

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
CONSEJO CONSULTIVO  
LIBRO DE ACTAS**

Nº 003883

**ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO  
DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
NÚMERO ONCE GUIÓN DOS MIL VEINTIUNO (11-2021)**

En la ciudad de Guatemala, siendo las siete horas con quince minutos del dieciséis (16) de marzo de dos mil veintiuno (2021), yo, **Abel Francisco Cruz Calderón, Secretario**, titular por el Instituto Nacional de Estadística, hago constar que nos encontramos reunidos en el salón A uno guión uno de la Universidad Mesoamericana, ubicada en la cuarenta calle diez guión cero dos zona ocho, nosotros los miembros del Consejo Consultivo: **Lic. Arturo Saravia Altolaguirre, Presidente**, titular por las Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura; **Lic. Mynor Augusto Herrera Lemus**, titular por los Rectores de las Universidades del país; **Licda. Adriana Estévez Clavería**, titular por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria; **Lic. Maely Cordón Ipiña**, titular por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos; **Ing. Hugo Edgardo Roldán Valdés**, suplente por el Instituto Nacional de Estadística -INE-; **Dr. Félix Javier Serrano Ursúa**, suplente por los Rectores de las Universidades del país; **Lic. Fernando Esteban Calvillo Calderón**, suplente por las Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura; **Lic. Alejandro González Portocarrero**, suplente por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria; **Licda. Sabrina María Veliz Castañeda**, suplente por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos, con el objeto de celebrar sesión extraordinaria del Consejo Consultivo del RENAP convocada por el Presidente. El Presidente procede a verificar el quórum de ley y, habiendo comprobado tal circunstancia, somete a consideración del Consejo Consultivo la agenda siguiente: **PRIMERO: Lectura y aprobación del acta número diez guión dos mil veintiuno (10-2021).** **SEGUNDO: Informes: 2.1** Oficio AFCC-13-2021, por medio del cual el asesor financiero presenta informe sobre las respuestas brindadas a las recomendaciones de este órgano, relacionadas con las metas establecidas en el Plan Operativo Anual 2021. **2.2** Oficio AFCC-14-2021, por medio del cual el asesor financiero presenta informe sobre la respuesta brindada a las recomendaciones de este órgano, relacionadas con las auditorías finalizadas en el mes de septiembre de 2020. **2.3** Oficio ALCC-13-2021, por medio del cual el asesor legal presenta informe sobre el oficio DE-290-2021 a través del cual se trasladó respuesta a las recomendaciones efectuadas por este órgano, a partir del análisis al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022. **2.4** Oficio ALCC-14-2021, por medio del cual el asesor legal presenta informe sobre el oficio número DE-584-2021, a través del cual se trasladó respuesta a las recomendaciones efectuadas por el Consejo Consultivo, a partir del análisis comparativo parcial entre el Plan Operativo Anual de 2020 y 2021 de la Institución. **2.5** Oficio AICC-12-2021, por medio del cual el asesor informático presenta informe sobre el contenido del oficio CS-132-2021 trasladado a través del oficio DE-835-2021, relacionado con las acciones realizadas por Comunicación Social para promover los servicios electrónicos que presta el RENAP a la población. **TERCERO: Correspondencia: 3.1** Oficio CS-UIP-308-2021, por medio del cual se informa que el acta número 8-2021 del Consejo Consultivo, de fecha 23 de febrero del presente año, ya se encuentra publicada en el sitio web de la Institución. **3.2** Oficio DE-945-2021, por medio del cual dan respuesta a las

las recomendaciones realizadas por este órgano, relacionadas con los informes de actividades en atención al usuario.

