

# **PLAN OPERATIVO ANUAL 2011 REFORMULADO**

**Guatemala, Mayo de 2011**

**Índice**

<b>No.</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
I.	Introducción	3
II.	Antecedentes	5
III.	Análisis PEST	7
IV.	Marco Legal	7
V.	Marco Estratégico	8
5.1	Visión Estratégica de RENAP	8
5.2	Objetivo General	9
5.3	Misión	9
5.4	Visión	9
5.5	Valores	9
5.6	Competencias	9
VI.	Objetivos Estratégicos	11
VII.	Objetivos Operativos y estrategias	12
VIII.	Producción Terminal	20
IX.	Producción Intermedia	20
X.	Indicadores Institucionales	22

## I. INTRODUCCIÓN

El Registro Nacional de las Personas (RENAP), fue creado a través del Decreto No. 90-2005. De acuerdo con el Manual de Clasificaciones Presupuestarias, éste forma parte del sector público guatemalteco. Al mismo tiempo cabe mencionar que administra recursos financieros provenientes del Gobierno Central, así como de otras fuentes externas derivadas de préstamos y donaciones de organismos financieros y de cooperación internacional. Derivado de tales circunstancias tiene la obligatoriedad de registrarse a lo establecido en el Decreto No. 101-97 Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento.

Derivado de lo expuesto en el párrafo anterior, también debe adoptar las Normas y Lineamientos para Formulación Presupuestaria establecidos por el Ministerio de Finanzas Públicas y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN), los cuales deben registrarse oficialmente en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).

La formulación del Plan Operativo Anual 2011 del Registro Nacional de las Personas (RENAP), se realizó bajo la coordinación de la Dirección de Planificación Institucional. En este proceso se tomaron como base los Objetivos Estratégicos establecidos en el Plan Estratégico y Diagnóstico realizado por la administración del Ingeniero Matheu Fong así como los Planes Operativos elaborados por cada una de las Unidades Ejecutoras y Unidades Administrativas de la institución.

En el presente Plan se operativizan para el corto plazo (un año) los Objetivos Estratégicos, lo cual permitirá viabilizar su cumplimiento, a través de la ejecución de acciones específicas para el cumplimiento de cada uno de los objetivos operativos, los cuales podrán ser monitoreados y evaluados a través de indicadores y metas, por medio de ellos será posible la medición de la eficacia y eficiencia en los servicios que se brindan a la población guatemalteca.

Las funciones del RENAP se enmarcan dentro del Plan de Gobierno, coadyuvando en el cumplimiento del Programa de Solidaridad y a la Política de Desarrollo Social, en el sentido de proporcionar certeza jurídica a todas las personas de la República de Guatemala y el cual solamente es posible obtener, por medio del fortalecimiento y modernización del RENAP, quien proporciona este valor público a la sociedad Guatemalteca.

Dicha certeza jurídica al registro de actos vitales y a la identificación de las personas, contribuirá a la modernización democrática del Estado guatemalteco: impedirá casos de doble identidad, doble domicilio y suplantación de identidades; permitirá organizar la seguridad social, la recaudación impositiva, la actividad bancaria, el censo de población, el control migratorio y el padrón electoral, en torno a un número único y verificable de identificación personal; y dará mayor confiabilidad a los comicios al utilizarse el DPI como medio de identificación de los electores.

El Plan de Gobierno hace énfasis en los grupos vulnerables, como lo son el adulto mayor, mujeres, niñez, discapacitados, pueblos indígenas, y ello constituye una ventana de oportunidad para avanzar en el cumplimiento de los objetivos de RENAP, en el sentido de priorizar el registro único de identificación de estas personas.

Debido a la ampliación presupuestaria realizada en el mes de febrero por Q.12,707,000 derivado del cuadro final de saldo de caja de ingresos propios, se presenta el siguiente Plan Operativo Anual 2011 reformulado, en cumplimiento a la Ley Orgánica del Presupuesto, artículo 32, en concordancia con el presupuesto que asciende a Q.819,322,245, aprobado mediante Acuerdo de Directorio No. 11-2011 de fecha 02 de febrero de 2011 y publicado el 17 de febrero del presente año, en el diario oficial.

