

PLAN OPERATIVO ANUAL

2012

Guatemala, junio de 2012

Índice

No.	Contenido	Página
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 acciones	12
VIII.	Producción Terminal	33
IX.	Producción Intermedia	33
X.	Indicadores Institucionales	34
	Anexo Formularios DTP 1 al 6, 14	36

I. INTRODUCCIÓN

El Registro Nacional de las Personas (RENAP), fue creado a través del Decreto No. 90-2005 y de acuerdo con el Manual de Clasificaciones Presupuestarias, esta entidad autónoma forma parte del sector público guatemalteco. Al mismo tiempo cabe mencionar que administra recursos financieros provenientes del Gobierno Central, ingresos propios, 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 regirse 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 2012 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 lineamientos y objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico y Diagnóstico reformulado en el segundo semestre 2010 por la administración del Ingeniero Matheu Fong; así como en los Planes Operativos elaborados por cada una de las Direcciones y Unidades Administrativas de la institución.

En el presente Plan se operativizan para el corto plazo (año, 2012) 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.

La certeza jurídica en el 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 código único de identificación – CUI-.

El Plan de Gobierno hace énfasis en los grupos vulnerables, como lo son el adulto mayor, mujeres, niñez, discapacitados, pueblos indígenas, en ese sentido RENAP, no hace ningún tipo de distinción, tiene como mandato legal brindar el servicio a estos segmentos de la población, sin embargo si se les da prioridad de atención.

En cuanto a las Orientaciones Estratégicas de política 2012-2014, la institución se visualiza en el eje de Desarrollo Municipal y Democrático a través de la acción de política pública de impulsar una real cultura política que promueva la construcción de ciudadanía, de manera justa y equitativa.

El Registro Nacional de las Personas posee presencia territorial en 333 municipios de los 22 departamentos de la República de Guatemala.

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 reconocen 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.

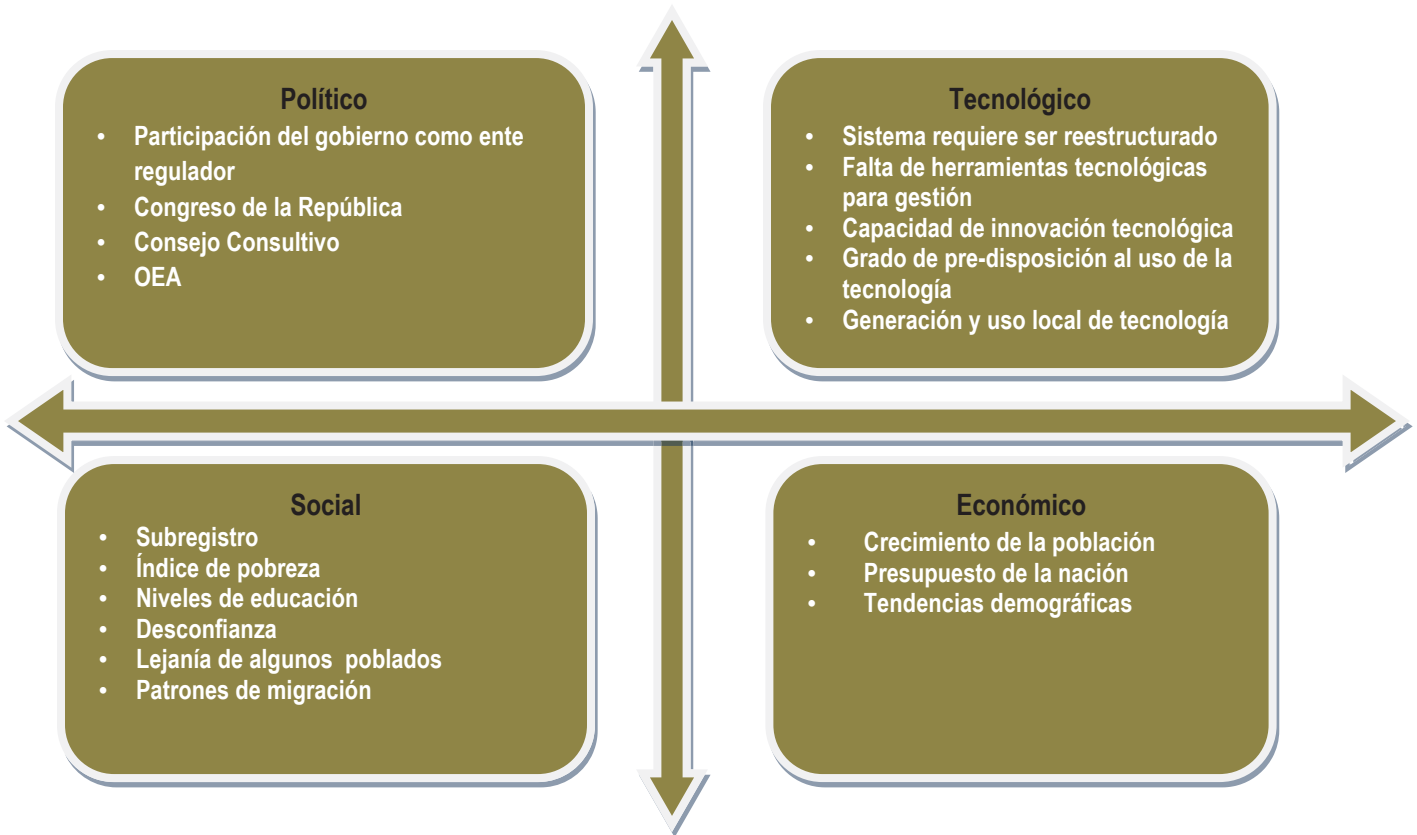
Durante el proceso de absorción masiva de los registros civiles municipales, que dio inicio en Diciembre de 2007 y concluyó en Diciembre de 2008, en su fase inicial hubo resistencia de algunos Alcaldes, líderes comunitarios y población, quienes se oponían a hacer la entrega debido a diversas causas; derivado de esa resistencia la Institución tuvo que tomar medidas para concluir con la recepción de la documentación registral de al menos 50 municipalidades faltantes, a la fecha solo quedan pendientes 16 municipios de registros de vecindad de entregar.