**CUARTO: Varios.** Ratificación de recomendación. La misma se aprueba por unanimidad. **PRIMERO:** Se procede a dar lectura al acta número diez guión dos mil veintiuno (10-2021). La misma se aprueba por unanimidad. **SEGUNDO: Informes: 2.1** Oficio AFCC-13-2021, por medio del cual el asesor financiero presenta informe sobre las respuestas brindadas a las recomendaciones de este órgano, relacionadas con las metas establecidas en el Plan Operativo Anual 2021. Se tiene a la vista el informe presentado y expuesto por el asesor. La Dirección de Gestión y Control Interno, la Dirección de Presupuesto y la Dirección Administrativa afirman que en el proceso de planificación participativa que se realiza en el RENAP, se promueve la cultura de mejora y como resultado de éste, la creación de estrategias que parten de la Misión, Visión, Valores y Principios del RENAP, para lo cual se cuenta con instrumentos como el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Multianual y Plan Operativo Anual, los que cuentan con estrategias, acciones y proyectos vinculados al Presupuesto de Ingresos y Egresos, Analítico de Puestos y Salarios y al Plan Anual de Compras. Derivado de lo anterior y en atención a las recomendaciones brindadas, durante el proceso de formulación 2022-2026, en el cual se actualizan estrategias, acciones, metas e indicadores, entre otros, se procederá analizar la adición de indicadores de procesos, cuantitativos y cualitativos que amplíen el panorama del servicio prestado y se continúen estableciendo marcos de referencia para la implementación de acciones de mejora, basados en la cultura de la medición, metodología de gestión por resultados y, su consecuente vinculación en el plan-presupuesto. El Consejo Consultivo agradece a la Dirección Ejecutiva por la información brindada a través de las unidades administrativas del RENAP. **2.2** Oficio AFCC-14-2021, por medio del cual el asesor financiero presenta informe sobre la respuesta brindada a las recomendaciones de este órgano, relacionadas con las auditorías finalizadas en el mes de septiembre de 2020. Se tiene a la vista el informe presentado y expuesto por el asesor. La Auditoría Interna recomienda lo siguiente: **a)** Relacionado con la asignación, uso y control del teléfono celular corporativo, y que de acuerdo con el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos el funcionario y/o trabajador del RENAP, debe solicitar por medio de oficio con el visto bueno de las autoridades correspondientes dicha asignación, por lo que Auditoría Interna recomendó a través de Nota No. A1-21-2020 de fecha 12 de agosto de 2020, se girarán las instrucciones que ameritan para que en un término de 3 días hábiles se adjuntara a los expedientes las asignaciones correspondientes que consisten en el uso y control del teléfono celular corporativo, así como los oficios de solicitud respectivos. El Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos informa según Oficio DA-3094-2020 de fecha 30 de noviembre del mismo año, que ya cuentan con los oficios de solicitud y asignación de Teléfono Corporativo y que se encuentran realizando la actualización dentro del Manual de Normas y Procedimientos para que la Asignación de Teléfono Celular Corporativo a los miembros del Directorio, Director Ejecutivo, Asesores, Directores, Subdirectores, Secretario General, Jefes, Coordinadores y personal de seguridad, les sea entregado sin la necesidad de emitir el documento respectivo; **b)** Según reportes del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- que corresponden al año 2019, se determina

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
CONSEJO CONSULTIVO  
LIBRO DE ACTAS**

Nº 003885

que los pagos por concepto de arrendamiento de locales se encuentran cancelados hasta el mes de diciembre de 2019, excepto del municipio de Puerto Barrios, Departamento de Izabal, de acuerdo a las consultas realizadas en el sistema únicamente aparece pagado hasta el mes de octubre de 2019. El Departamento de Mantenimiento y Servicios informa que se encuentra en proceso el acta administrativa de enero a julio de 2020, y suscripción de contrato del 01 de agosto de 2020 al 31 de diciembre de 2021, pero que de los meses de noviembre y diciembre de 2019, no pudieron verificar debido a que no tuvo la documentación a la vista. Se realizó un cuadro de pagos se detalla cada uno de los municipios por concepto de arrendamiento de locales, según reportes identificados del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, siendo estos: Villa Nueva, Escuintla, Palín, Santa María Visitación, San Francisco el Alto, San Carlos Sija, Huitán, Samayac, San Benito, Puerto Barrios, San Jorge, San Luis Jilotepeque, Asunción Mita, Guastatoya, Champerico, Chiantla, Barillas, Chichicastenango, Morales y Monjas, Oratorio, Nahualá y Jocotán, Santa María Chiquimula. Derivado de lo anterior, Auditoría Interna y el Consejo Consultivo, recomiendan se continúe con el seguimiento de gestión de pago de arrendamiento de los locales de los municipios de Villa Nueva, Escuintla, Palín, San Carlos Sija, Huitán, Puerto Barrios, Asunción Mita, San Francisco El Alto, San Jorge, San Benito, San Luis Jilotepeque, Guastatoya, Chiantla, Chichicastenango y Santa Cruz Barillas, así como a los municipios que aún no cuentan con documentación necesaria para el pago correspondiente, los municipios de Santa María Visitación, Samayac, Champerico, Morales, Oratorio, Jocotán y Santa María Chiquimula. En lo que respecta a los pagos, se han realizado las gestiones de requerimiento de facturas a los propietarios de los inmuebles, por lo que el Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos de la Dirección Administrativa traslada cuadro actualizado del estatus de los pagos descritos en la recomendación de la Auditoría Interna.

