

**ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO**

**DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS**

**NÚMERO SIETE GUIÓN DOS MIL DIECINUEVE (7-2019)**

En la ciudad de Guatemala, siendo las siete horas con quince minutos del cinco (5) de febrero de dos mil diecinueve (2019), yo, **Mynor Augusto Herrera Lemus, Secretario**, titular por los Rectores de las Universidades del país, hago constar que nos encontramos reunidos en la sala de sesiones del Consejo Consultivo del Registro Nacional de las Personas – RENAP-, ubicada en la Calzada Roosevelt trece guión cuarenta y seis de la zona siete, tercer nivel, los miembros del Consejo Consultivo: **Lic. César Augusto Conde Rada, Presidente**, titular por las Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura; **Licda. Adriana Estévez Clavería**, titular por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria; **Lic. Néstor Mauricio Guerra Morales**, titular por el Instituto Nacional de Estadística; **Dr. Alfredo Antonio Fernández Gradís**, titular por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos; **Dr. Félix Javier Serrano Ursúa**, suplente por los Rectores de las Universidades del país; **Lic. Arturo Saravia Altolaquirre**, suplente por las Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura; **Licda. Silvia Liliana Castillo Martínez**, suplente por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria; y el **Lic. Alexander Magdonal Escobar Castañón**, suplente por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos. El **Lic. Fredy Arizmendy Gómez Gómez**, suplente por el Instituto Nacional de Estadística, se excusa de asistir. El Presidente del Consejo Consultivo, 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 seis guión dos mil diecinueve (6-2019). **SEGUNDO: Correspondencia: 2.1** Of. RCP-0293-2019, por medio del cual el Registrador Central de las Personas, en atención al Of.CC-018-2019, por el que se le invita a una reunión de trabajo, traslada un resumen ejecutivo, un informe y una presentación en relación a la problemática presentada en los Sistemas del Registro Nacional de las Personas -RENAP- que afectaron la prestación de los servicios del día lunes 14 al martes 29 de enero del presente año, así como las acciones realizadas por ese despacho. **TERCERO:** Reunión de trabajo con el Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome, Registrador Central de las Personas –RENAP-. **CUARTO:** Invitación a Funcionarios de la institución. Se aprueba la agenda por unanimidad. **PRIMERO:** Se procede a dar lectura al acta número seis guión dos mil diecinueve (6-2019). La misma se aprueba por unanimidad. **SEGUNDO: Correspondencia: 2.1** Se tiene a la vista el Of. RCP-0293-2019, por medio del cual el Registrador Central de las Personas, en atención al Of.CC-018-2019, por el que se le invita a una reunión de trabajo, traslada un resumen ejecutivo, un informe y una presentación en relación a la problemática presentada en los Sistemas del Registro Nacional de las Personas -RENAP- que afectaron la prestación de los servicios del día lunes 14 al martes 29 de enero del presente año, así como las acciones realizadas por ese despacho. El Consejo Consultivo procede a su lectura y luego de consideraciones al respecto, acuerda encargar a la asistente II lo analice y presente un resumen ejecutivo del mismo el día martes 12 de febrero del presente