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 4.3 millones de DPI's, a nivel nacional.

Durante el año 2010 la Institución atravesó un proceso administrativo de cambio en el cual por medio de la sustitución de Director Ejecutivo, se tomo un rumbo renovado, aunado a esto en 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.

Durante el año 2011 la Institución renovó su cultura organizacional enfocándola al servicio (nueva actitud), acción estratégica que fue fundamentada en la creación de la Dirección de Servicio y Atención a las Personas, la Unidad de Asuntos Internos y el fomento del crecimiento profesional de los empleados a través de procesos sustentados de promoción. Cabe mencionar los esfuerzos realizados a través del Proyecto de Depuración por medio del cual que logró depurar y entregar el 100% de los registros correspondientes a Documentos Personales de Identificación emitidos antes del proceso electoral.

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 Y RESULTADOS

Seguidamente se enlazan los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico 2011-2015 con los resultados específicos proyectados para el ejercicio 2012.

	Objetivo Estratégico	Descripción	Resultados Esperados Para el año 2012
1.	Fortalecer y priorizar la atención de servicio a la población, posicionando y mejorando la imagen y relaciones públicas, para lograr la 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. Busca posicionar positivamente la imagen del RENAP a nivel nacional e internacional.	Población Guatemalteca se encuentra satisfecha con el servicio y veracidad de los datos registrales proporcionados por RENAP.
2.	Promover el fortalecimiento institucional, para garantizar la eficiencia y eficacia técnica, legal, administrativa y financiera, implementando los procesos internos adecuados.	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. Persigue la mejora continua de la calidad legal en su gestión, buscando el reconocimiento de la institución para trascender los límites territoriales.	La Institución dispondrá de controles legales y administrativos que faciliten el monitoreo y seguimiento constante de sus Planes, logrando la optimización en la utilización de los recursos.
3.	Desarrollar las capacidades y competencias del 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.	El RENAP cuenta con personal altamente calificado y en constante capacitación de acuerdo a su competencia.
4.	Fortalecer los procesos registrales y del Documento Personal de Identificación para agilizar la emisión y entrega de documentos a los ciudadanos, mediante una evaluación de los sistemas actuales e implementar mejoras.	Este objetivo persigue la mejora en los sistemas, apoyado de la tecnología e infraestructura física y 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.	Conclusión al 100% del proceso de sustitución de cédula de vecindad, así como garantizar el resguardo de la documentación registral por medio de la digitalización de los libros registrales (50%).

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
1	Fortalecer y priorizar la atención de servicio a la población, posicionando y mejorando la imagen y relaciones públicas, para lograr la credibilidad de los usuarios.				
	1.1	Proporcionar la información veraz a todas las personas que se comuniquen a través del servicio del Call Center.			Servicio y atención a la Población
	1.1.1	Coordinar con las Direcciones el traslado y actualización de la información.	02/01	31/12	
	1.2	Garantizar el servicio eficiente en todas las sedes.			Servicio y atención a la población
	1.2.1	Implementación del Plan 5 Estrellas	02/01	31/01	
	1.2.2	Realizar un estudio de mercado y auditorias de servicio	02/02	31/12	
	1.2.3	Establecer indicadores de satisfacción del usuario	01/03	30/06	
	1.2.4	Elaboración de manuales y políticas de servicio al cliente	01/04	30/12	
	1.2.5	Seguimiento y evaluación del servicio en sedes	01/04	30/12	
	1.2.6	Actualización de protocolos de atención	02/01	31/12	
	1.2.7	Resolución de quejas	02/01	31/12	
	1.2.8	Atención a consultas requeridas por Maycom y la Dirección General de Tránsito	02/01	31/12	
	1.2.9	Elaboración de informe	02/01	31/12	
	1.3	Desarrollar y promover plan de comunicación externa e interna efectiva.			Relaciones Públicas
	1.3.1	Implementar la señalética de acuerdo a la imagen institucional como parte del servicio a las personas.	02/01	31/07	
	1.3.2	Planificar en conjunto con la agencia de publicidad la campaña publicitaria 2012	02/01	30/04	

	1.3.3	Ejecutar el plan de medios y administrar la pauta en los medios para la campaña publicitaria 2012	02/01	31/12	
	1.3.4	Informar a la población a través de mensajes institucionales o temas que sean de interés para RENAP.	02/01	31/12	
	1.3.5	Comunicar por medio de avisos en los diferentes medios, las ubicaciones de las unidades de enrolamiento móvil.	02/01	31/12	
	1.3.6	Servir de enlace entre la institución y la empresa de publicidad, para divulgación de información	02/01	31/12	
	1.3.7	Informar avances en el tema de sustitución de cedula de vecindad por DPI.	02/01	31/12	
	1.3.8	Planificar y ejecutar plan de comunicaciones internas	02/01	31/12	
	1.3.9	Elaboración de boletines, revistas, pagina web, fanpage y material de apoyo que servirá de apoyo para una campaña integral	02/01	31/12	
	1.3.10	Planificar y realizar visitas al CIM con grupos de interés para el RENAP	02/01	31/12	
	1.3.11	Monitorear la información a las diferentes medios de comunicación y realizar análisis coyuntural .	02/01	31/12	
	1.3.12	Crear y diseñar estrategias para promover y fortalecer la imagen institucional	02/01	31/12	
	1.3.13	Elaboración de material escrito y audiovisual para distribuir en los diferentes medios	02/01	31/12	
	1.3.14	Velar porque la imagen institucional se utilice según el manual de marca	02/01	31/12	
	1.3.15	Realizar análisis hemerográfico y hemerocrítico de los medios de comunicación	02/01	31/12	
	1.3.16	Establecer mesas técnicas para coordinar con otras instituciones para tener presencia en las mismas y ofrecer los servicios.	02/01	31/12	
	1.3.17	Realizar activaciones, promociones y BTL	02/01	31/12	