## II. ANTECEDENTES

En Diciembre de 1996, se aprueba el Acuerdo sobre Reformas Constitucionales y Régimen Electoral, en el cual se hace referencia a la falta de un documento de identificación confiable, situación que generaba un obstáculo para la realización de las distintas etapas del proceso electoral y las partes ven la conveniencia de instituir un documento único de identidad, que sustituyera la Cédula de Vecindad y que, en el marco de la identificación para todos los actos de la vida civil, siendo utilizado también para los procesos electorales.

A través del Decreto No. 10-04, se aprueban las Reformas a la ley Electoral y de Partidos Políticos, en el artículo 151 transitorio, se establece que: “Todo lo relativo al Documento de Identificación Personal será regulado por la ley ordinaria de la materia, que creará la institución que será integrada, entre otros por el Tribunal Supremo Electoral (TSE), y que emitirá y administrará dicho documento...”

Derivado de lo anterior, a través del Decreto No. 90-2005, se crea el Registro Nacional de las Personas (RENAP), como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como, la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).

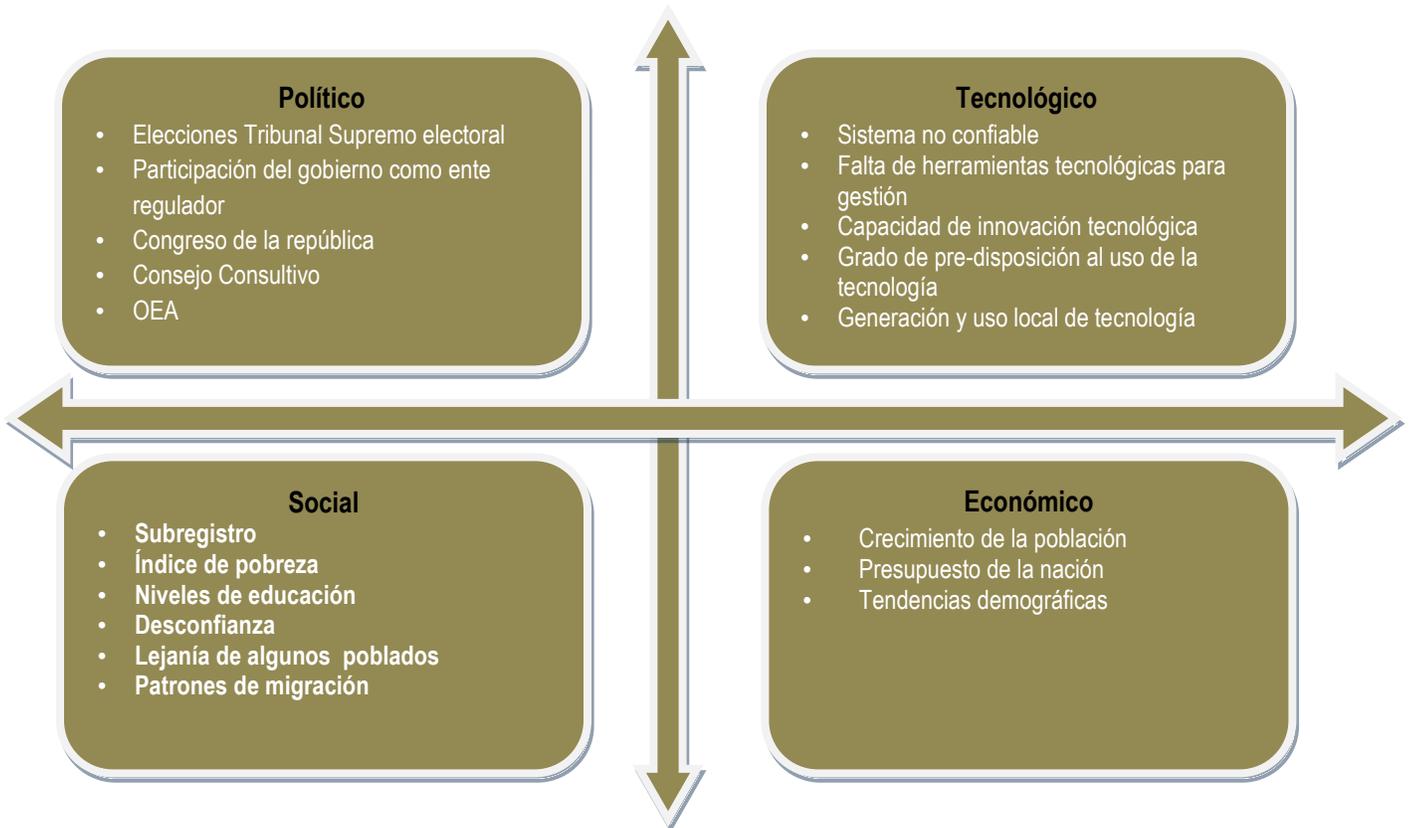
Es importante mencionar que no obstante el Decreto No. 90-2005 fue aprobado en diciembre de 2005, la conformación del Directorio se concretó en el transcurso del segundo semestre del año 2007. Lo anterior provocó un desfase que generó dificultades en el cumplimiento de los mandatos establecidos en la Ley, en los plazos establecidos. Aunado a ello se tuvieron limitaciones de índole presupuestario, debido a esta situación se procedió a la priorización de los gastos de funcionamiento y de inversión, a fin de hacer un uso eficiente y eficaz de los recursos disponibles.