CONSEJO CONSULTIVO

año. **TERCERO:** Reunión de trabajo con el Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome, Registrador Central de las Personas. El Presidente, Lic. César Augusto Conde Rada, da la bienvenida al Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome, quien se hace acompañar del Lic. Juan Ramiro Toledo Montenegro, Subdirector de Apoyo Registral. El Presidente inicia la sesión indicando que la asistente I del Consejo Consultivo informó que verbalmente de parte de la Dirección Ejecutiva se avisó que se cambiaría el orden de las reuniones de trabajo programadas para los días lunes cuatro y martes cinco de febrero y en ese sentido, el día de ayer se recibió a los Directores de Informática y Estadística, y al Director de Procesos en funciones. A continuación agradece la remisión del oficio RCP-0293-2018 y los documentos adjuntos al mismo, que ya fueron utilizados como material de referencia en la sesión de trabajo celebrada el día de ayer. Acto seguido procede a informarle sobre lo que el Consejo Consultivo sabe a la fecha sobre la situación vinculada a interrupción de servicios electrónicos de parte de la institución. Luego les solicita se sirvan referirse a los problemas que afectan el normal desarrollo de las actividades del RENAP derivado de problemas en las actividades de almacenamiento y procesamiento de datos relacionados con el estado y capacidad civil como de la identificación de las personas naturales en Guatemala. El Registrador Central de las Personas manifiesta que los servicios se vieron afectados del catorce al veintinueve de enero del presente año. Indica que el nueve de enero recibieron un oficio de la Dirección de Informática y Estadística en el que se comunicó de forma muy parca que se iba a abrir una ventana de mantenimiento en los servidores del RENAP y que existía la posibilidad de generar inconsistencias en algunos servicios (Ej. Consulta de imágenes y SIRECI). Señala que por parte del Registro Central se hizo la consulta a la Dirección de Informática y Estadística para tener conocimiento cuáles de los servicios se iban a ver afectados durante el mantenimiento, el cual según información recibida, iniciaba jueves diez y finalizaba domingo trece de enero, recibiendo como respuesta que no habría ningún inconveniente y que los servicios se prestarían de forma normal luego de finalizado el mantenimiento; sin embargo el día catorce de enero se detectaron las primeras inconsistencias (ralentización) las cuales fueron informadas a la Dirección de Informática de Inmediato; ese mismo día alrededor de las 11:00 AM se indica que hay un problema en sistema y que hasta las 13:00 horas se contaría de nuevo con dichos servicios. El Registrador Central de las Personas indica que luego de las 13:00 horas se revisó y la situación no había cambiado y que siguió igual en los días siguientes. Explica que había casos en que el sistema se estaba tardando hasta cuarenta y cinco minutos para la emisión de un certificado de nacimiento, el cual se genera en dos o tres minutos cuando el sistema funciona de forma normal. Manifiesta que en su experiencia nunca había presenciado un problema informático de tanta magnitud y lamentablemente no existió una fluida comunicación de parte de la Dirección de Informática y Estadística ni con la Dirección Ejecutiva como en otras ocasiones, esto con el fin de dar una respuesta satisfactoria a los usuarios que permitiera certeza de lo que estaba ocurriendo. Días después se le informó a los usuarios que el sistema estaba lento y que se iba a resolver en poco tiempo; sin embargo, hubo acciones que se afectaron, como el traslado de información sobre defunciones al Tribunal Supremo Electoral, los controles de la extensión de certificados que provocó saltos en los



CONSEJO CONSULTIVO

correlativos o su repetición, duplicidad de inscripciones por digitarlas de nuevo, en virtud que la lentitud del sistema provocaba que se digitara dos veces la misma operación, etcétera, que perjudican la certeza jurídica. Sigue manifestando el Registrador Central de las Personas que los servicios electrónicos también fueron afectados ya que no se estaba prestando el servicio; el portal social, las inscripciones, la validación de información por convenios interinstitucionales con diferentes entidades también presentaron problemas. Indica que aunque estos últimos no se interrumpieron, hubo una dilación exagerada y provocó agresiones verbales por parte de algunos usuarios, problemas en la emisión de antecedentes penales y pasaportes. Señala que la falta de comunicación indicada no permitió fijar un mensaje institucional a la población. En ese contexto manifestó que se rescindió el contrato a dos operadores del call center, no obstante que ellos se limitaron a indicar a los usuarios que no había sistema. Esa medida le pareció injusta. Indica también que envió alrededor de veinticinco oficios informando sobre el problema y que posteriormente recibió una respuesta vaga de la Dirección de Informática y Estadística, donde le indicaron que fue un incidente fortuito, por lo que expresó su preocupación, ya que por ley está encargado de la seguridad e integridad de la base de datos del Registro Nacional de las Personas. Por ello procedió a solicitar a manera de monitoreo, informes a los registradores civiles del país, cuyo resultado es una gran cantidad de reportes. Agrega que, contrario a lo manifestado por la Dirección de Informática y Estadística, considera que el problema no se debió al crecimiento de la demanda por las fechas, ya que en años anteriores se gestionó sin ningún problema, con un plan de contingencia relacionado con recurso humano. El Subdirector de Apoyo Registral manifiesta que lo anterior afectará a las metas establecidas en el Plan Operativo Anual, ya que no se alcanzó la cantidad de operaciones proyectadas al mes de enero. El Dr. Félix Javier Serrano Ursúa pide la palabra y pregunta a los invitados si tienen la certeza de la causa del problema suscitado, a lo que responden negativamente, ya que al utilizarse el término "fortuito" para explicarlo, abarca un rango de situaciones muy amplio. Señaló que actualmente los servicios están funcionando con normalidad y que tiene conocimiento que se adquirirán bienes y servicios que coadyuvan a garantizar que no suceda otro incidente similar, y que es urgente se realice una auditoría informática para establecer las causas que llevaron al problema suscitado. Asimismo agrega que tuvo conocimiento de que se realizarán licitaciones para adquirir servidores y dispositivos de almacenamiento masivo, lo cual se entiende que es derivado de la crisis que se dio y espera que no haya situaciones que lamentar. Indica que otro aspecto que limita garantizar los servicios es la falta de un auditor en informática, ya que no ha existido estabilidad en el puesto, lo que ha impedido una fiscalización interna constante en esa área especializada. El Dr. Alfredo Fernández Gradis consulta si se ha hecho alguna propuesta para la contratación de un auditor informático, el Registrador Central de las Personas responde que debería ser una contratación urgente que depende del Director Ejecutivo y Auditoría Interna, y que es necesario para que con su equipo pueda tomar las medidas que correspondan de acuerdo a la información que le traslade la Dirección de Informática y Estadística. El Lic. César Augusto Conde Rada hace notar que al Consejo Consultivo le preocupa lo relacionado con las molestias que sufre la