	1.3.18	Realizar eventos protocolarios y acompañar funcionarios	02/01	31/12	
1.4		Cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la institución, así como leyes y reglamentos			Dirección Ejecutiva
	1.4.1	Planificar, dirigir, supervisar, coordinar y administrar todas las actividades que sean necesarias para el adecuado funcionamiento	02/01	31/12	
	1.4.2	Presentar al Directorio el proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Institución para su aprobación.	02/01	31/12	
	1.4.3	Negociación ante el Congreso de la República.	02/01	31/12	
	1.4.4	Presentar al Directorio el Proyecto de Plan-presupuesto 2012 para su aprobación.	02/01	31/12	
1.5		Dar seguimiento a los casos de alteración o falsedad de datos registrales y otros actos que se consideren ilícitos para presentar denuncias correspondientes, así como determinar responsabilidad administrativa de los colaboradores de RENAP.			Unidad de Asuntos Internos
	1.5.1	Solicitud de información e investigación presencial en las distintas direcciones y sedes de la institución para verificación de datos e información	02/01	31/12	
	1.5.2	Coordinar con la autoridad policial en caso de existir flagrancia en la presentación de documentación que se considere alterada o fraudulenta y poner a disposición de tribunales para que aclaren su situación legal	02/01	31/12	
	1.5.3	Realizar el control y seguimiento para minimizar los actos irregulares e ilícitos de personas particulares y personal del RENAP.	02/01	31/12	
	1.5.4	Presentación y procuración de denuncias penales respectivas y dar el seguimiento a los actos ilícitos.	02/01	31/12	
	1.5.5	Establecer con la Dirección de Registro y Procesos, mecanismos de control de calidad y veracidad.	02/01	31/12	

	1.5.6	Determinar responsabilidad administrativa de los funcionarios de RENAP y remitir a sus análisis a las jefaturas de recursos humanos con el objeto de la imposición de las sanciones administrativas correspondientes y de existir comisión de hechos delictivos la denuncia respectiva.	02/01	31/12	
	1.5.7	Recibir de la dirección de gestión y control interno información de gestión inadecuada como efectuar la investigación respectiva para determinar la responsabilidad y presentar denuncias ante autoridad competente cuando corresponda.	02/01	31/12	
	1.5.8	Investigar aquellos casos que se presume la intervención de delitos o faltas administrativas; por parte de los funcionarios y empleados de RENAP.	02/01	31/12	
	1.5.9	Fundamentar documentalmente las investigaciones para que se presenten las denuncias respectivas	02/01	31/12	
	1.5.10	Responder requerimientos del Ministerio Público para documentar denuncias ya presentadas por la Unidad.	03/01	31/12	
	1.6	Depuración y control de calidad de la información de la base de datos de registros de las personas y del Documento Personal de Identificación.			Unidad de Depuración y control de calidad
	1.6.1	Digitalización de libros	02/01	31/12	
	1.6.2	Digitalización y creación del respaldo electrónico de las boletas INE	02/01	31/12	
	1.6.3	Pre-indexación: creación del índice electrónico	02/01	31/12	
	1.6.4	Atender los reclamos de tickets de DPI			
	1.6.5	Digitalización de atestados históricos	02/01	31/12	
	1.6.6	Identificar inconsistencias operativas de información en los registros de eventos principales	02/01	31/12	

	1.6.7	Capacitación de personal para digitalización y digitación de partidas	02/1	28/02	
1.7		Digitación de la información de las partidas en el Sistema de Registro Civil (SIRECI) de los distintos eventos del municipio de Guatemala			Unidad de Depuración y control de calidad
	1.7.1	Ingreso de la información de las partidas en el SIRECI de los distintos eventos, proveniente de libros del municipio de Guatemala	02/01	31/08	
	1.7.2	Recepción de libros para procesamiento de solicitudes	02/01	30/04	
	1.7.3	Ingreso de solicitudes de eventos provenientes de sedes	02/01	30/04	
	1.7.4	Digitalización de las solicitudes de eventos provenientes de sedes	02/01	31/08	
	1.7.5	Digitación de las solicitudes de eventos provenientes de sedes	02/01	31/12	
1.8		Garantizar a toda persona el derecho de obtener información de carácter público al resguardo de la institución.			Acceso a la Información
	1.8.1	Elaborar informe semanal y mensual de solicitudes UAIP	02/01	31/12	
	1.8.2	Realizar actualizaciones de información pública en la página web de la institución	02/01	31/12	
	1.8.3	Presentar informes semanales a la jefatura de Relaciones Publicas, referente a las estadísticas de los Documentos personales de Identificación y Certificaciones	02/01	31/12	
	1.8.4	Publicar en el Diario de Centroamérica Informe sobre del funcionamiento y finalidad del archivo, sus sistema de registro y categorías de información, los procedimientos y facilidades de acceso al archivo.	02/01	31/12	
	1.8.5	Presentar informe anual de solicitudes dirigido al Procurador de Derechos Humanos correspondiente al año anterior	02/01	31/12	
	1.8.6	Recibir, admitir y tramitar solicitudes de información publica	02/01	31/12	