Durante el proceso de absorción masiva de los registros civiles municipales, que dio inicio en Diciembre de 2007 y concluyó en Diciembre de 2008, en su fase inicial hubo resistencia de algunos Alcaldes, líderes comunitarios y población, quienes se oponían a hacer la entrega debido a diversas causas; derivado de esa resistencia a la fecha la Institución tuvo que tomar medidas para concluir con la recepción de la documentación registral de al menos 50 municipalidades faltantes.

Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 92 del Decreto No. 90-2005, el primer Documento Personal de Identificación (DPI) se entregó el día 02 de Enero de 2009, dicho evento tuvo lugar en el Municipio de Tiquisate, Departamento de Escuintla. A la fecha se han emitido un total de 2.1 millones de DPI's, a nivel nacional.

Durante el mes de noviembre 2010 se aprueban las reformas al Decreto No 90-2005 del Congreso de la República, Ley del Registro Nacional de las Personas –RENAP-, que dentro de las principales condiciones modificadas se puede mencionar: plazo establecido para envío de información de los ciudadanos a quienes les sea emitido su Documento Personal de Identificación –DPI-; mandato específico de subsanar las incongruencias, errores o duplicidades notificadas por el Tribunal Supremo Electoral debiendo realizar la reposición correspondiente; adopción obligatoria y progresiva de todas las dependencias del Estado del Código Único de Identificación en un plazo no mayor al 31 de diciembre del 2016; finalizar la sustitución de cédula de vecindad a mas tardar el dos de enero de 2013.

### III. ANALISIS PEST



### IV. MARCO LEGAL

El RENAP fue creado por medio del Decreto No. 90-2005, y sus reformas contenidas en los Decretos números 14-2006, 31-2006, 1-2007, 29-2007, 23-2008, 39-2010 todos del Congreso de la República de Guatemala, en los cuales se establecieron las funciones, estructura jerárquica y organización interna, necesarios para el adecuado funcionamiento de la institución.

## V. MARCO ESTRATÉGICO

### 5.1 VISIÓN ESTRATEGICA DE RENAP

Todos los componentes que integran el sistema institucional son alineados a fin de encontrar la sinergia que permita alcanzar la excelencia en el servicio, a toda persona que requiera información o servicios al RENAP; de tal forma que el esquema que se muestra a continuación identifica todas las líneas estratégicas que se consideran interactuarán.



## 5.2 OBJETIVO GENERAL

Organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación.

## 5.3 MISIÓN

Somos la entidad encargada de organizar y mantener el registro civil de las personas naturales dentro de un marco legal que provea certeza y confiabilidad. Utilizamos para ello las mejoras prácticas de registro y tecnología avanzada, en una forma confiable, segura, eficiente y eficaz atendiendo al ciudadano en una forma cordial, aceptando siempre nuestra diversidad étnica, cultural y lingüística.

## 5.4 VISIÓN

Ser el registro de las personas naturales más confiable y con la mejor atención en Centroamérica, siendo vanguardista en el uso de la tecnología

## 5.5 NUESTROS VALORES Y COMPETENCIAS

### Integración

- Reconocemos e integramos nuestra diversidad cultural, étnica y lingüística.

