

**ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO**

**DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS**

**NÚMERO CUARENTA Y CUATRO GUIÓN DOS MIL VEINTE (44-2020)**

En la ciudad de Guatemala, siendo las siete horas con quince minutos del diecisiete (17) de noviembre de dos mil veinte (2020), 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 Altolaquirre, 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; **Lic. Maely Cordón Ipiña**, titular por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos; **Licda. Adriana Estévez Clavería**, titular por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria; **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; **Licda. Sabrina María Veliz Castañeda**, suplente por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos; y la **Licda. Silvia Liliana Castillo Martínez**, suplente por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria, 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 cuarenta y tres guión dos mil veinte (43-2020). **SEGUNDO: Informes: 2.1** Oficio ALCC-33-2020, por medio del cual el Asesor Legal presenta análisis al Acuerdo de Directorio número 35-2020 de fecha 5 de noviembre del presente año (publicado en el Diario de Centroamérica el 9 de noviembre), que modificó el artículo 2, numeral 13 del Acuerdo de Directorio número 15-2020 "Tarifario de los Servicios que presta el Registro Nacional de las Personas". **2.2** Oficio AICC-13-2020, por medio del cual el Asesor Informático traslada informe sobre las respuestas remitidas por el Registro Central de las Personas, Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Procesos y Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social a las observaciones, recomendaciones y solicitudes de información realizadas por el Consejo Consultivo en el acta número 31-2020 en seguimiento al funcionamiento de servicios electrónicos que presta el RENAP. **TERCERO: Correspondencia: 3.1** Oficio DE-4591-2020, por medio del cual informan que se atendió por parte de la Subdirección de Recursos Humanos la contratación del Coordinador de Biometría y Grafotecnia del Departamento de Biometría y Grafotecnia. **3.2** Oficio CS-UIP-1103-2020, por medio del cual se informa que el Acta número 40-2020 del Consejo Consultivo, ya se encuentra publicada en la página web institucional. **3.3** Oficio DE-4671-2020, por medio del cual dan respuesta a las recomendaciones de este órgano, relacionadas con la transferencia de conocimiento derivado del Contrato Administrativo 353-2019 "Expansión del Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO- y Soporte Técnico con Garantía de la

Continuidad Operacional para el RENAP". **3.4** Oficio CS-UIP-1125-2020, por medio del cual se informa que el Acta número 41-2020 del Consejo Consultivo, ya se encuentra publicada en el sitio web de la Institución. **3.5** Oficio DE-4734-2020, por medio del cual trasladan informe relacionado a la política institucional en materia de mantenimiento, adquisición y uso de vehículos automotores. **3.6** Oficio DE-4737-2020, por medio del cual trasladan informe de actividades de atención al usuario correspondiente al período comprendido del 27 de octubre al 02 de noviembre 2020. Se aprueba la agenda por unanimidad. **PRIMERO:** Se procede a dar lectura al acta número cuarenta y tres guión dos mil veinte (43-2020). La misma se aprueba por unanimidad. **SEGUNDO: Informes: 2.1** Oficio ALCC-33-2020, por medio del cual el Asesor Legal presenta análisis al Acuerdo de Directorio número 35-2020 de fecha 5 de noviembre del presente año (publicado en el Diario de Centroamérica el 9 de noviembre), que modificó el artículo 2, numeral 13 del Acuerdo de Directorio número 15-2020 "Tarifario de los Servicios que presta el Registro Nacional de las Personas". Se tiene a la vista el análisis presentado por el asesor, quien procede a exponerlo. En el tercer considerando se destaca lo siguiente: "en consideración a que existen personas individuales, entidades públicas o privadas quienes sin fin de lucro utilizan la información estadística para fines académicos, periodísticos, económicos, sociales, culturales, médicos y otros que sirvan para el análisis de políticas públicas con la finalidad de brindar un aporte a la población guatemalteca..." Se prosigue indicando que la exoneración de pago deberán ser aprobadas o denegadas por el Directorio mediante acuerdo y/o resolución, en consecuencia puede ser exonerada la tarifa para ese grupo de personas. Finalmente se hace la modificación adicionando el siguiente párrafo: "Se **EXONERA** a todas aquellas personas individuales, entidades públicas y privadas quienes sin fines de lucro utilicen la información estadística para la toma de decisiones, razones académicas, periodísticas, económicas, sociales, culturales y médicas". En el punto segundo del acta número 19-2015, el Consejo Consultivo realizó las siguientes consideraciones en ocasión del análisis al Acuerdo de Directorio número 28-2015, relativo al tarifario: "Si bien en el capítulo octavo de la Ley del Registro Nacional de las Personas (LRNP), se faculta al Registro Nacional de las Personas (RENAP) a percibir fondos privativos por servicios que preste, se debe de recordar que existen ciertos límites expresados en la misma ley. Los servicios que presta el RENAP son servicios públicos, entre los que se encuentran los enumerados en el artículo 6 de la LRNP, los cuales, según consideraciones hechas por la Corte de Constitucionalidad dentro del expediente 3174-2010 en Opinión Consultiva, se tratan de servicios públicos esenciales y que deben ser prestados a la comunidad en general. Indiscutible es que, por principio, la información que posea el RENAP es pública, pero también es cierto que tal principio tiene aparejadas ciertas excepciones, tal como se establece en los artículos 6 literal j) y 15 literal p) de la LRNP". El Consejo Consultivo, luego de reflexionar sobre el particular acuerda solicitar a la Dirección Ejecutiva, gire sus instrucciones a donde corresponde para que se traslade a este órgano colegiado, los dictámenes u opiniones con el fin de conocer el fundamento utilizado para la emisión del Acuerdo de Directorio No. 35-2020, por medio del cual se modificó el Tarifario de los Servicios que presta el RENAP. Asimismo, se sirva enviar un análisis del impacto financiero que supondrá tal cambio. **2.2** Oficio AICC-13-2020, por medio del cual el Asesor Informático *traslada*

