

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

#### ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 11-2015

#### EL DIRECTORIO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-

#### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la Ley del Registro Nacional de las Personas, Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, el RENAP, es una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones; encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación, desde su nacimiento hasta la muerte; así como la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-:



#### CONSIDERANDO:

Que según lo estipulado en el artículo 21 del Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto, los Organismos del Estado y sus entidades descentralizadas y autónomas deberán presentar al Ministerio de Finanzas Públicas, en la forma y en el plazo que se fije en el reglamento, sus anteproyectos de presupuesto, adjuntado sus respectivos planes operativos;

#### CONSIDERANDO:

Que el Plan Operativo Anual es el instrumento en el cual se detallan los objetivos y las metas institucionales, los indicadores de resultados y sus productos asociados y que, de conformidad con la Ley del Registro Nacional de las Personas, el Directorio es el órgano de Dirección Superior de la institución y como tal, se le atribuye fijar las metas y objetivos en cuanto a la cobertura de inscripciones, sobre hechos y actos vitales relativos al estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación personal, así como la emisión del Documento Personal de Identificación;



#### CONSIDERANDO:

Que es necesaria la vinculación Plan-Presupuesto con el fin de alcanzar las metas y objetivos en la Programación de la Ejecución Física y Financiera del Presupuesto de la Institución y el registro de metas físicas en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-;



Calzada Roosevett 13-46 zona 7. Edificio RENAP CENTRAL PEN 2416-1960 CALL CENTER: 1516 www.tenan.sab.isi





#### CONSIDERANDO:

Que por medio del Acuerdo Gubernativo Número 378-2014, fue aprobada la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, cuyo objetivo, entre otros, es restituir el derecho al nombre; por lo que es necesario modificar el Plan Operativo Anual para el periodo fiscal dos mil quince (2015).

#### POR TANTO:

Con base en lo considerado y en lo que para el efecto establecen los articulos: 1, 9, 15 literales b), c) y m) y 48 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley del Registro Nacional de las Personas; 8, 21, 30 y 42 del Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto; 21 del Acuerdo Gubernativo número 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto; y 8 del Decreto número 22-2014 del Congreso de la República de Guatemala que contiene la "Ley de Implementación de Medidas Fiscales, Aprobación del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2015 y Aprobación de Financiamiento para el Ejercicio Fiscal 2014"



#### ACUERDA:

PRIMERO: Aprobar la primera modificación del Plan Operativo Anual dos mil quince (2015), el cual fue aprobado a través de Acuerdo de Directorio del Registro Nacional de las Personas número ciento veintidos guión dos mil caforce (122-2014), "Plan Operativo Anual para el ejercicio fiscal dos mil quince".

SEGUNDO: El Registro Central de las Personas y la Dirección de Procesos deberán programar sus acciones en el Plan Operativo Anual dos mil quince (2015), con el propósito de mantener la vinculación Plan-Presupuesto y cumplir con las metas institucionales propuestas.

<u>TERCERO</u>: Los Directores, Jefes y Encargados de cada Unidad Administrativa del RENAP serán los responsables de la formulación, ejecución y modificación al Plan Operativo Anual a su cargo, debiendo cumplir los mecanismos y lineamientos establecidos por la Dirección de Gestión y Control Interno.

CUARTO: Se instruye al Director Ejecutivo para que, por medio del Departamento de Planificación de la Dirección de Gestión y Control Interno, envie copia del presente Acuerdo junto con la primera modificación del Plan Operativo Anual dos mil quince (2015) a la Dirección Técnica del Presupuesto del Ministerio de Finanzas Públicas, a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, y a la Contratoria General de Cuentas -CGC-, para su conocimiento e información.

Calzada Rooseveli 13-16 zona 7, Edificio RENAP CENTRAL PBN 2416-1900 CALL CENTER, 1516 <u>www.tenan.sub.st</u>





QUINTO: Notifiquese el presente Acuerdo por medio de la Secretaría General de la Institución a todas las Direcciones y Unidades del RENAP.

SEXTO: El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Dado en la ciudad de Guatemala, el diecisiete de febrero de dos mil quinçe.

René Solórzano Barrios Licenciado Julio

Magistrado Vocal I del Tribunal Supremo Electoral

Presidente del Directorio

Bbnilla Licenciado Háctor Ma

Ministro de Gobernación

Miembro del Directorio

Ingenièro Julio Raul Alvarado Porres

Miembro Titular del Directorio

Electo por el Congreso de la República de Guatemala

Licenciado Rudy Leonel Gallardo Rosales

Secretario del Directorio

Catzada Roosevch 13-46 zona 7, Edition RENAP CENTRAL 



## PLAN OPERATIVO ANUAL POA 2015

"Primera Modificación"

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

0000 1



#### Contenido

I. Introducción	4
II. Antecedentes	6
III. Gestión por Resultados	7
3.1. Análisis de mandato	7
3.2. Pactos de Gobierno	7
3.2.1. Pacto Hambre Cero	7
3.2.2. Pacto Fiscal y Competitividad	8
3.2.3. Pacto por la Paz, Seguridad y Justicia	g
3.3 Políticas de Gobierno	10
3.3.1 Política pública de reparación a las comunidades afectadas po Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados	
3.3. Entorno nacional y análisis de la población	11
3.3.1. Análisis de la población	12
3.3.2. Análisis de la Situación	12
3.4. Diagnóstico o análisis de la situación	13
3.5. Diseño - formulación de resultados	19
3.6. Análisis de Actores	23
3.7. FODA Institucional	24
3.7.1. Análisis interno	
3.7.2. Análisis externo     3.7.3. Matriz FODA para la formulación de estrategias	
3.7.4. Matriz de estrategias distribuidas en Ejes Estratégicos	
IV. Marco Estratégico Institucional	
4.1. Ejes Estratégicos del RENAP	30
4.2. Misión	30
4.3. Visión	30
4.4. Principios	31
4.5. Valores	31



4.6. Desafíos Institucionales	32
4.7. Objetivos estratégicos y operativos	41
V. Programación anual de productos, subproductos/actividades y metas	49
5.1. Plan Operativo Anual (POA)	49
5.2. Identificación de Bienes y Servicios	49
5.3. Programación Anual de Productos	51
5.4. Programación Anual de Subproductos	51
5.5. Metas programadas por la Institución	52
5.6. Actividades programadas por la Institución	52
5.7. Red Programática del RENAP para el año 2015	53
5.8. Vinculación de Productos y Subproductos con red de categorías programát	icas 54
5.9. Red de Producción	55
5.10. Costeo de Bienes y Servicios Terminales y Presupuesto Anual	56
5.11. Estructura Presupuestaria, Productos y Metas	57
5.12. Proyección de Ingresos y Egresos, de Presupuesto Ejercicio Fiscal 2015 .	58
VI. Seguimiento a nivel anual	59
6.1. Sistema de Seguimiento basado en resultados	59
6.2. Selección de Indicadores:	59
6.3. Fichas de Indicadores:	60
6.3.1. Fichas de indicadores de productos	60
6.3.2. Fichas de indicadores de subproductos	62
VII. Anexos	66
7.1. Planes Operativos de las Direcciones y Unidades del RENAP	66



#### I. Introducción

La primera modificación al Plan Operativo Anual para el año 2015 ha sido elaborada de acuerdo a lineamientos de los entes rectores de Planificación y Presupuesto, siendo ellos la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN) y la Dirección Técnica del Presupuesto (DTP), del Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN), quienes han facilitado los instrumentos técnicos para su conformación, siguiendo un proceso metodológico hacia una gestión prientada por resultados.

La primera modificación al Plan Operativo Anual 2015 fue realizada, con base en las consideraciones legales: según Acuerdos de Directorio números: **121-2014** "Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el ejercicio fiscal 2015" y, **122-2014** "Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal 2015", ambos de fecha 29 de diciembre 2014; artículos 3 y 4; artículos 8, 30 y 42 del Decreto número 101-97, "Ley Orgánica del Presupuesto" y sus reformas: Acuerdo Gubernativo No. 540-2013 Reglamento de la "Ley Orgánica del Presupuesto" y Decreto No. 57-2008 "Ley de Acceso a la Información Pública"; Decreto No. 22-2014 "Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2015". Asimismo, al **Acuerdo Gubernativo** número **378-2014**, en el cual se aprueba la "Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados", de fecha 3 de noviembre de 2014, y al **Memorandum de Instrucción Presidencial** "Instrucciones para la actualización y planificación anual y multianual para la implementación de la política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy" y la vinculación presupuestaria.

Es importante referir que el Registro Nacional de las Personas (RENAP) con el objetivo de modernizar los procesos de información, identificación, registro, actualización y emisión de documentos, que por ley le corresponde, ha formulado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 20 12-2017 integrado con el proceso de gestión por resultados, el cual tiene como fin primordial, orientar los esfuerzos para el fortalecimiento institucional, fundamental en la mejora del servicio que presta a la población guatemalteca, para garantizar su identidad y que puedan ejercer sus deberes y derechos constitucionales.

