

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
GUATEMALA, C.A.**

**ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-657-2022
EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la literal a) del artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las entidades autónomas actúan por delegación del Estado, y que tienen como una de las obligaciones el coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan; y de conformidad con lo regulado en los artículos 1 y 8 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, se crea el Registro Nacional de las Personas, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones; son órganos del Registro: a) Directorio; b) Director Ejecutivo; c) Consejo Consultivo; d) Oficinas Ejecutoras; e) Direcciones Administrativas.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 19, 20 literales a) y m) y 31 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo es el superior jerárquico administrativo, quien ejerce la representación legal y es el encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad; son funciones del Director Ejecutivo, cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Institución, así como las leyes y reglamentos; y todas aquellas que sean necesarias para que la Institución alcance plenamente sus objetivos; siendo el Registro Central de las Personas la dependencia encargada de centralizar la información relativa a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas, de la organización y mantenimiento del archivo central y administra la base de datos del país. Para el efecto, elaborará y mantendrá el registro único de las personas naturales y la respectiva asignación del código único de identificación; asimismo enviará la información aprobada o improbada a donde corresponda, para la emisión del documento personal de identificación o para iniciar el proceso de revisión. Tendrá a su cargo los Registros Civiles de las Personas que establezca el Directorio en todos los municipios de la República, así como los adscritos a las oficinas consulares y el Registro de Ciudadanos.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 24, 26, 27, 30, 31 y 32 del Acuerdo de Directorio número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, el Registro Central de las Personas tiene a su cargo: el Registro Civil de las Personas, que planifica, dirige, coordina, controla y evalúa las actividades registrales y administrativas que se desarrollan en los Registros Civiles de las Personas; el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, que tiene a cargo todas las actividades que se relacionan con la atención al migrante y servicios que el RENAP preste en el

territorio nacional o en el extranjero; el Departamento de Archivo Central, que tiene carácter nacional, central e histórico, encargado de resguardar y ejercer control sobre la organización y mantenimiento de los acervos documentales relacionados a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas y de la conservación a largo plazo del fondo documental transferido por las municipalidades de toda la República de Guatemala; el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, que elabora el listado de las personas mayores de edad, y de todas las actividades relacionadas con el control de datos registrales, así como la verificación de la información del Documento Personal de Identificación cuando corresponda; el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, que planifica, coordina, dirige, controla y evalúa la adecuada atención y servicio a las personas de manera presencial o mediante los medios o vías de comunicación diseñadas para el efecto, respecto a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas, así como lo referente al Documento Personal de Identificación. Asimismo, conforme el artículo 82 del Reglamento citado, el Director Ejecutivo aprobará los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del RENAP.

CONSIDERANDO:

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó la aprobación del "PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS", Versión 02, del Registro Central de las Personas del Registro Nacional de las Personas, para que sirva de apoyo y orientación para responder ante la interrupción de los servicios mediante la implementación de acciones que permitan restablecer las funciones necesarias para el normal funcionamiento y operatividad del Registro Central de las Personas.

POR TANTO:

Con base en lo considerado, normas legales citadas y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 153 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 8, 19, 20 literales a) y m) 31 y 43 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 24, 26, 27, 30, 31, 32, 82 y 84 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-

ACUERDA:

Artículo 1. APROBAR bajo la estricta responsabilidad del Registro Central de las Personas, el contenido formulado por dicho Registro dentro del documento denominado "PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS", Versión 02, del Registro Central de las Personas, del Registro Nacional de las Personas.

Artículo 2. Se derogan todas las disposiciones anteriores que regulen la materia o que se opongan al presente Manual.

Artículo 3. Se instruye a las Direcciones involucradas, para que una vez se encuentre notificado el presente acuerdo, se realicen las diligencias necesarias a efecto de hacer posible la ejecución del mismo.

Artículo 4. Notifíquese a todas las Oficinas Ejecutoras, Direcciones Administrativas y Dependencias de Apoyo del Director Ejecutivo del RENAP, por medio de la Secretaría General de la Institución.

Artículo 5. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Dado en la ciudad de Guatemala, el cuatro de noviembre de dos mil veintidós



DOCTOR RODOLFO ESTUARDO ARRIAGA HERRERA
DIRECTOR EJECUTIVO

A handwritten signature or set of initials, possibly "G. / Z.", located at the bottom right of the page.

SECRETARÍA GENERAL

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN:

En la Ciudad de Guatemala, el diez de noviembre del año dos mil veintidós, siendo las diez horas con cincoenta y seis minutos, constituido en: Calzada Roosevelt trece guion cuarenta y seis zona siete, Sede del RENAP, **Ciudad de Guatemala.**

NOTIFICADO A: DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO, El contenido de la Resolución de Dirección Ejecutiva número DE guion seiscientos cincuenta y siete guion dos mil veintidós (DE-657-2022) del Registro Nacional de las Personas RENAP, de fecha cuatro de noviembre del año dos mil veintidós por este medio hago la cédula de notificación a: Cecylin Morales, haciéndole entrega de la copia de ley que consta(n) de UN folio(s) y quien de enterado si firma.


Lic. Jorge Alejandro Pinto Ruiz
Secretaría General

Registro Nacional de las Personas

RENAP
RECIBIDO
19 NOV 2022
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

FIRMA:

HORA:

10:56



REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS

PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS


RENAP
Registro Nacional de las Personas
Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas -RENAP-
Guatemala, Guatemala


RENAP
Director de Gestión y Control Interno
Dirección de Gestión y Control Interno
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala



RENAP
Licda. María Licet Morán Aldana
Jefe de Ciudadanía y Control de Datos Registrales
Registro Central de las Personas
SEDE DEL RENAP, Guatemala, Guatemala


RENAP
Caren Orllia Guzmán Sagastume
Registrador Central de las Personas
Registro Central de las Personas
SEDE DEL RENAP, Guatemala, Guatemala


RENAP
Licda. Gabriela Guerrero Hernández
Jefe de Atención al Migrante y
Servicios en el Extranjero
Registro Central de las Personas
SEDE DEL RENAP, Guatemala, Guatemala


RENAP
Licda. Mónica Renée Recinos Casanova
Subdirector de Apoyo Registral
Registro Central de las Personas
SEDE DEL RENAP, Guatemala, Guatemala



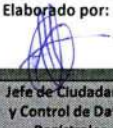
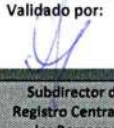
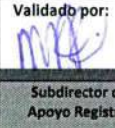
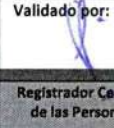
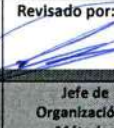
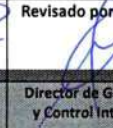
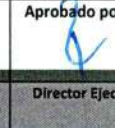

RENAP
Lic. Rafael Arturo Andrade Barillas
Jefe de Registro Civil de las Personas
Registro Central de las Personas
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala


RENAP
Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez
Jefe de Organización y Métodos
Dirección de Gestión y Control Interno
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	DOC-05-01-2022
VERSIÓN:	02

Contenido

1.	Objetivo.....	4
2.	Campo de aplicación.....	4
3.	Base legal	4
4.	Monitoreo y seguimiento	4
5.	Plan de Contingencia del Departamento de Registro Civil de las Personas	5
5.1.	Análisis de los servicios	5
5.2.	Análisis de riesgos	6
5.3.	Análisis de impacto de los riesgos	7
5.4.	Análisis de riesgo e impacto.....	8
5.5.	Acciones de mitigación	9
5.6.	Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias.....	22
5.7.	Mantenimiento y pruebas	25
5.8.	Matriz de contactos internos	26
5.9.	Matriz de escalamiento	27
6.	Plan de Contingencia del Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	28
6.1.	Análisis de los servicios	28
6.2.	Análisis de riesgos	28
6.3.	Análisis de impacto de los riesgos	29
6.4.	Análisis de riesgo e impacto.....	29
6.5.	Acciones de mitigación	29
6.6.	Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias.....	37
6.7.	Mantenimiento y pruebas.....	38
6.8.	Matriz de contactos internos	39
6.9.	Matriz de escalamiento	40
7.	Plan de Contingencia del Departamento de Archivo Central.....	41
7.1.	Análisis de los servicios	41
7.2.	Análisis de riesgos	41

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo



REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	DOC-05-01-2022
VERSIÓN:	02
PÁGINA:	Página 3 de 71

**PLAN DE CONTINGENCIAS DEL
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS**

7.3.	Análisis de impacto de los riesgos	41
7.4.	Análisis de riesgo e impacto.....	42
7.5.	Acciones de mitigación	42
7.6.	Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias.....	44
7.7.	Mantenimiento y pruebas	46
7.8.	Matriz de contactos internos	46
7.9.	Matriz de escalamiento	47
8.	Plan de Contingencia del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	48
8.1.	Análisis de los servicios	48
8.2.	Análisis de riesgos	48
8.3.	Análisis de impacto de los riesgos	49
8.4.	Análisis de riesgo e impacto.....	49
8.5.	Acciones de mitigación	50
8.6.	Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias.....	53
8.7.	Mantenimiento y pruebas	55
8.8.	Matriz de contactos internos	56
8.9.	Matriz de escalamiento	57
8.10.	Matriz de contactos externos	57
9.	Plan de Contingencia del Departamento de Atención y Servicio al Usuario	58
9.1.	Análisis de los servicios	58
9.2.	Análisis de riesgos	58
9.3.	Análisis de impacto de los riesgos	59
9.4.	Análisis de riesgo e impacto.....	60
9.5.	Acciones de mitigación	60
9.6.	Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias.....	67
9.7.	Mantenimiento y pruebas	68
9.8.	Matriz de contactos internos	69
9.9.	Matriz de escalamiento	70
	Control de cambios	71

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

1. Objetivo

Disponer de un documento de apoyo y orientación para responder ante la interrupción de los servicios mediante la implementación de acciones que permitan restablecer las funciones necesarias para el normal funcionamiento y operatividad del Registro Central de las Personas.

