<b>Número del DTE:</b>	2695970840	
<b>Acuse de recibido:</b>	FCID202520251203T17:18:4706:00E6F3FF3AA0B1401887AB46020C817E8B	
<b>Fecha de la consulta:</b>	04/12/2025 11:55:34	
<b>Estado:</b>	Activo	
<b>Asociado a una garantía mobiliaria:</b>	No	



## SITUACIÓN DEL CONTRIBUYENTE:

NO PRESENTA INCUMPLIMIENTOS



AI 04/12/2025 11:55:44 AM

CONTRIBUYENTE Y/O EMISOR	
NIT	55200087
NOMBRE	RONY ADOLFO, GARCIA
RESUMEN	
TIPO DE INCUMPLIMIENTO	
<b>¡FELICITACIONES!</b> <b>NO PRESENTA INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS</b>	
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

RONY ADOLFO , GARCIA  
Nit Emisor: 55200087  
RONY ADOLFO GARCIA  
5 CALLE MANZANA B COLONIA SANTA LUISA LOTE 10, zona 0,  
AMATITLÁN, GUATEMALA  
NIT Receptor: 52469050  
Nombre Receptor: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS- RENAP-

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:  
E6F3FF3A-A0B1-4018-87AB-46020C817E8B  
Serie: E6F3FF3A Número de DTE: 2695970840  
Número Acceso:  
Fecha y hora de emisión: 22-dic-2025 17:18:47  
Fecha y hora de certificación: 03-dic-2025 17:18:47  
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 Técnicos prestados al RENAP, durante el periodo comprendido del 17/11/2025 al 30/11/2025 según cumplimiento del contrato No. 266-2025	4,666.67	0.00	0.00	4,666.67	
			TOTALES:		0.00	0.00	4,666.67	

\* No genera derecho a crédito fiscal

Datos del certificador

Superintendencia de Administracion Tributaria NIT: 16693949



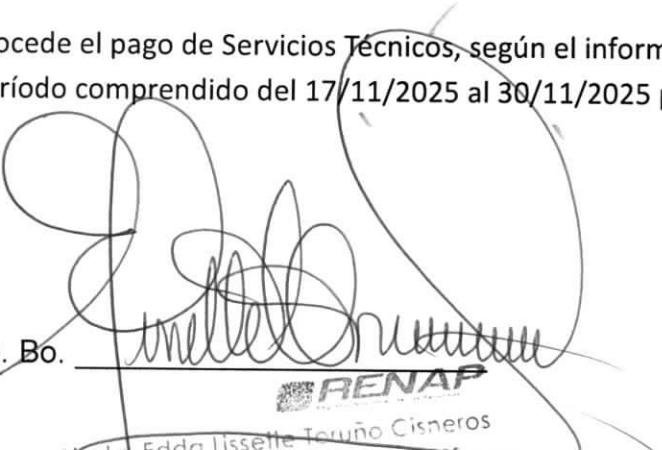
CANCELADO

**Contribuyendo juntos por Guatemala**

**RAZÓN:**

Procede el pago de Servicios Técnicos, según el informe de actividades realizadas durante el período comprendido del 17/11/2025 al 30/11/2025 prestado al suscrito a entera satisfacción.

Vo. Bo.

  
RENAP  
Licda. Edda Lissette Toruño Cisneros  
Registrador Central de las Personas  
Registro Central de las Personas  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES**  
**AÑO 2025**

<b>FECHA:</b>	30/11/2025
<b>Actividades del Mes:</b>	Del 17/11/2025 al 30/11/2025
<b>Nombre del contratista:</b>	Rony Adolfo García
<b>Número de Contrato:</b>	266-2025
<b>Vigencia del Contrato:</b>	Del 17/11/2025 al 31/12/2025
<b>Renglón Presupuestario:</b>	029 "Otras remuneraciones de personal temporal"
<b>Servicios:</b>	Técnicos
<b>Dirección quien Supervisa:</b>	Registro Central de las Personas

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

**1.- Actividad 1.1) Apoyar en el seguimiento a requerimientos que realice el Registro Central de las Personas al Departamento de Atención y Servicio al Usuario**

*Brindé apoyo en el seguimiento puntual a la solicitud del Registro Central de las Personas referente a la revisión del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario y del Protocolo para la Atención a Usuarios, con el fin de identificar posibles mejoras (Anexo I).*

**2.- Actividad 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 proceso de revisión documental lo que permitió identificar elementos del Protocolo que impactan directamente en el trabajo diario del personal operativo. Con base en ese análisis, se elaboraron recomendaciones orientadas a fortalecer su desempeño, especialmente en aspectos relacionados con comunicación efectiva, trato digno, estandarización de criterios y atención prioritaria. Aunque las mejoras aún no han sido implementadas, el análisis realizado constituye una herramienta de apoyo técnico para reforzar la aplicación futura del Protocolo (Anexo II).*

**3.- Actividad 1.3) Identificar los obstáculos y limitantes de cada instancia abordada a efecto de plantear propuestas de solución de diferente índole para el buen funcionamiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, ejecutando las gestiones que se puedan realizar con los recursos que tenga disponibles.**

*Apoyé en el análisis detallado de los procedimientos descritos en el Manual del DASU y del Protocolo de Atención, lo cual permitió identificar limitaciones como ausencia de indicadores, falta de estandarización en algunos procesos y vacíos operativos en casos especiales. A partir de esta revisión, se formularon propuestas específicas para abordar dichas limitantes. Aunque no se ejecutaron acciones operativas, el trabajo realizado constituye una base sólida para futuras decisiones administrativas (Anexo III).*

**4.- Actividad 1.4) Brindar apoyo en la atención y servicio presencial al usuario en la Sede del RENAP u Oficinas donde se requiera y/o Centro de Información.**

*Se brindó apoyo en la identificación de aspectos que repercuten en la atención presencial, tales como tiempos de espera, claridad de lineamientos para el usuario y organización general del servicio. La elaboración de propuestas consideró estas*

necesidades prácticas, generando insumos aplicables para la mejora de la atención presencial (*Anexo IV*).