Como lo establece el Decreto No. 90-2005 "Ley del Registro Nacional de las Personas", artículo 2, el RENAP tiene como objetivos principales organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del DPI, con lo que la institución ha planteado desafíos institucionales que persiguen el logro de dichos objetivos.

Además, entre los grandes desafíos que se tiene para el año 2015 están el apoyo al proceso electoral en el país, debido a que estas elecciones serán las primeras en las que solo será válido el Documento Personal de Identificación (DPI) en Guatemala, es por ello que el RENAP conjuntamente con el Tribunal Supremo Electoral (TSE) tienen que coordinar actividades para la identificación de las personas y su empadronamiento y, asimismo, a la "Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados", en lo relacionado a la restitución del derecho al nombre a las y los huérfanos que solo tienen apellido materno o de algún pariente y a las personas que fueron adoptadas por otras familias nacionales o extranjeras que deseen obtener el apellido de los padres biológicos.



La actualización de la información de las personas para el TSE, está siendo apoyada por el RENAP constantemente, la cual da incluye a nuevos documentos emitidos y personas fallecidas, de acuerdo a lo que establece la Ley del RENAP, Decreto No. 90-2005, artículo 6, inciso j, Electoral y de Partidos Políticos, artículo 11.

Asimismo, con Resolución de Directorio número dieciséis guión dos mil catorce (16-2014) de fecha 9 de abril 2014, se aprobó el "Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable Número ATN/II-13911-GU", suscrito el 14 de marzo 2014, entre la República de Guatemala y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), hasta por un monto de US\$400,000.00, destinado a financiar el Proyecto "Fortalecimiento Institucional del Registro Nacional de las Personas" para los años 2014 y 2015, teniendo un primer desembolso en el año 2014 de US\$ 132,000.00 para cubrir las primeras actividades de apoyo a la Institución y un segundo desembolso para el año 2015 de US\$ 268,000.00 para las actividades restantes de ejecución del Convenio.

Es por eso, que el presente documento surge como resultado del proceso realizado con cada una de las Direcciones y/o Unidades, que han actualizado el quehacer institucional del RENAP basados en sus objetivos principales y en función de los desafíos institucionales planteados, organizando el Presupuesto de Ingresos y Egresos para el Ejercicio Fiscal 2015 en función de los mismos, con base en el proceso de Gestión por Resultados, con el propósito de garantizar la eficiencia y eficacia técnica, legal, administrativa y financiera, implementando procesos internos efectivos que coadyuven a una atención oportuna y de calidad a la población guatemalteca.

El Presupuesto del Ejercicio Fiscal 2015 de **Q. 347,564,649.76**, se ha formulado con los recursos de administración y funcionamiento; y dentro de este presupuesto, las Direcciones y/o Unidades del RENAP plantearon los recursos para apoyar las actividades del año 2015 al proceso electoral, tales como, campañas de divulgación, jornadas de documentación, Centros Temporales de Identificación (CTI) en horarios extendidos entre otros planteadas en sus matrices de planificación, asimismo, se contempla el aporte de la donación externa por parte del BID en apoyo al Fortalecimiento Institucional del RENAP.



#### II. Antecedentes

El Decreto Número 10-2004 del Congreso de la República de Guatemala, Reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos, Artículo 1, indica que se reforma el artículo 3, del Decreto Número 1-85, el cual establece "Derechos y deberes de los ciudadanos" inciso b: "Inscribirse en el Registro de Ciudadanos y obtener el Documento de Identificación Personal (sic) que lo faculte para poder ejercitar los derechos y cumplir los deberes a que se refiere el presente artículo".

Con el propósito de llevar a cabo dicha acción, a través del Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República, Ley del Registro Nacional de las Personas, se crea el Registro Nacional de las Personas (RENAP) como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación, así como, la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).

Actualmente la Institución dentro de sus planes y programas, enmarcados dentro del PEI 2012-2017, realiza e implementa los que se han definido como desafíos importantes del RENAP, entre los que destacan brindar a los ciudadanos guatemaltecos residentes en el extranjero los servicios para obtener su DPI; llevar a cabo el enrolamiento de menores de edad; desarrollar los servicios electrónicos del RENAP que permitirían modernizar a la institución, brindar mayor y mejor servicio a los guatemaltecos e incrementar los ingresos financieros de la institución. Dichos desafíos tienen un horizonte de ejecución en el corto, mediano y largo plazo, programándose cada año las metas que permiten su implementación y/o ejecución.

La primera modificación al Plan Operativo Anual 2015 fue realizada, con base en las consideraciones legales: según Acuerdos de Directorio números: 121-2014 "Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el ejercicio fiscal 2015" y, 122-2014 "Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal 2015", ambos de fecha 29 de diciembre 2014; artículos 3 y 4; artículos 8, 30 y 42 del Decreto número 101-97, "Ley Orgánica del Presupuesto" y sus reformas: Acuerdo Gubernativo No. 540-2013 Reglamento de la "Ley Orgánica del Presupuesto" y Decreto No. 57-2008 "Ley de Acceso Decreto No. 22-2014 "Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2015". Asimismo, al **Acuerdo Gubernativo número 378-2014,** en el cual se aprueba la "Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados", de fecha 3 de noviembre de 20 14, y al **Memorandum de Instrucción Presidencial** "Instrucciones para la actualización y planificación anual y multianual para la implementación de la política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy" y la vinculación presupuestaria.



#### III. Gestión por Resultados

#### 3.1. Análisis de mandato

La Constitución Política de la República de Guatemala es la normativa suprema del Estado que busca garantizar a los ciudadanos sus derechos y libertades, según los artículos 171 literal a), 175, 176, 177 y 180, y dar cumplimiento al compromiso de modernización del sistema electoral, específicamente en el tema de documentación, adoptado en los Acuerdos de Paz sobre Reformas Constitucionales y Régimen Electoral.

Los preceptos normativos contenidos en el Decreto-Ley 106 -1963 "Código Civil", artículo 4, dan sustento al Registro Civil, Institución de derecho público que se encarga de la inscripción de nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y cualesquiera hechos y actos relativos a la capacidad civil y al estado civil de las personas naturales y los procedimientos inherentes a ellas, por lo que deben encuadrarse dentro de un ordenamiento jurídico específico.

Mediante el Decreto No. 10-2004 que contiene las reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos, se ordenó la implementación de la normativa jurídica que debe crear una entidad autónoma, con personalidad jurídica, técnica e independiente, encargada de emitir y administrar el Documento Personal de Identificación (DPI).

#### 3.2. Pactos de Gobierno

#### Orientaciones estratégicas de política

Las orientaciones estratégicas de política comprenden un conjunto de lineamientos que direccionan la acción pública enmarcados en tres acuerdos políticos: 1) Pacto Hambre Cero; 2) Pacto Fiscal y Competitividad; y, 3) Pacto Paz, Seguridad y Justicia.

En ese sentido, las orientaciones son una propuesta sistematizada y organizada que contribuye a articular esfuerzos políticos, sociales y financieros que permitan implementar dinámicas para la mejora de la calidad de vida de la población. Las orientaciones en general, tienen un horizonte de tres años, siendo análogo con el proceso presupuestario anual y multianual previsto en la Ley Orgánica del Presupuesto (artículo 8), constituyéndose de esta manera en un instrumento indicativo de las prioridades de política pública que deben ser consideradas en el corto y mediano plazo.

#### 3.2.1. Pacto Hambre Cero

El RENAP, trabaja para la identificación de personas y familias en situación vulnerable, con el propósito de ejecutar políticas sociales dirigidas a disminuir la inseguridad alimentaria, la desnutrición materno – infantil, entre otros, para que tengan el acceso a estos beneficios que se ofrece a través del Gobierno de Guatemala en apoyo a la población guatemalteca.

Página 7 0000



Hambre Cero es un programa social del Gobierno guatemalteco creado en el año 2012, con el objetivo de erradicar la desnutrición crónica infantil y la pobreza extrema.

Dentro de las instituciones responsables al cumplimiento del Pacto, el RENAP aparece vinculado a los compromisos del eje de Desarrollo Social y a los propósitos que pretende el Pacto, los cuales se dividen en orientaciones estratégicas de política y donde el RENAP tendrá que dar apoyo en el manejo de información sobre la población a atender en los municipios priorizados para el efecto.

El Pacto Hambre Cero, busca disminuir en 10% la prevalencia de la desnutrición crónica en un plazo de cuatro años, lo cual será la base para lograr una reducción del 24% en los próximos 10 años. Asimismo, busca evitar las muertes por desnutrición aguda y sus causas asociadas, así como enfrentar la pobreza y promover el desarrollo que lleve a su erradicación. Desde este punto de vista, el RENAP está contribuyendo en apoyar a:

- Estrategias que implementen jornadas de inscripción coordinadas con autoridades locales, para que se le otorgue a las personas una constancia de trámite para que no estén sin identificar.
- Identificar familias priorizadas en el Pacto Hambre Cero que no reciben raciones de alimentos porque sus integrantes no poseen DPI, el cual también es requerido como respaldo para prevenir sanciones de la Contraloría General de Cuentas.
- Familias que están en riesgo de muerte por una situación alimentaria complicada, pero se tiene que identificar a estos grupos de población de los cuales en algunos casos no tienen certificado de nacimiento.
- Identificar a grupos de poblaciones y/o familias que residen en lugares lejanos, donde hay personas que no fueron inscritas en el Registro Civil y que sean personas visibles y puedan solicitar la ayuda que el Gobierno brinda.
- La Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN) en conjunto con el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA) en el fortalecimiento de agricultores de subsistencia, pequeños y medianos para identificar a las personas que reciben el beneficio de provisión de fertilizantes.