CONSEJO CONSULTIVO

población por este tipo de problemas y la falta de comunicación interna incrementa este malestar, ya que se debe asegurar el pleno funcionamiento de los equipos así como programas y aplicaciones. Agrega que pareciera no se tomaron las medidas administrativas para comunicar con anticipación o en forma oportuna esa situación a los Registradores Civiles de las Personas, que son quienes tienen la responsabilidad y deber de velar por el correcto funcionamiento de esas dependencias y dar un servicio de excelencia a los usuarios, lo que resulta imposible de cumplir sin el oportuno soporte tecnológico. Añade que en el último informe circunstanciado del segundo semestre del año 2018 se hace mención que debido a la falta de información que se solicita y que no se proporciona a tiempo, se generan dificultades que deben corregirse institucionalmente. Pero hay otro aspecto, que dentro del marco de la responsabilidad ética no puede dejar de señalarse, como lo viene a ser que los funcionarios públicos debemos actuar con absoluta y total franqueza frente a la población en el sentido de informarles en forma oportuna sobre las causas que provocan problemas a efecto que se sumen a los esfuerzos que sean necesarios para corregirlos, pero cuando se omite o no se dan explicaciones de ello se termina por afectar más a los usuarios. Agrega que el Director Ejecutivo durante una reunión de trabajo celebrada con él a principios de enero del presente año, informó sobre la existencia de DPIs falsos en el medio y por ello consulta si la interrupción de servicios eventualmente pudo afectar a otras instituciones que no gozaron del soporte electrónico para verificar la identidad de los inscritos. Acto seguido el Lic. Axel Maas Jácome toma nuevamente la palabra y manifiesta que se sabe que hay equipo antiguo y que la institución ha arrastrado una deuda en cuanto al estado de las instalaciones, además expone que el perfil de los registradores debería ser más alto, que la capacitación es casi nula y que en general la problemática que afecta a los registradores civiles no ha sido atendida en forma oportuna. Agrega que a finales del año anterior hizo llegar un informe exhaustivo sobre las condiciones en que se encuentran y trabajan los registros civiles, y si ello no se corrige es posible que quienes se dedican al crimen encuentren más fácil la falsificación de documentos, de donde es urgente tomar todas las medidas legales, administrativas, de comunicación y coordinación que lleven a incrementar las capacidades del RENAP, para evitar esas acciones. En cuanto al problema que se dio en enero, para calificar qué tan grave era el problema de uno a diez, afirma que eso no lo puede responder con precisión pero desde su perspectiva, dista de lo que califica informática, porque se dio una crisis y el malestar de los usuarios contra los empleados se evidenció con maltratos e incluso medidas de hecho y agresiones en algunas oficinas registrales. El Registrador Central de las Personas manifiesta que solicitó apoyo a la Dirección de Asuntos Administrativos para una reunión urgente, pero la respuesta fue que solo asistían a reuniones convocadas con veinticuatro horas de antelación. Por su parte la Dirección de Informática y Estadística le dio prioridad a la atención a las instituciones que requerían información del Organismo Judicial, Migración, el Ministerio Público, entre otros. La Licenciada Silvia Castillo Martínez, toma la palabra para preguntar sobre lo manifestado por el Directorio ante esta situación cuando él fue citado a exponer la problemática, y en segundo lugar, le consulta si es posible detectar si hubo o no afectación en el resguardo de la información. Responde el Lic. Axel