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

Nº 003731

informe sobre las respuestas remitidas por el Registro Central de las Personas, Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Procesos y Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social a las observaciones, recomendaciones y solicitudes de información realizadas por el Consejo Consultivo en el acta número 31-2020 en seguimiento al funcionamiento de servicios electrónicos que presta el RENAP. Se tiene a la vista el informe presentado por el asesor del que se resalta lo siguiente. Derivado del ámbito de competencia de cada Dirección se remitió la siguiente información:

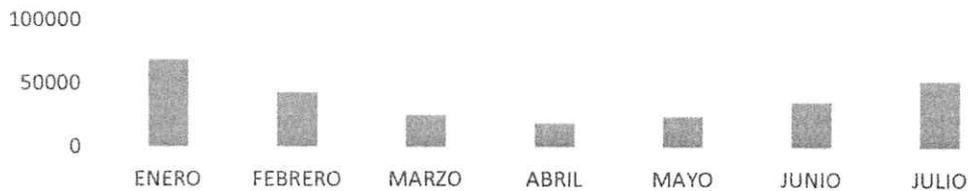
- a) **Gire sus instrucciones a donde corresponde, para que los archivos digitales formato Microsoft Excel "Certificados servicios electrónicos 01 enero al 24 junio 2020.xlsx" y "DPI servicios electrónicos 01 enero al 24 junio 2020.xlsx" que no fueron adjuntados al oficio DE-2783-2020, sean trasladados.**

Se recibió un CD trasladado por parte de la Dirección de Informática y Estadística que contiene la información requerida.

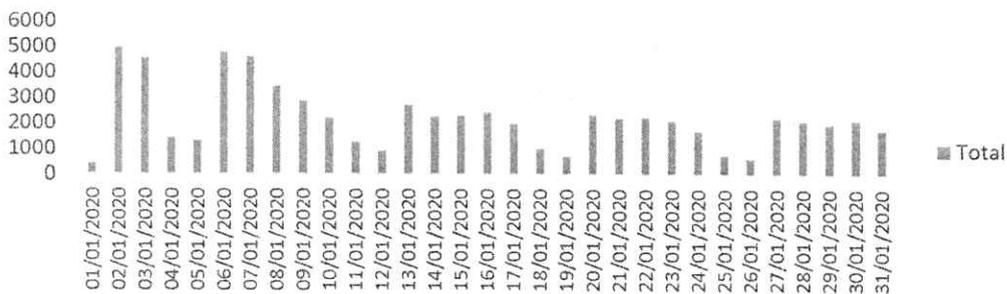
**RESUMEN DE TRAMITES ENERO - AGOSTO 2020**

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
TRAMITES	68,874	43,659	25,644	19,402	24,693	35,952	52,702	1,100