#### 3.2.2. Pacto Fiscal y Competitividad

En función de este referente jurídico-conceptual, se considera que el objetivo fundamental que debiera de trazarse es establecer un marco de desempeño para la promoción del desarrollo económico, mediante un decidido apoyo al mejoramiento de los niveles de competitividad, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la transparencia y calidad del gasto público. Es importante resaltar que en este marco confluyen una serie de temas que al interactuar de manera integral son capaces de generar dinámicas económicas de beneficio para el país.

Página 8

0000 8



Por eso el RENAP, como institución apoya a través de los servicios registrales, la erradicación del subregistro y el manejo de información de la identificación de las personas, para agilizar y validar procesos vinculados al Desarrollo Económico Competitivo de la población guatemalteca como lo es el desarrollo del fortalecimiento de los gobiernos locales, incentivar la participación ciudadana, entre otros.

Esto se puede visualizar en alianzas estratégicas de información que se pueden trabajar conjuntamente con el Instituto Nacional de Estadística (INE) para impulsar procesos de Planificación en Fortalecimiento al Desarrollo Local y apoyar con información de población para la toma de decisiones en las orientaciones estratégicas de política.

- Fortalecimiento a los gobiernos locales.
- Incentivar la participación ciudadana.
- Alianza con la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

#### 3.2.3. Pacto por la Paz, Seguridad y Justicia

Los resultados institucionales del RENAP no impactan directamente en los resultados estratégicos de Gobierno, pero influyen indirectamente en el Pacto por la Paz, Seguridad y Justicia, ya que los servicios registrales, la erradicación del subregistro y la identificación de las personas por medio del DPI, agiliza y valida procesos vinculados a la seguridad y justicia de la población guatemalteca.

Esto se enmarca, a través de un enfoque transversal de Derechos Humanos el cual puede ser:

- Implementar procesos de sistematización de información estadística de las instituciones públicas focalizadas a nivel nacional, en el cual RENAP contribuye con una base de datos que permita generar estadísticas certeras y oportunas, garantizando la identidad de las personas como parte de sus Derechos Humanos.
- Garantizar con certeza jurídica la identificación legal de las personas en todos los actos y hechos que realiza en su vida.

Por aparte, las líneas de acción estratégica giran en torno al fortalecimiento institucional, entre las que se encuentran entidades como la Policía Nacional Civil (PNC), el Ministerio Público (MP), el Instituto de la Defensa Pública Penal y el Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF), con los cuales el RENAP contribuye con el manejo de información de las personas, a través de alianzas estratégicas con relación a los servicios registrales.



#### 3.3 Políticas de Gobierno

# 3.3.1 Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados

La Política Pública tiene como base fundamental el Informe de Identificación y Verificación, así como el Plan de Reparación relacionados y está estructurada en un marco conceptual introductorio, de índole histórica, social y jurídica, con elementos de orden sustantivo, definiéndose los objetivos del mismo y las medidas que deben adoptarse para establecer los mecanismos institucionales de ejecución, seguimiento, evaluación, financiamiento y verificación.

Esta Política Pública busca reparar los daños y pérdidas de las poblaciones afectadas por constituir violaciones a los derechos humanos, que con independencia de las acciones en la jurisdiccional nacional que pudiesen haber prescrito, constituye una obligación imprescriptible del Estado de resarcimiento conforme a compromisos adquiridos en convenios internacionales suscritos por la República de Guatemala, que conforme al artículo 46 de la Constitución Política de la República prevalecen sobre el derecho interno.

En este sentido el RENAP debe apoyar en lo relacionado a la restitución del derecho al nombre a las y los huérfanos que solo tienen apellido materno o de algún pariente y a las personas que fueron adoptadas por otras familias nacionales o extranjeras que deseen obtener el apellido de los padres biológicos.



#### 3.3. Entorno nacional y análisis de la población

#### Entorno nacional

Guatemala tiene un territorio de 108,889 km², cuenta con 25 comunidades lingüísticas; conformada por cuatro pueblos: Maya, Garífuna, Xinka y Ladino/Mestizo y su lengua franca para llevar a cabo la mayoría de actividades educativas, económicas políticas y sociales es el español; también se habla xinka, garífuna y 22 idiomas mayas más y, estos a su vez, cuentan con una diversidad de dialectos.¹ Asimismo, es uno de los países con mayor población indígena del continente. Según el Censo 2002 del INE, de la población total de 11.2 millones de habitantes el 39% se identifica como indígena.

Las comunidades lingüisticas son Achi, Akateco, Awakateco, Ch'ortí, Chalchiteka, Chuj, Itzá, Ixil, Jakalteco, Kaqchikel, K'iché, Mam, Mopan, Poqomam, Poqomchi, Q'anjob'al, Q'eqchí, Sakapulteko, Sipakapense, Tektiteko, Tz'utujil, Uspanteko, Xinka y Garífuna², concentrados en los departamentos al norte y al occidente de la ciudad de Guatemala, especialmente en los departamentos de: Quiché, Alta y Baja Verapaz, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y San Marcos. Alrededor del 70% vive en zonas rurales y el resto o emigran a otros departamentos o ciudad capital y/o a Estados Unidos.

Según proyecciones para el año 2015, del Instituto Nacional de Estadística (INE), la población guatemalteca es de 16,176,100, el 45% de ésta la representan personas comprendidas entre los 0 a 17 años de edad y el 51.10% son mujeres. En el 2009, la tasa de natalidad era de 25 nacimientos por cada mil habitantes, con un promedio de 386,000 nacimientos anuales; y, en el año 2010, se registra más de 1.4 millones de guatemaltecos en el extranjero y la migración interna concentra población en áreas urbanas, en búsqueda de mejores condiciones de vida.<sup>3</sup>

La tasa de crecimiento anual de la población es de 2.4% (2010-2015), entre las más altas de América Latina, lo que significa 1,057 nacimientos diarios, generando demandas de servicios básicos y protección social. La Encuesta Nacional de Discapacidad 2005, con capacidades diferentes, es del 3.4% del total de la población (525,000 personas).4

En este marco, el RENAP juega un papel primordial ya que constituye la base para la participación política, económica y social de los guatemaltecos, específicamente en el tema de identidad legal de las personas la cual debe ser única, segura y verificable.

Verdugo, L. (2009). Guatemala. En: I. Sichra (Ed.). Atlas sociolingüístico de pueblos indígenas en América Latina (pp. 852-874). Bolivia: Unicef y FUNPROEIB Andes.

Reglamento de la Ley de Idiomas Nacionales, Acuerdo Gubernativo Número 320-2011.

Informe Anual 2012 Política de Desarrollo Social y Población, Balance de gestión a diez años de su creación, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, Guatemala, noviembre de 2012.

Informe Nacional de la Encuesta Mundial de Avances del Programa de Acción de Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (CIPD), MIDES, SEGEPLAN, UNFPA y Grupo Impulsor de Cairo +20 Sociedad Civil.



#### 3.3.1. Análisis de la población

Clasificación Institucional	Descripción	Población total
Población Total	Población Total de la República	16,176,100
Población universo	1	
Población total que por mandato debe atender el RENAP.	Población Total de la República	100%

Fuente: Proyecciones de población INE, 2005 - 2015.

A nivel nacional, Guatemala necesita conocer estadísticas vitales, características y tendencias en materia de nacimientos y ciudadanía, el RENAP es fuente vital de información, lo cual apoya la planificación oportuna del Gobierno de acuerdo a las necesidades de la población, por contar con datos demográficos fiables por la solidez de sus sistemas de registro.

Por lo tanto, la población universo que por mandato atiende el RENAP es la población total de la República.

#### 3.3.2. Análisis de la Situación

Siendo un enfoque de la administración pública que centra sus esfuerzos en dirigir todos los recursos humanos, financieros y tecnológicos, sean estos internos o externos, hacia la consecución de resultados de desarrollo, el RENAP ha incorporado un uso articulado de políticas, estrategias, recursos y procesos para mejorar la toma de decisiones, la transparencia y rendición de cuentas.

Bajo este contexto, se ha basado en la mejora continua de la producción de bienes y servicios (productos estratégicos) que la Institución, conforme a su mandato, debe entregar a la sociedad y reorientando su atención de los procedimientos que realiza al servicio y al bienestar de las personas.

Dentro de estos procesos de gestión por resultado, el RENAP con base al Plan de Trabajo 2012 ha actualizado el PEI 2012-2017, realizando los esfuerzos que se tienen que implementar en el corto, mediano y largo plazo para, lograr la formulación y elaboración de Planes Operativos Multianuales y Planes Operativos Anuales con su respectiva programación financiera y un Sistema de Seguimiento para el cumplimiento de los resultados institucionales y de los servicios que presta a la población quatemalteca en el período de tiempo planificado.