1.9	Proponer e implementar estrategias de coordinación entre RENAP con otras instituciones públicas que propendan a realizar actividades conjuntas para la labor institucional.				Coordinación Interinstitucional
1.9.1	Establecer nuevos contactos con otras instituciones u organizaciones	02/01	30/12		
1.9.2	Coordinar con instituciones, que tienen relación con el adulto mayor y coordinar esfuerzos para documentarlos con el DPI	02/01	30/04		
1.9.3	Coordinar con 2 instituciones, que tienen relación con la niñez, y registrarlos	02/01	30/04		
1.9.4	Implementar sedes auxiliares de RENAP en hospitales del IGSS	02/05	31/08		
1.9.5	Implementar sedes auxiliares de RENAP en hospitales privados	01/09	31/12		
1.9.6	Seguimiento a las mesas Técnicas	02/01	31/12		
2	Promover el fortalecimiento institucional, para garantizar la eficiencia y eficacia técnica, legal, administrativa y financiera, implementando los procesos internos adecuados.				
2.1	Efectuar mantenimiento y reacondicionamiento físico a las sedes, coordinar los traslados necesarios, efectuar las remodelaciones de acuerdo al diseño aprobado por Dirección Ejecutiva.				Administrativa
2.1.1	Realizar trabajos de mantenimiento a sedes	02/01	31/12		
2.1.2	Mantenimiento y reparación del sistema eléctrico de las sedes	02/01	15/12		
2.2	Proveer insumos, servicios y bienes necesarios para el buen funcionamiento de la Institución.				Administrativa
2.2.1	Control y pago de servicios básicos	02/01	31/12		
2.2.2	Coordinación y contratación de los servicios de correspondencia, centro de reproducción, seguro de bienes de la Institución, seguridad, conserjería y limpieza y fumigación.	02/01	31/12		
2.2.3	Mantenimiento de la flotilla de vehículos	02/01	15/12		
2.2.4	Atención de comisiones a diferentes Sedes	02/01	31/12		
2.2.5	Apoyo a las diferentes direcciones en el traslado.	02/01	15/12		

	2.2.6	Arrendamiento de planta eléctrica para edificio de zona 7	02/01	31/12	
	2.2.7	Entrega de mobiliario y equipo a las sedes	02/01	31/12	
	2.2.8	Mantenimiento y reparación de equipos, vehículos, plantas eléctricas, e instalaciones	02/01	31/12	
	2.2.9	Implementación de la Unidad de Archivo	01/05	30/11	
	2.2.10	Instalación y compra de banderas a nivel nacional	01/06	31/07	
	2.2.11	Implementación del equipo básico para el personal de mantenimiento y servicios generales	01/02	30/05	
	2.2.12	Revisión documental de reglamentos en los diferentes procesos de compra	02/01	30/11	
	2.2.13	Aprovisionamiento para el apoyo a las Direcciones y Sedes a nivel nacional en productos y insumos necesarios para su funcionamiento.	02/01	31/12	
	2.2.14	Adquisición de planta eléctrica para edificio de oficinas administrativas	02/01	31/12	
2.3	Elaborar los procedimientos financieros y presupuestarios con transparencia				Presupuesto
	2.3.1	Modificar y evaluar los reglamentos internos (viáticos, fondos rotativos, etc.).	02/01	15/01	
	2.3.2	Revisión de los fondos rotativos del RENAP	02/01	31/12	
	2.3.3	Revisar las operaciones que se registran en el SICOIN.	03/01	31/12	
	2.3.4	Presentación de informes gerenciales y estados financieros actualizados para toma de decisiones.	03/01	31/12	
	2.3.5	Depuración de cuentas contables.	01/05	30/09	
	2.3.6	Presentación del cierre contable y liquidación del presupuesto institucional, al Congreso de la República y Contraloría General de Cuentas.	02/01	31/03	
	2.3.7	Carga inicial del presupuesto 2012 y su respectiva publicación.	01/01	31/01	

		2.3.8	Formulación del Presupuesto 2013.	01/04	30/06	
		2.3.9	Carga de control legal en el SICOIN	02/01	31/01	
		2.3.10	Carga de control de matrices contables en el SICOIN	02/01	31/01	
		2.3.11	Programación de transferencias corrientes	02/01	31/01	
		2.3.12	Programación de cuotas financieras	02/01	31/12	
		2.3.13	Elaboración de dictámenes financieros	02/01	31/12	
		2.3.14	Presentación de informes mensuales de ejecución física y financiera a la Dirección de Crédito Público y a la CGC	02/01	31/12	
		2.3.15	Presentación de Informes técnicos de ejecución de Préstamo 2025 con el Banco Centroamericano de Integración Económica.	02/01	31/12	
		2.3.16	Realización de programación, reprogramaciones y modificaciones físicas	02/01	31/12	
		2.3.17	Registro de las liquidaciones laborales del personal que se retira de la Institución	02/01	31/12	
		2.3.18	Informes gerenciales semanales, mensuales y cuatrimestrales	02/01	31/12	
		2.3.19	Ingreso al SICOIN de la ejecución mensual de las metas de las Unidades administrativas	02/01	31/12	
		2.3.20	Elaboración y registro de caja fiscal y conciliaciones bancarias	02/01	31/12	
		2.3.21	Atención a fondos rotativos.	02/01	31/12	
		2.3.22	Elaboración de comprobantes únicos de registro de ingresos	02/01	31/12	
		2.3.23	Revisión, registro y pago de nominas de salarios y remuneraciones	02/01	31/12	