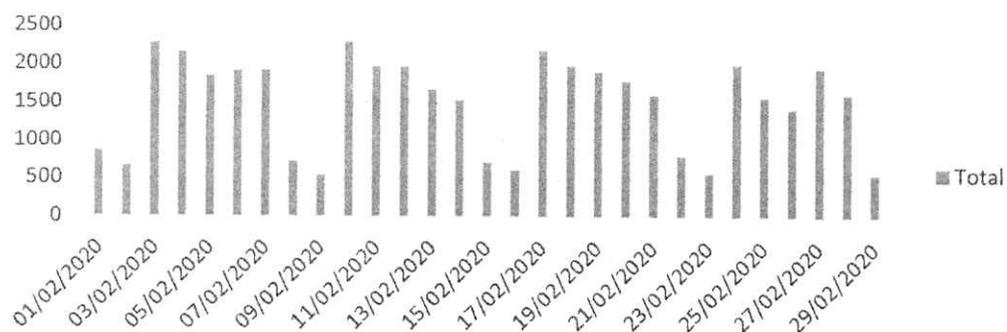
**TRAMITES**



**Enero 2020**



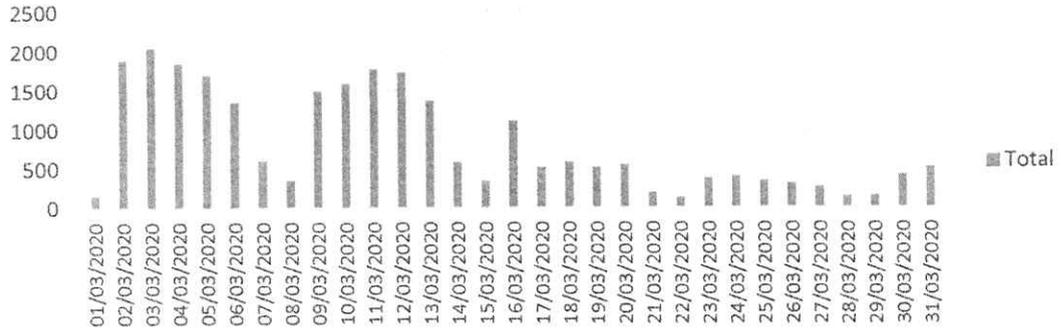
**Febrero 2020**



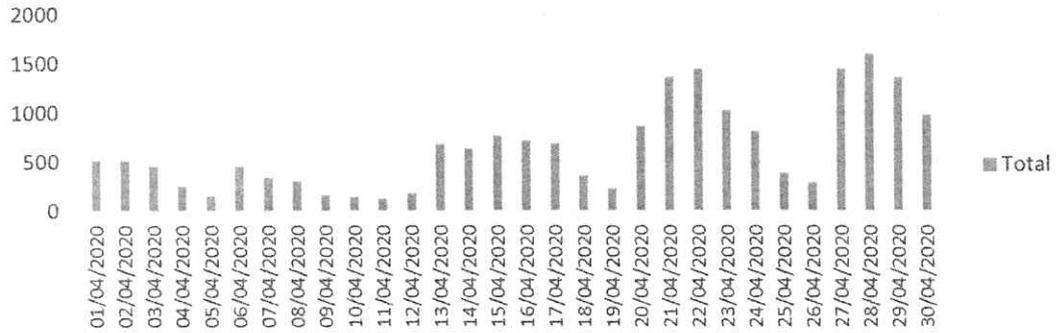
**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
CONSEJO CONSULTIVO  
LIBRO DE ACTAS**