Con el proceso metodológico de gestión por resultados, el RENAP ha elaborado el proceso de las cuatro etapas que lo conforman, siendo las siguientes:

## PROCESO METODOLÓGICO DE GESTIÓN POR RESULTADOS



- (1) Diagnóstico o análisis de situación.
- (2) Diseño que presenta la formulación de resultados.
- (3) Implementación, reflejada en los procesos para la elaboración de los bienes y servicios (productos) que el RENAP realiza y que recibe la población guatemalteca.
- (4) Seguimiento y evaluación, medida a través de instrumentos de planificación institucional orientada a resultados, tales como:
  - Plan Operativo Multianual relacionado a las estimaciones para tres años como marco de referencia para la presupuestación programática.
  - Plan Operativo Anual orientado a resultados medido por: Matriz de seguimiento a través de Indicadores y el Sistema Integrado de Contabilidad (SICOIN).

#### 3.4. Diagnóstico o análisis de la situación

#### Fase 1: Priorización del problema o condiciones de interés

La problemática central radica en la población no identificada, con problemas de identificación y sin certeza jurídica y con el efecto de esa entrega paulatina de registros, ya que la digitalización y digitación de los archivos de todos los registros civiles continúa a la fecha provocando en algunos casos, especialmente en el interior del país, dificultades para el registro, inscripción y documentación de las personas.

El difícil proceso de absorción de los registros civiles municipales, dio inicio en diciembre del año 2007 y concluyó en diciembre del 2008, debido a que en la etapa inicial de la Institución, hubo resistencia por parte de algunos alcaldes, líderes comunitarios y población en general, que se opusieron a la entrega de la información registral debido a diversas causas; derivado de ello la Institución tomó medidas alternativas para concluir con la recepción de la documentación registral.

En algunos departamentos y municipios a causa del conflicto armado interno o delincuencia en general, los registros fueron destruidos parcial o totalmente y, para proveer de identidad a las personas de los lugares afectados, el RENAP estableció procesos de verificación, que en algunos casos se vuelven bastante extensos por lo delicado de la información, ya que se verifica mediante documentos originales como partidas de nacimiento, registros escolares o de



estudios de diversificado entre otros, que permitan ser un soporte de orden jurídico, para las personas que realizan su gestión.

Todo ello, aunado a un ambiente externo sensible, con el proceso de elecciones generales en el año 2011, en donde el RENAP debía entregar al TSE la base de datos de las personas ya identificadas con su DPI; la presión de todos los sectores nacionales para dar respuesta a la demanda de documentar a la mayor cantidad de población; y la falta de credibilidad institucional, provocaron un socavamiento en la imagen institucional.

#### 3.4.1. La causalidad

Las causas que han dado origen a que actualmente un alto porcentaje de la población no cuente todavía con su DPI son muchas, sin embargo es importante mencionar las más relevantes que se deben principalmente a factores externos de carácter social, económico, cultural, histórico, político y desastres naturales entre otros, por ejemplo:

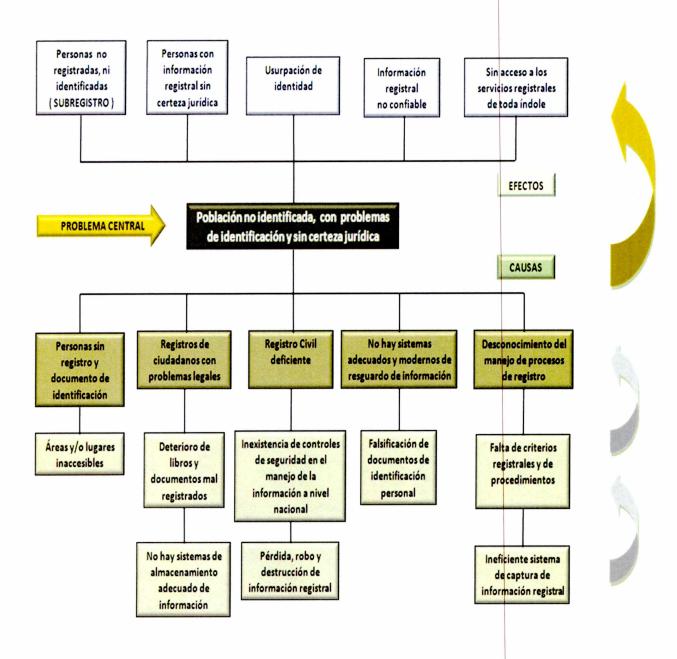
- Pobreza y pobreza extrema.
- Analfabetismo.
- Falta de información, desconocimiento.
- Dificultad en su traslado a las oficinas del RENAP.
- Desastres naturales.
- Falta o deterioro de Registros (destruidos, quemados, alterados, extraviados, etc.)

La carencia del DPI, tendrá impactos negativos para la población que no lo posea, principalmente en el ejercicio de sus derechos y obligaciones, que como ciudadano le otorga la Constitución Política de la República de Guatemala y demás leyes, como por ejemplo:

- Acceso al ejercicio de identificación civil.
- Ejercicio de sus derechos civiles y políticos.
- Limita el acceso al sistema financiero.
- Limita el acceso al empleo formal y a ejercer sus derechos laborales.
- Limita la movilidad de las personas fuera del país ya que, por carecer de un pasaporte los restringe a desplazarse a otros países.
- Limita el derecho a ejercer el derecho de propiedad y el acceso a tierras.
- Limita el beneficio a los programas sociales.
- Limita el acceso a la educación.
- Limita el acceso a servicios de salud.
- Limita la posibilidad de establecer problemas de monitoreo de los programas Estatales de apoyo a personas y familias de escasos recursos, entre otros.



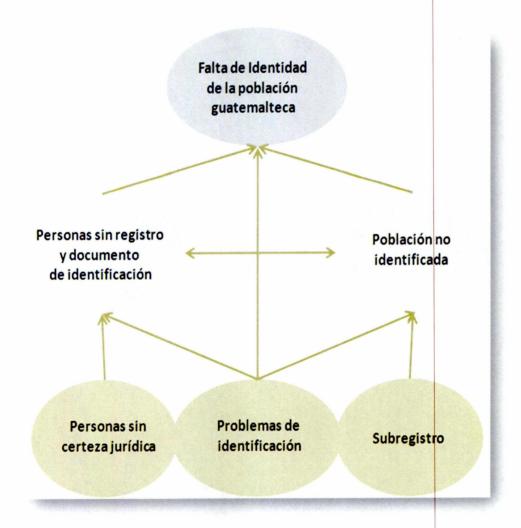
#### ÁRBOL DE PROBLEMAS





#### Fase 2: Modelo conceptual del RENAP

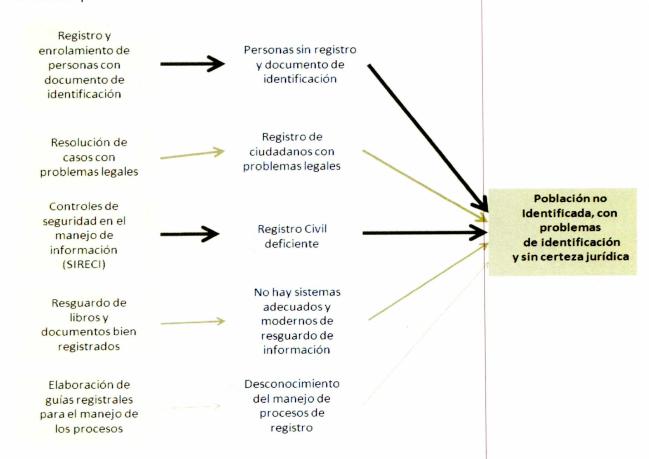
El presente modelo conceptual, resume de forma esquemática, la necesidad o el estado de la problemática de la identificación de la población guatemalteca, que a través del tiempo ha requerido tener un cambio en su forma de identificación. Ante esta necesidad el desafío para el RENAP es lograr que toda la población guatemalteca cuente con un documento personal de identificación seguro, confiable y que brinde certeza jurídica.





#### Fase 3: Modelo explicativo

En este esquema, se muestra cómo los factores inciden en el problema priorizado o la condición de interés que el RENAP ha focalizado para la atención en resolver la problemática de la identificación de las personas en todo el país y en el extranjero. Esto ayuda a visualizar como los factores indirectos apoyan a los factores directos como fuerza explicativa para resolver la condición de interés específica en nuestro país.



Fase 4: Identificación de caminos causales críticos

Las principales causas que dan origen al problema central y sus posibles efectos o consecuencias, determinan la situación crítica que enfrenta la población guatemalteca, al no tener documentos de registro personal que por razones de deterioro de libros y documentos mal registrados, pérdida, robo y destrucción de información registral no han logrado obtener su DPI.