**5.- Actividad 1.5) Apoyar en la implementación y seguimiento de acciones y estrategias encaminadas a la mejora del servicio y atención que el RENAP brinda a los usuarios.**

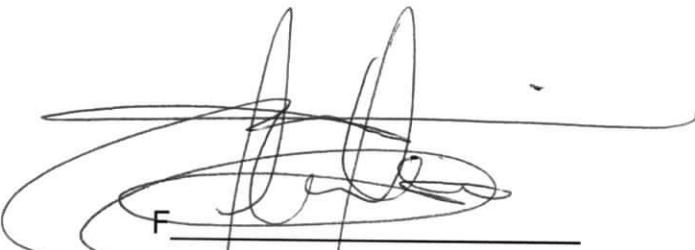
Se brindó apoyo al proceso estratégico mediante el análisis exhaustivo de los instrumentos normativos de atención del RENAP. Este análisis permitió identificar áreas de oportunidad estratégicas para mejorar los procedimientos, la comunicación institucional y la calidad del servicio. Las propuestas generadas servirán como base para acciones futuras de mejora que el Departamento decida adoptar (*V*).

**6.- Actividad 1.6) Participar en reuniones y eventos por delegación del Registro Central de las Personas.**

Se apoyó en la participación en espacios de comunicación interna donde se discutió el proceso de revisión documental solicitado. Esto permitió compartir observaciones preliminares y aclarar alcances de la tarea asignada. La retroalimentación recibida en estos espacios orientó la elaboración final de las propuestas de mejora (*VI*).

**7.- Actividad 1.7) Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario y/o autoridades del Registro Central de las Personas, en relación a los servicios contratados.**

Se brindó apoyo en la atención de solicitudes relacionadas con revisión, clasificación y ordenamiento de información necesaria para sustentar las recomendaciones presentadas (*Anexo VII*).



Rony Adolfo García



Msc. Olgia Mireya Mutzus González  
Jefe de Atención y Servicio al Usuario en Funciones  
Registro Central de las Personas  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala



Dra. Sandra Lisette Moya Barquín  
Subdirector de Apoyo Registral en Funciones  
Registro Central de las Personas  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala



Licda. Edda Lisette Toruño Cisneros  
Registrador Central de las Personas  
Registro Central de las Personas  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

Guatemala 30 de noviembre de 2025  
Oficio RAG-001-2025

**MSc.**

**Olga Violeta Mutzus González**  
**Jefe de Atención y Servicio al Usuario en Funciones**  
**Registro Nacional de las Personas -RENAP-**  
**Presente**

**MSc. Mutzus González:**

Respetuosamente me dirijo a usted, para hacer constar las actividades realizadas en el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, relacionado con la revisión del "Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario" y del "Protocolo para la Atención a Usuarios que solicitan servicios del RENAP".

De lo anterior, hago de conocimiento el detalle respectivo conforme a lo siguiente: presento una propuesta técnica de mejora para el buen funcionamiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,



Rony Adolfo García  
CUI: 2362 65229 0101



# **Anexo I**



## **A. MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO -DASU-**

Derivado de la revisión del *Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario*, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia operativa, estandarizar procesos, reducir tiempos de atención y contribuir al cumplimiento del Protocolo institucional. Las mejoras propuestas se alinean con mis funciones contractuales, especialmente en el seguimiento a requerimientos, apoyo a operadores, identificación de obstáculos y acompañamiento en acciones de mejora del servicio.

### **1. OBJETIVO**

Presentar una propuesta técnica de mejora derivada del análisis integral del *Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario (DASU)*, con el propósito de optimizar la atención al usuario, fortalecer la eficiencia operativa, estandarizar procesos internos y asegurar la coherencia institucional con el Protocolo para la Atención a Usuarios y las prácticas actuales en las sedes del RENAP.

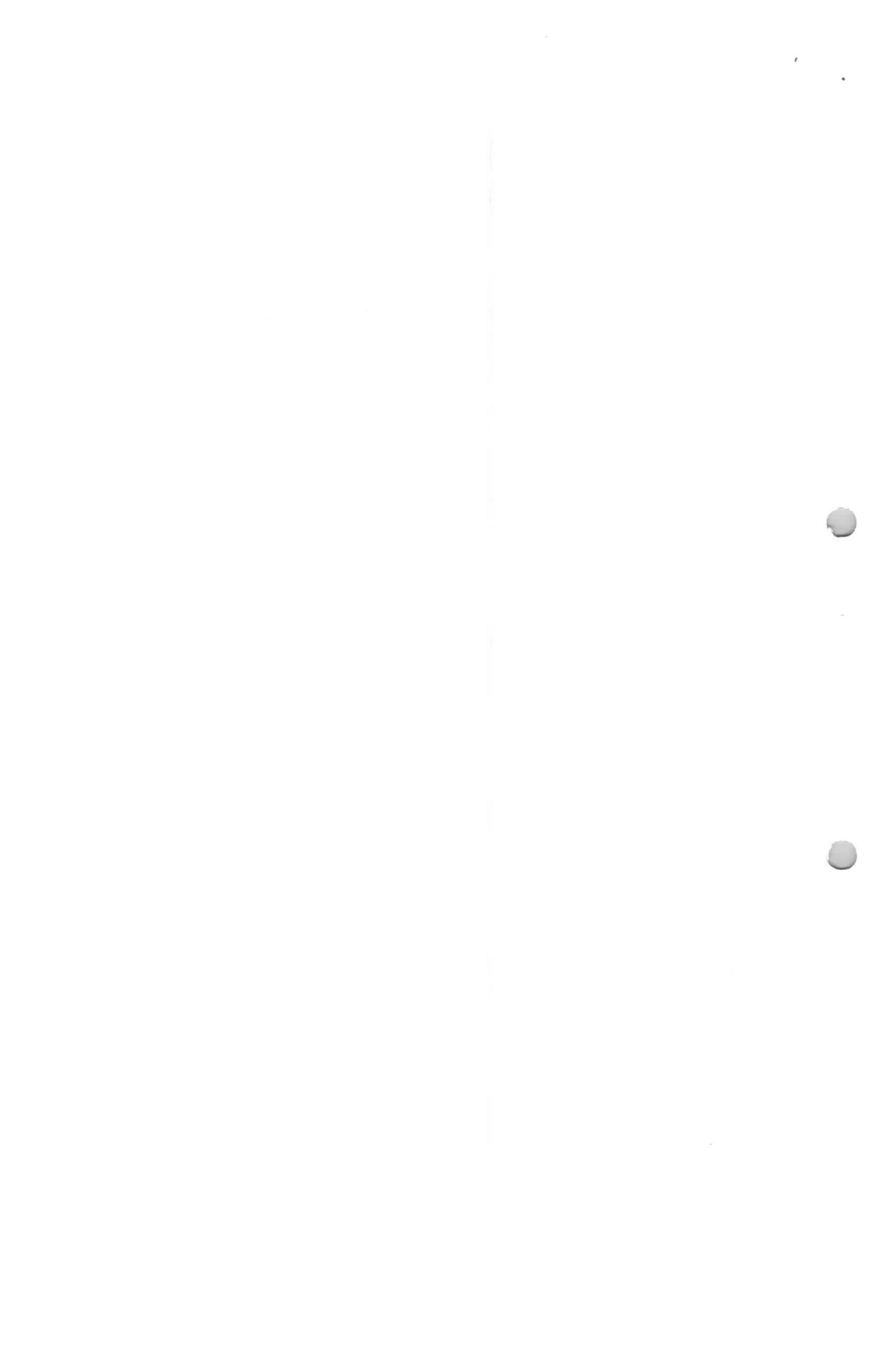
### **2. ALCANCE DEL ANÁLISIS**

El análisis realizado abarca:

- La revisión completa del contenido del Manual en su versión vigente.
- La identificación de vacíos, duplicidades, inconsistencias o procesos desactualizados.
- La evaluación de la congruencia entre los procedimientos descritos y la operación real en sedes.
- El análisis funcional de procedimientos vinculados con la atención presencial y no presencial.
- La relación directa de los hallazgos con las funciones asignadas al personal operativo según la estructura del Departamento.

Este documento se limita a formular recomendaciones basadas en el análisis técnico realizado y no incluye acciones de implementación.

### **3. METODOLOGÍA DE TRABAJO**



Para la elaboración del presente producto se aplicaron los siguientes procesos:

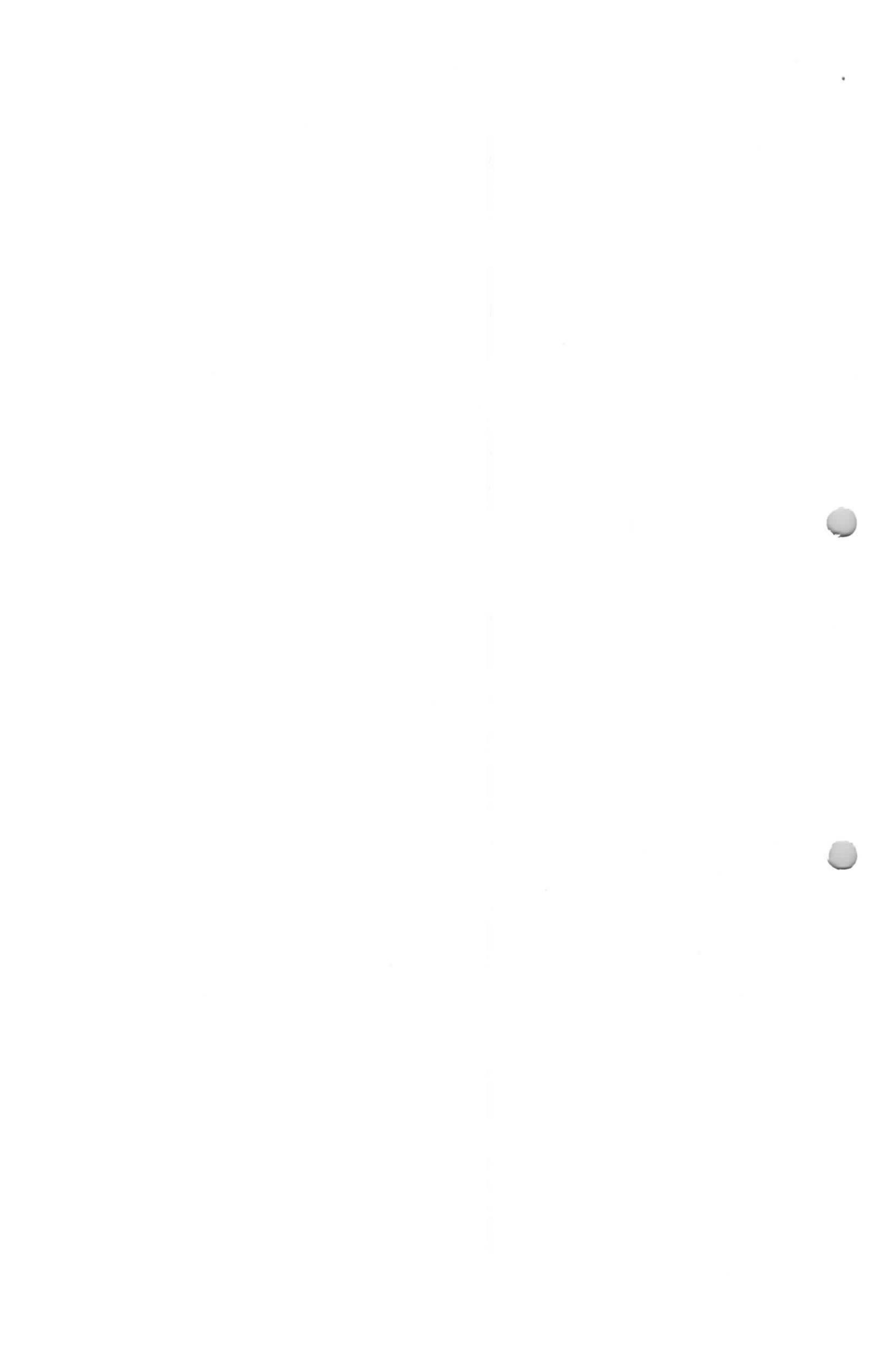
- Revisión documental exhaustiva, mediante la lectura integral del Manual vigente y la clasificación de los procesos descritos.
- Evaluación comparativa entre la normativa y las prácticas operativas reales en sedes del RENAP.
- Análisis técnico-funcional, identificando oportunidades de mejora en eficiencia, control, estandarización y trazabilidad.
- Identificación de limitantes, derivados de observaciones presenciales, consulta de procedimientos vigentes y criterios de gestión.
- Sistematización de hallazgos, organizando la información para la elaboración de propuestas concretas.
- Construcción de recomendaciones, alineadas a las funciones del personal operativo y a las necesidades institucionales del Departamento.

#### 4. FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA

El Manual de Normas y Procedimientos es el instrumento administrativo que regula la manera en que el Departamento de Atención y Servicio al Usuario desarrolla sus funciones. Sin embargo, debido a los cambios tecnológicos recientes, el incremento en la demanda de usuarios, la evolución del servicio y la necesidad de estandarizar criterios, es indispensable actualizar y fortalecer este documento para garantizar: procesos coherentes, mayor control interno, reducción de tiempos de atención, calidad uniforme en todas las sedes, y una mejor experiencia para el ciudadano. Las propuestas presentadas toman en cuenta estas necesidades, observaciones operativas reales y la alineación con las funciones contractuales asignadas.