Nº 003732

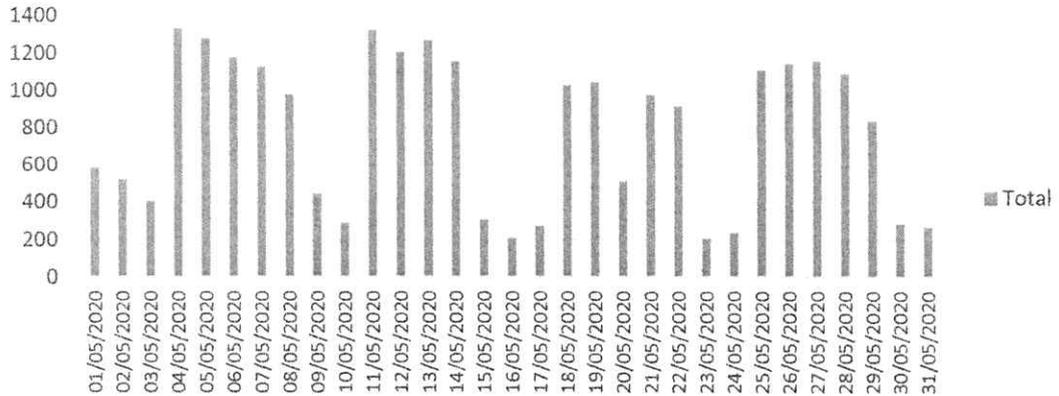
Marzo 2020



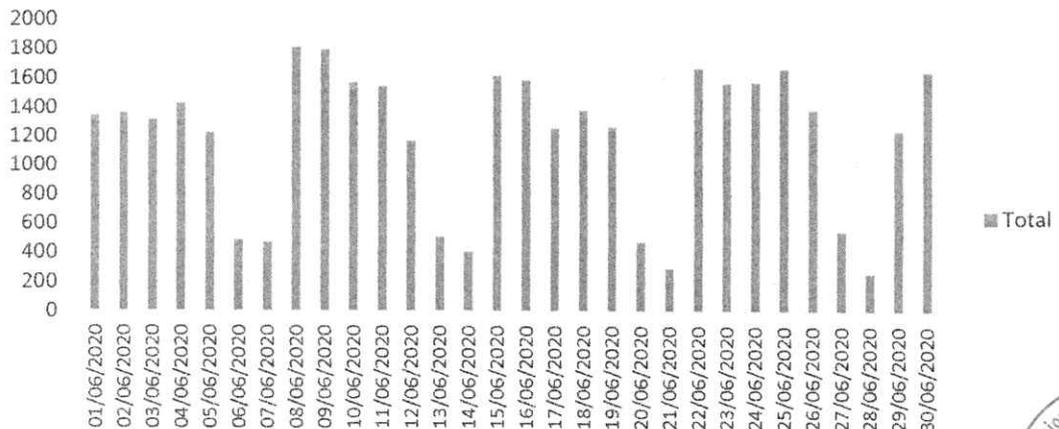
Abril 2020

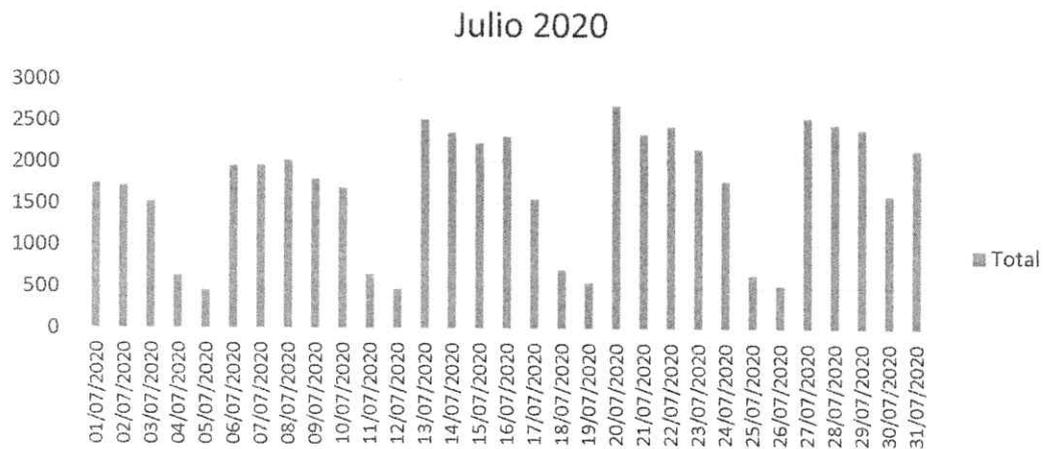


Mayo 2020



Junio 2020





- b) *De acuerdo con el informe se han implementado más cambios al sistema por medio de DERCAS, mismos que según lo descrito muestran mensajes más oportunos y que pueden ayudar a mejorar el flujo de las solicitudes de reposición del DPI, sin embargo, ante las pruebas realizadas, se recomienda efectuar baterías de pruebas para validar que los DERCAS descritos estén aplicados correctamente.*

La Dirección de Informática y Estadística informa que procedió a realizar las pruebas correspondientes respecto a las solicitudes de reposición de DPI en el sistema E-PORTAL, encontrando en las pruebas realizadas todos los mensajes de acuerdo con lo solicitado en los diferentes Documentos de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software -DERCAS-.