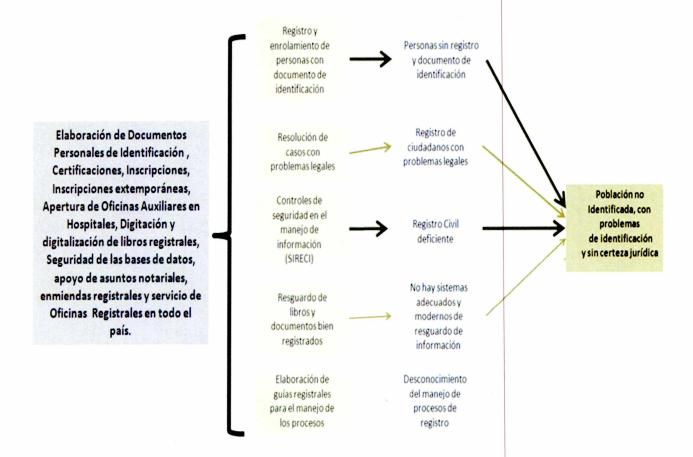
Desde el punto de vista de la seguridad ciudadana, la obtención de documentos falsificados, se derivó del escaso control y la falta de medidas de seguridad que poseían los registros municipales en su momento, al facilitar el actuar del crimen organizado, debilitando así el Estado de Derecho. Sumado a esto, la situación se agravó en virtud de no existir un ente jurídicamente responsable, debido a la desaparición por ley de los registros municipales.



#### Fase 5: Modelo prescriptivo

Este modelo prescriptivo, refleja las intervenciones que el RENAP, realiza para atacar la problemática o condición de interés, por medio de los caminos causales críticos. Las intervenciones son el conjunto de bienes y servicios, que permiten ampliar la capacidad de prestación de servicio de la Institución.

#### ANÁLISIS DE LAS INTERVENCIONES





#### 3.5. Diseño - formulación de resultados

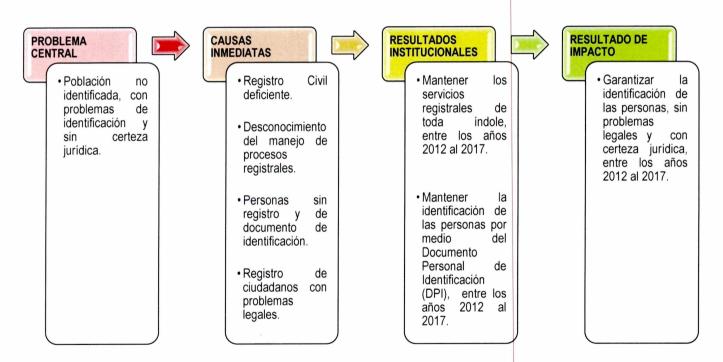
#### Conversión del problema a los Resultados

Los resultados representan cambios positivos en la realidad del problema central que tiene la población guatemalteca y son el referente al cual el RENAP, contribuye a través de la prestación de los bienes y servicios (Productos).

Dentro de estos servicios el RENAP contribuye a la implementación de los resultados, generando los siguientes productos que presta a la población guatemalteca, los cuales son:

- Servicios Registrales (certificaciones e inscripciones).
- Documento Personal de Identificación.

#### RELACIÓN PROBLEMA - RESULTADO



#### Resultado Final Estratégico de Impacto a nivel Institucional

En el contexto del análisis de la problemática planteada, el tener una población con problemas de identificación y sin certeza jurídica en los registros civiles del país, presenta grandes dificultades para el registro, inscripción y documentación de las personas, en el cual no se tenían sistemas adecuados y modernos para el resguardo de la información, desconocimiento del manejo de procesos registrales y la dificultad del acceso en áreas o lugares inaccesibles para la identificación de personas.

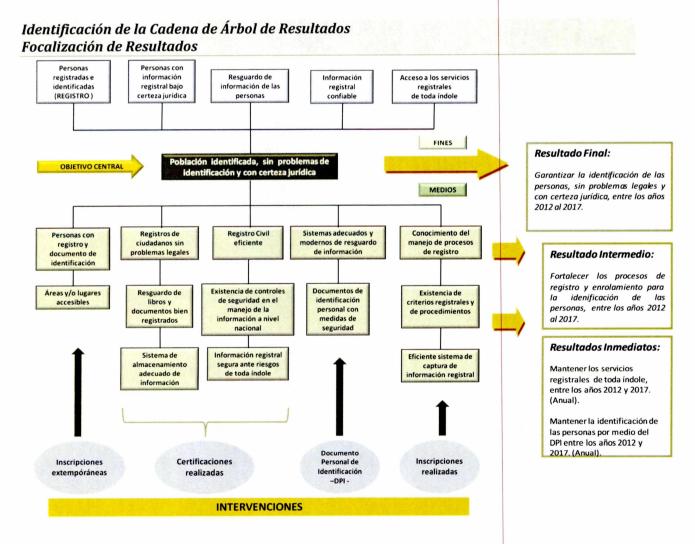
En el país, los registros fueron destruidos parcial o totalmente en algunos municipios, y para proveer de identidad a las personas de los lugares afectados, el RENAP conociendo ésta problemática, estableció



procesos de verificación, mediante documentos originales como partidas de nacimiento, cédulas de vecindad, registros escolares o de estudios de diversificado entre otros, que han ayudado a tener un soporte de orden jurídico, para las personas que realizan su gestión.

Con este ámbito y relacionado al Problema Central, el RENAP como resultado final de impacto, persigue dar la garantía en la identificación de las personas, sin problemas jurídica, para mantener una información registral confiable, con seguridad y evitar la usurpación de identidad y dar un acceso a los servicios registrales de atención de toda índo e a las personas en el país.

En función a lo establecido en la Ley del RENAP y en atención a la demanda de la población guatemalteca, así como las instituciones públicas y privadas, la Institución presenta con el siguiente análisis planteado en los fines y medios, el objetivo central que da paso a la formulación del resultado final de impacto y de los resultados inmediatos institucionales que se presentan en la matriz de focalización de resultado.





Con el análisis planteado de la cadena de árbol de resultados, se considera como resultados inmediatos institucionales lo siguiente:

#### MATRIZ DE FOCALIZACIÓN DE RESULTADOS

Resultados Inmediatos Institucionales	Población Objetivo	Focalización Territorial a priorizar
Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años	Población guatemalteca en general, personas naturales y mayores de edad.	República de Guatemala: 22 departamentos y sus municipios.
2012 y 2017.	Población guatemalteca menores de edad.	República de Guatemala y países donde exista población de menores de edad guatemaltecos.
Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los	Extranjeros domiciliados.	Residentes en el país.
años 2012 y 2017.	Residentes guatemaltecos en el extranjero.	Países donde resida población guatemalteca.

#### Proceso Transversal de Enfoques

El Registro Nacional de las Personas para garantizar una transversalización a nivel nacional, tiene que enfocarse en el proceso de identificación de las personas y es con la que tiene una relación directa de servicio a la demanda de la población guatemalteca, así como instituciones públicas y privadas que requieren información registral para los diferentes servicios que prestan.

La Institución en sus procesos de planificación, con el mandato jurídico político y en sus funciones establecidas en la Ley del RENAP, establece sus prioridades y estrategias de país, para prestar los servicios registrales que generan los productos que la población requiere para poder estar identificada. Además, con el manejo de la información registral que el RENAP tiene, ha establecido alianzas con Ministerios e Instituciones en apoyo a los temas transversales que tiene el país, sean estos, Equidad de Género, Gestión de Riesgo, Identidad Nacional entre otros.

Los procesos de los temas transversales, se reflejarán en el mediano y largo plazo, en el planteamiento de políticas que sean de beneficio a la población guatemalteca, donde tenga incidencia el manejo de sus datos personales, ya sea, en pactos de gobierno, procesos eleccionarios y programas sociales.



#### **ENFOQUE TRANSVERSAL DEL RENAP**

#### MARCO POLÍTICO JURÍDICO

Constitución Política de la República de Guatemala. Decreto 90-2005, Ley del Registro Nacional de las Personas.

### RENAP



#### Inclusión en:

Estrategias de Desarrollo, Planificación Territorial, Presupuesto, Cultura Organizacional Y de Planificación Estratégica.

#### **PRODUCTOS**

Servicios registrales, Servicios de Verificación de Identidad y Documento Personal de Identificación.

#### **RESULTADOS**

Servicios registrales de toda índole. Identificación de las personas por medio del DPI.

#### **EFECTOS**

Acceso a los servicios registrales. Información registral confiable. Personas registradas e identificadas.

#### **IMPACTO**

Garantizar la identificación de las personas, sin problemas legales y con certeza jurídica, entre los años 2012 al 2017.



#### Población guatemalteca identificada.



#### Inclusión en:

Pactos de Gobierno: Hambre Cero, Fiscal y Competitividad, Paz, Seguridad y Justicia.

Población quatemalteca



#### Inclusión en:

Derechos Humanos, Participación Ciudadana, **Programas** Sociales y Ley Electoral y de Partidos Políticos. Calidad y certeza en los servicios y criterios registrales establecidos.



#### Inclusión en:

Procesos. Servicios y Productos.