2. Campo de aplicación


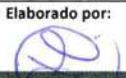
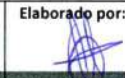

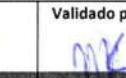
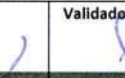
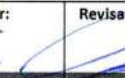
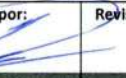
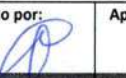
El presente documento es de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores del Departamento de Registro Civil de las Personas, Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, Departamento de Archivo Central, Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y Departamento de Atención y Servicio al Usuario, mismos que pertenecen al Registro Central de las Personas.

3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 74-2013 del Registro Nacional de las Personas, el cual establece la clasificación y denominaciones: Sede, Oficinas y Oficinas Auxiliares del RENAP.
- Acuerdo de Directorio número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.

4. Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad del presente documento, los jefes de los departamentos considerados en el mismo, los subdirectores y el Registrador Central de las Personas deberán solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.










Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

5. Plan de Contingencia del Departamento de Registro Civil de las Personas

5.1. Análisis de los servicios

Los servicios críticos brindados por el Departamento de Registro Civil de las Personas se detallan a continuación:

Servicios críticos brindados por el Departamento		
ID	Servicio	Descripción del servicio
1	Actividades registrales en horario diurno	Inscripción de los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás hechos y actos que modifiquen el estado civil y la capacidad civil de las personas naturales, incluyendo las resoluciones judiciales y extrajudiciales; así como, la emisión de las certificaciones y constancias que consten en el RENAP y la captura de datos para la emisión del DPI y su entrega, en la Sede, Oficinas u Oficinas Auxiliares del RENAP.
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Inscripción de los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás hechos y actos que modifiquen el estado civil y la capacidad civil de las personas naturales, incluyendo las resoluciones judiciales y extrajudiciales; así como, la emisión de las certificaciones y constancias que consten en el RENAP y la captura de datos para la emisión del DPI y su entrega, en horario nocturno, asuetos y feriados en la Sede, Oficinas u Oficinas Auxiliares del RENAP.
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Inscripción de los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás hechos y actos que modifiquen el estado y la capacidad civil de las personas naturales, incluyendo las resoluciones judiciales y extrajudiciales; así como, la emisión de las certificaciones y constancias que consten en el RENAP y la captura de datos para la emisión del DPI y su entrega, a través de las unidades móviles del Registro Civil de las Personas.







Elaborado por: 	Elaborado por: 	Elaborado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Aprobado por: 
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

5.2. Análisis de riesgos

Los riesgos se establecen de acuerdo con los servicios críticos identificados, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Riesgo
1	Actividades registrales en horario diurno	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales
		Interrupción de la conectividad
		Interrupción de la energía eléctrica
		Falta de trabajadores
		Falta de insumos
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo
		Crisis sanitaria ¹
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales
		Interrupción de la conectividad
		Interrupción de la energía eléctrica
		Falta de trabajadores
		Falta de insumos
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo
		Crisis sanitaria
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales
		Interrupción de la conectividad
		Falta de trabajadores
		Falta de insumos
		Desperfectos mecánicos al vehículo
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo
		Crisis sanitaria

¹ Crisis sanitaria: situación grave, repentina, inusual o inesperada que, originada en un factor de riesgo sanitario común, provoca la enfermedad en un número inusualmente alto de individuos de una población simultáneamente.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

5.3. Análisis de impacto de los riesgos

Los riesgos se clasifican en los niveles BAJO, MEDIO o ALTO de acuerdo con el análisis del impacto, los cuales se detallan a continuación:

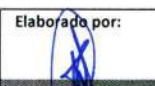
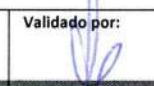
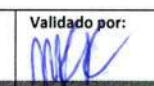
ID	Servicio	Riesgo	Impacto
1	Actividades registrales en horario diurno	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto
		Interrupción de la conectividad	Alto
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto
		Falta de trabajadores	Alto
		Falta de insumos	Alto
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto
		Crisis sanitaria	Alto
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto
		Interrupción de la conectividad	Alto
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto
		Falta de trabajadores	Alto
		Falta de insumos	Alto
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto
		Crisis sanitaria	Alto
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto
		Interrupción de la conectividad	Alto
		Falta de trabajadores	Alto
		Falta de insumos	Alto
		Desperfectos mecánicos al vehículo	Medio
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto
		Crisis sanitaria	Alto

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

5.4. Análisis de riesgo e impacto

De acuerdo con el análisis del impacto y la capacidad de respuesta, se establece si el riesgo es posible mitigarlo, lo cual se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Mitigable
1	Actividades registrales en horario diurno	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto	Si
		Interrupción de la conectividad	Alto	Si
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	Si
		Falta de trabajadores	Alto	Si
		Falta de insumos	Alto	Si
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto	Si
		Crisis sanitaria	Alto	Si
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto	Si
		Interrupción de la conectividad	Alto	Si
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	Si
		Falta de trabajadores	Alto	Si
		Falta de insumos	Alto	Si
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto	Si
		Crisis sanitaria	Alto	Si
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto	Si
		Interrupción de la conectividad	Alto	Si
		Falta de trabajadores	Alto	Si
		Falta de insumos	Alto	Si
		Desperfectos mecánicos al vehículo	Medio	Si
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto	Si
		Crisis sanitaria	Alto	Si

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo



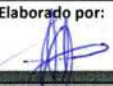



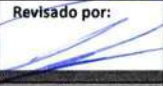
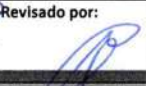

5.5. Acciones de mitigación

Acorde a la capacidad del Departamento de Registro Civil de las Personas, se presentan las acciones de contingencia a seguir para mitigar el riesgo:










ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades registrales en horario diurno	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el alcance geográfico del inconveniente. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 3. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Gestor de Registro Civil y/o a los delegados departamentales correspondientes. 4. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 5. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y Registrador Central de las Personas. 6. Ejecutar procedimientos manuales de aquellos procesos que lo permitan. 7. Informar a los usuarios sobre los puntos de atención del RENAP en los que se están brindando los servicios sin inconvenientes.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades registrales en horario diurno	Interrupción de la conectividad	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el alcance geográfico del inconveniente. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 3. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Gestor de Registro Civil y/o a los delegados departamentales correspondientes. 4. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 5. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y Registrador Central de las Personas. 6. Ejecutar procedimientos manuales de aquellos procesos que lo permitan. 7. Informar a los usuarios sobre los puntos de atención del RENAP en los que se están brindando los servicios sin inconvenientes. 8. Se podrán suspender los servicios hasta restablecer los sistemas, únicamente si la interrupción de la conectividad afecta a todas las Oficinas del RENAP.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades registrales en horario diurno	Interrupción de la energía eléctrica	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de corte de suministro eléctrico, la planta de energía eléctrica se activará automáticamente (en el caso de la Sede del RENAP, el seguimiento será efectuado por el Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos). 2. Apagar los equipos, aparatos y dispositivos que no estén relacionados con la atención y servicio al usuario. 3. Controlar el nivel de combustible de la planta eléctrica para su correcto funcionamiento. 4. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Gestor de Registro Civil y/o a los delegados departamentales correspondientes. 5. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 6. Ejecutar procedimientos manuales de aquellos procesos que lo permitan. 7. Informar a los usuarios sobre los puntos de atención del RENAP en los que se están brindando los servicios sin inconvenientes.
		Falta de trabajadores	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar a los trabajadores a efecto de continuar con la prestación de los servicios a los usuarios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a los delegados departamentales y/o al Gestor de Registro Civil correspondiente. 3. Realizar las gestiones necesarias para el traslado temporal de trabajadores de otras Oficinas del RENAP.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades registrales en horario diurno	Falta de insumos	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir los insumos necesarios a través de los medios de compra y contratación que corresponda. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Gestor de Registro Civil y/o a los delegados departamentales correspondientes. 3. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 4. Solicitar insumos de las Oficinas del RENAP aledañas. 5. Solicitar por medio de oficio a la Dirección Administrativa, el abastecimiento de los insumos necesarios.
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Gestor de Registro Civil y/o a los delegados departamentales correspondientes. 3. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 4. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y Registrador Central de las Personas. 5. Ejecutar procedimientos manuales en los procesos que lo permitan. 6. De persistir el inconveniente, establecer el alcance geográfico.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades registrales en horario diurno	Crisis sanitaria	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas de la situación presentada. 2. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas o Subdirector de Apoyo Registral y/o Registrador Central de las Personas. 3. Establecer el alcance geográfico. 4. Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, información sobre la crisis sanitaria existente y sobre los protocolos a seguir para la contención del contagio y propagación. 5. Requerir a la Dirección Administrativa los insumos para la adecuada atención y protección de los trabajadores. Asimismo, que se efectúen las acciones necesarias para desinfectar las áreas de trabajo y/o exterminación de plagas según corresponda. 6. Implementar los protocolos de atención y servicio para la contención del contagio y propagación, de conformidad con las directrices de las autoridades de salud (lo cual podría implicar, modificaciones de horarios, priorización de servicios, cantidad de usuarios a atender y cierre total o parcial de la Sede, Oficinas u Oficinas Auxiliares del RENAP).