ESTATUS DE PAGOS GESTIONADOS			
No.	Departamento	Municipio	Pagos gestionados
1	Escuintla	Villa Nueva	Enero-Julio 2020 y en proceso de conformación del expediente para el pago correspondiente a los meses de agosto a diciembre 2020
2	Escuintla	Escuintla	Enero a Noviembre 2020
3	Escuintla	Palín	Enero-Julio 2020 y en proceso de conformación del expediente para el pago correspondiente a los meses de agosto a diciembre 2020
4	Quetzaltenango	San Carlos Sija	Enero- Junio 2020 en lo que respecta a los pagos de julio a noviembre el propietario se encuentra en el extranjero por lo que no ha entregado facturas
5	Quetzaltenango	Huitán	Enero a Noviembre 2020
6	Izabal	Puerto Barrios	Enero- Julio 2020, se ha solicitado al arrendante las facturas correspondientes a los meses de agosto a diciembre 2020, indicando que facturará el 04 de diciembre 2020
7	Jutiapa	Asunción Mita	De Enero a Noviembre 2020
8	Totonicapán	San Francisco El Alto	Enero-Julio 2020 en lo que respecta a los pagos de los meses de agosto a diciembre, ya se cuenta con facturas por lo que se está conformando el expediente para pago
9	Totonicapán	San Jorge	Enero-Noviembre 2020
10	Patán	San Benito	Enero-Noviembre 2020
11	Jutiapa	San Luis Jilotepeque	Enero-Octubre 2020
12	Progreso	Guastatoya	Enero-Noviembre 2020
13	Huehuetenango	Chiantla	Enero-Octubre 2020
14	Quiché	Chichicastenango	Enero- Octubre 2020
15	Huehuetenango	Santa Cruz Barillas	Enero-Noviembre 2020
16	Solá	Santa María Visitación	Enero-Octubre
17	Sucumbepéquez	Samayac	Enero-Noviembre 2020
18	Petalán, Izo	Champerico	Enero-Noviembre 2020
19	Izabal	Morales	Enero-Septiembre 2020
20	Santa Rosa	Oratorio	Enero-Noviembre 2020
21	Chiquimula	Jocotán	Enero a Diciembre 2020
22	Totonicapán	Santa María Chiquimula	Enero a Diciembre, ya se cuenta con recibos correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2019, sin embargo por ser Municipalidad, es necesario que a los recibos cuenten con el sello de la entidad, el cual se ha tenido por lo que se ha sostenido comunicación con el Alcalde pero ha resultado que debido a sus actividades se ha podido apersonar a RENAP, a ser el primer trámite.