#### 5. PROPUESTAS DE MEJORA

NO.	PROPUESTA DE MEJORA	DESCRIPCIÓN / ACCIÓN PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN	FUNCIONES PROPIAS
1.	Incorporación de indicadores de desempeño.	Añadir indicadores medibles (tiempos de atención, porcentaje de resolución, satisfacción, etc.) en cada procedimiento.	Facilita evaluación de eficiencia, control y mejora continua.	Apoyo en acciones y estrategias de mejora del servicio.

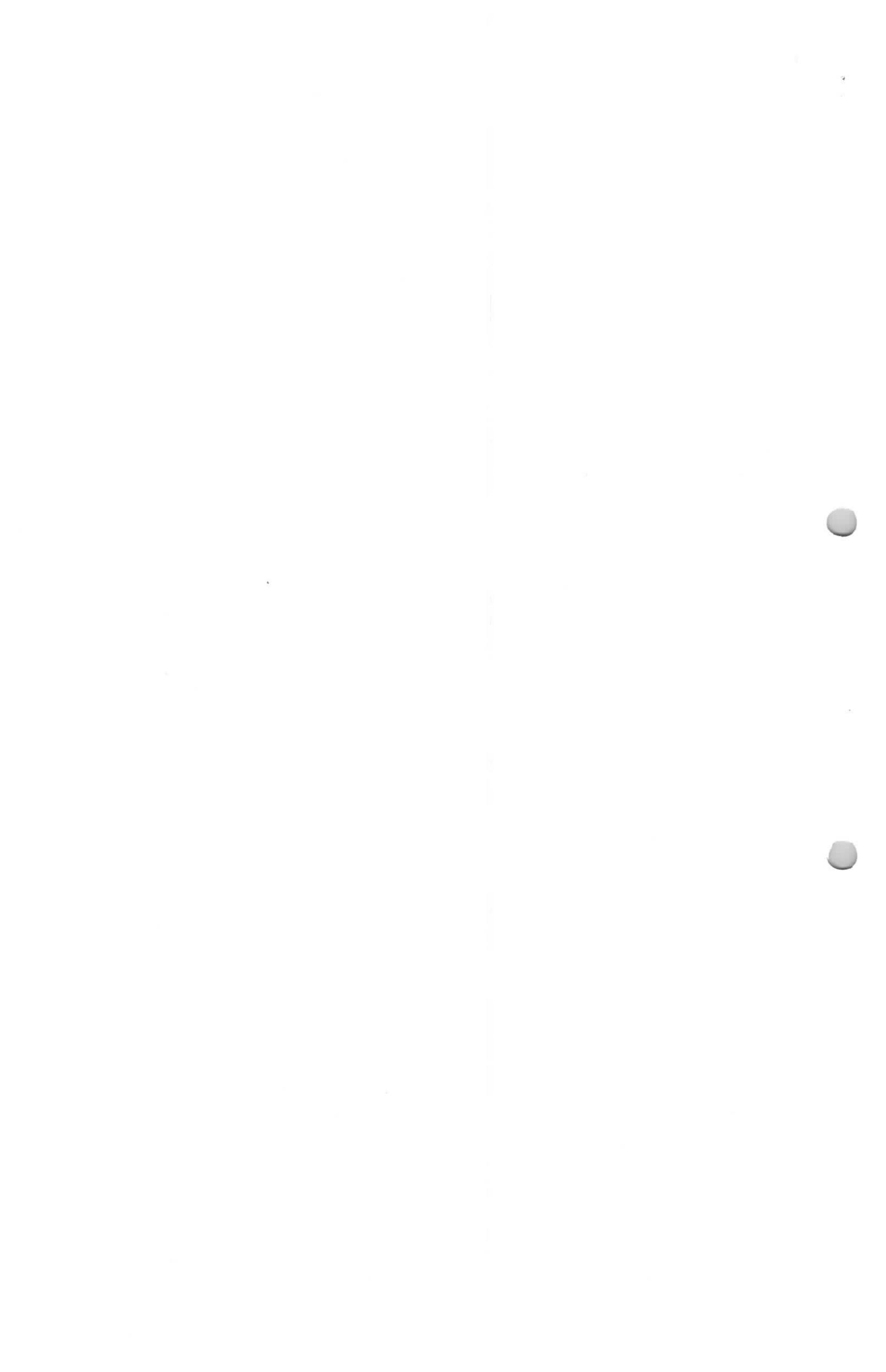


2.	Actualización de flujos de atención presencial y no presencial.	Actualizar diagramas de flujo según prácticas actuales: Cita Previa, priorización, trazabilidad, herramientas tecnológicas.	Garantiza coherencia entre operación real y documentación oficial.	Fortalecimiento de actividades de operadores y monitores.
3.	Guía de manejo de casos complejos.	Incluir protocolos breves para: inconsistencias, duplicidades, documentación parcial, casos especiales.	Reduce variabilidad en decisiones y minimiza errores.	Identificación de obstáculos y planteamiento de soluciones.
4.	Definición clara de responsabilidades.	Agregar cuadro por procedimiento que indique responsabilidades entre operadores, monitores y auxiliares.	Disminuye duplicidad de funciones y facilita supervisión.	Fortalecer actividades del personal designado.
5.	Actualización del procedimiento de evaluación de satisfacción.	Implementar encuestas digitales, retroalimentación multicanal y KPI de satisfacción.	Permite medir calidad del servicio y orientar mejoras reales.	Apoyo en estrategias de mejora del servicio.
6.	Implementar módulo digital de trazabilidad interna.	Desarrollar registro digital de cada interacción y avance en los procedimientos.	Mejora transparencia y facilita el seguimiento institucional.	Seguimiento a requerimientos del Registro Central de las Personas.

## 6. BENEFICIOS ESPERADOS

La actualización del Manual de Normas y Procedimientos permitirá:

- Mejorar la eficiencia operativa en todas las sedes del RENAP.
- Reducir tiempos de atención y aumentar la satisfacción del usuario.
- Facilitar la supervisión, control y seguimiento administrativo.
- Fortalecer la estandarización de los procedimientos institucionales.
- Elevar la calidad del servicio público conforme a estándares actuales.



