



ACTA No. 87-2013 DEL DIRECTORIO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-

PRIMERO: APERTURA DE LA SESIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA. Preside la sesión el Licenciado Helder Ulises Gómez, Presidente del Directorio del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, quien la declara abierta y somete a aprobación la agenda:-----

- I. Apertura de la Sesión y Aprobación de la Agenda.
- Lectura del Acta de Directorio número ochenta y seis guión dos mil trece (86-2013).
- III. Compromisos
- IV. Temas
 - 4.1. Cronograma de tiempos solicitados para respuesta de ponencias. Ponente: Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra.
 - 4.2. Situación del servicio al ciudadano en la Oficina del Cortijo Zona 9 (cantidad aproximada de visitas y operaciones, logística de recursos de soporte para la atención, depuración de colas, performance del sistema de cómputo, papel seguridad, etcétera). Ponente: Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres.
- V. Anexos.
- VI. Puntos varios
- VII. Convocatoria de la sesión.
- VIII. Cierre de la Sesión.

Se somete para aprobación la agenda correspondiente, aprobándose la misma por consenso y unanimidad de los miembros del Directorio.------

SEGUNDO: LECTURA DEL ACTA DE DIRECTORIO NÚMERO OCHENTA Y SEIS GUIÓN DOS MIL TRECE (86-2013). Se procedió a dar lectura al Acta número ochenta y seis guión



My.

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-DIRECTORIO LIBRO DE ACTAS



dos mil trece (86-2013), la cual fue aprobada por los miembros del Directorio junto con el Director Ejecutivo en Funciones.-----

TERCERO: COMPROMISOS. 3.1. PROYECTO DE MEMORIAL PARA DESVANECIMIENTO DE HALLAZGOS, CON RELACIÓN AL INFORME DE CARGOS PROVISIONAL NÚMERO DAG GUIÓN CERO CERO CUATRO GUIÓN DOS MIL TRECE (NO. DAG-004-2013), DERIVADO DE LA AUDITORÍA ESPECIAL AL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP- CON LA CUENTA NÚMERO R UNO GUIÓN SESENTA (R 1-60). Ponente: Directorio. Ref.: Acta de Directorio 86-2013 del 22 de noviembre de 2013. Descripción: El Licenciado Mario René Sánchez Pérez indica que el presente proyecto contiene las observaciones manifestadas por Directorio. Conclusión: se dan por enterados.----CUARTO: TEMAS. 4.1. CRONOGRAMA DE TIEMPOS SOLICITADOS PARA RESPUESTA DE PONENCIAS. Ponente: Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra. Descripción: Traslada un cronograma con tiempos establecidos para que se presenten las respuestas a las ponencias que ha entregado en su oportunidad. El Licenciado Helder Ulises Gómez manifiesta estar de acuerdo con el cronograma de tiempos solicitado. Conclusión: Por consenso y unanimidad se reiteran las instrucciones dadas con anterioridad, debiendo de cumplir con el cronograma establecido. 4.2. SITUACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA OFICINA DEL CORTIJO ZONA 9 (CANTIDAD APROXIMADA DE VISITAS Y OPERACIONES, LOGÍSTICA DE RECURSOS DE SOPORTE PARA LA ATENCIÓN, DEPURACIÓN DE COLAS, PERFORMANCE DEL SISTEMA DE CÓMPUTO, PAPEL SEGURIDAD, ETCÉTERA). Ponente: Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres. Descripción: manifiesta que hace referencia a un plan de servicio al ciudadano que se le ha estado dando seguimiento desde hace más de un año, del cual se han recibido informes actualizados, indicando que se estaba llevando a cabo de la mejor manera el plan y que se estaba cumpliendo. Sin embargo, que tuvo la oportunidad de estar en las Sede Central de RENAP y Oficina del Cortijo Zona 9, en donde constató hacinamiento, falta de depuración de colas, falta de recursos de atención, falta de logística de elementos de soporte, que no hay atención a las personas con café y agua pura, que no existe un criterio de atención a las personas de la tercera edad, a mujeres embarazadas y mujeres con niños en brazos, así como falta de señalización adecuada, se dan caídas del sistema, en oficinas centrales está colocada una fotocopiadora que desordena de antemano las colas debido al descontrol de personas que entran directo a utilizar este servicio y algunas otras situaciones, que dan la pauta que si el plan se ha venido realizando como se ha informado no es coherente y presenta serias deficiencias y considera que se ha exagerado el resultado positivo expuesto. El Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra manifiesta que se debe proponer un producto tangible para solventar esta problemática. El Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres manifiesta que se redefina el Plan de Servicio de forma tercerizada y que se implemente cuanto antes un programa de capacitación en materia de servicio y atención a las personas en el área de