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo


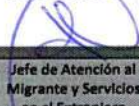

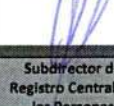
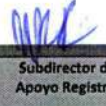
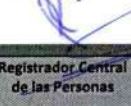
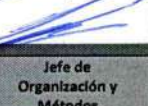


ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades registrales en horario diurno	Crisis sanitaria	Alto	7. Informar a Dirección Ejecutiva sobre los resultados de la implementación de los protocolos de atención y servicio. 8. Requerir apoyo de la Dirección Administrativa para garantizar la seguridad e integridad de los trabajadores, velando porque los usuarios cumplan con las disposiciones de las autoridades de salud y protocolos autorizados. 9. Cuando sea necesario, solicitar a la Dirección de Presupuesto las modificaciones presupuestarias para implementar las acciones de mitigación del riesgo correspondientes.
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto	1. Establecer el alcance geográfico del inconveniente. 2. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario del inconveniente. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o Registrador Central de las Personas. 4. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Interrupción de la conectividad	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el alcance geográfico del inconveniente. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 3. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Gestor de Registro Civil y/o a los delegados departamentales correspondientes. 4. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 5. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. 6. Ejecutar procedimientos manuales de aquellos procesos que lo permitan. 7. Informar a los usuarios sobre los puntos de atención del RENAP en los que se están brindando los servicios sin inconvenientes. 8. Se podrán suspender los servicios hasta restablecer los sistemas, únicamente si la interrupción de la conectividad afecta a todas las Oficinas del RENAP.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

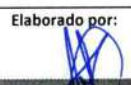
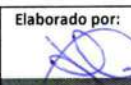

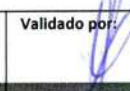
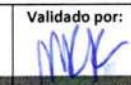
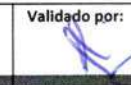
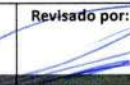
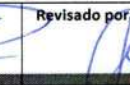

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Interrupción de la energía eléctrica	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de corte de suministro eléctrico, la planta de energía eléctrica se activará automáticamente. 2. Apagar los equipos, aparatos y dispositivos que no estén relacionados con la atención y servicio al usuario. 3. Controlar el nivel de combustible de la planta eléctrica para su correcto funcionamiento. 4. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a los delegados departamentales. 5. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente.
		Falta de trabajadores	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar a los trabajadores a efecto de continuar con la prestación de los servicios a los usuarios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 3. Realizar las gestiones necesarias para el traslado temporal de trabajadores de otras Oficinas del RENAP.
		Falta de insumos	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir los insumos necesarios a través de los medios de compra y contratación que corresponda. 2. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 3. Trasladar insumos de las Oficinas del RENAP aledañas.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos feriados y	Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Gestor de Registro Civil y/o a los delegados departamentales. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Civil de las Personas y/o al Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. 4. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios.
		Crisis sanitaria	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas de la situación presentada. 2. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas o Subdirector de Apoyo Registral y/o Registrador Central de las Personas. 3. Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, información sobre la crisis sanitaria existente y sobre los protocolos a seguir para la contención del contagio y propagación.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo







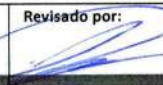


ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Crisis sanitaria	Alto	<p>4. Requerir a la Dirección Administrativa los insumos para la adecuada atención y protección de los trabajadores. Asimismo, que se efectúen las acciones necesarias para desinfectar las áreas de trabajo y/o exterminación de plagas según corresponda.</p> <p>5. Someter a consideración del Registro Central de las Personas, los protocolos de atención y servicio, la modalidad y alcance para brindar los servicios conforme a las directrices de las autoridades de salud (lo cual podría implicar, modificaciones de horarios, priorización de servicios, cantidad de usuarios a atender y cierre total o parcial de la Sede, Oficinas u Oficinas Auxiliares del RENAP).</p> <p>6. Informar a Dirección Ejecutiva sobre los resultados de la implementación de los protocolos de atención y servicio.</p> <p>7. Requerir apoyo de la Dirección Administrativa para garantizar la seguridad e integridad de los trabajadores, velando porque los usuarios cumplan con las disposiciones de las autoridades de salud y protocolos autorizados.</p> <p>8. Cuando sea necesario, solicitar a la Dirección de Presupuesto las modificaciones presupuestarias para implementar las acciones de mitigación del riesgo correspondientes.</p>

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el alcance geográfico del inconveniente. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 3. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Coordinador de la Unidad Móvil y al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 4. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Civil de las Personas y/o al Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. 5. Ejecutar procedimientos manuales de aquellos procesos que lo permitan. 6. Se podrán suspender los servicios hasta obtener respuesta de la Dirección de Informática y Estadística.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Interrupción de la conectividad	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Coordinador de la Unidad Móvil. 3. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente.
		Interrupción de la conectividad	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 4. Establecer el alcance geográfico del inconveniente. 5. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o al Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. 6. Ejecutar procedimientos manuales de aquellos procesos que lo permitan.
		Falta de trabajadores	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar a los trabajadores a efecto de continuar con la prestación de los servicios a los usuarios. 2. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 3. Realizar las gestiones necesarias para el traslado temporal de trabajadores de otras Oficinas del RENAP.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Falta de insumos	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica al Coordinador de Unidades Móviles o al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 2. Solicitar por medio de oficio a la Dirección Administrativa, el abastecimiento de los insumos necesarios.
		Desperfectos mecánicos al vehículo	Medio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al Coordinador de Unidades Móviles o al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 2. Informar a la aseguradora del inconveniente. 3. Solicitar por medio de oficio a la Dirección Administrativa, el abastecimiento de los insumos necesarios.
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica al Coordinador de Unidades Móviles o al Jefe de Registro Civil de las Personas del inconveniente. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o al Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas.

Elaborado por:

Elaborado por:

Elaborado por:

Validado por:

Validado por:

Validado por:

Revisado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Jefe de Registro Civil de las Personas

Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero

Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales

Subdirector de Registro Central de las Personas

Subdirector de Apoyo Registral

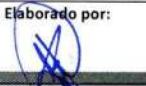
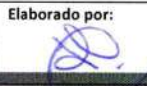

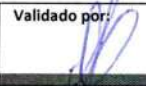
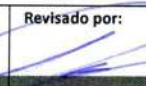
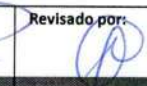
Registrador Central de las Personas

Jefe de Organización y Métodos

Director de Gestión y Control Interno

Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Crisis sanitaria	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y correo electrónico al Coordinador de Unidades Móviles y al Jefe de Registro Civil de las Personas de la situación presentada. 2. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas, Subdirector de Apoyo Registral y/o Registrador Central de las Personas. 3. Recabar información del impacto geográfico. 4. Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, información sobre la crisis sanitaria existente y sobre los protocolos a seguir para la contención del contagio y propagación. 5. Requerir a la Dirección Administrativa los insumos para la adecuada atención y protección de los trabajadores. Asimismo, que se efectúen las acciones necesarias para desinfectar las áreas de trabajo y/o exterminación de plagas según corresponda. 6. Implementar los protocolos de atención y servicio para la contención del contagio y propagación, de conformidad con las directrices de las autoridades de salud (lo cual podría implicar, modificaciones de horarios, priorización de servicios, cantidad de usuarios a atender y suspensión de jornadas móviles o servicios a domicilio). 7. Informar a Dirección Ejecutiva sobre los resultados de la implementación de los protocolos de atención y servicio.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

5.6. Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias

Para garantizar que se supere una emergencia, se debe disponer del plan respectivo, la organización de equipos, el procedimiento de respuesta, las acciones de vuelta a la normalidad y la evaluación, lo cual se detalla a continuación:










5.6.1. Plan de emergencias


- a) Analizar los sucesos.
- b) Contactar a las dependencias involucradas para explicar la situación y ejecutar las acciones de mitigación.
- c) Realizar acciones acordes al servicio y riesgo.
- d) Supervisar y controlar.
- e) Informar constantemente el estado actual al Registrador Central de las Personas y posibles involucrados.

5.6.2. Organización de equipos

Para ejecutar las acciones de contingencia y mitigar el riesgo, se establecen los equipos de trabajo, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Equipo asignado
1	Actividades registrales en horario diurno	Operador Registral Registrador Civil de las Personas Gestor de Registro Civil y/o delegados departamentales Jefe de Registro Civil de las Personas Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral Registrador Central de las Personas
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Operador Registral Registrador Civil de las Personas Gestor de Registro Civil y/o delegados departamentales Jefe de Registro Civil de las Personas Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral Registrador Central de las Personas
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Auxiliar de Unidad Móvil I y II Coordinador de Unidades Móviles Jefe de Registro Civil de las Personas Subdirector de Registro Central de las Personas Subdirector de Apoyo Registral Registrador Central de las Personas

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS		FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS		CÓDIGO:	DOC-05-01-2022
			VERSIÓN:	02
		PÁGINA:	Página 24 de 71	

5.6.3. Procedimientos de respuesta

- a) Analizar el incidente.
- b) Responder ante el incidente.
- c) Determinar área afectada.
- d) Rendir el primer informe del incidente al Registrador Central de las Personas.
- e) Accionar ante el suceso hasta mitigar el riesgo, manteniendo constante comunicación con las autoridades correspondientes.
- f) Mitigado el riesgo, rendir el informe de ejecución respectivo.
- g) Archivar información del suceso y acciones realizadas para mejora continua del plan.