2.4	Coordinar la formulación de la planificación estratégica y operativa de la Institución.				Planificación Institucional
	2.4.1	Evaluación del avance de las líneas y objetivos estratégicos vigentes	02/01	30/03	
	2.4.2	Realización de talleres para la actualización del Plan Estratégico 2011-2015	01/04	15/05	
	2.4.3	Integración y aprobación del Plan Estratégico actualizado	15/05	15/06	
	2.4.4	Divulgación del Plan Estratégico	15/06	15/07	
	2.4.5	Brindar asesoría en materia de planificación al personal	02/01	30/12	
	2.4.6	Ingreso al SICOIN del POA 2012 aprobado	02/01	31/01	
	2.4.7	Realización de talleres para la elaboración del POA 2013	01/05	30/05	
	2.4.8	Consolidación y aprobación del Plan Operativo Anual 2013.	01/06	15/06	
	2.4.9	Ajuste al POA 2013 al presupuesto nacional aprobado.	01/12	31/12	
	2.4.10	Determinación de indicadores de gestión de cada dirección	02/01	28/02	
	2.4.11	Elaborar informes de monitoreo del cumplimiento de las metas y objetivos del POA 2012	02/01	30/12	
	2.4.12	Elaborar reportes mensuales y cuatrimestrales sobre la ejecución física de metas	02/01	30/12	
	2.4.13	Elaboración de informes semanales respecto al estado de emisión de DPI, desagregado por rango de edades y genero.	02/01	30/12	
	2.4.14	Elaboración de análisis y monitoreo de tendencias de certificaciones e inscripciones, desagregadas por departamento, por evento y por municipio semanales	02/01	30/12	
	2.4.15	Elaboración y traslado de Memoria de labores 2011 a Relaciones Publicas para diagramación, edición e impresión	02/01	31/01	
	2.4.16	Elaboración y traslado de informe de gestión del 2012 para Informe de Presidente.	01/10	30/11	

	2.5	Diseñar y elaborar manuales administrativos para sistematizar y estandarizar los procedimientos que regirán el desempeño operativo				Planificación Institucional
	2.5.1	Elaboración diagnóstico de necesidades de diseño y elaboración de manuales administrativos		02/01	30/01	
	2.5.2	Elaboración y aprobación de los manuales		02/01	31/12	
	2.5.3	Divulgación de manuales administrativos		02/01	31/12	
	2.5.4	Capacitación a personal relacionado		02/01	31/12	
	2.5.5	Monitoreo y evaluación de la aplicación		02/01	31/12	
	2.5.6	Revisión y actualización de manuales		02/01	31/12	
	2.6	Presentar y promover ante fuentes de cooperación internacional proyectos de asistencia técnica y financiera para el fortalecimiento del RENAP, dar seguimiento y promover el intercambio de experiencias con otros países.				Planificación Institucional
	2.6.1	Desarrollar conjuntamente con las direcciones interesadas los términos de referencia de los programas o proyectos a negociar		15/01	31/12	
	2.6.2	Gestionar proyectos con fuentes de cooperación bilateral o multilateral		15/01	31/12	
	2.6.3	Revisión periódica de las actividades contempladas dentro del Programa de los proyectos de Coop. Internacional.		16/01	15/12	
	2.6.4	Reuniones de monitoreo con las unidades ejecutoras de para evaluar las actividades desarrolladas dentro de los proyectos de cooperación internacional		15/01	30/11	
	2.6.5	Elaboración de informes de monitoreo y seguimiento de los proyectos y/o programas		02/01	31/12	
	2.6.6	Establecer contactos y comunicaciones directas con personal del MINFIN (crédito		02/02	15/12	

		público, presupuesto, financiero, tesorería nacional) para realizar oportunamente las gestiones internas y en el sistema de gestión de cooperación internacional y otros ingresos de cooperación.			
	2.6.7	Establecer contactos con países homólogos para desarrollar temática de interés	01/02	15/11	
	2.6.8	Identificar áreas prioritarias para asistencias técnicas y pasantías	01/02	01/06	
	2.6.9	Elaborar convenios y proponerlos para firma de organismos internacionales y entidades homólogas para el fortalecimiento institucional	01/02	10/10	
	2.7	Evaluar y fortalecer el sistema de control interno Administrativo y Financiero Institucional.			Control y Gestión Interno
	2.7.1	Elaborar el Plan Anual de Auditoría para el año 2012.	02/01	15/01	
	2.7.2	Realizar jornadas de capacitación interna para fortalecer los conocimientos del personal de la Dirección en aspectos legales, financieros y administrativos.	16/01	30/12	
	2.7.3	Realizar evaluaciones al sistema de control interno en las Sedes a nivel nacional.	16/01	30/12	
	2.7.4	Verificación del cumplimiento de leyes, regulaciones y normas internas de la institución	16/01	30/12	
	2.7.5	Realizar auditorías especiales requeridas por la Dirección Ejecutiva	16/01	30/12	
	2.7.6	Realizar auditorías especiales, administrativas, Financieras, de Gestión y de seguimiento.	16/01	15/12	
	2.7.7	Elaborar informes y emitir dictámenes de los estados financieros	16/01	15/12	
	2.7.8	Verificar el proceso administrativo y cumplimiento de evacuación de casos.	16/01	15/12	