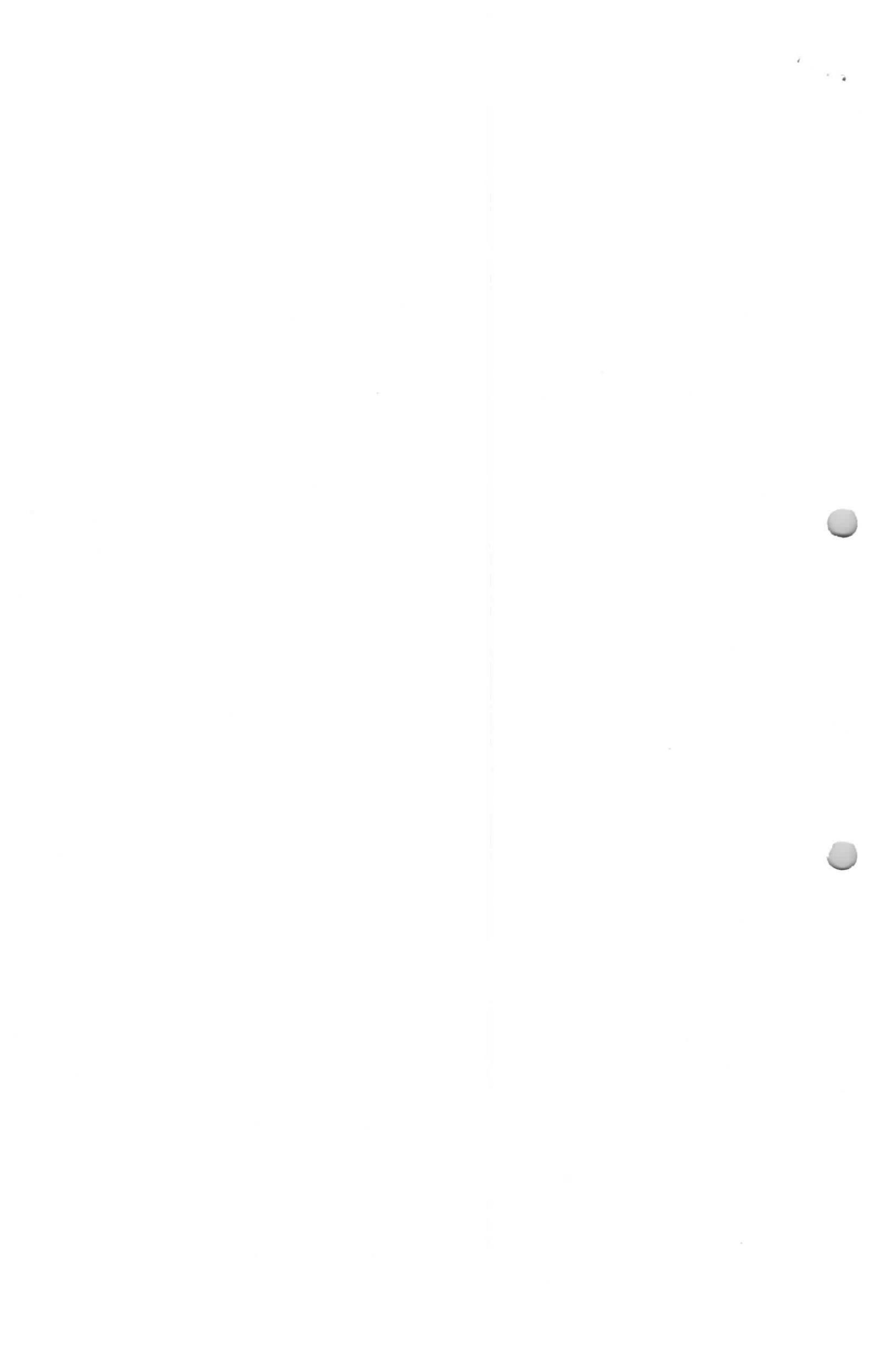
- Optimizar la coordinación entre operadores, monitores y auxiliares.
- Potenciar la trazabilidad documental y operativa del Departamento.

## 7. CONSIDERACIONES PARA IMPLEMENTACIÓN

Aunque el presente documento se limita al análisis y la formulación de propuestas, se recomienda:

- Socializar la propuesta con mandos medios y personal operativo.
- Validar técnicamente cada recomendación según capacidades institucionales.
- Priorizar acciones de alto impacto o bajo costo para implementación gradual.
- Iniciar una actualización formal del Manual en coordinación con las áreas técnicas correspondientes.

Las propuestas presentadas buscan fortalecer el cumplimiento del manual, optimizar la atención al usuario, mejorar la coordinación interna y facilitar la gestión administrativa del Departamento. Su adopción favorece la estandarización institucional y contribuye al mejor desempeño operativo del RENAP.



# **Anexo II**



## **B. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP**

Tras revisar el contenido estructural del *Protocolo para la Atención a Usuarios*, se identifican áreas clave para mejorar la calidad, uniformidad y accesibilidad de la atención. Las propuestas se fundamentan tanto en el análisis del índice general como en la experiencia operativa del Departamento y mis funciones contractuales.

### **1. OBJETIVO**

Presentar una propuesta técnica orientada a mejorar el *Protocolo para la Atención a Usuarios que Solicitan Servicios del RENAP*, con el fin de fortalecer la calidad del servicio, garantizar una atención más humana, accesible y estandarizada, y optimizar las prácticas del personal operativo en todas las sedes del RENAP.

### **2. ALCANCE DEL ANÁLISIS**

El análisis realizado abarcó:

- La revisión integral del contenido estructural del Protocolo vigente.
- La identificación de áreas críticas relacionadas con la comunicación, trato al usuario, atención inclusiva, manejo de situaciones particulares y atención en canales digitales.
- El análisis de la aplicabilidad de las directrices en sedes físicas y en atención remota.
- La evaluación específica de los lineamientos vinculados a operadores, monitores y auxiliares del Departamento.
- La unificación de criterios técnicos para formular recomendaciones alineadas a las funciones contractuales y a las necesidades del Departamento.

Este documento se limita al análisis y formulación de recomendaciones; no incluye implementación.

### **3. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

Para la elaboración del presente producto se aplicaron los siguientes procesos:



- Revisión exhaustiva del Protocolo, evaluando su coherencia interna, claridad y pertinencia.
- Análisis funcional, comparando los lineamientos del Protocolo con la operación real del servicio en sedes.
- Identificación de vacíos, tales como falta de ejemplos prácticos, criterios de priorización y estandarización de atención en canales digitales.
- Organización y clasificación de los hallazgos detectados.
- Construcción de propuestas, generando recomendaciones técnicas aplicables y alineadas al funcionamiento institucional.