El Consejo Consultivo agradece a la Dirección Ejecutiva por la información brindada a través de la Dirección Administrativa, en respuesta a las recomendaciones vertidas por Auditoría Interna, relacionado con el informe de las auditorías finalizadas en el mes de septiembre de 2020. Según el cuadro de estatus de pagos gestionados por concepto de arrendamientos y proporcionado por la Dirección Administrativa, en la mayoría de los Municipios listados y enumerados del 1 al 22, no se esclarece si efectivamente fueron pagados o todavía se encuentran pendientes de su cancelación. El Consejo Consultivo recomienda al Director Ejecutivo gire sus instrucciones a la dependencia correspondiente a efecto se informe si el estatus de pagos gestionados enumerados en el cuadro proporcionado por la Dirección Administrativa ya se encuentra cancelados según la información brindada. 2.3 Oficio ALCC-13-2021, por medio del cual el asesor legal presenta informe sobre el oficio DE-290-2021 a través del cual se trasladó respuesta a las recomendaciones efectuadas por este órgano, a partir del análisis al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022. Se tiene a la vista el informe presentado y expuesto por el asesor del que resalta que la respuesta se realizó en conjunto por el Registro Central de las Personas, la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social y la Dirección de Gestión y Control Interno. En cuanto a la recomendación relativa a la implementación de inscripciones electrónicas y la solicitud de información acerca de la aplicación del procedimiento para realizar las inscripciones de defunción vía electrónica en atención al Acuerdo de Directorio No. 12-2020, se informa esencialmente lo mismo por las mismas direcciones, cuando respondieron a las recomendaciones efectuadas a raíz del análisis a la Memoria de Labores de 2019 (DE-153-2021). Es decir, la coordinación temporal con el Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala (INACIF) y el acercamiento con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, pero con limitaciones tecnológicas y de competencia. Por tanto, se debe ratificar las observaciones y recomendaciones efectuadas a partir del análisis a las respuestas brindadas a partir del estudio a la Memoria de Labores de 2019, es decir, sobre lo informado acerca de la implementación de un Web Service en el Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF), para el envío de documentos para las inscripciones de defunción, para la calificación registral e inscripción respectiva; es de la opinión de este órgano colegiado que dicho mecanismo dista del concepto que el Consejo Consultivo tiene de las inscripciones de defunción en línea, ya que éstas debieran compartir características similares a un Sistema Electrónico de Registro de Fallecidos (EDRS por sus siglas en inglés), como el descrito en el documento denominado "Electronic Death Reporting System Online Reference Manual", trasladado al Registro Central de las Personas de forma referencial (punto tercero del acta número 39-2019). Ante lo informado, el Consejo Consultivo no puede sino ratificar su recomendación efectuada desde 2019 tanto como una política institucional (ver acta 16-2019) como dentro del contexto de la pandemia (ver punto segundo del acta 11-2020). Finalmente y tomando en cuenta lo informado acerca de la posición del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, cabe señalar nuevamente que en el esfuerzo por la implementación de las inscripciones registrales en línea, el RENAP tiene un papel preponderante, pero no exclusivo, por lo que la participación de distintas instancias es necesaria para cambiar paradigmas

(final del punto segundo del acta número 41-2020), que en todo caso debiera ser procurada por el RENAP. Igualmente se responde de la misma manera para la recomendación relativa a la inclusión del tópico de registros electrónicos en el próximo Congreso Nacional de Registradores Civiles de las Personas, por lo que este órgano colegiado estará pendiente del desarrollo de tal actividad. Respecto a la recomendación sobre la forma en que se establecen las metas en los instrumentos de planificación, también se brinda una respuesta similar (desconcentración de la impresión y distribución del DPI), ante lo cual el Consejo Consultivo ratifica su reciente recomendación puntual acotada a la emisión del Documento Personal de Identificación, es decir, realizar las reuniones de trabajo que considere pertinentes con el objeto de definir una ruta que apunte a una entrega del DPI inmediata, ya que si bien en el Reglamento para la Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI), se establece que se tiene un plazo de treinta días hábiles para la entrega del documento, la Institución debe procurar colocarse a la par de los estándares internacionales que dictan una entrega inmediata y, con ese objetivo en mente, se incluya en los documentos de planificación (Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, entre otros), metas claras y medibles relativas a la reducción paulatina del tiempo que toma la entrega del DPI (inciso c) del punto 2.4 del acta número 8-2021). **2.4** Oficio ALCC-14-2021, por medio del cual el asesor legal presenta informe sobre el oficio número DE-584-2021, a través del cual se trasladó respuesta a las recomendaciones efectuadas por el Consejo Consultivo, a partir del análisis comparativo parcial entre el Plan Operativo Anual de 2020 y 2021 de la Institución. Se tiene a la vista el informe presentado y expuesto por el asesor, quien se ayuda con el siguiente cuadro:

No.	Metas productos y subproductos	Unidad de medida	Cantidad 2020	Primera disminución 2020	Primera ampliación 2020	POA 2021
1	Dirección y Coordinación	Documento	12	12	12	12
2	Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	637,000			641,851
3	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	8,001,624	5,173,904 (2,827,720)	5,440,070 (266,166)	7,013,831
4	Servicios de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Caso	3,400			3,675
5	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	Documento	3,193,127*	2,083,127 (1,110,000)		3,427,298**

Fuente: POA 2020, Acuerdo de Directorio No. 30-2020 "disminución presupuestaria", Acuerdo de Directorio No. 31-2020 "ampliación presupuestaria" POA 2021.