2.8	Emitir políticas de directrices con base en la legislación, para su ejecución por parte de la Dirección Ejecutiva de RENAP				Directorio
	2.8.1	Coordinación de Directorio para la ejecución de políticas y directrices de la autoridad superior.	02/01	31/12	
	2.8.2	Coordinación del Consejo Consultivo, para definir políticas de asesoría al Directorio de RENAP.	02/01	31/12	
	2.8.3	Aprobar Plan Operativo Anual y el presupuesto de Ingresos y Egresos 2,012.	02/01	31/12	
	2.8.4	Supervisar y coordinar la planificación, organización y funcionamiento del sistema de identificación de las personas naturales	02/01	31/12	
	2.8.5	Servir de ente consultivo del Directorio y del Director Ejecutivo en cualquier asunto técnico	02/01	31/12	
	2.8.6	Fiscalizar en todo momento el trabajo de RENAP	02/01	31/12	
2.9	Brindar asesoría en materia legal a la Institución, buscando la mejora continua en la calidad de sus actividades, productos y servicios.				Asesoría Legal
	2.9.1	Elaborar la propuesta de reglamento de la Dirección para someterla a consideración del Director Ejecutivo.	16/01	30/03	
	2.9.2	Unificar criterios legales a aplicar en los contratos que suscriba la Institución; con las otras Direcciones de la Institución.	02/01	30/06	
	2.9.3	Elaboración de contratos (arrendamiento, eventos de cotización, licitación y manifestación de interés)	02/01	30/12	
	2.9.4	Legalización de contratos laborales por prestación de servicios bajo el renglón 029	02/01	30/12	
	2.9.5	Emitir dictámenes legales, respecto a situaciones relacionadas con la Institución.	02/01	30/12	

	2.9.6	Evacuación y procuración de amparos	02/01	30/12	
2.10		Eficientar las certificaciones, notificaciones y diligencias a través del mejoramiento de procedimientos de solicitud.			Secretaría General
	2.10.1	Inducción a las demás direcciones de la Institución respecto a los procedimientos para optimizar los resultados en la ejecución de las metas.	10/01	31/12	
	2.10.2	Realizar las notificaciones y diligencias de acuerdo a los requerimientos de las direcciones y unidades.	02/01	31/12	
	2.10.3	Realizar certificaciones de tipo administrativo.	02/01	31/12	
3 Desarrollar las capacidades y competencias del recurso humano de la Institución.					
3.1		Reforzar los conocimientos, destrezas y habilidades del personal de las direcciones Administrativas y de los Registradores Civiles.			Capacitación
	3.1.1	Programa de capacitación para personal a nivel central y departamental de tipo registral y cursos específicos para personal administrativo en Sede Central.	02/02	15/12	
	3.1.2	Revisión continúa de los módulos de estudio y actualización de contenido.	15/01	20/11	
	3.1.3	Establecer mesas técnicas con informática y Registro Central de las Personas.	01/02	31/05	
	3.1.4	Compartir experiencias de procesos de estudios e learning similares con otras instituciones afines.	0/03	31/08	
	3.1.5	Concluir la inclusión de los procesos de capacitación a un plan de carrera y evaluación del desempeño.	16/01	20/11	

	3.2	Realizar un oportuno control de personal, promover la utilización del nuevo uniforme a todo el personal y velar por el oportuno y correcto pago de salarios y bonificaciones, al personal.			Capacitación
	3.2.1	Elaboración y aprobación del reglamento de uniforme.	02/01	31/01	
	3.2.2	Coordinación y entrega de uniformes a todas la sedes del país.	01/06	31/12	
	3.2.3	Realización de evaluación del Desempeño	02/01	31/12	
	3.2.4	Elaboración e impresión de gafetes de identificación a todo el personal.	02/01	31/12	
	3.2.5	Distribución del Reglamento Interno de Trabajo al personal de nuevo ingreso.	02/01	31/12	
	3.2.6	Organización, mantenimiento y actualización del Archivo General del personal activo y personal de baja.	02/01	31/12	
	3.2.7	Elaboración de nomina 011, 022, 029 y 021			
	3.2.8	Supervisar el uso de uniforme, gafete, asistencias y ausencias.	02/01	31/12	
	3.2.9	Elaboración e impresión de: finiquitos laborales, constancias de ingresos, liquidaciones, recibos de planilla de bono 14, recibos de aguinaldo.	02/01	31/12	
	3.2.10	Control y orden de archivo de: planillas, recibos de bono 14, recibos de aguinaldo, correspondencia y copias de contratos.	02/01	31/12	
	3.2.11	Calculo y pago de prestaciones laborales 022 local y departamental	02/01	31/12	

3.3	Velar por la contratación oportuna de personal requerido, fortalecer el proceso de reclutamiento y selección de personal y organizar el archivo de los años 2007 al 2011.				
3.3.1	Gestión de elaboración de pruebas técnicas con sus plantillas de respuesta según puesto a las diferentes Direcciones del Renap para la creación de manual	02/01	30/04		
3.3.2	Realización de convocatorias para mantenimiento de Base de datos de puestos más recurrentes	02/01	30/04		
3.3.3	Aplicación de pruebas (psicométricas y / o técnica) y entrevista a candidatos	02/01	30/12		
3.3.4	Solicitud de expedientes a archivo, solicitud de amonestaciones, permisos y evaluación de desempeño (ascensos)	02/01	30/12		
3.3.5	Envío de evaluación de rendimiento a jefe inmediato del colaborador que solicita ascenso.	02/01	30/12		
3.3.6	Elaboración de informe físico y electrónico de candidato que aprobó todo el proceso (nueva contratación / ascenso)	02/01	30/12		
3.3.7	Entrega de expedientes al área de contratación de Selección para elaboración de requisición (nueva contratación), ademum (ascenso)	02/01	30/12		
3.3.8	Elaboración de contrato individual de trabajo para personal de renglón 022 y 021.	02/01	30/07		
4	Fortalecer los procesos registrales y del Documento Personal de Identificación para agilizar la emisión y entrega de documentos a los ciudadanos, mediante una evaluación de los sistemas actuales e implementar mejoras.				
4.1	Brindar la estructura organizacional y técnica optima para asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de información.				Informática y Estadística
4.1.1	Rediseño de la aplicación SIRECI	02/01	31/12		
4.1.2	Capacitar al personal de informática	02/01	31/12		
4.1.3	Brindar soporte técnico a las sedes vía remota.	02/01	31/12		