CONSEJO CONSULTIVO

Maas Jácome que eso se podrá verificar dependiendo de la demanda de los servicios. Hasta el momento no se ha podido establecer si existe alguna situación que comprometa la certeza de la información, más que solo los temas de duplicidad que fueron enviados a informática. Indicó que, en relación a lo manifestado por el Directorio, fue ese órgano el que fijó los plazos a Informática para resolver el problema y le instruyeron varias medidas. Agregó que a raíz de los reportes que enviaron los registradores civiles y que recopiló, fue objeto de una represalia y se difundió en redes sociales que lo responsabilizaban de querer generar desestabilización de la Institución por reportarlo, ante lo cual él ya había tomado algunas acciones; sin embargo, señala que lo más preocupante es que se difundió en un boletín institucional, pero que fue apoyado por los miembros del Directorio, porque él solo estaba cumpliendo con su trabajo. El Lic. Mauricio Guerra Morales toma la palabra e indica que puede utilizarse las cifras de estadísticas reportadas por la Dirección de Informática y Estadísticas, que contienen los universos que se han venido presentando y ser contrastados con los registros de hechos vitales y poder determinar si se perdió o no información. Indica el Lic. Axel Maas que frecuentemente son llamados por usuarios del sistema relacionados con problemas del SIRECI, pero que involucra a informática y se pidió que se haga una auditoría que abarque todo el mes y que se evalúe también la posibilidad de una auditoría externa. El Lic. César Augusto Conde Rada consulta sobre las personas que fueron removidas del Call Center, a lo que el Lic. Axel Maas Jácome responde que una fue despedida y otra trasladada, y al no estar de acuerdo, decidió renunciar, siendo designada otra persona en su lugar. El Doctor Félix Serrano Ursúa toma la palabra y se refiere a la noticia de una familia que no pudo enterrar a un hijo por no poder realizar el trámite ante el RENAP por la dilación del servicio, a lo que el Lic. Axel Maas Jácome responde que tuvo conocimiento del caso y que se inscribió en horas de la madrugada y se tardó un día más en obtener la certificación. El Lic. César Augusto Conde Rada señala que ante las situaciones experimentadas por la institución y los usuarios, el Consejo Consultivo requerirá informes sobre el particular. El Presidente del Consejo Consultivo da por terminada la reunión de trabajo, no sin antes agradecer al funcionario por su presencia. El Consejo Consultivo, luego de finalizada la sesión de trabajo, pasa a efectuar las siguientes consideraciones y recomendaciones:

- A) En el contrato administrativo número 55-2008 celebrado entre el RENAP y la entidad Easy Marketing, S.A. figuran cláusulas y estipulaciones relacionadas con que la contratista debería proveer un sistema con el suministro, instalación, **mantenimiento** (la negrilla es nuestra) y el servicio de hardware y software y otros necesarios para producir y administrar el Sistema Automatizado de Huellas Dactilares (AFIS), el Sistema de Reconocimiento Facial (FRS), el Sistema de Identificación Biométrico y el Sistema de impresión de Documentos. En la cláusula novena se establece que dicha entidad entregará al RENAP los sistemas con todas las características de funcionalidad y equipamiento que se describen en la oferta presentada por esta; que todos los productos de software provistos deberán mantenerse actualizados, previamente aprobadas sus actualizaciones por el RENAP; que debe entregar nuevo y sin uso el equipo necesario para el cumplimiento del objeto del contrato; que todo el software comercial entregado deberá contar con licencias válidas