5.6.4. Fase de vuelta a la normalidad


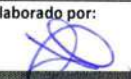
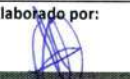
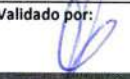

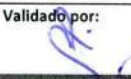
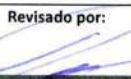
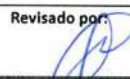
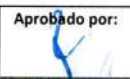
Se establecen los pasos a seguir para retornar a labores ordinarias de la manera siguiente:

- a) Analizar área afectada.
- b) Realizar acciones necesarias para restaurar las áreas afectadas.
- c) Generar informe y trasladar a autoridades superiores correspondientes.

5.6.5. Evaluación

Se miden los resultados y se establece si las acciones ejecutadas a consecuencia del Plan de Contingencia fueron satisfactorias, para lo cual deberán responder las preguntas siguientes:

- a) ¿Cumplió el objetivo?
- b) ¿Necesita mejorar las acciones realizadas?
- c) ¿Se tomaron en cuenta todos los servicios o recursos?
- d) ¿Necesita mejorar el Plan de Contingencia?
- e) Si derivado del análisis se establece que se debe mejorar el plan, deberá iniciarse el proceso de actualización correspondiente.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

5.7. Mantenimiento y pruebas

Para garantizar la eficacia del Plan de Contingencias, este debe ser aprobado y evaluado periódicamente, por lo cual se considera necesario identificar su periodicidad, según se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Periodicidad de pruebas
1	Actividades registrales en horario diurno	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto	N/A ²
		Interrupción de la conectividad	Alto	N/A
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	Anual
		Falta de trabajadores	Alto	N/A
		Falta de insumos	Alto	N/A
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto	N/A
		Crisis sanitaria	Alto	N/A
2	Actividades registrales en horario nocturno, asuetos y feriados	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto	N/A
		Interrupción de la conectividad	Alto	Anual
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	N/A
		Falta de trabajadores	Alto	N/A
		Falta de insumos	Alto	N/A
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto	N/A
		Crisis sanitaria	Alto	N/A

² Para fines de este Documento, se define N/A como: No Aplica.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Periodicidad de pruebas
3	Actividades registrales a través de unidades móviles	Ralentización de los sistemas registrales y/o fallas en los sistemas registrales	Alto	N/A
		Interrupción de la conectividad	Alto	N/A
		Falta de trabajadores	Alto	N/A
		Falta de insumos	Alto	N/A
		Desperfectos mecánicos al vehículo	Medio	N/A
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo de cómputo	Alto	N/A
		Crisis sanitaria	Alto	N/A

Para el mantenimiento y pruebas, las fechas deberán ser acordadas previamente y de forma anual en conjunto por el Director Ejecutivo, Registrador Central de las Personas, Director Administrativo y Director de Informática y Estadística.

5.8. Matriz de contactos internos




Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Director de Informática y Estadística	Dirección de Informática y Estadística	2503	1864
Subdirector de Servicios Críticos		2238	
Subdirector de Sistemas y Estadística		1797	
Soporte técnico		1910	
Supervisor de Soporte de Servidores		1721	
Supervisor de Redes y Telecomunicaciones		2253	
Jefe de Infraestructura Informática		1781	
Jefe de Seguridad Informática		1852	
Encargado de Soporte Técnico		1783	
Coordinador de Soporte Técnico Departamental		1790	


Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Director Administrativo	Dirección Administrativa	2006	N/A
Subdirector Administrativo		1870	
Subdirector de Recursos Humanos		2101	
Jefe de Compras		1874	
Jefe de Servicios Generales		1877	
Jefe de Seguridad		1954	
Jefe de Gestión de Recursos Humanos		1973	
Jefe de Mantenimiento y Servicios Básicos		1979	

5.9. Matriz de escalamiento

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Registrador Central de las Personas	Registro Central de las Personas	2327	1738
Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral		2241/1777	
Jefe de Registro Civil de las Personas		2136	

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

 RENAP Registro Nacional de las Personas	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS		FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS		CÓDIGO:	DOC-05-01-2022
			VERSIÓN:	02
			PÁGINA:	Página 28 de 71

6. Plan de Contingencia del Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero

6.1. Análisis de los servicios

Los servicios críticos brindados por el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero se detallan a continuación:

Servicios críticos brindados por el Departamento		
ID	Servicio	Descripción del servicio
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en Oficinas del RENAP	Gestiona para dar seguimiento a las solicitudes de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, requerido por guatemaltecos que residen en el extranjero, a través de las misiones diplomáticas y sedes consulares de Guatemala acreditadas en el extranjero, así como, gestionar la emisión y captura de datos para el trámite del Documento Personal de Identificación -DPI- de guatemaltecos migrantes en Guatemala.

6.2. Análisis de riesgos

Los riesgos se establecen de acuerdo con los servicios críticos identificados, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Descripción del riesgo
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en Oficinas del RENAP	Ralentización de SIRECI
		Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI
		Interrupción de la conectividad
		Interrupción de la energía eléctrica
		Falta de trabajadores
		Falta de insumos
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo
		Crisis sanitaria

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

6.3. Análisis de impacto de los riesgos

Los riesgos se clasifican en los niveles BAJO, MEDIO o ALTO de acuerdo con el análisis del impacto, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Ralentización de SIRECI	Alto
		Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI	Alto
		Interrupción de la conectividad	Alto
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto
		Falta de trabajadores	Alto
		Falta de insumos	Alto
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo	Alto
		Crisis sanitaria	Alto

6.4. Análisis de riesgo e impacto

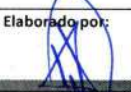
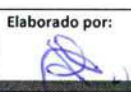
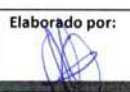
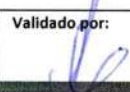
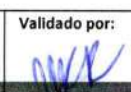
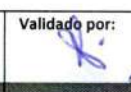
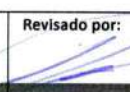
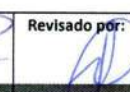
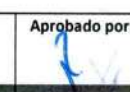
De acuerdo con el análisis del impacto y la capacidad de respuesta, se establece si el riesgo es posible mitigarlo, lo cual se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Mitigable
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Ralentización de SIRECI	Alto	Si
		Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI	Alto	Si
		Interrupción de la conectividad	Alto	Si
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	Si
		Falta de trabajadores	Alto	Si
		Falta de insumos	Alto	Si
		Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo	Alto	Si
		Crisis sanitaria	Alto	Si


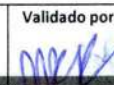
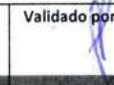
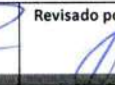
6.5. Acciones de mitigación

Acorde a la capacidad del Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, se presentan las acciones de contingencia a seguir para mitigar el riesgo:










ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Ralentización de SIRECI	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. 4. Si el riesgo persiste, informar sobre el inconveniente a las Embajadas y Consulados acreditados en el extranjero, al Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX- y al Instituto Guatemalteco de Migración -IGM-, para que se implementen los protocolos establecidos para el efecto.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo










ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. 4. Si el riesgo persiste, informar sobre el inconfidente a las Embajadas y Consulados acreditados en el extranjero, al Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX- y al Instituto Guatemalteco de Migración -IGM-, para que se implementen los protocolos establecidos para el efecto.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo







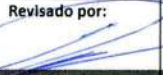
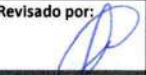

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Interrupción de la conectividad	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. 4. Si el riesgo persiste, informar sobre el inconveniente a las Embajadas y Consulados acreditados en el extranjero, al Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX- y al Instituto Guatemalteco de Migración -IGM-, para que se implementen los protocolos establecidos para el efecto.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Interrupción de la energía eléctrica	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a la Dirección Administrativa. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. 4. Si el riesgo persiste, informar sobre el inconfidente a las Embajadas y Consulados acreditados en el extranjero, al Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX- y al Instituto Guatemalteco de Migración -IGM-, para que se implementen los protocolos establecidos para el efecto.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo


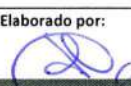




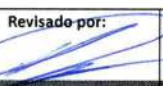
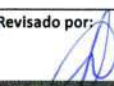

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Falta de trabajadores	Alto	<ol style="list-style-type: none"> Organizar las actividades de los trabajadores. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. Informar por la vía de comunicación que se estime oportuna a los consulados, embajadas y al Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, sobre la organización de los trabajadores.
		Falta de insumos	Alto	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar por medio de oficio a la Dirección Administrativa, el abastecimiento de los insumos necesarios. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. Si el riesgo persiste, para evitar espera innecesaria, a los usuarios dentro de la Sede u Oficinas del RENAP, se les indicará que se les brindará información sobre su trámite vía telefónica al restablecerse el sistema.


Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Subdirector de Apoyo Registral y al Registrador Central de las Personas. 4. Si el riesgo persiste, informar sobre el inconfidente a las Embajadas y Consulados acreditados en el extranjero, al Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX- y al Instituto Guatemalteco de Migración -IGM-, para que se implementen los protocolos establecidos para el efecto.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Crisis sanitaria	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero. 2. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas y/o Registrador Central de las Personas. 3. Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, información sobre la crisis sanitaria existente y sobre los protocolos a seguir para la contención del contagio y propagación. 4. Requerir a la Dirección Administrativa los insumos para la adecuada atención y protección de los trabajadores. Asimismo, que se efectúen las acciones necesarias para desinfectar las áreas de trabajo y/o exterminación de plagas según corresponda. 5. Aplicar los protocolos que indique la Subdirección de Recursos Humanos. 6. Informar a las misiones diplomáticas, Ministerio de Relaciones Exteriores, Fuerza Aérea Guatemalteca u otra institución donde se tenga presencia de las acciones y protocolos que se estarán implementando para la atención y servicio.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	CÓDIGO:	DOC-05-01-2022
		VERSIÓN:	02
		PÁGINA:	Página 37 de 71

6.6. Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias

Para garantizar que se supere una emergencia, se debe disponer del plan respectivo, la organización de equipos, el procedimiento de respuesta, las acciones de vuelta a la normalidad y la evaluación, lo cual se detalla a continuación:

6.6.1. Plan de emergencias

- a) Analizar los sucesos.
- b) Contactar a las dependencias involucradas para explicar la situación y ejecutar las acciones de mitigación.
- c) Realizar acciones acordes al servicio y riesgo.
- d) Supervisar y controlar.
- e) Informar constantemente el estado actual al Registrador Central de las Personas y posibles involucrados.