Población guatemalteca en el país y en el extranjero



#### Inclusión en:

Identidad Nacional. Multiculturalidad e Interculturalidad. Equidad de Género y Reducción de Vulnerabilidad a Desastres Naturales.



#### 3.6. Análisis de Actores

El RENAP tiene relación con un amplio número de Actores Institucionales del Gobierno Central como Local, que contribuyen al Desarrollo Económico y Social del país. Se presenta una síntesis general de las relaciones que tiene cada actor actualmente y su jerarquía de poder que tiene a nivel institucional, privado o de otro sector de la sociedad civil, para contribuir al cumplimiento de los objetivos del RENAP. Dentro de los que se pueden mencionar:

	ACTOR	INTERESES Y MANDATOS	FUNCIONES Y ROLES	RELACIONES PREDOMINANTES			JERARQUIZACIÓN DE PODER		
No.				A FAVOR	INDECISO	CONTRA	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Población en General	Decreto Ley No. 90-2005.	Brindar un servicio oportuno, conflable, seguro, que garantice satisfacer las necesidades de la Población en los hechos y actos relativos a la capacidad civil y al estado civil de las personas naturales.		x		x		
2	Tribunal Supremo Electoral	Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 7, 9 a) y 11.	Miembro Presidente del Directorio, Órgano de Dirección Superior del RENAP, brindar información correspondiente de los ciudadanos inscritos y la información que éste solicite.				x		
3		Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 6, 7, 9 b) y 66	Miembro del Directorio de la Institución. Brindar información actualizada con relación al estado civil, capacidad civil e identificación de las personas naturales para una seguridad oportuna.				x		
4	Congreso de la República de Guatemala	Decreto Ley No. 90-2005, Artículo 9 c).	Miembro del Directorio de la Institución.	x			x		
5	Partidos Políticos.	Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 23 a).		x			x		
6	Universidades del Pais	Decreto Ley No. 90-2005, Artículo 23 b).		×			x		
7	Comité Coordinador de Asociaciones Agricolas, Comerciales, Industriales y Financieras -CACIF.	Articulo 23 c).	Representante en el Consejo Consultivo de la Institución, participa en dar apoyo al Directorio y Dirección Ejecutiva, sobre cualquier asunto técnico y administrativo.		x		x		
8	Instituto Nacional de Estadistica -INE	Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 23 d).		x			x		
9	Superintendencia de Administración Tributaria SAT.	Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 23 e).		×			x		
10	Ministerio de Relaciones Exteriores	Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 7 c), 72, 85.	Brindar servicio en los Consulados, para el registro de identificación oportuno y seguro.	x			x		
11	Hospitales Públicos y Privados.	Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 7 d), 74, 75.	Proporcionar el proceso de inscripción de nacimientos y defunciones de manera inmediata.	x			x		
12	Organismo Judicial	Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 7 e).	Proporcionar la identificación de las personas para ejercer un poder judicial oportuno y seguro.	x			x		
13	Ministerio Público.	Decreto Ley No. 90-2005, Artículo 7 f).	Brindar información que este solicite con relación al estado civil, capacidad civil e identificación de las personas naturales para una seguridad oportuna.	1			x		
14	Municipalidades.	Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 7 g).	Fortalecer la comunicación y contacto directo, sabiendo que son la máxima autoridad dentro de su localidad.		x		x		
15	Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala.	Decreto Ley No. 90-2005.	Promover el fortalecimiento para garantizar una investigación segura.	x			x		
16	Registro Mercantil.	Decreto Ley No. 90-2005.	Promoyer y certificar el registro mercantil con seguridad jurídica brindando una base de datos eficiente.					X	
17	Registro de la Propiedad Inmueble.		Crear un registro de los bienes inmuebles y muebles identificables mediante una base segura y óptima.	x				x	
18	Procuraduria General de la Nación - PGN.	Decreto Ley No. 90-2005, Articulo 73, Convenio de Coordinación Interinstitucional.	Fortalecer los procesos para una identificación certera, oportuna y segura.	x				x	
19	Banca Nacional.	Decreto Ley No. 90-2005.	Promover un intercambio de base de datos segura, eficiente.	×				x	



#### Coordinación con otras Instituciones Gubernamentales

El RENAP como una entidad autónoma del Estado Guatemalteco está vinculado a los organismos del Estado de Guatemala. Para el ejercicio de sus funciones, el Directorio como Órgano Superior del RENAP, está integrado por tres miembros: a) un Magistrado del Tribunal Supremo Electoral, b) el Ministro de Gobernación y c) un miembro electo por el Congreso de la República, el cual deberá mantener estrecha coordinación y consulta con los secretarios generales de los partidos políticos debidamente inscritos en el Registro correspondiente, rectores de las universidades del país, asociaciones empresariales de Comercio, Industria y Agricultura, Instituto Nacional de Estadística y la Superintendencia de Administración Tributaria, otras instituciones que conforman el Órgano de Consulta y Apoyo al Directorio, el cual está integrado por los delegados titulares y suplentes de esos sectores.

La Ley del RENAP hace referencia a mantener estrecha y permanentemente coordinación con las siguientes entidades: a) Tribunal Supremo Electoral; b) Ministerio de Gobernación; c) Ministerio de Relaciones Exteriores, d) Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través de los hospitales públicos y privados y centros de salud que intervengan en el proceso de inscripción de nacimiento y defunciones, así como, con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS); e) Organismo Judicial; f) Ministerio Público; g) Las municipalidades del país; y h) Cualquier otra institución de derecho público o privado, cuando fuera pertinente.

#### 3.7. FODA Institucional

Para elaborar el análisis interno y externo del RENAP, se realizó un ejercicio con el personal Directivo y Técnico de las Direcciones y Unidades de la Institución, que incluyó un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de cada una de las Direcciones y sus equipos de trabajo, dando como resultado lo siguiente:

#### 3.7.1. Análisis interno

Es la parte que se puede controlar, donde las fortalezas constituyen todos los elementos internos positivos y las debilidades son todos los elementos negativos. Con los recursos, habilidades y actitudes que la institución ya tiene, hay que sobreponer las barreras que obstaculizan los procesos para lograr su buena marcha y efectividad.



#### **ANÁLISIS INTERNO**

#### Fortalezas (+)

#### LEGALES Y POLÍTICAS

- Ley del Registro Nacional de las Personas ampara la creación y gestión de la Institución.
- Entidad autónoma con personalidad jurídica, legalmente constituida.
- El RENAP cuenta con Reglamento Interno de Trabajo.
- Empoderamiento político de la institución para la coordinación con otras entidades.
- Compromiso institucional para el logro y consolidación de los propósitos del RENAP.
- El RENAP es la institución referente de la identidad nacional.
- Relaciones óptimas con instituciones públicas y Tribunal Supremo Electoral.
- El RENAP es el encargado de resguardar y ejercer control sobre el Archivo registral, lo cual incluye su gestión, tratamiento y conservación.
- Existe Plan de enrolamiento masivo en Guatemala y el exterior.
- Se cuenta con Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro.

#### **EN APRENDIZAJE**

- Equipo de trabajo multidisciplinario con preparación académica, capaz de aprender y solventar cualquier requerimiento.
- Experiencia del personal directivo sobre la administración y gestión pública.
- Personal joven predispuesto para cumplir con responsabilidades, previa capacitación.
- Oficinas de Registro Civil cuentan con profesionales con alta experiencia en la materia.
- Plan de Capacitación constante.
- Equipo informático que facilita la implementación de sistemas de información.

#### **TECNOLÓGICAS**

- Base de datos a nivel nacional.
- Sistema de identificación de huellas y reconocimiento facial eficiente. (AFIS FRS).
- Base de datos biométrica con más de 6 millones de ciudadanos.
- Acceso a la información de todos los registros civiles departamentales desde cualquier oficina del RENAP.
- Conectividad de enlace vía internet y telefónica en las oficinas del RENAP.
- Automatización de procesos orientados a la mejora de la gestión y del servicio al ciudadano.

#### **EN PROCESOS**

- Se cuenta con planificación estratégica de la Institución y operativa de las Direcciones y Unidades de la Institución.
- Implementación de indicadores de calidad que son medibles.
- Evaluación de satisfacción del usuario.
- Planes masivos de identificación.
- Estadísticas nacionales.
- Impulso de cambios y mejoras a la Institución, con especial atención a la realidad nacional.

#### **EN INFRAESTRUCTURA**

Cobertura a nivel nacional, contando con oficinas en todos los municipios de Guatemala.

#### **PARA EL USUARIO**

- Empoderamiento social para la cooperación al desarrollo.
- Medidas de seguridad que no permiten la falsificación de documentos. (Documento Personal de Identificación –DPI, certificaciones).

#### **FINANCIERAS**

- La Institución cuenta con recursos del Estado para su gestión.
- Ingresos Privativos.
- Inversión mínima para arrancar proyectos informáticos.

#### Debilidades (-)

- LEGALES Y POLÍTICAS
- Ausencia de Política Nacional de Identidad.
- Carencia de unificación de criterios registrales.
- Carencia de normas para generar y difundir estadísticas.
- Falta de normalización de políticas de la gestión documental.