\* 1,915,876 (60%) hombres; 1,277,251 (40%) mujeres, con base en datos de 2018.

\*\* 1,982,349 (57.84) hombres; 1,444,949 (42.16) mujeres, con base en datos de 2019.

En su momento se recomendó: Después de analizar la información presentada, el Consejo Consultivo considera que en el Plan Operativo Anual para el presente año debió tomarse en cuenta los efectos que tuvieron las medidas adoptadas tanto por el gobierno central como por el mismo RENAP, para prevenir y/o contener el contagio del virus denominado COVID-19, que obligaron a realizar importantes modificaciones a los instrumentos de planificación de 2020. Tomando en cuenta

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
CONSEJO CONSULTIVO  
LIBRO DE ACTAS**

Nº 003888

es probable se repitan dichas medidas en cierto grado para el presente año, se recomienda a la Dirección Ejecutiva gire sus instrucciones a las direcciones involucradas, para que se tomen las previsiones pertinentes contemplando una situación como la descrita, que haga necesaria la modificación de las metas, resultados y programas establecidos en el Plan Operativo Anual del presente año. La respuesta se realizó en conjunto por las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo de la Dirección Ejecutiva. Se afirma que el Registro Central de las Personas, la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social y la Dirección de Procesos establecieron las metas físicas para 2021, en consideración de todas las medidas apuntadas. Señalan que se contemplaron las inscripciones y los DPI que no fueron solicitados en 2020 y las medidas de salud e higiene a implementar el presente año en el caso de una alta demanda de los servicios del RENAP. Por tanto, para establecer la meta de emisión del DPI se sumaron los 1,783,291 renovaciones previstas en 2020 y que no fueron solicitadas por los efectos de la pandemia. Citan el ejemplo como superación de la meta que la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social atendió 111 casos más de los previstos en 2020. Dentro de las medidas para prevenir y/o contener el contagio del virus denominado COVID-19 citan las relativas al teletrabajo, turnos de trabajo, reuniones a distancia (inversión de equipo audiovisual), material impreso y audiovisual para dar a conocer los servicios electrónicos, incrementar la cantidad de certificaciones que se pueden solicitar a través del portal ciudadano. Afirman que en 2020 aumentó un 50% la utilización de servicios electrónicos para obtener certificaciones respecto de 2019, por lo que la DVIAS no consideró realizar cambio significativo a la meta de 2021. Después de proporcionar más información que el Consejo Consultivo ya conoce (que los documentos de planificación se elaboran dentro de parámetros proporcionados por el gobierno central, la ampliación de horarios como una de las medidas implementadas para mejorar la atención al usuario, promoción de los servicios electrónicos), afirman que monitorearán constantemente las disposiciones que afecten los servicios del RENAP, para solicitar, si es necesario, la aprobación de la modificación correspondiente al POA para garantizar a la población de su derecho de identidad e identificación. Tomando en cuenta que el servicio de emisión de certificaciones de manera electrónica inició en 2015. Que en el último año el uso de las certificaciones electrónicas respecto al año inmediato anterior efectivamente creció un 50%; sin embargo, considerando el total de certificaciones extendidas en ambas modalidades, presencial y virtual, creció un 5.5% , situándose en un 11.15% de total de certificaciones emitidas, y para contar con una meta puntual relacionada a los servicios electrónicos; se recomienda aumentar significativamente el porcentaje que se debe alcanzar en ese rubro año tras año (certificaciones electrónicas extendidas) y, en función de ello, se planteen estrategias para alcanzarlo, como las sugeridas por el Consejo Consultivo en cuanto a la forma de pago (banca virtual, cajeros automáticos, entre otros), la amplitud de búsquedas y la mejora permanente de la plataforma (portal ciudadano y App), las cuales deben ir de la mano con una amplia campaña de comunicación con la participación de medios de comunicación que efectivamente tengan una cobertura a nivel nacional, pero también de forma local. Esto para que haya un ritmo de crecimiento que permita alcanzar un significativo porcentaje de certificaciones extendidas de manera