### Servicio

- Enmarcado en la cordialidad, respeto y mística de trabajo, teniendo siempre en mente que nos debemos a las personas

### Calidad

- Nuestros productos y servicios responden a las necesidades de un mundo globalizado entregándolos con eficacia y eficiencia.

### Integridad

- Actuamos con ética, transparencia y responsabilidad.

### Seguridad

- Aplicamos métodos confiables y seguros en nuestros procesos y nuestros Registros.

A continuación se describen las competencias tanto conductuales como técnicas que la Institución requerirá de cada empleado, a fin de que pueda contribuir al alcance de la visión de ésta.

### Conductuales

- *Actitud de servicio al cliente*
- *Trabajo en equipo*
- *Relaciones interpersonales efectivas*
- *Cultura de aprendizaje continuo*
- *Integridad*

### Técnicas

- *Sensibilidad hacia las expectativas del ciudadano*
- *Conocimientos registrales*
- *Liderazgo*
- *Empoderamiento y Entrenamiento*
- *Manejo de conflictos*

## VI. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	Objetivo Estratégico	Descripción
1.	Fortalecer y priorizar la atención de Servicio a la población, teniendo como finalidad la satisfacción y credibilidad de los usuarios.	La consecución de este objetivo estratégico, permitirá priorizar el fortalecimiento en atención, calidad y servicio a los usuarios del RENAP, para que se vean reflejados en la satisfacción y credibilidad de la población.
2.	Posicionar y mejorar la imagen y relaciones públicas de la Institución.	Este objetivo estratégico, busca posicionar positivamente la imagen del RENAP a nivel nacional e internacional.
3.	Fortalecer el manejo y control Administrativo-Financiero con eficiencia y eficacia.	Este objetivo busca fortalecer los controles de activos de la organización y optimizar la gestión presupuestaria, rigiéndose a un plan estratégico y planes operativos, que permitan establecer el rumbo de la Institución.
4.	Establecer procedimientos adecuados en el servicio, aunado a la normativa para lograr la confianza y satisfacción de los ciudadanos.	Este objetivo persigue la mejora continua de la calidad legal en su gestión, buscando el reconocimiento de la institución para trascender los límites territoriales.
5.	Brindar capacitaciones y desarrollar competencias en el recurso humano de la Institución.	A través de este objetivo estratégico, se busca el fortalecimiento de la organización interna, la mejora de los sistemas de reclutamiento, selección y evaluación de personal, para lograr una mejora continua en el desempeño de los mismos, procurando desarrollar nuevas competencias.
6.	Realizar una evaluación de los sistemas actuales e implementar mejoras para cumplir con las necesidades del usuario.	Este objetivo persigue la mejora en los sistemas, apoyado de la tecnología e infraestructura física, con el propósito de que la institución tenga la capacidad de responder de manera oportuna, implementando los mecanismos de contingencia para garantizar el servicio sin interrupción.
7.	Fortalecer los procesos registrales y del Documento Personal de Identificación para agilizar la emisión y entrega de documentos a los ciudadanos.	Este objetivo estratégico permitirá establecer un plan de control y aseguramiento de calidad del proceso registral; la digitalización y digitación de los libros registrales y la agilización de la entrega del Documento Personal de Identificación- DPI-, concientizar la importancia de la reducción del índice de subregistro en la población.

## VII.OBJETIVOS OPERATIVOS Y ESTRATEGIAS

A continuación se describen los objetivos operativos y estrategias (acciones), para la consecución de cada objetivo estratégico:

		Inicio	Fin	Responsable
<b>1</b>	<b>Fortalecer y priorizar la atención de Servicio a la población, teniendo como finalidad la satisfacción y credibilidad de los usuarios.</b>			
1.1	Ser la institución gubernamental con el mejor servicio a la población.			Servicio a la Población
	1.1.1	Mejora de la imagen de los colaboradores	03/01	30/06
	1.1.2	Implementación de la cultura de servicio a la población	01/01	31/12
	1.1.3	Elaboración de políticas de servicio al cliente internas y externas	01/01	30/12
	1.1.4	Elaboración del Plan 5 estrellas	01/04	30/06
1.2	Garantizar a toda persona el derecho de obtener información de carácter público al resguardo de la institución.			Acceso a la Información
	1.3.1	Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.	03/01	30/12
<b>2</b>	<b>Posicionar y mejorar la imagen y relaciones públicas de la Institución. Comunicaciones</b>			
2.1	Desarrollar un plan de comunicaciones y relaciones públicas.			Relaciones Públicas
	2.1.1	Realizar actividades para informar a los nuevos ciudadanos y a los que no cuentan con documento de identificación sobre trámite de DPI.	01/02	01/07
	2.1.2	Realizar campañas móviles a lugares en donde no existe presencia física de RENAP.	14/03	31/12
	2.1.3	Realizar campañas con el fin de aumentar la credibilidad del ciudadano hacia nuestra institución.	01/06	31/12
	2.1.4	Divulgar las mejoras internas realizadas en la institución.	06/06	01/07
	2.1.5	Lograr la identificación ciudadana.	01/06	31/07
	2.1.6	Reestructurar la Coordinación de Relaciones Públicas.	03/01	30/01

	2.1.7	Monitoreo y análisis de medios físicos	03/01	31/12	
	2.1.8	Elaboración de boletines	03/01	31/12	
<b>3</b>	<b>Fortalecer el manejo y control Administrativo-Financiero con eficiencia y eficacia.</b>				
	3.1	Centralizar los productos en el Almacén en Sede Central.			Administrativa
	3.1.1	Programar el suministro de bienes y activos fijos.	03/01	31/12	
	3.1.2	Distribución de activos fijos de conformidad a las solicitudes recibidas.	03/01	31/12	
	3.1.3	Llevar el control de entradas y salidas del almacén a través de tarjetas Kardex.	03/01	31/12	
	3.2	Control eficiente de los activos fijos de la institución.			Administrativa
	3.2.1	Realizar un control de todos los activos fijos a través de las tarjetas de responsabilidad.	03/01	31/12	
	3.2.2	Mantener en óptimas condiciones administrativas y de funcionalidad los diferentes inmuebles y activos fijos de la Institución.	03/01	31/12	
	3.3	Efectuar control sobre las compras y pagos de proveedores.			Administrativa
	3.3.1	Efectuar con transparencia y legalidad las adquisiciones y compras a través del Sistema de Gestión (SIGES).	03/01	31/12	
	3.3.2	Establecer control de pagos a proveedores y arrendatarios, que permita mantener al día los servicios.	03/01	30/04	
	3.3.3	Cumplir con los lineamientos establecidos por los entes fiscalizadores.	03/01	31/12	
	3.4	Reducción de costos y optimización del manejo de flujos de efectivo			Financiera
	3.4.1	Modificar y evaluar los reglamentos internos (viáticos, fondos rotativos, etc.).	03/01	31/01	
	3.4.2	Pago electrónico por acreditamiento a cuenta.	01/02	30/03	
	3.5	Realizar un excelente control financiero			Financiera
	3.5.1	Revisar a diario las operaciones que se registran en el sistema	03/01	31/12	

		Financiero.			
	3.5.2	Presentación de informes gerenciales y estados financieros actualizados para toma de decisiones.	03/01	31/12	
	3.5.3	Apertura de cuentas monetarias a Sedes.	03/01	31/01	
	3.5.4	Depuración de cuentas contables.	01/05	30/09	
	3.5.5	Presentación del cierre contable y liquidación del presupuesto institucional, al Congreso de la República y Contraloría General de Cuentas.	03/01	31/03	
	3.5.6	Contratación de servicios de auditoría externa para los procesos administrativos y financieros.	01/01	30/08	
	3.6	Coordinar con las direcciones a fin de elevar la ejecución presupuestaria.			Financiera
	3.6.1	Evaluar periódicamente la ejecución presupuestaria, con el fin de que se dé cumplimiento a un porcentaje de ejecución establecido y minimizar las modificaciones presupuestarias.	03/01	31/12	
	3.6.2	Formulación del Presupuesto 2012.	01/03	28/06	
	3.7	Coordinar el Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación del plan operativo anual de la institución; proveer las herramientas para estandarización de los procedimientos, así como el fortalecimiento institucional por medio de la cooperación internacional.			Planificación Institucional
	3.7.1	Coordinar la formulación de la planificación estratégica y operativa de la Institución.	01/02	30/05	
	3.7.2	Implementación de sistema de medición Balance Scorecard, para la gestión.	01/06	30/12	
	3.7.3	Gestionar apoyo técnico y financiero con la cooperación nacional e internacional.	01/01	30/12	
	3.7.4	Elaborar y revisar manuales administrativos y procedimientos para sistematizar y estandarizar las formas que regirán el desempeño	03/01	30/12	