#### EN APRENDIZAJE

 Débil sociabilización de la cultura Institucional y las actividades que cada área organizacional desempeña.

#### **TECNOLÓGICAS**

- Deficiente Sistema de Registro Civil de las Personas.
- Débil plataforma tecnológica e inseguridad informática.

#### **EN PROCESOS**

- Burocracia en procesos administrativos.
- Centralización de funciones en las Direcciones de apoyo administrativo, financiero y recursos humanos.
- Inexistencia de directrices claras.
- Débil coordinación operativa con las oficinas a nivel nacional.
- Alta rotación de personal, desmotivación por los cambios constantes e inestabilidad laboral.
- Inconsistencias en el proceso de ingreso de la información.
- Centralización de decisiones, acciones y control.
- Débil cultura de planificación estratégica.

#### EN INFRAESTRUCTURA

- Deficientes instalaciones físicas.
- Instalacion es de oficinas en arrendamiento a nivel nacional.
- Ausencia de un plan de seguridad industrial.
- Inadecuada área de archivo que organice la gestión documental.

#### PARA EL USUARIO

 Poco conocimiento de la población sobre los servicios que presta el RENAP.

#### **FINANCIERAS**

Presupuesto limitado para la gestión de la Institución.



#### 3.7.2. Análisis externo

Es la parte que no se puede controlar, las oportunidades son situaciones externas positivas que se generan en el entorno, y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas. Las amenazas son en cambio situaciones negativas externas que pueden atentar contra la Institución.

#### **ANÁLISIS EXTERNO**

Incrementar los ingresos propios.

Servicios electrónicos.

Estandarizar las tarifas por pago de servicios.

Oportunidades (+)	Amenazas (-)
<ul> <li>LEGALES Y POLÍTICAS</li> <li>Apoyo del Gobierno Central.</li> <li>Alineación a Política Nacional del Gobierno.</li> <li>Convenios de cooperación Interinstitucional, internacional y nacional.</li> <li>Información que administra el RENAP de interés por varios sectores.</li> <li>Proceso electoral guatemalteco vinculante con el RENAP.</li> <li>Posicionamiento del RENAP.</li> <li>Existencia de tecnologías avanzadas a las que la Institución puede acceder.</li> <li>Espacio para el intercambio de experiencias en registro e identificación de personas y promover el apoyo entre instituciones registrales de América Latina a través del Consejo Latinoamericano de Registradores Civiles y Estadísticas Vitales - CLARCIEV.</li> </ul>	<ul> <li>LEGALES Y POLÍTICAS</li> <li>Incremento de falta de confianza y credibilidad de la población hacia la Institución.</li> <li>No contar con apoyo político y legislativo.</li> <li>Falsificación de información que afecta la certeza jurídica.</li> <li>EN PROCESOS</li> <li>Demora en la aprobación de trámites externos (instituciones públicas con procesos largos).</li> <li>EN INFRAESTRUCTURA</li> <li>Cierre de oficinas del RENAP por incumplimiento de pagos y contratos.</li> <li>Daños ocasionados por fenómenos naturales.</li> </ul>
<ul> <li>TECNOLÓGIGAS</li> <li>Desarrollo tecnológico e innovación de la información y comunicación.</li> <li>Mejorar el servicio a los usuarios a nivel nacional por medio de innovaciones tecnológicas.</li> <li>EN PROCESOS</li> <li>Aumento de proyectos conjuntos con instituciones públicas y privadas.</li> <li>Fortalecimiento de procesos de planificación, control y evaluación generales.</li> <li>Certificación de la calidad.</li> </ul>	PARA EL USUARIO  Aumento del Subregistro en los departamentos del país.  Falta de interés de los ciudadanos para obtener su Documento Personal de Identificación.  Grupos sociales no conformes con la implementación del DPI, interfieran en los resultados de la gestión institucional.  Conflictos sociales afectan operaciones registrales.  Deterioro de los libros registrales.  Dispersión poblacional.  Creciente migración a Estados Unidos.
<ul> <li>PARA EL USUARIO</li> <li>Población guatemalteca con necesidad de contar con un documento de identificación único y seguro.</li> <li>Aumento de la credibilidad del ciudadano y las instituciones en la labor que realiza el RENAP, asociada como instrumento de integración, de ciudadanía y de democracia.</li> <li>Servicios electrónicos.</li> <li>Mejorar la calidad y productividad en el servicio.</li> <li>Guatemala un país multiétnico, pluricultural y multilingüe.</li> </ul>	FINANCIERAS  Política de reducción de gastos del Gobierno Central.  Presupuesto institucional para desarrollar proyectos, como: DPI de personas menores de edad y DPI en el extranjero.
FINANCIERAS	



#### 3.7.3. Matriz FODA para la formulación de estrategias

Estrategias FO	Estrategias DO
<ul> <li>Desarrollar la Ley del RENAP en una estructura funcional y territorial al servicio.</li> <li>Aprovechar la autonomía y adaptabilidad a situaciones cambiantes del RENAP, para mejorar la calidad de los procesos y resultados a través de cooperación interinstitucional e internacional.</li> <li>Incentivar y motivar al personal para mejorar la calidad de sus tareas y el servicio al usuario, en términos de contribución y resultados, en el marco del Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>Generar capacidades y oportunidades para incentivar la cultura de identificación a partir de la inserción de entidades del estado creando espacios de inclusión, participación, responsabilidad y rendición de cuentas a través del acceso a la información.</li> <li>Fortalecimiento del sistema electoral con proyectos interinstitucionales.</li> <li>Fortalecer aspectos normativos, financieros, operativos y de capital humano para mejorar la eficiencia y eficacia de la Institución.</li> <li>Aprovechar el manejo de nuevas redes sociales, herramientas tecnológicas para fortalecer los servicios y procesos institucionales.</li> <li>Aprovechar las estadísticas existentes, las tecnologías de información y comunicación y el marco legal del RENAP para mejorar el acceso a la información y contar con un sistema integrado de información.</li> <li>Diseñar estrategias pertinentes a cada municipio que garantice la permanencia y el acercamiento de los servicios que presta el RENAP.</li> <li>Promover el seguimiento, análisis y diseño de indicadores para corregir y/o potenciar lo que ha impactado positivamente en la sociedad.</li> <li>Fortalecer los servicios de calidad para los usuarios.</li> <li>Fomentar un intercambio equitativo de recursos entre los diferentes sectores sociales, proponiendo tarifas estandarizadas a nivel nacional.</li> <li>Fortalecer la atención a través de la contratación de intérpretes y abogados que hablen idiomas mayas.</li> <li>Conformar redes de instituciones homólogas para el intercambio de buenas prácticas de otros países.</li></ul>	<ul> <li>Definición de la política de identidad de los guatemaltecos.</li> <li>Gestionar con la cooperación internacional proyectos de fortalecimiento institucional que promuevan la creación de la política de identidad.</li> <li>Unificar criterios registrales que garanticen la atención oportuna y rápida al usuario.</li> <li>Producir estadísticas que respondan a las demandas de la sociedad guatemalteca.</li> <li>Uso inteligente y exhaustivo de tecnologías modernas que trasciendas las fronteras del país, fomentando el compromiso y entusiasmo a todos los colaboradores del RENAP, que expresen servicios de calidad y amigables.</li> <li>Adoptar tecnologías de punta para el establecimiento de una red computacional amplia que enlace al 100% de las oficinas del RENAP.</li> <li>Establecer sistemas modernos de atención al público.</li> <li>Establecer normas relativas fiscalización.</li> <li>Asegurar la protección y gestión de bases de datos, e información biométrica.</li> <li>Descentralizar y diversificar los servicios que presta el RENAP (evitar largos desplazamientos, atender a personas discapacitadas, población afectada por el conflicto armado).</li> <li>Fortalecer la reestructuración administrativa, tomando en cuenta dos aspectos: flujo regular administrativo y efectiva prestación de servicio al usuario.</li> <li>Evaluación permanente de prestación de los servicios.</li> <li>Evaluación permanente y actualización de los instrumentos de gestión y capacitación para el uso adecuado de los mismos.</li> <li>Instaurar un Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>
que apoyen la identidad nacional.  Estrategias FA	Estrategias DA
<ul> <li>Implementar procesos de actualización permanente para estandarizar la información estadística.</li> <li>Diseñar procesos y campañas de socialización de la información, priorizando los sectores vulnerables.</li> <li>Diseño de soluciones para asistencia técnica por internet.</li> <li>Modernizar, normalizar y optimizar la gestión documental del Archivo Registral del RENAP.</li> </ul>	<ul> <li>Rediseño de procesos y aceleración de trámites, disminuyendo tiempos para la satisfacción del usurario.</li> <li>Fortalecer procesos de depuración de la información.</li> <li>Diseñar los procesos necesarios para erradicar el subregistro, enfocada a los municipios priorizados por las Políticas Nacionales del Gobierno, a los Objetivos de Desarrollo Programa para la Universalización de la Identidad Civil en las Américas, PUICA – OEA. Fortalecer sistemas control y fiscalización para continuar mejorando la calidad de los recursos públicos, de manera transparente y adecuada.</li> <li>Integrar mesas de trabajo interinstitucionales permanentes para tratar temas relacionados con la problemática institucional.</li> <li>Reguardar la seguridad física del trabajador, usuarios, información e instalaciones.</li> </ul>