electrónica en el corto plazo, lo cual permitirá que la Institución se acerque al objetivo que se planteó en el momento de su creación, reflejado en los diferentes documentos de planificación, comenzando por el Plan Estratégico Institucional, es decir, ser una Institución que aproveche el uso de la tecnología para prestar un servicio de calidad. **2.5** Oficio AICC-12-2021, por medio del cual el asesor informático presenta informe sobre el contenido del oficio CS-132-2021 trasladado a través del oficio DE-835-2021, relacionado con las acciones realizadas por Comunicación Social para promover los servicios electrónicos que presta el RENAP a la población. Se tiene a la vista el informe presentado y expuesto por el asesor, del cual se destaca lo siguiente: **Antecedentes:** En el acta de Consejo Consultivo número 6-2021 que documenta la sesión celebrada el 09 de febrero de 2021 en el punto CUARTO: Varios se indicó: "Atención a los usuarios. El Lic. Fernando Esteban Calvillo Calderón manifiesta que continúa constatado el desconocimiento por parte de muchas personas acerca de los servicios electrónicos que ofrece la Institución y que las notas periodísticas en las que el RENAP es protagonista, suelen ser negativas al versar sobre largas filas de personas que esperan ser atendidas. El Consejo Consultivo recomienda a la Dirección Ejecutiva instruya a la Unidad de Comunicación Social a fortalecer las estrategias de información dirigidas a los medios de comunicación masiva con el objeto de dar a conocer los beneficios, ventajas, modos de utilización y todos los datos necesarios acerca del e-portal RENAP a la población en general, tomando en cuenta el alcance y cobertura que éstos tienen a nivel nacional." **Respuesta Brindada:** En el oficio CS-132-2001 suscrito por la Dra. Heidi Lorena Melgar Reyna de Comunicación Social el día 02 de marzo de 2021 se informa sobre acciones de Comunicación Social llevadas a cabo en el período del 01 de enero al 15 de febrero de 2021, mismas que incluyen las publicaciones respecto de los servicios electrónicos para que la población conozca los mismos a través de las redes sociales institucionales. Se indica que el anterior es el medio por el cual el RENAP promueve sus servicios por no contar con presupuesto específico de pauta publicitaria para tales efectos y temática. También se informa que Comunicación Social elabora paquetes comunicacionales que incluyen varios productos utilizados para orientar a la población en general, siendo algunos de esos:

- Boletines informativos
- Audiovisuales
- Notas de voz
- Promocionados en las redes sociales institucionales
- Correo electrónico interno de RENAP
- Envío vía WhatsApp
- Correo electrónico a los periodistas y medios de comunicación a nivel nacional

Los medios anteriores se utilizan para informar sobre los Servicios Electrónicos que provee el RENAP, indicando que éstos ahorran tiempo a los usuarios pues algunos trámites se pueden hacer desde una computadora o bien desde un teléfono celular y que los documentos gestionados al registrarse en el "Portal de Servicios Electrónicos" pueden ser obtenidos e impresos en cualquier parte del mundo.

Se ha informado a los usuarios que al entrar a portal se solicitan datos como el CUI, nombre completo y fecha de nacimiento del usuario; una dirección de correo electrónico a la cual llegará una contraseña para ingresar al sistema electrónico

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
CONSEJO CONSULTIVO  
LIBRO DE ACTAS**

Nº 003890

documentos de manera digital para ser impresos; que el cobro de los trámites requeridos se realiza por medio de una tarjeta de débito o crédito y cada gestión en línea tiene un recargo adicional.

Informan a los usuarios la lista de documentos que pueden ser solicitados:

- Certificación de nacimiento.
- Certificado de matrimonio, divorcio y defunción.
- Reposición del DPI.
- Certificación de DPI.
- Certificado de guatemalteco de origen, guatemalteco naturalizado o extranjero domiciliado.

Además han informado a la población que se puede realizar la validación de una certificación, consultar y verificar la información de identidad, darle seguimiento al trámite del DPI y que en caso el usuario pierda la contraseña para ingresar al sitio virtual, esta puede recuperarse llamando directamente al Call Center 1516.

Se indica que en las publicaciones de servicios electrónicos incluyen:

- Imágenes sobre la APP RENAP SE.
- Video sobre la APP RENAP SE.
- Videos sobre el E-Portal Ciudadano.
- Reposición del DPI en línea.
- Tipos de trámites que se pueden realizar en línea.
- Infopacks de RENAP "Info RENAP".
- Tarifa para certificación de nacimiento en sede y solicitadas por vía electrónica, evidenciando la diferencia de Q4.00.