Nº 04020

Registro Central. El Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra manifiesta que se requiera, de inmediato, una evaluación integral externa de servicio al cliente institucionalmente, debiendo ser alguien experto que realice un estudio profundo que derive de recomendaciones concretas, que indique cuál debe ser la política de servicio al cliente que debe manejar el RENAP y cuáles son las falencias en cada una de las sedes que debe El Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres manifiesta estar de acuerdo con lo planteado por el señor Viceministro de Gobernación. Solicita que la Dirección Ejecutiva fortalezca el plan actual mientras que está el estudio. El Licenciado Helder Ulises Gómez manifiesta que el tema es reiterado, no es la primera vez que se habla que no hay un buen servicio, que el movimiento de filas no ha sido bueno, lo hacen momentáneo, no hay un sistema de control, por lo que existe ausencia de control de calidad. Que se realice una auditoría de servicio al cliente de un ente externo al RENAP para que haga la evaluación correspondiente. Conclusión: Por consenso y unanimidad se ordena a la Dirección Ejecutiva para que se realice el estudio correspondiente que contenga una evaluación externa del servicio que se presta al ciudadano y la política de servicio a seguir, así como que se implemente el programa de capacitación.-----

QUINTO: ANEXOS: 5.1. Respuesta a Instrucciones: A) RECEPCIÓN DE COPIA DEL OFICIO ENVIADO A LA VICEMINISTRA DE RELACIONES EXTERIORES, POR MEDIO DEL CUAL SE LE SOLICITA SU INTERVENCIÓN A EFECTO DE QUE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES SE PRONUNCIE EN RELACIÓN AL CONVENIO TRIPARTITO, A LOS CONSULADOS MÓVILES EN ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA Y A LA PRIORIDAD CON LOS CONNACIONALES EN OTROS PAÍSES DEL MUNDO. Ponente: Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra. Ref.: Punto Sexto: Puntos Varios: Literal L), Acta de Directorio 81-2013, del 07 de noviembre de 2013. Descripción: El Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra sugiere se dé por recibido el oficio y que si en esta semana no hay respuesta, el Directorio considere remitir un nuevo oficio, firmado por el Directorio en pleno. Conclusión: se dan por enterados. B) RECEPCIÓN DE INFORME DEL AUDITOR INTERNO DE LA INSTITUCIÓN, SOBRE HALLAZGOS ESTABLECIDOS EN EL INFORME DE AUDITORÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS, CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL UNO DE ENERO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL DOCE. Ponente: Licenciado Helder Ulises Gómez / Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra Ref.: Punto Tercero: Compromisos: 3.6, Acta de Directorio 76-2013, del 17 de octubre de 2013. Descripción: El Licenciado Helder Ulises Gómez solicita que se ejecuten las recomendaciones en los plazos establecidos y que se informe a Directorio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas. El Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra sugiere que se dé por recibido el oficio. Conclusión: Por consenso y unanimidad se instruye al Director Ejecutivo en Funciones para que se ejecuten las





No

recomendaciones indicadas en el informe en los plazos que allí se establecen, debiendo informar posteriormente al Directorio, en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.-----