		operativo.			
		Elaborar informes de monitoreo del cumplimiento de las metas y objetivos del POA 2011	02/01	31/12	
3.8		Fortalecer el sistema de control interno institucional por medio de intervenciones de auditoría interna.			Control y Gestión Interno
	3.8.1	Realizar evaluaciones administrativas-financieras a sedes a nivel nacional.	03/01	31/12	
	3.8.2	Realizar intervenciones a las diferentes direcciones para los distintos procesos que realizan cada una de ellas.	03/01	31/12	
<b>4 Establecer procedimientos adecuados en el servicio, aunado a la normativa Legal, para lograr la confianza y satisfacción de los ciudadanos.</b>					
4.1		Mantener una mejora continua de la calidad legal de sus actividades, productos y servicios.			Asesoría Legal
	4.1.1	Realizar un análisis de la legislación nacional que rige a RENAP.	03/01	30/06	
	4.1.2	Elaboración de formatos de Gestión y Control Contractual.	03/01	31/12	
	4.1.3	Control de expedientes.	03/01	31/12	
	4.1.4	Elaborar proyectos de iniciativas de Ley pertinentes para el adecuado y eficiente funcionamiento de RENAP.	03/01	31/12	
4.2		Certificar información generada por el Registro Nacional de las Personas, asesorar en las actuaciones jurídicas administrativas y realizar notificaciones investidas de fe pública y diligencias de carácter oficial.			Secretaría General
	4.2.1	Estandarizar los reglamentos, acuerdos, circulares y normativas internas que rigen el actuar de la Institución.	03/01	30/03	
	4.2.2	Divulgar a cada Dirección de procedimientos estandarizados y criterios operacionales concernientes al tratamiento de los elementos legales que influyen	03/01	30/03	

		en su gestión.			
4.3		Dar seguimiento a los casos de alteración o falsedad de datos registrales presentados a las sedes de RENAP			Unidad de Asuntos Internos
	4.3.1	Estandarizar procedimientos para presentación de denuncias y seguimiento de casos.	02/01	31/12	
<b>5 Brindar capacitaciones y desarrollar competencias en el recurso humano de la Institución.</b>					
5.1		Poseer personal experto, motivado y comprometido.			Capacitación
	5.1.1	Incrementar los controles en contratación de personal, garantizando el cumplimiento de los perfiles de puestos.	01/02	30/06	
	5.1.2	Desarrollar nuevas competencias al personal.	03/01	31/12	
	5.1.3	Certificar a los nuevos colaboradores en el área que se van a desenvolver.	01/02	30/08	
	5.1.4	Implementar un sistema de reconocimiento y motivación	01/06	31/12	
5.2		Brindar capacitación al personal.			Capacitación
	5.2.1	Crear e implementar el proceso de competencias.	03/01	30/12	
	5.2.2	Continuar con el proceso de la carrera registral.	15/01	30/12	
5.3		Mejorar la calidad de gestión de Recursos Humanos			Capacitación
	5.3.1	Implementar un sistema de evaluación de gestión de recursos.	01/03	31/12	
	5.3.2	Asignar un botiquín de primeros auxilios para sedes departamentales y metropolitanas	01/06	31/10	
<b>6 Realizar una evaluación de los sistemas actuales e implementar mejoras para cumplir con las necesidades del usuario.</b>					
6.1		Auditar y diagnosticar la situación actual de los sistemas y procesos (SIBIO y SIRECI).			Informática y Estadística
	6.1.1	Implementación del plan de acción.	01/07	30/07	
6.2		Rediseño de base de datos y aplicaciones.			Informática y Estadística
	6.2.1	Depuración de la información contenida en la base de datos actual y rediseño de las aplicaciones sobre la base de datos SIRECI.	03/01	31/10	