- c) *Que los cambios de nombre o apellidos en los que se sustituyeron mayúsculas por minúsculas o viceversa, no sean considerados como motivo de rechazo, lo que evitaría que las personas afectadas acudan personalmente a oficinas de RENAP a realizar trámites, facilitando el uso de los servicios electrónicos.*

Indican que de forma coordinada, la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social y el Registro Central de las Personas se encuentran en la fase de análisis para la elaboración del Documento de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software -DERCAS-, con el objeto de validar la información sin importar el uso de minúsculas y/o mayúsculas, y que esto no sea considerado motivo de rechazo, facilitando así el uso de los servicios electrónicos.

- d) *Para hacer uso de servicios electrónicos también se recomienda analizar la opción en la que los usuarios puedan realizar depósito a cuenta de banco a nombre del RENAP y luego utilizar esa boleta en la solicitud de certificaciones o reposiciones de DPI (por medio de servicios electrónicos). Lo anterior con el objeto de ampliar la cantidad de usuarios que puedan hacer uso de las herramientas electrónicas, debido a que no todas las personas cuentan con una tarjeta de crédito o débito y que para estos casos se cobre la misma tarifa que aplica al hacerlo personalmente en oficinas registrales del RENAP.*

Al respecto se informa que a través del DERCAS 86-2020 se solicitó a la Dirección de Informática y Estadística hacer uso de las herramientas electrónicas, a través de realizar un depósito a cuenta bancaria a nombre del RENAP; actualmente dicho requerimiento se encuentra en desarrollo por parte de la Dirección de Informática y Estadística, el seguimiento correspondiente está a cargo de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

- e) *Tomando en cuenta que se indicó que técnicamente es viable realizar solicitudes de terceros con variables diferentes al CUI, se exhorta al Registrador Central de las Personas a requerir las mejoras al Portal de Servicios Electrónicos, ayudando con esto a que se puedan realizar solicitudes de certificaciones con variables que identifiquen a la persona (tercero), contribuyendo con esto al incremento de las solicitudes recibidas por la vía electrónica.*



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

Nº 003734

Se indica que de forma coordinada, la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social y El Registro Central de las Personas se encuentran en fase de análisis para la elaboración de DERCAS, con el objeto de establecer los campos de búsqueda que son necesarios para cada uno de los eventos que se encuentran registrados en SIRECI (dado que no todos los eventos requieren los mismos campos).

**f) *Asumiendo que las reposiciones de DPI no incrementan la fecha de vencimiento del documento, es importante que se someta a un análisis profundo las consideraciones por las que se rechazan las solicitudes de reposición de DPI para aquellos casos en que la fotografía capturada en su oportunidad no supera los criterios de control de calidad actualmente vigentes, dado que el documento producido es una copia idéntica del documento emitido por el RENAP, el cual cumplió con los requisitos establecidos en su momento; además considerando que el DPI deberá ser renovado cuando llegue la fecha de expiración, es parecer de los miembros de este órgano colegiado que se debe permitir la reimpresión exacta del documento entregado.***

La Dirección de Procesos informa que se implementó (en la actualidad) una nueva herramienta que utiliza la Jefatura de Control de Calidad de la Dirección de Procesos, para que en las solicitudes que se realizaron entre el año 2009 y 2014 se realice un análisis de la fotografía, para apoyar a los usuarios finales y que puedan realizar su proceso de reposición a través del portal web. Informan que para realizar una reposición exacta de la solicitud de DPI anterior donde la fotografía pasó los controles correspondientes y que actualmente se considera no procedente (ejemplo de inconvenientes: cabello en el rostro, posición de persona incorrecta, fondo de fotografía muy oscuro), al aceptar esa fotografía así, se corre el riesgo de que en algún momento el usuario pueda reclamar y solicitar una reposición de esa solicitud sin efectuar el pago, eso causaría que el RENAP se haga responsable del pago, sería una pérdida para la institución por un documento impreso sin los controles de calidad actuales. Adicionalmente informan que a través del Dictamen Legal número DAL-SAL-DALDCDA-240-2018 de fecha 19 de septiembre de 2018, se dictamina que no es procedente entregar a los usuarios el DPI cuando este tenga inconsistencias en la fotografía. Por lo cual, para evitar cualquier problema a futuro con los usuarios y alguna demanda contra el RENAP, se decidió crear una herramienta que permite realizar una validación previa al pago del servicio, la cual consiste en verificar si la fotografía de la solicitud de DPI anterior cumple los requisitos de control de calidad, lo cual coadyuva a realizar el proceso de reposición del DPI en línea sin inconvenientes.