Finalmente se informó que lo anterior se puede constatar en los documentos publicados en todas las redes sociales institucionales. Se adjuntó al oficio un monitoreo de medios y resumen de publicaciones en redes sociales institucionales del 01 de enero al 15 de febrero de 2021.

**PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES INSTITUCIONALES  
DEL 1 DE ENERO AL 15 DE FEBRERO DE 2021**

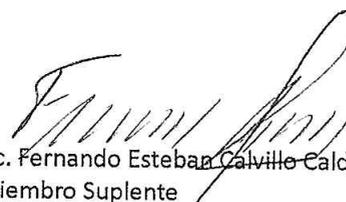
	ACCIONES REALIZADAS	TOTAL PUBLICACIONES	PERSONAS ALCANZADAS
FACEBOOK	Publicaciones de los siguientes temas: 1. Imágenes sobre la APP RENAP SE 2. Video sobre la APP RENAP SE 3. Videos sobre el E-Portal Ciudadano 4. Reposición del DPI en línea 5. Tipos de trámites que se pueden realizar en línea. 6. Infopack de RENAP "Info RENAP".	114	271,281
	ACCIONES REALIZADAS	TOTAL PUBLICACIONES	PERSONAS ALCANZADAS
TWITTER	Publicaciones de los siguientes temas: 1. Imágenes sobre la APP RENAP SE 2. Video sobre la APP RENAP SE 3. Videos sobre el E-Portal Ciudadano 4. Reposición del DPI en línea 5. Tipos de trámites que se pueden realizar en línea. 6. Infopack de RENAP "Info RENAP".	114	65,419
	ACCIONES REALIZADAS	TOTAL PUBLICACIONES	PERSONAS ALCANZADAS
INSTAGRAM	Publicaciones de los siguientes temas: 1. Imágenes sobre la APP RENAP SE 2. Video sobre la APP RENAP SE 3. Videos sobre el E-Portal Ciudadano 4. Reposición del DPI en línea 5. Tipos de trámites que se pueden realizar en línea. 6. Infopack de RENAP "Info RENAP".	111	93,501
	ACCIONES REALIZADAS	TOTAL PUBLICACIONES	PERSONAS ALCANZADAS
<b>TOTAL DE PERSONAS ALCANZADAS EN LAS TRES REDES SOCIALES</b>		<b>430,201</b>	



El Consejo Consultivo, luego de analizar el contenido del informe, acuerda emitir las siguientes recomendaciones a la Dirección Ejecutiva: **a)** Pensar en estrategias de comunicación para poder llegar a todas aquellas personas que no manejan redes sociales, derivado que el alcance de internet es limitado en algunas regiones del país y que en el interior aún persiste la utilización de teléfonos de gama baja. Una opción de comunicación puede ser la promoción de entrevistas en los medio de comunicación local, aprovechando la utilización de los diferentes idiomas dependiendo de la región; y, **b)** Promover en cada oficina del RENAP la utilización de los servicios electrónicos, indicando de forma verbal a las personas que acuden a realizar el trámite de forma personal que pueden realizar ese trámite en línea (cuando aplique), también se propone motivar al usuario con instrucciones impresas en pizarras informativas que estén a la vista de las personas o bien por medio de mantas vinílicas en las diferentes sedes. **TERCERO: Correspondencia: 3.1** Oficio CS-UIP-308-2021, por medio del cual se informa que el acta número 8-2021 del Consejo Consultivo, de fecha 23 de febrero del presente año, ya se encuentra publicada en el sitio web de la Institución. Se procede a dar lectura al oficio antes identificado. El Consejo consultivo se da por enterado. **3.2** Oficio DE-945-2021, por medio del cual dan respuesta a las recomendaciones realizadas por este órgano, relacionadas con los informes de actividades en atención al usuario. Se procede a dar lectura al oficio antes identificado. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor informático para su análisis y posterior entrega de informe. **CUARTO: Varios.** Ratificación de recomendación. El Consejo Consultivo ratifica su recomendación contenida en el punto 5.2 del acta número 45-2020, es decir, que la Dirección Ejecutiva gire sus instrucciones a la Unidad de Información Pública para que mantenga actualizada la página destinada a la publicación de las actas de Directorio. Esto debido a que desde junio del año pasado, no se han publicado las actas de Directorio en la página web institucional. **CONVOCATORIA A REUNIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO.** El Presidente, Licenciado Arturo Saravia Altolaquirre, con base al artículo 6 del Reglamento de Sesiones del Consejo Consultivo, convoca a los miembros del Consejo Consultivo a sesión extraordinaria para el día martes veintitrés de marzo de dos mil veintiuno, a las siete horas con quince minutos, en la Universidad Mesoamericana, ubicada en la cuarenta calle diez guión cero dos zona ocho, Ciudad, con el objeto de tratar temas relevantes de la institución y revisar la correspondencia y los informes que ingresen. Los miembros del Consejo Consultivo presentes manifiestan estar de acuerdo y que están convocados y notificados. No habiendo otros asuntos que tratar, se finaliza la sesión en el mismo lugar y fecha, dos horas después de su inicio y que la presente acta está contenida en diez hojas tamaño oficio, impresas únicamente en su anverso.