	4.1.4	Brindar soporte técnico presencial y mantenimiento preventivo en las sedes	02/01	31/12	
	4.1.5	Elaboración de documentación, control de formularios de entrega, elaboración de reportes de soporte técnico	02/01	31/12	
	4.1.6	Adquisición de herramienta de software para gestión de soporte técnico	02/01	31/12	
	4.2	Proveer acceso seguro a los sistemas de información del RENAP y desarrollar aplicaciones administrativas, técnicas y financieras que faciliten el funcionamiento.			Informática y Estadística
	4.2.1	Elaboración de borradores de marco normativo de seguridad informática	02/01	31/12	
	4.2.2	Renovación de licencias protección contra malware	02/01	31/12	
	4.2.3	Implementación de sistema NDLP / HDLP	02/01	31/12	
	4.2.4	Renovación WebGateway, SCM, SMP	02/01	31/12	
	4.2.5	Scripts de atención de Call Center	02/01	31/12	
	4.2.6	Servicio para implementación del Centro de datos principal			
	4.2.7	Crear políticas de Restricción de Estaciones de Trabajo	02/01	31/12	
	4.2.8	Adquirir e implementar una herramienta Single Sign-On	02/01	31/12	
	4.2.9	Implementar un sistema de administración y monitoreo de Bitácoras	02/01	31/12	
	4.2.10	Realizar un Plan de concientización de seguridad informática	02/01	31/12	
	4.2.11	Servicios de asesoría para el diseño de análisis de impacto, plan de continuidad y recuperación de desastres DRP	02/01	31/12	
	4.2.12	Realizar pruebas de penetración interna y externa	02/01	31/12	
	4.2.13	Implementación de un sistema de análisis de vulnerabilidades para la red de RENAP	02/01	31/12	
	4.2.14	Implementar un sistema de control de Acceso a la RED	02/01	31/12	
	4.2.15	Implementación de solución CCTV	02/01	31/12	

	4.2.16	Diseño y desarrollo de aplicaciones	02/01	31/12	
	4.2.17	Mantenimiento de aplicaciones	02/01	31/12	
	4.2.18	Control de Calidad y pruebas de Aplicaciones	02/01	31/12	
	4.2.19	Renovación de Licencias Herramienta de desarrollo	02/01	30/06	
	4.2.20	Soporte Migración de aplicaciones	02/01	30/04	
	4.2.21	Renovación de Licencias para herramienta de Reporteria	02/01	30/06	
	4.2.22	Adquisición de herramienta para la administración del sistema de imágenes y documentos digitalizados	02/01	30/12	
	4.2.23	Adquisición de herramienta de controles de versiones, apoyo y colaboración al proceso de ciclo de vida de desarrollo de aplicaciones	02/01	30/06	
4.3	Mantenimiento optimo del funcionamiento de la infraestructura de las telecomunicaciones.				Informática y Estadística
	4.3.1	Renovación de Licenciamiento Firewalls de Red	01/06	31/12	
	4.3.2	Adquisición de switches por crecimiento y administración de red	01/02	30/05	
	4.3.3	Adquisición de firewall para VPN y CIM	01/02	30/06	
	4.3.4	Monitoreo de la herramienta de conectividad de enlaces	02/01	31/12	
	4.3.5	Contratación de servicio de enlaces de datos a todas las sedes de toda la República	02/01	31/12	
	4.3.6	Realizar cableado estructurado en sedes por traslados o remodelaciones	02/01	31/12	
	4.3.7	Realizar comisiones de trabajos de cableados y de instalaciones equipos	02/01	31/12	
	4.3.8	Adquisición de equipo de computo, servidores, almacenadores de back ups, equipo de telefonía, proyectores multimedia, soporte técnico para servidores.	02/01	31/12	
	4.3.9	Adquisición de licencias para extensiones telefónicas	02/01	31/12	
	4.3.10	Renovación y ampliación de licencias para elaboración de	02/01	31/12	

			backups			
		4.3.11	Renovación de Servicio de Soporte de planta telefónica.	02/01	31/12	
		4.3.12	Implementación de Software de Administración y seguridad para dispositivos Blackberry.	02/01	31/12	
		4.3.13	Mantenimiento Preventivo y reparación al equipo informático	02/01	31/12	
	4.4		Coordinar la emisión y distribución del Documento Personal de Identificación - DPI-, mejorando continuamente el proceso de verificación y notificación al ciudadano y de servicios móviles.			Procesos
		4.4.1	Enrolar a las personas para la emisión del -DPI-	02/01	31/12	
		4.4.2	Capacitación a enroladores	02/01	31/12	
		4.4.3	Mantenimiento y actualización del inventario de DPI'S en sede	02/01	31/12	
		4.4.4	Entrega de DPIs	02/01	31/12	
		4.4.5	Distribución de los DPI a las sedes	02/01	31/12	
		4.4.6	Gestionar el pago de los Documentos Personales de Identificación -DPI'S-	02/01	31/12	
		4.4.7	Verificación de Solicitudes	02/01	31/12	
		4.4.8	Enrolamiento móvil	02/05	31/12	
	4.5		Establecer procedimientos registrales y de identificación, monitoreando el cumplimiento de los procesos registrales.			Registro Central
		4.5.1	Seguimiento de mesas técnicas para la unificación de criterios registrales	02/01	30/11	
		4.5.2	Proveer de Servicios Básicos a las Sedes	02/01	31/12	
		4.5.3	Emisión de Certificaciones de eventos registrales	02/01	31/12	
		4.5.4	Inscripciones de Eventos Registrales a nivel nacional	02/01	31/12	
		4.5.5	Elaboración de Autenticas	02/01	31/12	
		4.5.6	Operaciones de rectificaciones y cancelaciones	02/01	31/12	
		4.5.7	Supervisión registral y administrativa de sedes a nivel nacional.	02/01	31/12	
		4.5.8	Proporcionar Apoyo temporal a las sedes que así lo requieran, a través de los Auxiliares Rotativos	02/01	31/12	