para su uso, las que deberán siempre ser asumidas por Easy Marketing, S.A. En caso de ser necesario, la contratista debería ir agregando las licencias correspondientes, para asegurar el normal funcionamiento de los sistemas. Todos los productos de software provistos deberán mantenerse actualizados, previamente aprobadas sus actualizaciones por el RENAP; si los equipos, sistemas y/o solución propuestos no brindan los tiempos de respuesta, niveles de servicio, estándares, producción de DPI y otros requerimientos solicitados en las bases de licitación, la contratista debería colocar el equipo, sistemas y/o otras soluciones que sean necesarias para cumplir con lo requerido. La actualización tecnológica consistirá en el cambio de todos los equipos a la tecnología vigente y según la recomendación del fabricante en el cuarto año de operación del contrato y la actualización en sistemas consistirá en cambiar a la última versión vigente de software de los fabricantes de los mismos, previa autorización del RENAP, y que el sitio alterno incluye el cien por ciento de la capacidad de todos los aplicativos, AFIS, FRS y Sistemas relacionados, así como equipos e infraestructura del sitio principal. Si bien la operación celebrada entre el RENAP y esa entidad, no tiene relación directa con los problemas acaecidos a principios de enero del presente año, también lo es que la conclusión y liquidación de ese contrato bajo los procedimientos establecidos en la ley contribuirían a identificar de mejor manera debilidades en el SIRECI; por lo que derivado de lo antes considerado, se recomienda que se agilicen las medidas que lleven a la liquidación del contrato mencionado y su ampliación, lo que debe abarcar posibles incumplimientos de ambas partes.

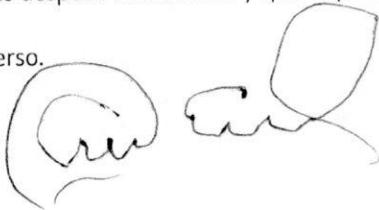
- B) La Ley del Registro Nacional de las Personas establece que el Director Ejecutivo del RENAP es la máxima autoridad administrativa de la institución y como tal encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad, siendo que sus funciones se encuentran detalladas en el artículo 20 de esa normativa, entre las que se encuentran las de planificación, dirección, supervisión, coordinación y administración de todas las actividades que sean necesarias para el adecuado funcionamiento de la institución. Ese mandato implica que debe apoyarse en un trabajo conjunto a realizar con las oficinas ejecutoras y direcciones administrativas y de allí que resulta no ser un buen síntoma que algunos puestos correspondientes a esas dependencias no se encuentren ocupados actualmente. Tampoco existe una cultura en la que los funcionarios y técnicos celebren reuniones de trabajo en forma institucionalizada. Derivado de lo mencionado, se recomienda se proceda a cumplir con los trámites correspondientes a efecto que se hagan los nombramientos para que se incorpore de inmediato al equipo humano del RENAP el personal idóneo en el número y con los requisitos de solvencia, idoneidad y capacidad que se encuentran contemplados en los diferentes instrumentos legales y que ese equipo de trabajo ya integrado celebre reuniones periódicas y hagan llegar al Director Ejecutivo las estrategias que permitan y faciliten a él alcanzar y lograr el adecuado funcionamiento del RENAP.
- C) Debe recordarse que por medio de Decreto Legislativo 39-2010 se introdujeron reformas al Decreto 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, que contiene la Ley del Registro Nacional de las Personas, en la que se acordó