Lic. Arturo Saravia Altolaquirre  
Miembro Titular, Presidente  
Asociaciones Empresariales de Comercio,  
Industria y Agricultura



Lic. Fernando Esteban Calville Calderón  
Miembro Suplente  
Asociaciones Empresariales de Comercio,  
Industria y Agricultura

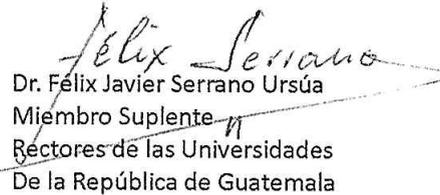


**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
CONSEJO CONSULTIVO  
LIBRO DE ACTAS**

Nº 003892



Lic. Mynor Augusto Herrera Lemus  
Miembro Titular  
Rectores de las Universidades  
De la República de Guatemala



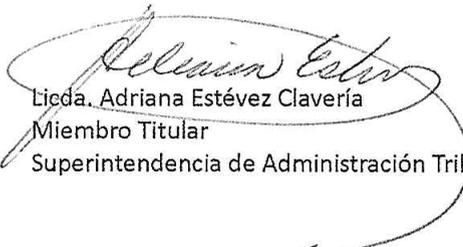
Dr. Félix Javier Serrano Ursúa  
Miembro Suplente  
Rectores de las Universidades  
De la República de Guatemala



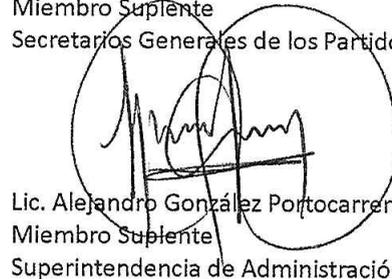
Lic. Maely Córdón Ipiña  
Miembro Titular  
Secretarios Generales de los Partidos Políticos



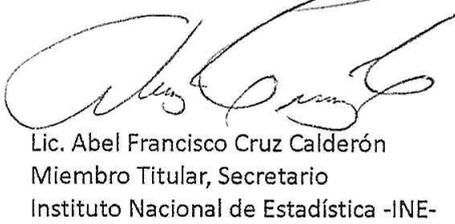
Licda. Sabrina María Veliz Castañeda  
Miembro Suplente  
Secretarios Generales de los Partidos Políticos



Licda. Adriana Estévez Clavería  
Miembro Titular  
Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-



Lic. Alejandro González Portocarrero  
Miembro Suplente  
Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-



Lic. Abel Francisco Cruz Calderón  
Miembro Titular, Secretario  
Instituto Nacional de Estadística -INE-



Ing. Hugo Edgardo Roldán Valdés  
Miembro Suplente  
Instituto Nacional de Estadística -INE-

*Consejo Consultivo*

El infrascrito Secretario del Consejo Consultivo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, CERTIFICA: que las diez fotocopias que anteceden son auténticas, reproducen fiel y exactamente su original, consistente en Acta número once guión dos mil veintiuno (11-2021), de la sesión celebrada por el Consejo Consultivo, el día dieciséis de marzo de dos mil veintiuno. Queda contenida en once hojas útiles, las diez primeras de un solo lado, y la presente en la que se asienta la razón y que numero, sello y firma en la Ciudad de Guatemala, el veintitrés de marzo de dos mil veintiuno.

Firma:   
Lic. Abel Francisco Cruz Calderón  
Secretario

Firma:   
Vo.Bo. Lic. Arturo Saravia Altolaquirre  
Presidente