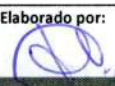

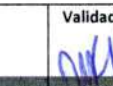
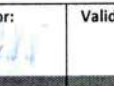
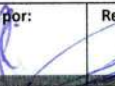
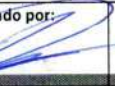
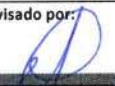
6.6.2. Organización de equipos

Para ejecutar las acciones de contingencia y mitigar el riesgo, se establecen los equipos de trabajo, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Equipo asignado
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Auxiliar de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero I o II Coordinador de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero Profesional de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero Subdirector de Registro Central de las Personas Subdirector de Apoyo Registral Registrador Central de las Personas

6.6.3. Procedimientos de respuesta

- a) Analizar el suceso.
- b) Responder ante el suceso.
- c) Determinar área afectada.
- d) Rendir el primer informe del incidente al Registrador Central de las Personas
- e) Accionar ante el suceso hasta mitigar el riesgo, manteniendo constante comunicación con las autoridades correspondientes.
- f) Mitigado el riesgo, rendir el informe de ejecución respectivo.
- g) Archivar información del suceso y acciones realizadas para mejora continua del plan.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

6.6.4. Fase de vuelta a la normalidad

Se establecen los pasos a seguir para retornar a labores ordinarias de la manera siguiente:

- a) Analizar área afectada.
- b) Realizar acciones necesarias para restaurar las áreas afectadas.
- c) Generar informe y trasladar a autoridades superiores correspondientes.

6.6.5. Evaluación

Se miden los resultados y se establece si las acciones ejecutadas a consecuencia del Plan de Contingencia fueron satisfactorias, para lo cual deberán responder las preguntas siguientes:










- a) ¿Cumplió el objetivo?
- b) ¿Necesita mejorar las acciones realizadas?
- c) ¿Se tomaron en cuenta todos los servicios o recursos?
- d) ¿Necesita mejorar el Plan de Contingencia?

Si derivado del análisis se establece que se debe mejorar el plan, deberá iniciarse el proceso de actualización correspondiente.

6.7. Mantenimiento y pruebas

Para garantizar la eficacia del Plan de Contingencias, este debe ser aprobado y evaluado periódicamente, por lo cual se considera necesario identificar su periodicidad, según se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Periodicidad de pruebas
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Ralentización de SIRECI	Alto	N/A
		Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI	Alto	N/A
		Interrupción de la conectividad	Alto	N/A
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	N/A
		Falta de trabajadores	Alto	N/A
		Falta de insumos	Alto	N/A







Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Periodicidad de pruebas
1	Gestionar trámites de pre registro, enmiendas, actualización de estado civil y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- tramitados en el extranjero y en la Sede u Oficinas del RENAP	Ausencia de respuesta de soporte técnico y/o fallas en equipo	Alto	N/A
		Crisis sanitaria	Alto	N/A

Para el mantenimiento y pruebas, las fechas deberán ser acordadas previamente y de forma anual en conjunto por el Director Ejecutivo, Registrador Central de las Personas, Director Administrativo y Director de Informática y Estadística.

6.8. Matriz de contactos internos







Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Director de Informática y Estadística	Dirección de Informática y Estadística	2503	1864
Subdirector de Servicios Críticos		2238	
Subdirector de Sistemas y Estadística		1797	
Soporte técnico		1910	
Supervisor de Soporte de Servidores		1721	
Supervisor de Redes y Telecomunicaciones		2253	
Jefe de Infraestructura Informática		1781	
Jefe de Seguridad Informática		1852	
Encargado de Soporte Técnico		1783	
Coordinador de Soporte Técnico Departamental		1790	

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Director Administrativo	Dirección Administrativa	2006	N/A
Subdirector Administrativo		1870	
Subdirector de Recursos Humanos		2101	
Jefe de Compras		1874	
Jefe de Servicios Generales		1877	
Jefe de Seguridad		1954	
Jefe de Gestión de Recursos Humanos		1973	
Jefe de Mantenimiento y Servicios Básicos		1979	

6.9. Matriz de escalamiento

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Registrador Central de las Personas	Registro Central de las Personas	2327	1738
Subdirector de Registro Central de las Personas		2241	
Subdirector de Apoyo Registral		1777	
Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero		2047	
Profesional de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero		2161	
Coordinador de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero		N/A	

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

7. Plan de Contingencia del Departamento de Archivo Central

7.1. Análisis de los servicios

Los servicios críticos brindados por el Departamento de Archivo Central se detallan a continuación:

Servicios críticos brindados por el Departamento		
ID	Servicio	Descripción del servicio
1	Actividades de información registral	Ingreso y modificación al SIRECI de partidas de eventos de libro, búsqueda de imágenes de partidas registrales, boletas de INE y Atestados.

7.2. Análisis de riesgos










Los riesgos se establecen de acuerdo con los servicios críticos identificados, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Descripción del riesgo
1	Actividades de información registral	Ralentización de SIRECI
		Ralentización de servidores de almacenamiento de los repositorios de imágenes
		Interrupción de la conectividad de datos
		Interrupción de la energía eléctrica
		Crisis sanitaria

7.3. Análisis de impacto de los riesgos

Los riesgos se clasifican en los niveles BAJO, MEDIO o ALTO de acuerdo con el análisis del impacto, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto
1	Actividades de información registral	Ralentización de SIRECI	Alto
		Ralentización de servidores de almacenamiento de los repositorios de imágenes	Alto
		Interrupción de la conectividad de datos	Alto
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto
		Crisis sanitaria	Alto

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

7.4. Análisis de riesgo e impacto


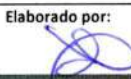

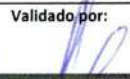
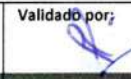
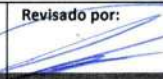
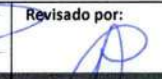
De acuerdo con el análisis del impacto y la capacidad de respuesta, se establece si el riesgo es posible mitigarlo, lo cual se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Mitigable
1	Actividades de información registral	Ralentización de SIRECI	Alto	Si
		Ralentización de servidores de almacenamiento de los repositorios de imágenes	Alto	Si
		Interrupción de la conectividad de datos	Alto	Si
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	Si
		Crisis sanitaria	Alto	Si



7.5. Acciones de mitigación

Acorde a la capacidad del Departamento de Archivo Central, se presentan las acciones de contingencia a seguir para mitigar el riesgo:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades de información registral	Ralentización de SIRECI	Alto	1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Archivo Central. 2. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral de la situación. 3. Informar vía telefónica y por medio de oficio a la Dirección de Informática y Estadística, solicitando las acciones necesarias para restablecer el servicio a la brevedad posible.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades de información registral	Ralentización de servidores de almacenamiento de los repositorios de imágenes	Alto	1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Archivo Central o al Subdirector de Apoyo Registral de la situación. 2. Informar vía telefónica y/o por medio de oficio a la Dirección de Informática y Estadística, solicitando las acciones necesarias para restablecer el servicio a la brevedad posible. 3. Efectuar la búsqueda física de los documentos, hasta que el sistema funcione con normalidad.
		Interrupción de la conectividad de datos	Alto	1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Archivo Central o al Subdirector de Apoyo Registral de la situación. 2. Informar vía telefónica y/o por medio de oficio a la Dirección de Informática y Estadística, solicitando las acciones necesarias para restablecer el servicio a la brevedad posible. 3. Priorizar otras actividades tales como: búsquedas físicas de los documentos, hasta que el sistema funcione con normalidad.
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Jefe de Archivo Central o el Subdirector de Apoyo Registral de la situación. 2. Informar vía telefónica y por medio de oficio a la Dirección Administrativa, solicitando las acciones necesarias para que se restablezca el servicio a su normalidad a la brevedad posible.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

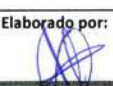

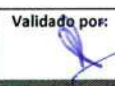
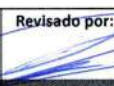
ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades de información registral	Crisis sanitaria	Alto	1. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Archivo Central de la situación presentada. 2. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o Registrador Central de las Personas. 3. Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, información sobre la crisis sanitaria existente y sobre los protocolos a seguir para la contención del contagio y propagación. 4. Requerir a la Dirección Administrativa los insumos para la adecuada atención y protección de los trabajadores. Asimismo, que se efectúen las acciones necesarias para desinfectar las áreas de trabajo y/o exterminación de plagas según corresponda. 5. Aplicar los protocolos que genere la Subdirección de Recursos Humanos.