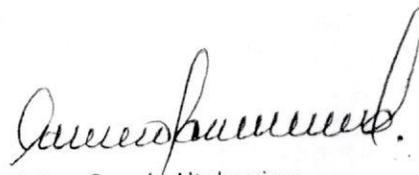
CONSEJO CONSULTIVO

que el RENAP tenía un plazo de 30 días a partir de la vigencia del primer decreto para iniciar el proceso de contratación de servicios de auditoría externa de sistemas, de personal y de procesos administrativos y financieros, por lo que en vista de que la actual problemática por la que atraviesa en este momento la institución se asemeja a otras que ha padecido la entidad a lo largo de su historia institucional, es pertinente traer a cuenta el resultado de ese proceso y del estudio que de los informes finales se haga, puedan extraerse datos, conocimientos y experiencias que sirvan para dictar medidas de reordenamiento y ajustes técnicos y administrativos que sean necesarios. Lo señalado entonces lleva a recomendar que se integre una comisión de trabajo con los funcionarios que dirigen las oficinas ejecutoras y direcciones administrativas para que procedan a analizar los informes derivados de las auditorías que el Congreso de la República de Guatemala dispuso en el artículo 24 del decreto 39-2010, y en un plazo prudencial a ser fijado por el Director Ejecutivo, rinda un informe pormenorizado que contenga una serie de recomendaciones para ser implementadas antes de que concluya el primer semestre del año dos mil diecinueve.

**CUARTO:** Invitación a Funcionarios de la institución. El Consejo Consultivo acuerda invitar a una reunión de trabajo al Inspector General, o quien lo sustituya, para el día martes 5 de marzo de 2019 a las ocho horas con treinta minutos, por lo cual se solicita a la Dirección Ejecutiva se sirva realizar la notificación para los efectos correspondientes. **CONVOCATORIA A REUNIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO.** El Presidente, Licenciado César Augusto Conde Rada, convoca a los miembros del Consejo Consultivo a sesión extraordinaria para el día martes doce de febrero de dos mil diecinueve, a las siete horas con quince minutos en la Calzada Roosevelt, trece guión cuarenta y seis, zona siete, RENAP CENTRAL, Ciudad, con objeto de dar seguimiento a temas importantes de la institución. Los miembros del Consejo Consultivo presentes manifiestan 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 ocho hojas tamaño oficio, impresas únicamente en su anverso.



Lic. César Augusto Conde Rada  
Miembro Titular, Presidente  
Asociaciones Empresariales de Comercio,  
Industria y Agricultura



Lic. Arturo Saravia Altolaguirre  
Miembro Suplente  
Asociaciones Empresariales de Comercio,  
Industria y Agricultura



Licda. Silvia Liliana Castillo Martínez  
Miembro Suplente  
Superintendencia de Administración  
Tributaria -SAT-



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

Nº 02991

Dr. Alfredo Antonio Fernández Gradis  
Miembro Titular  
Secretarios Generales de los Partidos Políticos

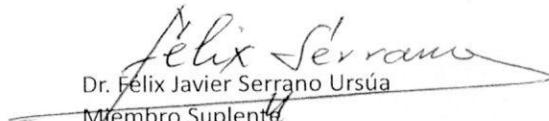


Lic. Alexander Magdonal Escobar Castañón  
Miembro Suplente  
Secretarios Generales de los Partidos Políticos

Lic. Néstor Mauricio Guerra Morales  
Miembro Titular  
Instituto Nacional de Estadística -INE-



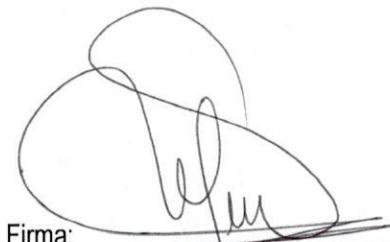
Dr. Félix Javier Serrano Ursúa  
Miembro Suplente  
Rectores de las Universidades  
De la República de Guatemala



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



El infrascrito Secretario del Consejo Consultivo del Registro Nacional de las Personas –RENAP–, CERTIFICA: que las ocho fotocopias que anteceden son auténticas, reproducen fiel y exactamente su original, consistente en Acta número siete guión dos mil diecinueve (7-2019), de la sesión celebrada por el Consejo Consultivo, el día cinco de febrero de dos mil diecinueve. Queda contenida en nueve hojas útiles, las ocho 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 diecinueve de febrero de dos mil diecinueve.

  
Firma: \_\_\_\_\_  
Lic. Mynor Augusto Herrera Lemus  
Secretario

  
Firma: \_\_\_\_\_  
Vo.Bo Lic. César Augusto Conde Rada  
Presidente