**g) *La Institución debe estar preparada para atender desde enero del próximo año la afluencia masiva de personas que se espera acudirán a las oficinas del RENAP a solicitar la renovación del DPI, dado que actualmente es aceptado el DPI expirado a raíz de las reformas legales que priorizan el distanciamiento social y programas sociales.***

Al respecto, se informa que el RENAP para atender la alta demanda de usuarios en los meses de mayor afluencia, activa el Protocolo para la atención, en temporadas de alta demanda de los servicios del RENAP, el cual fue aprobado por medio de Acuerdo de Dirección Ejecutiva 094-2019 de fecha 19 de marzo de 2019. Dentro de las acciones que se implementan de conformidad con el punto 8 del Protocolo para atención, en temporada alta están las siguientes:

- Traslado temporal de personal.
- Puntos de servicio temporales.
- Priorización de puntos de atención a través de las Unidades Móviles.
- Ampliación de horarios de atención.



Por otra parte, indican que es importante mencionar que en la actualidad se encuentra en proceso de análisis y aprobación el documento Plan de enrolamiento del Documento Personal de Identificación -DPI- Post Pandemia COVID-19, el cual tiene por objeto implementar estrategias que permitan garantizar el servicio a los usuarios que requieren el DPI por primera vez, renovación o reposición; asimismo, contar con la capacidad tecnológica y humana para atender la afluencia de usuarios que se estima aumentará cuando se normalicen las actividades, derivado de la situación provocada por COVID-19. Dentro de las estrategias se encuentran:

- Ampliación de horario de atención a nivel nacional
  - o Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas
  - o Sábados de 08:00 a 13:00 horas
- Centro Temporal de Identificación en el municipio y departamento de Guatemala y otros lugares de mayor afluencia (no se indica cuáles) de 06:00 a 20:00 horas de lunes a domingo por un período de 03 a 06 meses, según la necesidad de los usuarios.

*NOTA: Indican que este plan se dará a conocer cuando sea debidamente aprobado.*

El Consejo Consultivo, después de analizar la información expuesta, procede a realizar las siguientes consideraciones, observaciones y recomendaciones: **A)** Se refleja una reducción de solicitudes registradas en los servicios electrónicos durante los meses de marzo, abril y mayo 2020. **B)** En los servicios electrónicos la mayoría de las certificaciones solicitadas corresponden a "Certificado de nacimiento de libro" y a "Certificado de nacimiento de sistema". **C)** En los datos requeridos correspondientes a solicitudes realizadas por medio de los servicios electrónicos de enero a agosto 2020, no se puede diferenciar cuáles ingresan por el sitio web y cuáles por medio de la App (aplicación instalada en dispositivos móviles), por lo que se solicita trasladar de nuevo la información separando las cifras que ingresan por la App (instalada en dispositivos móviles) y las procesadas en el sistema web (eportal.renap.gob.gt). **D)** Debido a que en ocasiones se ha observado que el sitio web muestra mensajes de no disponibilidad del servicio, se recomienda se implemente un servicio de monitoreo de disponibilidad del sitio web de servicios electrónicos, para determinar si el sistema permite el ingreso (login) de usuarios y realizar solicitudes. Adicionalmente, es importante monitorear el hardware y software que permite al público visualizar la página web institucional (renap.gob.gt), esto debido a que en ocasiones se observan mensajes de error del proxy que impide ver contenido del sitio, indicando que el sitio web no está disponible. **E)** Con relación a la atención al público, existen trámites que únicamente se pueden realizar de forma presencial (Ej. Captura de datos biométricos); sin embargo, es importante que el RENAP enfoque sus esfuerzos para acercarse a las personas interesadas por medio de los servicios electrónicos, además de ampliar la búsqueda de eventos por más variables y no únicamente el CUI. **F)** Se recomienda a la Dirección Ejecutiva dar seguimiento a los DERCAS que permitirán a los usuarios realizar el pago de solicitudes en el portal de servicios electrónicos por medio de depósitos bancarios. **TERCERO: Correspondencia: 3.1** Oficio DE-4591-2020, por medio del cual informan que