		de Apoyo.			
	4.6	Implementación de nuevas estrategias para la prestación de los servicios (operación de solicitudes de Rectificaciones y Cancelaciones, asesoría en materia registral y mejora continua en el proceso de verificación)			Registro Central
	4.6.1	Capacitación a todo el personal del Registro Civil de las Personas sobre el actual Manual de Criterios Registrales.	02/01	29/02	
	4.6.2	Revisión y Supervisión de atestados de inscripciones Registrales en la Sede Central	02/01	31/12	
	4.6.3	Realización de visitas mensuales a Mini Sedes de Guatemala con el objeto de verificar la condición de los atestados y la atención que se está brindando al usuario.	02/01	31/12	
	4.6.4	Asistencia en la elaboración de criterios registrales	02/01	29/02	
	4.6.5	Asesoría Jurídico-Registral a usuarios y Registradores Civiles vía personal, telefónica o por medio de correo electrónico.	02/01	31/12	
	4.6.6	Apoyo en las Campañas móviles de documentación a personas nacidas en México y que son hijos de guatemaltecos	02/01	31/12	
	4.6.7	Capacitación al personal de verificación	02/01	31/12	
	4.6.8	Verificación de información de ciudadano que solicita DPI	02/01	31/12	
	4.7	Mantener actualizada y depurada la base de datos de los ciudadanos que adquieren el -DPI-, para cumplir con los requerimientos de información que se le entrega al Tribunal Supremo Electoral.			Registro Central
	4.7.1	Mesas Técnicas con los representantes del RENAP y personero del Tribunal Supremo Electoral	02/01	31/12	
	4.7.2	Certificación y envío de base de datos de personas que adquieren DPI al Tribunal Supremo Electoral de manera	02/01	01/08	

			tradicional			
		4.7.3	Reuniones para pruebas y evaluación para la estandarización en el traslado de la información y envío constante de datos vía conexión directa.	01/04	01/12	
		4.7.4	Recopilación de reportes de fallecidos de forma tradicional, enviados por los diferentes Registros Civiles del país y sus auxiliaturas.	02/01	31/12	
		4.7.5	Verificación de Registros de Ciudadanos que se encuentran tramitando su DPI	02/01	31/12	
	4.8		Realizar trámites de jurisdicción voluntaria de reposición y rectificación de partidas, así como la investigación y verificación de casos de dudosa identidad			Verificación y Apoyo Social
		4.8.1	Brindar asesorías al usuario	02/01	31/12	
		4.8.2	Inicio de expedientes de jurisdicción voluntaria	02/01	31/12	
		4.8.3	Procuración, gestión y finalización de expedientes de jurisdicción voluntaria de reposición y rectificación	02/01	31/12	
		4.8.4	Depuración de expedientes 2009, 2010 y 2011	02/01	31/12	
		4.8.5	Comisiones coordinadas con registradores civiles de las personas y líderes comunitarios, para la captación de expedientes de jurisdicción voluntaria	02/01	31/12	
		4.8.6	Solicitar atestados a los diferentes registros	02/01	31/12	
		4.8.7	Supervisión a los notarios de la dirección ubicados en distintas sedes departamentales	02/01	31/12	
		4.8.8	Apoyo de notarios en la jornadas de inscripciones extemporáneas realizadas por la Dirección de Erradicación del Subregistro	02/01	31/12	
		4.8.9	Investigación y verificación de datos de personas que ha solicitado DPI y que ante el TSE	02/01	31/12	

			aparecen fallecidas			
		4.8.10	Investigación y verificación de información dudosa y de identidad en casos de duplicidad de DPI	02/01	31/12	
	4.9	Reducción del Subregistro, a través de la realización de campañas de sensibilización y jornadas de inscripciones extemporáneas				Erradicación del Subregistro
		4.9.1	Coordinación con líderes comunitarios	02/01	15/12	
		4.9.2	Reuniones interinstitucionales	02/01	15/12	
		4.9.3	Coordinación con los Registradores Civiles locales y con direcciones involucradas	02/01	15/12	
		4.9.4	Brindar asesoría legal y social en las campañas de sensibilización y jornadas de inscripciones	02/01	15/12	

VIII. PRODUCCION TERMINAL

- 5,000,000 de Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.
- 2,200,000 de Documentos Personal de Identificación DPI emitidos.
- 8,422 expedientes de reposición y/o rectificación de partidas finalizados.

IX. PRODUCCIÓN INTERMEDIA

- Campaña de información y sensibilización implementada
- Evaluaciones de control interno y Auditorias
- Denuncias penales presentadas
- Investigaciones concluidas
- Partidas digitadas
- Personas Capacitadas en temas específicos y Escuela de Capacitación
- Inscripciones realizadas
- Inscripciones extemporáneas realizadas
- Cancelaciones de partidas realizadas
- Visitas de supervisión registral y administrativa realizadas
- Campañas de sensibilización
- Jornadas de inscripciones extemporáneas realizadas
- Personas enroladas

X. INDICADORES INSTITUCIONALES

La institución a establecido, para el monitoreo de resultados durante el ejercicio 2012 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.

Anexo
Formularios DTP

Planes Operativos Anuales 2012

Direcciones