	6.2.2	Mejoras a SIBIO.	03/01	31/10	
	6.2.3	Regularización de versiones de los sistemas SIRECI y SIBIO.	03/01	15/03	
	6.2.4	Desarrollo de un plan de contingencia en caso de desastres.	03/01	30/06	
	6.2.5	Adquisición de herramienta de monitoreo para fortalecimiento de infraestructura de telecomunicaciones.	03/01	15/02	
	6.2.6	Diseño e implementación de nueva Página Web Institucional.	03/01	30/04	
	6.2.7	Adquisición de equipos para interconexión	01/06	30/06	
	6.2.8	Adquisición de equipo de telefonía IP	03/01	30/06	
	6.2.9	Adquisición de equipo para análisis de redes	03/01	30/06	
	6.2.10	Adquisición de equipo IPS detección de intrusos	03/01	30/06	
	6.2.11	Adquisición de firewall de base de datos	03/01	30/06	
	6.2.12	Adquisición de sistema CRM para control del estatus en tiempo real	03/01	30/06	
	6.2.13	Implementación de sistema manejo de colas.	03/01	30/04	
	6.2.14	Implementación de software de call center.	03/01	30/04	
	6.2.15	Implementación de software para evaluación de servicio en sedes.	03/01	30/04	
6.3		Creación de un nuevo sistema de registro civil automatizado e integral.			Informática y Estadística
	6.3.1	Elaboración de un documento de especificaciones de requerimientos y criterios de aceptación de sistemas (DERCAS).	03/01	31/10	
6.4		Reestructuración de la dirección de informática para optimizar su funcionalidad.			Informática y Estadística
	6.4.1	Realizar diagnóstico de la situación actual y propuesta de rediseño de la estructura	03/01	28/02	
6.5		Traslado de data center y remodelación del RENAP central (nuevo edificio).			Informática y Estadística
	6.5.1	Contratación del servicio de cableado estructurado certificado	03/01	30/06	

<b>7</b>	<b>Fortalecer los procesos registrales y del Documento Personal de Identificación para agilizar la emisión y entrega de documentos a los ciudadanos.</b>				
	7.1	Descentralizar la entrega del DPI.			Procesos
	7.1.1	Definición de lineamientos en proceso de DPI.	03/01	28/02	
	7.1.2	Indicadores claves de desempeño para evaluación de procesos	03/01	30/04	
	7.1.3	Certificación AFIS	03/01	30/12	
	7.1.4	Priorización de flujo	03/01	30/06	
	7.2	Focalizar la elaboración y entrega de DPI en nuevos ciudadanos y sin identificación.			Procesos
	7.2.1	Habilitar una ventanilla especial dirigida a los nuevos ciudadanos y para los que extraviaron documentos.	03/01	28/02	
	7.2.2	Habilitar una línea de impresión dirigida a los nuevos ciudadanos y para los que extraviaron los documentos.	03/01	30/03	
	7.2.3	Implementación de sedes de RENAP en tres consulados.	03/01	31/12	
	7.2.4	Reestructuración de la Dirección de Procesos.	03/01	31/12	
	7.3	Establecer procedimientos registrales y de identificación.			Registro Central
	7.3.1	Elaborar manual uniforme de criterios registrales.	03/01	30/11	
	7.3.2	Elaborar manual uniforme de trámites registrales.	03/01	30/11	
	7.3.3	Establecer un plan de control y aseguramiento de calidad de proceso registral.	03/01	31/07	
	7.3.4	Propuesta de iniciativa a Ley Temporal para la reposición y rectificación de partidas.	03/01	31/12	
	7.4	Reestructuración de la sede central en servicios e instalaciones.			Registro Central
	7.4.1	Habilitar las 24 ventanillas de sede central para que tengan la capacidad de realizar todos los eventos.	03/01	28/02	
	7.4.2	Habilitar ventanilla para extranjeros domiciliados y personas que extraviaron sus documentos.	03/01	28/02	
	7.4.3	Modificación de turnos en sede central.	03/01	28/02	

	7.5	Brindar asesoría oportuna a todas aquellas personas naturales que por alguna razón se le deniegue la solicitud de inscripción.			Verificación y Apoyo Social
	7.5.1	Trámites de Jurisdicción Voluntaria de Reposición y Rectificación de Partidas.	03/01	31/12	
	7.5.2	Realizar campañas de sensibilización para la reducción de Subregistro.	03/01	31/12	
	7.5.3	Realizar trámites de verificación de identidad dudosa.	03/01	31/12	
	7.5.4	Procuración de expedientes	02/01	31/12	

## VIII. PRODUCCION TERMINAL

- 5 millones de Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.
- 1,837 millones de Documentos Personal de Identificación DPI emitidos.
- 4,500 expedientes finalizados de reposición o rectificación de partidas de nacimiento finalizados.