se atendió por parte de la Subdirección de Recursos Humanos la contratación del Coordinador de Biometría y Grafotecnia del Departamento de Biometría y Grafotecnia. Se procede a dar lectura al oficio identificado. El Consejo Consultivo se da por enterado de las acciones implementadas para atender la recomendación en su momento emitida. **3.2** Oficio CS-UIP-1103-2020, por medio del cual se informa que el Acta número 40-2020 del Consejo Consultivo, ya se encuentra publicada en la página web institucional. Se procede a dar lectura al oficio identificado. El Consejo Consultivo se da por enterado. **3.3** Oficio DE-4671-2020, por medio del cual dan respuesta a las recomendaciones de este órgano, relacionadas con la transferencia de conocimiento derivado del Contrato Administrativo 353-2019 "Expansión del Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO- y Soporte Técnico con Garantía de la Continuidad Operacional para el RENAP". Se procede a dar lectura al oficio identificado. El Consejo Consultivo se da por enterado de las acciones implementadas para atender la recomendación en su momento emitida. **3.4** Oficio CS-UIP-1125-2020, por medio del cual se informa que el Acta número 41-2020 del Consejo Consultivo, ya se encuentra publicada en el sitio web de la Institución. Se procede a dar lectura al oficio identificado. El Consejo Consultivo se da por enterado. **3.5** Oficio DE-4734-2020, por medio del cual trasladan informe relacionado a la política institucional en materia de mantenimiento, adquisición y uso de vehículos automotores. Se procede a dar lectura al oficio identificado. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor financiero para su análisis y posterior entrega de informe. **3.6** Oficio DE-4737-2020, por medio del cual trasladan informe de actividades de atención al usuario correspondiente al período comprendido del 27 de octubre al 02 de noviembre 2020. Se procede a dar lectura al oficio identificado. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor informático para su análisis y posterior entrega de informe. **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 veinticuatro de noviembre de dos mil veinte, 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 llevar a cabo la reunión de trabajo con el Jefe de atención al usuario. 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 con quince minutos después de su inicio y que la presente acta está contenida en nueve 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 Calvillo Calderón  
Miembro Suplente  
Asociaciones Empresariales de Comercio,  
Industria y Agricultura

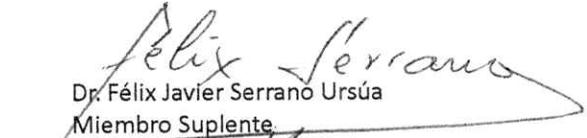


**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
CONSEJO CONSULTIVO  
LIBRO DE ACTAS**

Nº 003737



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



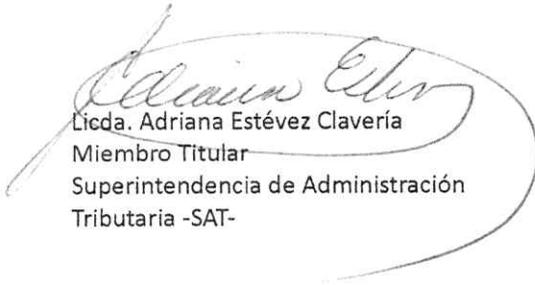
Dr. Félix Javier Serrano Ursúa  
Miembro Suplente  
Rectores de las Universidades  
De la República de Guatemala



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



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



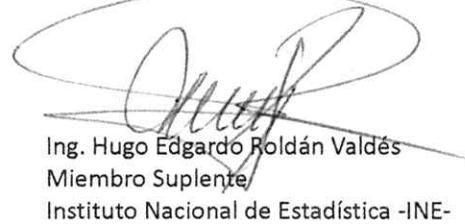
Licda. Adriana Estévez Clavería  
Miembro Titular  
Superintendencia de Administración  
Tributaria -SAT-



Licda. Silvia Lilibian Castillo Martínez  
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-



El infrascrito Secretario del Consejo Consultivo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, CERTIFICA: que las nueve fotocopias que anteceden son auténticas, reproducen fiel y exactamente su original, consistente en Acta número cuarenta y cuatro guión dos mil veinte (44-2020), de la sesión celebrada por el Consejo Consultivo, el día diecisiete de noviembre de dos mil veinte. Queda contenida en diez hojas útiles, las nueve 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 veinticuatro de noviembre de dos mil veinte.

Firma:   
Lic. Abel Francisco Cruz Calderón  
Secretario

Firma:   
Vo.Bo Lic. Arturo Saravia Altolaquirre  
Presidente