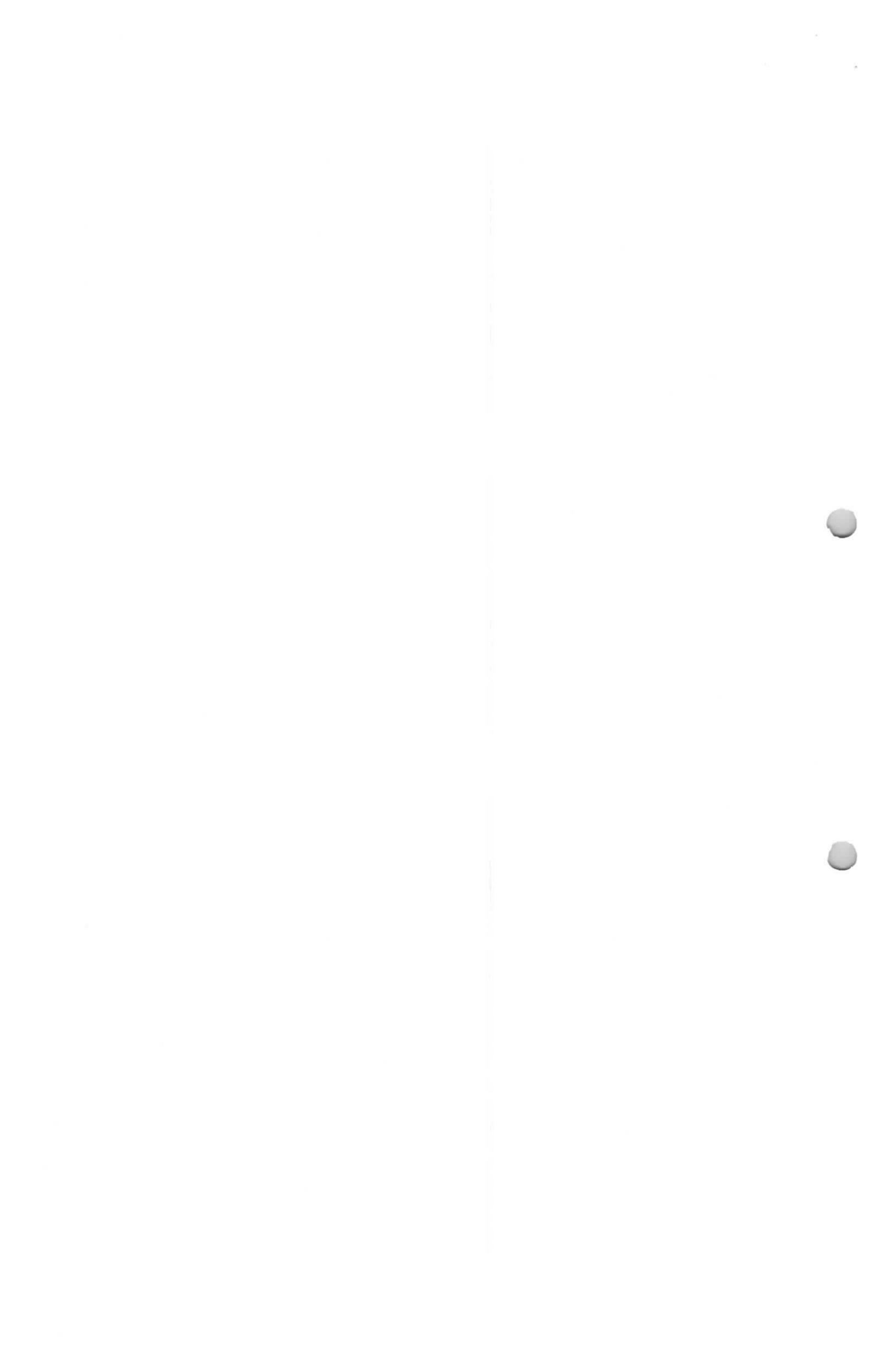
#### 4. FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA

El Protocolo de Atención a Usuarios es un instrumento esencial para asegurar: un trato digno, atención inclusiva, comunicación efectiva, eficiencia operativa, y coherencia entre sedes. Sin embargo, el incremento de usuarios, la diversidad de trámites, la atención multicanal y las demandas de inclusión obligan a actualizar y fortalecer este documento.

El análisis realizado evidencia que es necesario: estandarizar criterios, incorporar ejemplos prácticos, actualizar lineamientos digitales, y establecer mecanismos de priorización y control. Las propuestas formuladas responden a estos requerimientos y a las necesidades actuales del Departamento.

#### 5. PROPUESTAS DE MEJORA

NO.	PROPIUESTA DE MEJORA	DESCRIPCIÓN / ACCIÓN PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN	FUNCIONES PROPIAS
1.	Establecer estándares medibles de calidad en atributos de buena atención.	Añadir tiempos máximos de espera, estructura de saludo, pasos de cierre, validación de comprensión del usuario.	Permite evaluación y uniformidad del servicio.	Fortalecimiento del cumplimiento del protocolo.
2.	Incorporar ejemplos prácticos de comunicación.	Añadir casos reales sobre usuarios molestos, trámites complejos, consultas frecuentes.	Facilita comprensión y aplicación práctica del personal.	Fortalecer actividades de operadores y auxiliares.
3.	Unificar criterios en atención de	Crear un marco general transversal y	Reduce confusión y	Identificación de limitantes y



	usuarios con discapacidades y situaciones particulares.	mantener directrices específicas con coherencia entre sí.	mejora la capacitación interna.	propuestas de solución.
4.	Fortalecer directrices para atención digital.	Detallar tiempos máximos de respuesta, redacción mínima aceptable, escalamiento digital, errores comunes.	Uniformiza la atención en correo, chat y redes sociales.	Apoyo en atención no presencial y mejora del servicio.
5.	Implementar sistema de priorización de usuarios vulnerables.	Crear clasificación simple para priorizar atención de adultos mayores, discapacidad, casos urgentes.	Garantiza atención humana, accesible y eficiente.	Apoyo a la atención presencial en sedes y oficinas.
6.	Establecer mecanismo de evaluación del cumplimiento del protocolo.	Implementar auditorías internas, evaluaciones mensuales, observaciones y retroalimentación continua.	Permite identificar desviaciones y reforzar buenas prácticas.	Monitoreo, seguimiento y estrategias de mejora.