## IX. PRODUCCIÓN INTERMEDIA

- Solicitudes de información pública institucional atendidas
- Plan de comunicaciones y relaciones públicas desarrollado
- Programa de servicio a la población implementado
- Diagnóstico de la situación actual de los sistemas y procesos elaborados
- Documento de especificaciones de requerimientos y criterios de aceptación de sistemas adquirido
- Data Center trasladado
- Cableado certificado
- Dictámenes emitidos
- Contratos de arrendamiento, licitación y cotización elaborados
- Plan de adquisiciones formulado
- Kardex de almacén actualizado
- Sedes administrando fondos a través de cuentas monetarias
- Evaluaciones administrativas-financieras realizadas
- Intervenciones administrativas-financieras realizadas
- Personas capacitadas
- Escuela Registral implementada
- Certificaciones jurídicas y administrativas emitidas
- Notificaciones y/o diligencias emitidas
- Denuncias presentadas
- Plan Operativo Anual de RENAP 2012 elaborado
- Manuales de normas y procedimientos elaborados

- Cooperaciones técnicas recibidas
- Rectificaciones y cancelaciones operadas
- Inscripciones registradas
- Certificaciones solicitadas
- Inscripciones extemporáneas realizadas
- Expedientes de Reposición y Rectificación de partidas iniciados
- Campañas de sensibilización para la reducción de subregistro
- Personas enroladas
- Documentos Personales de Identificación de nuevos ciudadanos entregados

## X. INDICADORES INSTITUCIONALES

La institución a establecido, para el monitoreo de resultados durante el ejercicio 2011 los siguientes indicadores de resultados, los cuales implican un mejoramiento significativo en la atención a requerimientos realizados por los usuarios y podrán encontrarse con mayor detalle dentro del formulario número cinco requerido por la Dirección Técnica del Presupuesto el cual se anexa a este documento.

### 1. Porcentaje de cumplimiento en entrega de certificaciones:

Este indicador está directamente relacionado con el avance y cumplimiento del Objetivo Estratégico 7, “Fortalecer los procesos registrales y del Documento Personal de Identificación para agilizar la emisión y entrega de documentos a los ciudadanos”, permitirá establecer la atención a solicitudes de certificaciones de hechos y actos registrales. La generación de datos para su monitoreo es responsabilidad del Registro Central y la fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\frac{\text{Número de certificaciones emitidas}}{\text{Número de certificaciones solicitadas}}$$

El responsable del cumplimiento del indicador es el Director de Registro Central.

## **2. Porcentaje de cumplimiento en entrega de Documento Personal de Identificación –DPI-:**

El cual está asociado al objetivo estratégico 7, “Fortalecer los procesos registrales y del Documento Personal de Identificación para agilizar la emisión y entrega de documentos a los ciudadanos”, por medio de éste será posible establecer la atención a solicitudes de emisión de Documentos Personales de Identificación. La generación de datos para su monitoreo es responsabilidad de la Dirección de Procesos y la fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\frac{\text{Número de DPI emitidos}}{\text{Número de DPI solicitados}}$$

El responsable del cumplimiento del indicador es el Director de Procesos.

## **3. Porcentaje de resolución en casos de reposición y/o rectificación de documentos de identidad:**

Está relacionado al Objetivo Estratégico 7, “Fortalecer los procesos registrales y del Documento Personal de Identificación para agilizar la emisión y entrega de documentos a los ciudadanos”, el indicador permitirá establecer la eficiencia en atención a solicitudes en casos de reposición y/o rectificación de documentos de identidad.

La generación de datos para su monitoreo es responsabilidad de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social y la fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\frac{\text{Número de resoluciones emitidas para reposición o rectificación}}{\text{Número de casos de reposición o rectificación de documentos de identidad iniciados}}$$

El responsable del cumplimiento del indicador es el Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social.