PUNTOS VARIOS. A) COMENTARIOS MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES. Ponente: Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez. Descripción: consulta si están enterados de los comentarios dados por el Ministro de Relaciones Exteriores, en medios escritos. El Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra manifiesta que en los próximos consulados móviles se regule el pago de los servicios a través del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Convenio anterior. El Licenciado Helder Ulises Gómez manifiesta que se debe hacer una solicitud al Ministerio de Relaciones Exteriores, para que se haga la gestión a fin de que de la misma manera como se cobran los pasaportes, se haga lo de los servicios del RENAP. El Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra manifiesta que se debe de habilitar un servicio móvil, además el no contar con ello implica que no se está cumpliendo con la Ley del RENAP. El Licenciado Helder Ulises Gómez solicita que se presenten los proyectos de nota para ser conocidos previamente por el Directorio. Conclusión: Por consenso y unanimidad se instruye al Director Ejecutivo en Funciones se atienda lo solicitado. B) TEMA INCONSTITUCIONALIDAD. Ponente: Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez. Descripción: se manifiesta con relación al tema de inconstitucionalidad por equiparar el dólar con el quetzal por los servicios en el extranjero. El Licenciado Helder Ulises Gómez manifiesta que la Corte de Constitucionalidad emitió resolución que continúe el trámite, pero no suspendió el Acuerdo de Directorio. Conclusión: Se dan por enterados. C) NOTA DIPUTADO BANCADA ENCUENTRO POR GUATEMALA. Ponente: Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres. Descripción: manifiesta que recibió hoy, veinticinco de noviembre del presente año, nota del Diputado Leonel Lira de la Bancada Encuentro por Guatemala, de fecha 22 del mismo mes, en la cual solicita, de manera inmediata copia del Contrato Vigente de la Empresa que brinda el Servicio de Seguridad a todas las entidades de RENAP en la Capital y el interior de la República. Asimismo, se le indique si hay informe de Evaluación de desempeño de dicha empresa y las razones por las cuales no se ha realizado el proceso de licitación, a pesar de que el plazo está por vencerse el treinta de noviembre de este año. Además solicita un informe circunstanciado de qué acciones se van a tomar para contratar el servicio, tomando en cuenta que el tiempo que queda para el vencimiento es muy corto. El Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres solicita que la Dirección Ejecutiva dé respuesta a la nota en referencia, en virtud de que él se encontrará de viaje. Conclusión: Por consenso y unanimidad se instruye al Director Ejecutivo en Funciones para que dé respuesta a lo requerido en la nota mencionada y previo a remitirla al señor Diputado de la Bancada Encuentro por Guatemala y se envíe vía electrónica al Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres para su revisión. D) PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DOS MIL TRECE. Ponente: Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez. Conclusión: El Directorio instruye al Director Ejecutivo en Funciones para que se programe, en diciembre del año en curso, la Presentación





Nº 04022

de Resultados del año dos mil trece, de las Oficinas del RENAP, a nivel nacional. E) BONIFICACIÓN EXTRAORDINARIA. El Licenciado Helder Ulises Gómez manifiesta que se considere autorizar se conceda bonificación extraordinaria a los trabajadores del RENAP. El Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra manifiesta que se debe contar con una adecuada justificación, la cual debe estar sustentada en dictámenes: técnico de la Sub Dirección de Recursos Humanos, Financiero y legal, debiéndose establecer si se cuentan con los recursos correspondientes y si tiene la cuota presupuestal asignada. Conclusión: Por consenso y unanimidad se instruye al Director Ejecutivo en Funciones se dé el seguimiento correspondiente al tema.----SÉPTIMO: CONVOCATORIA DE LA SESIÓN. El Licenciado Helder Ulises Gómez, convoca a sesión extraordinaria de Directorio para el miércoles veintisiete de noviembre del dos mil trece, a las catorce horas, en la oficina del Ministerio de Gobernación, ubicada en sexta (6) avenida número trece guión setenta y uno (13-71), zona uno (1), de esta ciudad capital.----OCTAVO: CIERRE DE LA SESIÓN. No habiendo más puntos que tratar y agotada la agenda respectiva para la presente sesión, se da por concluida siendo las dieciséis horas con diez minutos, en el mismo lugar y fecha de su inicio y enterados de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales, lo aceptamos, ratificamos y firmamos, haciendo constar que la presente acta está contenida en seis hojas tamaño oficio escritas únicamente en el anverso.--

Licenciado Helder Ulises Gómez

Magistrado Vocal I Tribunal Supremo Electoral

Presidente del Directorio



Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra

Segundo Viceministro de Gobernación y Miembro del Directorio en Representación y por Delegación del Ministro de Gobernación Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres

Miembro Titular del Directorio

Electo por el Congreso de la República

de Guatemala

icenciado Mario Rolando Sosa Vásquez

Miembro Suplente del Directorio
Electo por el Congreso de la República de
Guatemala

Licenciado Marío René Sánchez Pérez Secretario del Directorio en Funciones