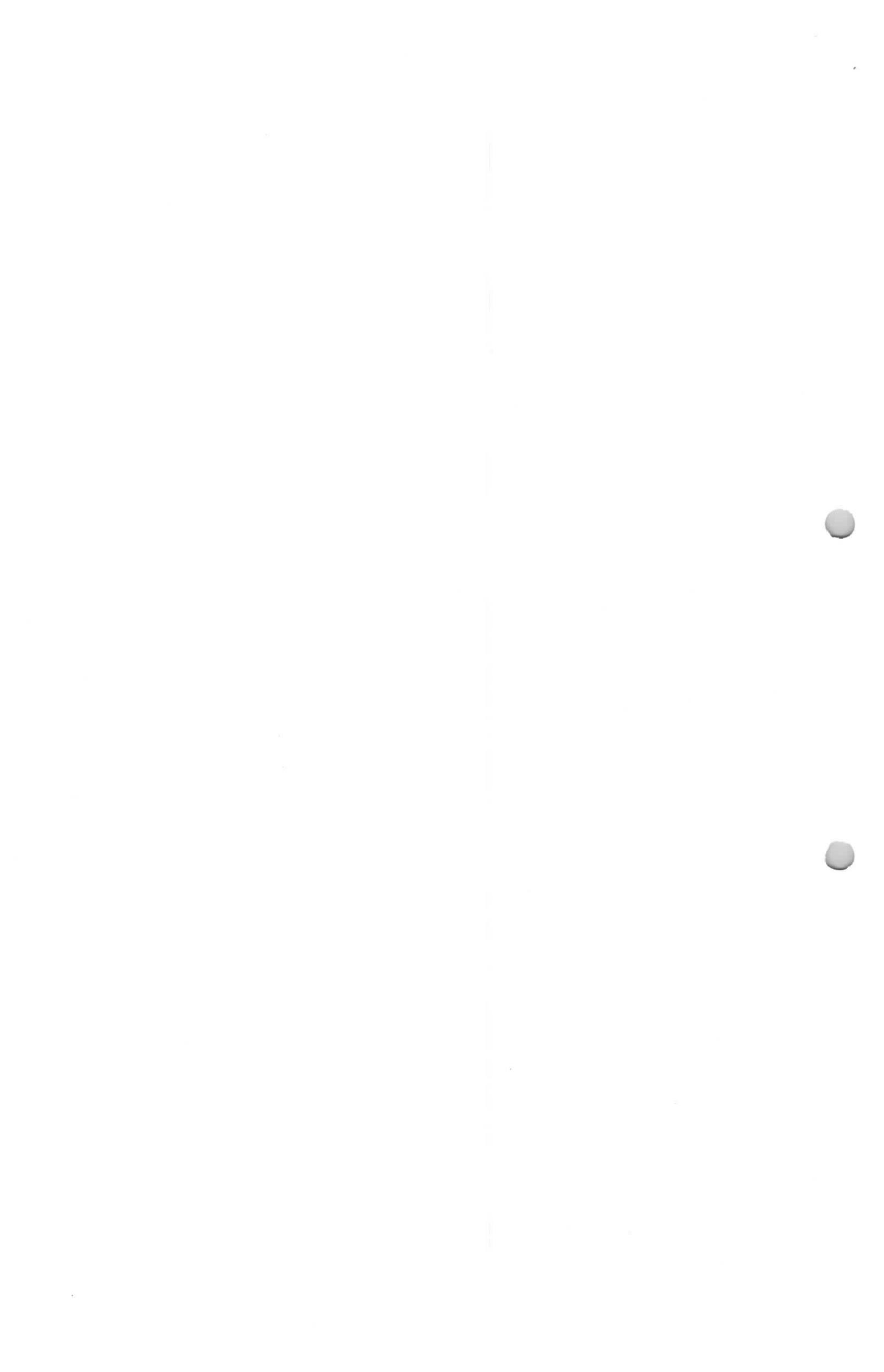
## 6. BENEFICIOS ESPERADOS

La implementación de estas mejoras generará beneficios directos para el RENAP, entre ellos:

- Aumento en la calidad y calidez de la atención al usuario.
- Mejor comunicación institucional, verbal y no verbal.
- Atención inclusiva más clara, ordenada y coherente en todas las sedes.
- Personal operativo mejor preparado para enfrentar situaciones complejas.
- Menor riesgo de conflictos o confusiones por falta de claridad en las directrices.
- Fortalecimiento del servicio en canales digitales, acorde a la demanda actual.
- Establecimiento de estándares que permitan evaluar el desempeño y cumplimiento del Protocolo.