7.6. Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias

Para garantizar que se supere una emergencia, se debe disponer del plan respectivo, la organización de equipos, el procedimiento de respuesta, las acciones de vuelta a la normalidad y la evaluación, lo cual se detalla a continuación:

7.6.1. Plan de emergencias

- Analizar los sucesos.
- Contactar a las dependencias involucradas para explicar la situación y ejecutar las acciones de mitigación.
- Realizar acciones acordes al servicio y riesgo.
- Supervisar y controlar.
- Informar constantemente el estado actual al Registrador Central de las Personas y posibles involucrados.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

7.6.2. Organización de equipos

Para ejecutar las acciones de contingencia y mitigar el riesgo, se establecen los equipos de trabajo, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Equipo asignado
1	Actividades de información registral	Coordinador de Sistematización de la Información Jefe de Archivo Central Coordinador de Archivo Central Subdirector de Apoyo Registral Registrador Central de las Personas

7.6.3. Procedimientos de respuesta

- a) Analizar el suceso.
- b) Responder ante el suceso.
- c) Determinar área afectada.
- d) Rendir el primer informe del incidente al Registrador Central de las Personas.
- e) Accionar ante el suceso hasta mitigar el riesgo, manteniendo constante comunicación con las autoridades correspondientes.
- f) Mitigado el riesgo, rendir el informe de ejecución respectivo.
- g) Archivar información del suceso y acciones realizadas para mejora continua del plan.

7.6.4. Fase de vuelta a la normalidad

Se establecen los pasos a seguir para retornar a labores ordinarias de la manera siguiente:

- a) Analizar área afectada.
- b) Realizar acciones necesarias para restaurar las áreas afectadas.
- c) Generar informe y trasladar a autoridades superiores correspondientes.

7.6.5. Evaluación

Se miden los resultados y se establece si las acciones ejecutadas a consecuencia del Plan de Contingencia fueron satisfactorias, para lo cual deberán responder las preguntas siguientes:

- a) ¿Cumplió el objetivo?
- b) ¿Necesita mejorar las acciones realizadas?
- c) ¿Se tomaron en cuenta todos los servicios o recursos?
- d) ¿Necesita mejorar el Plan de Contingencia?
- e) Si derivado del análisis se establece que se debe mejorar el plan, deberá iniciarse el proceso de actualización correspondiente.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

7.7. Mantenimiento y pruebas

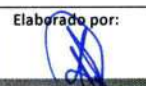
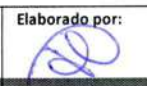
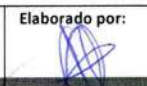
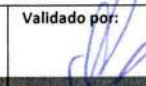
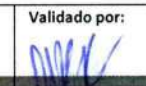
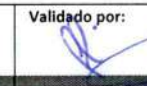
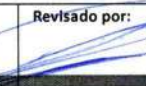
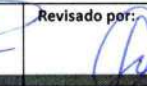

Para garantizar la eficacia del Plan de Contingencias, este debe ser aprobado y evaluado periódicamente, por lo cual se considera necesario identificar su periodicidad, según se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Periodicidad de pruebas
1	Actividades de información registral	Ralentización de SIRECI.	Alto	Anual
		Ralentización de servidores de almacenamiento de los repositorios de imágenes	Alto	Anual
		Interrupción de la conectividad de datos.	Alto	Anual
		Interrupción de la energía eléctrica.	Alto	Anual
		Crisis sanitaria	Alto	N/A

Para el mantenimiento y pruebas, las fechas deberán ser acordadas previamente y de forma anual en conjunto por el Director Ejecutivo, Registrador Central de las Personas, Director Administrativo y Director de Informática y Estadística.

7.8. Matriz de contactos internos

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Director de Informática y Estadística	Dirección de Informática y Estadística	2503	1864
Subdirector de Servicios Críticos		2238	
Subdirector de Sistemas y Estadística		1797	
Soporte técnico		1910	
Supervisor de Soporte de Servidores		1721	
Supervisor de Redes y Telecomunicaciones		2253	
Jefe de Infraestructura Informática		1781	

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Jefe de Seguridad Informática	Dirección de Informática y Estadística	1852	1864
Encargado de Soporte Técnico		1783	
Coordinador de Soporte Técnico Departamental		1790	
Director Administrativo	Dirección Administrativa	2006	N/A
Subdirector Administrativo		1870	
Subdirector de Recursos Humanos		2101	
Jefe de Compras		1874	
Jefe de Servicios Generales		1877	
Jefe de Seguridad		1954	
Jefe de Gestión de Recursos Humanos		1973	
Jefe de Mantenimiento y Servicios Básicos		1979	

7.9. Matriz de escalamiento

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Jefe de Archivo Central	Registro Central de las Personas	1984	1738
Coordinador de Sistematización de la Información		2083	
Coordinador de Archivo Central		1982	

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

8. Plan de Contingencia del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales

8.1. Análisis de los servicios










Los servicios críticos brindados por el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales se detallan a continuación:

Servicios críticos brindados por el Departamento		
ID	Servicio	Descripción del servicio
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Inhabilitación en casos de multiplicidad de índices de mayores y menores de edad. Actualización, reasignación, inhabilitación y asignación de Código Único de Identificación -CUI- de mayores y menores de edad, actividades relacionadas a casos anómalos y usurpación de estado civil, verificación de solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- y actividades relacionadas a la coordinación con el Tribunal Supremo Electoral -TSE-.

8.2. Análisis de riesgos

Los riesgos se establecen de acuerdo con los servicios críticos identificados, los cuales se detallan a continuación:

ID	Riesgo	Descripción del riesgo
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Ralentización de SIRECI
		Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI
		Ralentización de bitácoras, Consultas del DPI y Sistema de Verificación del DPI
		Interrupción de la conectividad
		Interrupción de la energía eléctrica
		Falta de trabajadores
		Falta de insumos
		Crisis sanitaria

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

8.3. Análisis de impacto de los riesgos





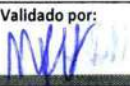
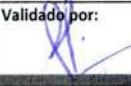
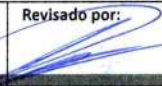
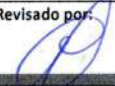

Los riesgos se clasifican en los niveles BAJO, MEDIO o ALTO de acuerdo con el análisis del impacto, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Ralentización de SIRECI	Alto
		Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI	Alto
		Ralentización de bitácoras, Consultas del DPI y Sistema de Verificación del DPI	Alto
		Interrupción de la conectividad	Alto
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto
		Falta de trabajadores	Alto
		Falta de insumos	Medio
		Crisis sanitaria	Alto

8.4. Análisis de riesgo e impacto

De acuerdo con el análisis del impacto y la capacidad de respuesta, se establece si el riesgo es posible mitigarlo, lo cual se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Mitigable
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Ralentización de SIRECI	Alto	Si
		Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI	Alto	Si
		Ralentización de bitácoras, Consultas del DPI y Sistema de Verificación del DPI	Alto	Si
		Interrupción de la conectividad	Alto	Si
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	Si
		Falta de trabajadores	Alto	Si
		Falta de insumos	Medio	Si
		Crisis sanitaria	Alto	Si

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo










8.5. Acciones de mitigación

Acorde a la capacidad del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, se presentan las acciones de contingencia a seguir para mitigar el riesgo:







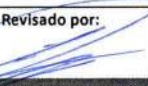


ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Ralentización de SIRECI	Alto	1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o al Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o al Registrador Central de las Personas.
		Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI	Alto	1. Informar al Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o al Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o al Registrador Central de las Personas.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Ralentización de bitácoras, Consultas del DPI y Sistema de Verificación del DPI	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o al Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o al Registrador Central de las Personas.
		Interrupción de la conectividad	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o al Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o al Registrador Central de las Personas.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Interrupción de la energía eléctrica	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o al Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. 2. Informar vía telefónica y por medio de oficio a la Dirección Administrativa, solicitando las acciones necesarias para que se restablezca el servicio a su normalidad a la brevedad posible.
		Falta de trabajadores	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o al Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. 2. Organizar a los trabajadores a efecto de continuar con la prestación de los servicios a los usuarios. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o al Registrador Central de las Personas, para realizar las gestiones correspondientes para la contratación de trabajadores.
		Falta de insumos	Medio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o al Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. 2. Trasladar insumos de otras dependencias. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o al Registrador Central de las Personas. 4. Solicitar por medio de oficio a la Dirección Administrativa, el abastecimiento de los insumos necesarios.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo


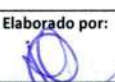

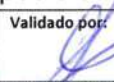
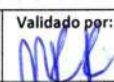
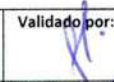
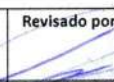
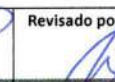

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Crisis sanitaria	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico al Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o al Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. 2. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o Registrador Central de las Personas. 3. Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, información sobre la crisis sanitaria existente y sobre los protocolos a seguir para la contención del contagio y propagación. 4. Requerir a la Dirección Administrativa los insumos para la adecuada atención y protección de los trabajadores. Asimismo, que se efectúen las acciones necesarias para desinfectar las áreas de trabajo y/o exterminación de plagas según corresponda. 5. Aplicar los protocolos que genere la Subdirección de Recursos Humanos.

8.6. Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias

Para garantizar que se supere una emergencia, se debe disponer del plan respectivo, la organización de equipos, el procedimiento de respuesta, las acciones de vuelta a la normalidad y la evaluación, lo cual se detalla a continuación:

8.6.1. Plan de emergencias

- Analizar los sucesos.
- Contactar a las dependencias involucradas para explicar la situación y ejecutar las acciones de mitigación.
- Realizar acciones acordes al servicio y riesgo.
- Supervisar y controlar.
- Informar constantemente el estado actual al Registrador Central de las Personas y posibles involucrados.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

8.6.2. Organización de equipos

Para ejecutar las acciones de contingencia y mitigar el riesgo, se establecen los equipos de trabajo, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Equipo asignado
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Auxiliares de Ciudadanos y Control de Datos Registrales Analista de Ciudadanos y Control de Datos Registrales Profesional de Ciudadanos y Control de Datos Registrales Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales Subdirector de Apoyo Registral Registrador Central de las Personas





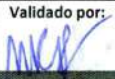

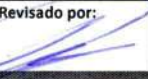


8.6.3. Procedimientos de respuesta

- Analizar el suceso.
- Responder ante el suceso.
- Determinar área afectada.
- Rendir el primer informe del incidente al Registrador Central de las Personas
- Accionar ante el suceso hasta mitigar el riesgo, manteniendo constante comunicación con las autoridades correspondientes.
- Mitigado el riesgo, rendir el informe de ejecución respectivo.
- Archivar información del suceso y acciones realizadas para mejora continua del plan.

8.6.4. Fase de vuelta a la normalidad

Se establecen los pasos a seguir para retornar a labores ordinarias de la manera siguiente:

- Analizar área afectada.
- Realizar acciones necesarias para restaurar las áreas afectadas.
- Generar informe y trasladar a autoridades superiores correspondientes.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

8.6.5. Evaluación

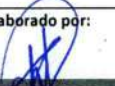
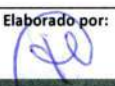
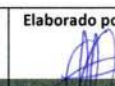
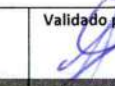
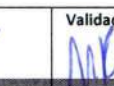
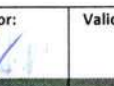
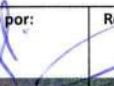
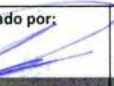
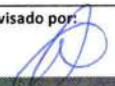
Se miden los resultados y se establece si las acciones ejecutadas a consecuencia del Plan de Contingencia fueron satisfactorias, para lo cual deberán responder las preguntas siguientes:


- a) ¿Cumplió el objetivo?
- b) ¿Necesita mejorar las acciones realizadas?
- c) ¿Se tomaron en cuenta todos los servicios o recursos?
- d) ¿Necesita mejorar el Plan de Contingencia?
- e) Si derivado del análisis se establece que se debe mejorar el plan, deberá iniciarse el proceso de actualización correspondiente.

8.7. Mantenimiento y pruebas

Para garantizar la eficacia del Plan de Contingencias, este debe ser aprobado y evaluado periódicamente, por lo cual se considera necesario identificar su periodicidad, según se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Periodicidad de pruebas
1	Actividades relacionadas a la información de usuarios y control de datos registrales	Ralentización de SIRECI	Alto	Semestral
		Ralentización de sistemas adicionales a SIRECI	Alto	Semestral
		Ralentización de bitácoras, Consultas DPI y Sistema de Verificación DPI	Alto	Semestral
		Interrupción de la conectividad	Alto	Semestral
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	Semestral
		Falta de trabajadores	Alto	Semestral
		Falta de insumos	Medio	Semestral
		Crisis sanitaria	Alto	N/A








Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	CÓDIGO:	DOC-05-01-2022
		VERSIÓN:	02
		PÁGINA:	Página 56 de 71

Para el mantenimiento y pruebas, las fechas deberán ser acordadas previamente y de forma anual en conjunto por el Director Ejecutivo, Registrador Central de las Personas, Director Administrativo y Director de Informática y Estadística.

8.8. Matriz de contactos internos

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Director de Informática y Estadística	Dirección de Informática y Estadística	2503	1864
Subdirector de Servicios Críticos		2238	
Subdirector de Sistemas y Estadística		1797	
Soporte técnico		1910	
Supervisor de Soporte de Servidores		1721	
Supervisor de Redes y Telecomunicaciones		2253	
Jefe de Infraestructura Informática		1781	
Jefe de Seguridad Informática		1852	
Encargado de Soporte Técnico		1783	
Coordinador de Soporte Técnico Departamental		1790	
Director Administrativo		Dirección Administrativa	
Subdirector Administrativo	1870		
Subdirector de Recursos Humanos	2101		
Jefe de Compras	1874		
Jefe de Servicios Generales	1877		
Jefe de Seguridad	1954		
Jefe de Gestión de Recursos Humanos	1973		
Jefe de Mantenimiento y Servicios Básicos	1979		

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	CÓDIGO:	DOC-05-01-2022
		VERSIÓN:	02
		PÁGINA:	Página 57 de 71

8.9. Matriz de escalamiento

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Registrador Central de las Personas	Registro Central de las Personas	1974	1738
Subdirector de Apoyo Registral		1777	
Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales		2145	
Coordinador de Ciudadanos y Control de Datos Registrales		2293	

8.10. Matriz de contactos externos

Nombre	Teléfono	Extensión
Tribunal Supremo Electoral -TSE-	2378-3900	12206

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

9. Plan de Contingencia del Departamento de Atención y Servicio al Usuario

9.1. Análisis de los servicios

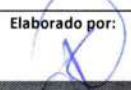
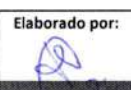
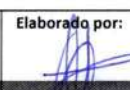
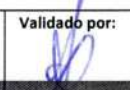
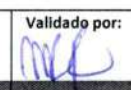
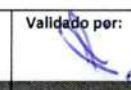
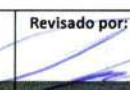
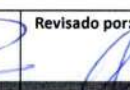

Los servicios críticos brindados por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario se detallan a continuación:

Servicios críticos brindados por el Departamento		
ID	Servicio	Descripción del servicio
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Brindar información al usuario respecto de los trámites registrales tales como: nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás hechos y actos que modifiquen el estado civil y la capacidad civil de las personas naturales, incluyendo las resoluciones judiciales y extrajudiciales; así como de la emisión del DPI y su entrega, en la Sede, Oficinas u Oficinas Auxiliares del RENAP.
2	Actividades de atención y servicio en horario nocturno	Brindar información al usuario respecto de los trámites registrales a través del centro de información por medio de las vías de comunicación siguientes: consultas telefónicas, consultas por chat en línea, consultas por correo institucional y consultas por redes sociales.

9.2. Análisis de riesgos

Los riesgos se establecen de acuerdo con los servicios críticos identificados, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Descripción del riesgo
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Ralentización y/o fallas de SIRECI, POINTER, Oracle Business Desktop, Interactive Voice Response
		Ralentización y/o fallas del sistema de turnos, links y bitácoras
		Interrupción de la conectividad
		Interrupción de la energía eléctrica
		Falta de trabajadores
		Falta de insumos
		Inconvenientes con usuarios
		Crisis sanitaria



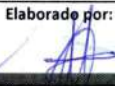
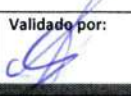
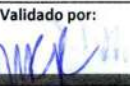
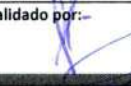
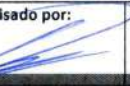
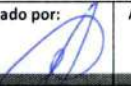

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Descripción del riesgo
2	Actividades de atención y servicio en horario nocturno	Ausencia de respuesta de soporte técnico
		Crisis sanitaria

9.3. Análisis de impacto de los riesgos

Los riesgos se clasifican en los niveles BAJO, MEDIO o ALTO de acuerdo con el análisis del impacto, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Ralentización y/o fallas de SIRECI, POINTER, Oracle Business Desktop, Interactive Voice Responce	Alto
		Ralentización y/o fallas del sistema de turnos, links y bitácoras	Medio
		Interrupción de la conectividad	Alto
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto
		Falta de trabajadores	Alto
		Falta de insumos	Bajo
		Inconvenientes con usuarios	Alto
		Crisis sanitaria	Alto
2	Actividades registrales en horario nocturno	Ausencia de respuesta de soporte técnico	Alto
		Crisis sanitaria	Alto

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

9.4. Análisis de riesgo e impacto

De acuerdo con el análisis del impacto y la capacidad de respuesta, se establece si el riesgo es posible mitigarlo, lo cual se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Mitigable
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Ralentización y/o fallas de SIRECI, POINTER, Oracle Business Desktop, Interactive Voice Response	Alto	Si
		Ralentización y/o fallas del sistema de turnos, links y bitácoras	Medio	Si
		Interrupción de la conectividad	Alto	Si
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	Si
		Falta de trabajadores	Alto	Si
		Falta de insumos	Bajo	Si
		Inconvenientes con usuarios	Alto	Si
		Crisis sanitaria	Alto	Si
2	Actividades registrales en horario nocturno	Ausencia de respuesta de soporte técnico	Alto	Si
		Crisis sanitaria	Alto	Si










9.5. Acciones de mitigación

Acorde a la capacidad del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, se presentan las acciones de contingencia a seguir para mitigar el riesgo:



ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Ralentización y/o fallas de SIRECI, POINTER, Oracle Business Desktop, Interactive Voice Response	Alto	1. Establecer el alcance geográfico del inconveniente. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo







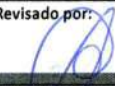

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Ralentización y/o fallas de SIRECI, POINTER, Oracle Business Desktop, Interactive Voice Responce	Alto	3. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario del inconveniente. 4. Informar de inmediato por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o al Registrador Central de las Personas. 5. Ejecutar aquellos procesos que apoyen en la gestión para la atención y servicio al usuario.
		Ralentización y/o fallas del sistema de turnos, links y bitácoras	Medio	1. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 2. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario del inconveniente. 3. Ejecutar aquellos procesos que apoyen en la gestión para la atención y servicio al usuario.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo










ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Interrupción de la conectividad	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el alcance geográfico del inconveniente. 2. Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios. 3. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario del inconveniente. 4. Informar a los usuarios sobre los puntos de atención del RENAP en los que se están brindando los servicios sin inconvenientes.
		Interrupción de la energía eléctrica	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de corte de suministro eléctrico, la planta de energía eléctrica se activará automáticamente (en el caso de la Sede del RENAP, el seguimiento será efectuado por el Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos). 2. Solicitar a la Dirección Administrativa que indique el motivo del inconveniente. 3. Ejecutar procedimientos manuales para ordenar a los usuarios en la Sede, Oficinas u Oficinas Auxiliares del RENAP donde se cuente con trabajadores del Departamento de Atención y Servicio al Usuario. 4. Informar a los usuarios sobre los puntos de atención del RENAP en los que se están brindando los servicios sin inconvenientes.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo










ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Falta de trabajadores	Alto	1. Organizar a los trabajadores a efecto de continuar con la prestación de los servicios a los usuarios. 2. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario del inconveniente. 3. Realizar las gestiones necesarias para el traslado temporal de trabajadores de otras Oficinas del RENAP.
		Falta de insumos	Bajo	1. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario del inconveniente. 2. Solicitar insumos a las Oficinas del RENAP más cercanas.
		Inconvenientes con usuarios	Alto	1. Establecer comunicación con el área que pueda apoyar según el caso. 2. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario del inconveniente.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo










ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Crisis sanitaria	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario de la situación presentada. 2. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas o Subdirector de Apoyo Registral y/o Registrador Central de las Personas. 3. Establecer el alcance geográfico. 4. Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, información sobre la crisis sanitaria existente y sobre los protocolos a seguir para la contención del contagio y propagación. 5. Requerir a la Dirección Administrativa los insumos para la adecuada atención y protección de los trabajadores. Asimismo, que se efectúen las acciones necesarias para desinfectar las áreas de trabajo y/o exterminación de plagas según corresponda. 6. Implementar los protocolos de atención y servicio para la contención del contagio y propagación, de conformidad con las directrices de las autoridades de salud (lo cual podría implicar, modificaciones de horarios, priorización de servicios, cantidad de usuarios a atender y cierre total o parcial de la Sede u Oficinas del RENAP).

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
2	Actividades registrales en horario nocturno	Ausencia de respuesta de soporte técnico	Alto	1. Establecer el alcance geográfico del inconveniente. 2. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario del inconveniente. 3. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Apoyo Registral y/o Registrador Central de las Personas.
		Ausencia de respuesta de soporte técnico	Alto	Informar vía telefónica y/o correo electrónico a soporte técnico de la Dirección de Informática y Estadística sobre los inconvenientes y solicitar que realicen las acciones que permitan garantizar la efectiva prestación de los servicios.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Acciones de contingencia
2	Actividades registrales en horario nocturno	Crisis sanitaria	Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar vía telefónica y correo electrónico al Jefe de Atención y Servicio al Usuario de la situación presentada. 2. Informar por la vía de comunicación que se considere oportuna al Subdirector de Registro Central de las Personas o Subdirector de Apoyo Registral y/o Registrador Central de las Personas. 3. Establecer el alcance geográfico. 4. Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, información sobre la crisis sanitaria existente y sobre los protocolos a seguir para la contención del contagio y propagación. 5. Requerir a la Dirección Administrativa los insumos para la adecuada atención y protección de los trabajadores. Asimismo, que se efectúen las acciones necesarias para desinfectar las áreas de trabajo y/o exterminación de plagas según corresponda. 6. Implementar los protocolos de atención y servicio para la contención del contagio y propagación, de conformidad con las directrices de las autoridades de salud (lo cual podría implicar, modificaciones de horarios, priorización de servicios, cantidad de usuarios a atender y cierre total o parcial de la Sede, Oficinas u Oficinas Auxiliares del RENAP).

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS		FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS		CÓDIGO:	DOC-05-01-2022
			VERSIÓN:	02
			PÁGINA:	Página 67 de 71

9.6. Desarrollo del Plan de Contingencias ante emergencias

Para garantizar que se supere una emergencia, se debe disponer del plan respectivo, la organización de equipos, el procedimiento de respuesta, las acciones de vuelta a la normalidad y la evaluación, lo cual se detalla a continuación:

9.6.1. Plan de emergencias

- a) Analizar los sucesos.
- b) Contactar a las dependencias involucradas para explicar la situación y ejecutar las acciones de mitigación.
- c) Realizar acciones acordes al servicio y riesgo.
- d) Supervisar y controlar.
- e) Informar constantemente el estado actual al Registrador Central de las Personas y posibles involucrados.

9.6.2. Organización de equipos

Para ejecutar las acciones de contingencia y mitigar el riesgo, se establecen los equipos de trabajo, los cuales se detallan a continuación:

ID	Servicio	Equipo asignado
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Auxiliar de Atención y Servicio al Usuario Operador del Centro de Información Coordinador del Centro de Información Jefe de Atención y Servicio al Usuario Subdirector de Apoyo Registral Registrador Central de las Personas
2	Actividades de atención y servicio en horario nocturno	Auxiliar de Atención y Servicio al Usuario Operador del Centro de Información Coordinador del Centro de Información Jefe de Atención y Servicio al Usuario Subdirector de Apoyo Registral Registrador Central de las Personas

9.6.3. Procedimientos de respuesta

- a) Analizar el incidente.
- b) Responder ante el incidente.
- c) Determinar área afectada.
- d) Rendir el primer informe del incidente al Registrador Central de las Personas.
- e) Accionar ante el suceso hasta mitigar el riesgo, manteniendo constante comunicación con las autoridades correspondientes.
- f) Mitigado el riesgo, rendir el informe de ejecución respectivo.
- g) Archivar información del suceso y acciones realizadas para mejora continua del plan.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

9.6.4. Fase de vuelta a la normalidad

Se establecen los pasos a seguir para retornar a labores ordinarias de la manera siguiente:

- a) Analizar área afectada.
- b) Realizar acciones necesarias para restaurar las áreas afectadas.
- c) Generar informe y trasladar a autoridades superiores correspondientes.

9.6.5. Evaluación


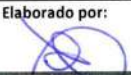


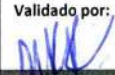
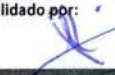
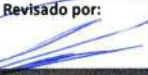
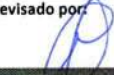

Se miden los resultados y se establece si las acciones ejecutadas a consecuencia del Plan de Contingencia fueron satisfactorias, para lo cual deberán responder las preguntas siguientes:

- a) ¿Cumplió el objetivo?
- b) ¿Necesita mejorar las acciones realizadas?
- c) ¿Se tomaron en cuenta todos los servicios o recursos?
- d) ¿Necesita mejorar el Plan de Contingencia?
- e) Si derivado del análisis se establece que se debe mejorar el plan, deberá iniciarse el proceso de actualización correspondiente.

9.7. Mantenimiento y pruebas

Para garantizar la eficacia del Plan de Contingencias, se considera necesario identificar la periodicidad en la cual deben ser evaluadas las acciones de mitigación, lo cual se detalla a continuación:

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Periodicidad de pruebas
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Ralentización y/o fallas de SIRECI, POINTER, Oracle Business Desktop, Interactive Voice Responce	Alto	Anual
		Ralentización y/o fallas del sistema de turnos, links y bitácoras	Medio	Anual
		Interrupción de la conectividad	Alto	Anual










Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

ID	Servicio	Riesgo	Impacto	Periodicidad de pruebas
1	Actividades de atención y servicio en horario diurno	Interrupción de la energía eléctrica	Alto	Anual
		Falta de trabajadores	Medio	Anual
		Falta de insumos	Alto	Semestral
		Inconvenientes con usuarios	Alto	Anual
		Crisis sanitaria	Alto	N/A
2	Actividades registrales en horario nocturno	Ausencia de respuesta de soporte técnico	Alto	Semestral
		Crisis sanitaria	Alto	N/A

Para el mantenimiento y pruebas, las fechas deberán ser acordadas previamente y de forma anual en conjunto por el Director Ejecutivo, Registrador Central de las Personas, Director Administrativo y Director de Informática y Estadística.

9.8. Matriz de contactos internos


Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Director de Informática y Estadística	Dirección de Informática y Estadística	2503	1864
Subdirector de Servicios Críticos		2238	
Subdirector de Sistemas y Estadística		1797	
Soporte técnico		1910	
Supervisor de Soporte de Servidores		1721	
Supervisor de Redes y Telecomunicaciones		2253	
Jefe de Infraestructura Informática		1781	
Jefe de Seguridad Informática		1852	
Encargado de Soporte Técnico		1783	
Coordinador de Soporte Técnico Departamental	1790		


Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Director Administrativo	Dirección Administrativa	2006	N/A
Subdirector Administrativo		1870	
Subdirector de Recursos Humanos		2101	
Jefe de Compras		1874	
Jefe de Servicios Generales		1877	
Jefe de Seguridad		1954	
Jefe de Gestión de Recursos Humanos		1973	
Jefe de Mantenimiento y Servicios Básicos		1979	

9.9. Matriz de escalamiento




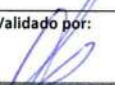


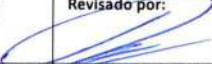


Puesto	Dependencia	Extensión 1	Extensión 2
Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Registro Central de las Personas	2052	1738
Coordinador de Centro de información		2008	
Gestor de Atención y Servicio al Usuario		2142	

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS		FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	PLAN DE CONTINGENCIAS DEL REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS		CÓDIGO:	DOC-05-01-2022
			VERSIÓN:	02
			PÁGINA:	Página 71 de 71

Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
02	2022	71	Registro Central de las Personas	Plan de Contingencias del Registro Central de las Personas.
01	2020	71	Registro Central de las Personas	Plan de Contingencias del Registro Central de las Personas, aprobado por Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-075-2021.

Elaborado por:	Elaborado por:	Elaborado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
								
Jefe de Registro Civil de las Personas	Jefe de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Subdirector de Registro Central de las Personas	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Director Ejecutivo