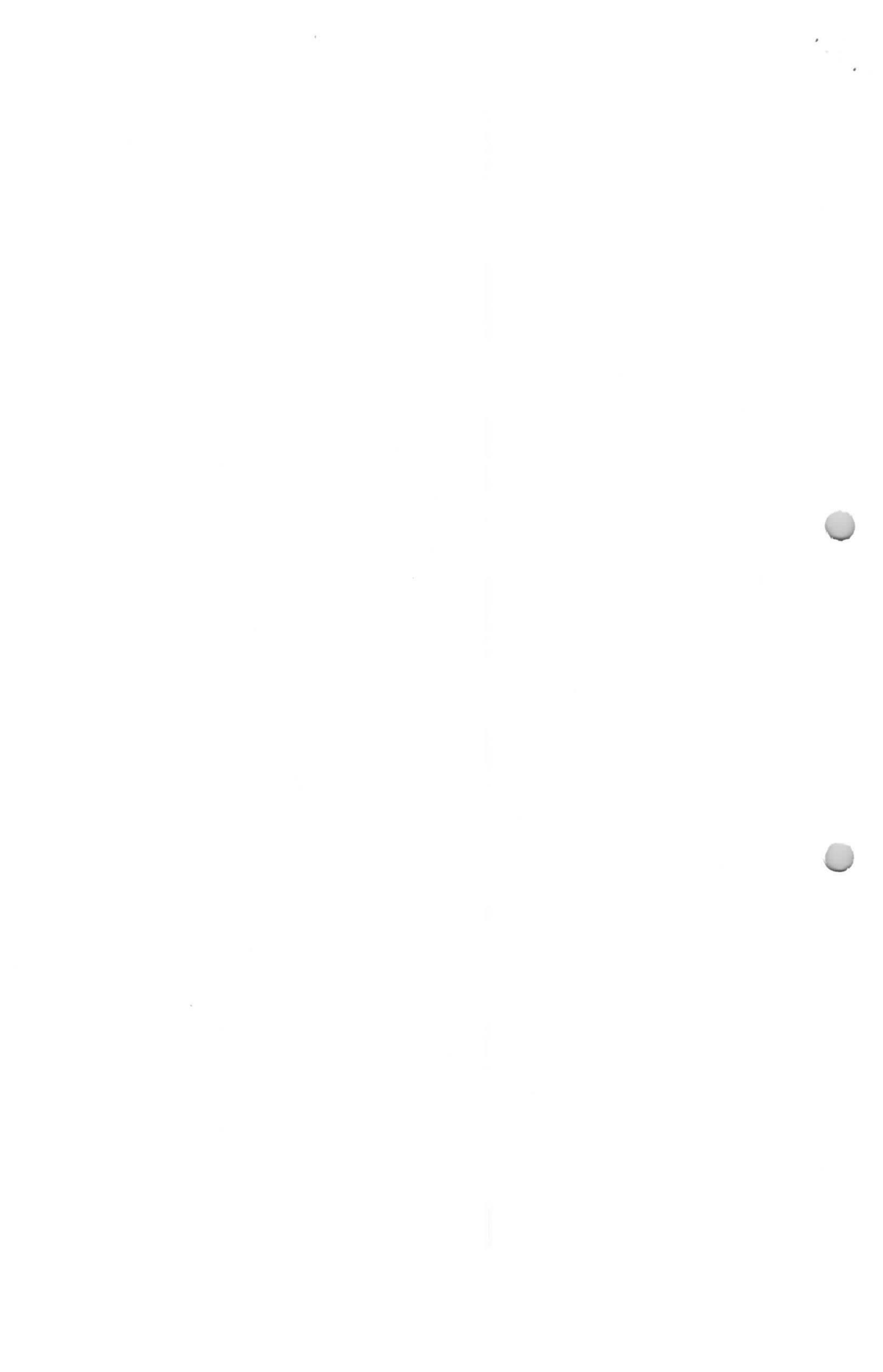
## 7. CONSIDERACIONES PARA IMPLEMENTACIÓN

Aunque no se ejecutó ninguna acción operativa durante el período, se recomienda:



- Socializar el documento con mandos medios y equipos operativos.
- Validar internamente las propuestas para su posterior implementación por fases.
- Priorizar acciones de corto plazo, especialmente en atención presencial y digital.
- Actualizar el Protocolo mediante un proceso coordinado entre las áreas técnicas y operativas del RENAP.
- Incorporar los indicadores sugeridos en los sistemas de seguimiento del Departamento.

Las mejoras propuestas buscan fortalecer la calidad de la atención, garantizar una experiencia más humana, accesible y uniforme para los usuarios, y generar herramientas operativas que faciliten la labor del personal de atención y servicio. Contribuyen directamente al cumplimiento institucional y al fortalecimiento del Departamento de Atención y Servicio al Usuario en todas sus sedes.



# **Anexo III**



**REGISTRO DE OBSERVACIONES DE CAMPO EN LA SEDE RENAP (RUS MALL)**

<b>NO.</b>	<b>ASPECTO OBSERVADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>IMPACTO IDENTIFICADO</b>
1.	Flujo de ingreso	Se observó acumulación de usuarios en horas de alta afluencia debido a falta de clasificación inicial.	Lentitud en el desplazamiento y confusión del usuario.
2.	Sistema de turnos	En ciertos momentos el sistema funciona de manera intermitente, obligando al personal a alternar con turnos manuales.	Afectación en el orden y gestión de filas.
3.	Filas por trámite	Usuarios tienden a formar filas sin saber en qué ventanilla serán atendidos.	Incertidumbre y duplicación de filas.
4.	Señalización	Señalamientos existentes son insuficientes o poco visibles.	Necesidad constante de orientación verbal.
5.	Comunicación interna	El personal requiere coordinarse constantemente para priorizar casos especiales.	Carga operativa innecesaria.



# **Anexo IV**



## BITÁCORA DE ACTIVIDADES REALIZADAS

FECHA APROXIMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	TIPO DE ACTIVIDAD
Semana 1	Revisión técnica del Manual del DASU	Documental
Semana 1	Observación de atención presencial en Rus Mall	Campo
Semana 2	Ánalisis del Protocolo de Atención al Usuario	Documental
Semana 2	Identificación de vacíos operativos	Técnico
Semana 3	Elaboración de matrices de análisis	Técnico
Semana 3	Revisión y ordenamiento de hallazgos	Documental
Semana 4	Redacción de propuestas de mejora	Técnico
Semana 4	Coordinación interna y aclaración de lineamientos	Comunicación



# **Anexo V**



## FICHA DE ANÁLISIS TÉCNICO DEL MANUAL Y PROTOCOLO

NO.	TEMA	OBSERVACIÓN	NECESIDAD DE MEJORA
1.	Tiempos de atención	No existen parámetros medibles.	Incorporar indicadores.
2.	Casos especiales	Procedimientos poco claros.	Crear guía de manejo.
3.	Flujo de atención	No coincide totalmente con la operación actual.	Actualizar flujogramas.
4.	Atención prioritaria	No se detalla proceso operativo.	Formalizar y estandarizar.
5.	Digitalización	Falta trazabilidad interna.	Crear módulo digital.



# **Anexo VI**



## ACTA DE REUNIÓN INTERNA

**Objetivo:** dejar constancia de la participación en espacios de retroalimentación interna.

**Fecha aproximada:** segunda semana de noviembre

**Tema:** revisión y análisis del Manual del DASU y del Protocolo de Atención

**Puntos tratados:**

1. Alcances de la revisión documental solicitada.
2. Identificación preliminar de áreas críticas en ambos documentos.
3. Alineación con funciones del personal operativo.
4. Propuesta de estructuración de recomendaciones.
5. Acuerdos internos para entrega del análisis final.



# **Anexo VII**



## CUADRO DE CLASIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO DE INFORMACIÓN REVISADA

NO .	DOCUMENT O	SECCIÓN	HALLAZG O	OBSERVACIÓ N	DOCUMENT O
1.	Manual DASU	Procedimientos generales	Falta de indicadores	Requiere actualización	Manual DASU
2.	Protocolo	Atención a discapacidad	Criterios dispersos	Unificar lineamientos	Protocolo
3.	Manual DASU	Evaluación del servicio	Vacío operativo	Crear mecanismo digital	Manual DASU
4.	Protocolo	Comunicación verbal	Poco práctico	Añadir ejemplos	Protocolo