#### 3.7.4. Matriz de estrategias distribuidas en Ejes Estratégicos

Eje estratégico	Objetivos estratégicos	Estrategias
Fortalecimiento del sistema registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	<ul> <li>Diseñar los procesos necesarios para erradicar el subregistro, enfocada a los municipios priorizados por las Políticas Nacionales del Gobierno, a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas y al Programa para la Universalización de la Identidad Civil en las Américas, PUICA – OEA.</li> <li>Diseñar procesos y campañas de socialización de la información, priorizando los sectores vulnerables.</li> <li>Descentralizar y diversificar los servicios que presta el RENAP (evitar largos desplazamientos, atender a personas discapacitadas, población afectada por el conflicto armado).</li> <li>Desarrollar la Ley del RENAP en una estructura funcional y territorial al servicio.</li> <li>Fortalecimiento del sistema electoral con proyectos interinstitucionales.</li> <li>Modernizar, normalizar y optimizar la gestión documental del Archivo Registral del RENAP.</li> </ul>
Reingeniería institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Capacitación     Conformar redes de instituciones homólogas para el intercambio de buenas prácticas de otros países.     Implementar programas de E-Learning y gestión del conocimiento.
		Informática y estadística
		<ul> <li>Aprovechar el manejo de nuevas redes sociales, herramientas tecnológicas para fortalecer los servicios y procesos institucionales.</li> <li>Uso inteligente y exhaustivo de tecnologías modernas que trasciendas las fronteras del país, fomentando el compromiso y entusiasmo a todos los colaboradores del RENAP, que expresen servicios de calidad y amigables.</li> <li>Asegurar la protección y gestión de bases de datos, e información biométrica.</li> <li>Aprovechar las estadísticas existentes, las tecnologías de información y comunicación y el marco legal del RENAP para mejorar el acceso a la información y contar con un sistema integrado de información.</li> <li>Producir estadísticas que respondan a las demandas de la sociedad guatemalteca.</li> <li>Implementar procesos de actualización permanente para estandarizar la información estadística.</li> <li>Diseño de soluciones para asistencia técnica por internet.</li> <li>Fortalecer procesos de depuración de la información.</li> </ul>
		Administración
		<ul> <li>Incentivar y motivar al personal para mejorar la calidad de sus tareas y el servicio al usuario, en términos de contribución y resultados, en el marco del Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>Establecer normas relativas la estabilidad laboral, al control y a la fiscalización.</li> <li>Instaurar un Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Reguardar la seguridad física del trabajador, usuarios, información e instalaciones.</li> </ul>
		Verificación de Identidad y Apoyo Social
		<ul> <li>Unificar criterios registrales que garanticen la atención oportuna y rápida al usuario.</li> <li>Fortalecer la atención a través de la contratación de intérpretes y abogados que hablen idiomas mayas.</li> </ul>



Eje estratégico	Objetivos estratégicos	Estrategias
		Gestión y Control Interno
		<ul> <li>Promover el seguimiento, análisis y diseño de indicadores para corregir y/o potenciar lo que ha impactado positivamente en la sociedad.</li> <li>Rediseño de procesos y aceleración de satisfacción del usurario.</li> <li>Evaluación permanente de los colaboradores para la adecuada prestación de los servicios.</li> <li>Evaluación permanente y actualización de los instrumentos de gestión y capacitación para el uso adecuado de los mismos.</li> <li>Fortalecer la reestructuración administrativa, tomando en cuenta dos aspectos: flujo regular administrativo y efectiva prestación de servicio al usuario.</li> </ul>
Servicio de calidad.	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	<ul> <li>Fortalecer los servicios de calidad para los usuarios.</li> <li>Establecer sistemas modernos de atención al público.</li> <li>Diseñar estrategias pertinentes a cada municipio que garantice la permanencia y el acercamiento de los servicios que presta el RENAP.</li> </ul>
Cooperación técnica.	Impulsar líneas de cooperación y coordinación que permitan que los resultados institucionales se potencien.	<ul> <li>Gestionar con la cooperación internacional proyectos de fortalecimiento institucional que promuevan la creación de la política de identidad.</li> <li>Aprovechar la autonomía y adaptabilidad a mejorar la calidad de los procesos y resultados a través de cooperación interinstitucional e internacional.</li> <li>Generar redes de cooperación y coordinación que vinculen proyectos que apoyen la identidad nacional.</li> <li>Integrar mesas de trabajo interinstitucionales permanentes para tratar temas relacionados con la problemática institucional.</li> </ul>
RENAP referente de la identidad nacional.	Promover en los guatemaltecos la cultura de identificación como el elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.	<ul> <li>Generar capacidades y oportunidades para incentivar la cultura de identificación a partir de la inserción de entidades del estado creando espacios de inclusión, participación, responsabilidad y rendición de cuentas a través del acceso a la información.</li> <li>Definición de la política de identidad de los guatemaltecos.</li> </ul>
Eje transversal de transparencia, comunicación e imagen institucional.	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.	<ul> <li>Fortalecer aspectos normativos, financieros, operativos y de capital humano para mejorar la eficiencia y eficacia de la Institución.</li> <li>Adoptar tecnologías de punta para el establecimiento de una red computacional amplia que enlace al 100% de las oficinas del RENAP.</li> <li>Fomentar un intercambio equitativo de recursos entre los diferentes sectores sociales, proponiendo tarifas estandarizadas a nivel nacional.</li> <li>Fortalecer sistemas control y fiscalización para continuar mejorando la calidad de los recursos públicos, de manera transparente y adecuada.</li> </ul>



#### IV. Marco Estratégico Institucional

La Institución tiene establecido el PEI (2012 – 2017), el cual parte de un contexto institucional y de un análisis situacional, que conducen a definir los la Misión, Visión, Principios, Valores, Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Operativos, los que en su conjunto orientan el Plan Operativo Anual 2015.

#### 4.1. Ejes Estratégicos del RENAP

Dentro del PEI (2012-2017) del RENAP. impulsan los lineamientos aue deben implementarse para dar cumplimiento al Plan de Trabajo de la Institución, los cuales están directrices basados en las contenidas en la Misión Institucional. El Plan de Trabajo se fundamenta y desarrolla en 5 eies estratégicos y un eje transversal.

# EJES ESTRATÉGICOS • Fortalecimiento del Sistema Registral • Reingeniería Institucional • Servicio de Calidad • Cooperación Técnica • RENAP referente de la Identidad Nacional

#### 4.2. Misión

 Somos la entidad encargada de organizar y mantener el registro civil de las personas naturales dentro de un marco legal que provea certeza y confiabilidad. Utilizamos para ello, las mejores prácticas de registro y tecnología avanzada en forma confiable, segura, eficiente y eficaz. Atendiendo al ciudadano en una forma cordial, aceptando siempre nuestra diversidad étnica, cultural y lingüística.

#### 4.3. Visión

• Ser el registro de las personas naturales más confiable y con mejor atención en Centroamérica, siendo vanguardista en el uso de la tecnología.



#### 4.4. Principios

El RENAP, como institución gubernamental de servicio se basa en los siguientes principios:

Certeza Jurídica	Brindar a la población la garantía y seguridad que sus datos registrales no serán modificados más que por procedimientos regulares y conductos legales establecidos.
Confiabilidad	Brindar seguridad como resultado de la aplicación de sistemas seguros en los procesos y registros.
Transparencia	A través del manejo responsable y transparente de los recursos de la Institución, haciendo estos de conocimiento público.
Tecnología	Incorporar innovación tecnológica en todos los procesos institucionales.
Servicio	Brindar un servicio que cumpla con las expectativas del usuario.
Efectividad	Entregar productos y servicios de calidad.

#### 4.5. Valores

- Aceptación: reconocemos e integramos nuestra diversidad cultural, étnica y lingüística.
- Servicio: enmarcado en la cordialidad, respeto y mística de trabajo.
- Calidad: nuestros productos y servicios responden a las necesidades de un mundo alobalizado.
- Integridad: actuamos con ética, transparencia y responsabilidad.
- Seguridad: aplicamos métodos confiables y seguros en nuestros procesos y nuestros registros.



#### 4.6. Desafíos Institucionales

Dado el contexto nacional actual y el marco legal e institucional del RENAP, se considera que los desafíos institucionales pueden ser alcanzados a través del apoyo del Gobierno Central, de la voluntad política de las autoridades superiores, el aporte técnico y profesional del personal, redoblando esfuerzos en todos los ámbitos a fin de cumplir con los que son prioritarios; los principales desafíos planteados por las autoridades de la Institución se indican a continuación:

## 4.6.1. Incorporar nueva tecnología para el manejo de la información y metodologías de trabajo que permitan fortalecer los procesos de interacción de manera digital para nuevos procesos de gestión de la identidad.

El reto para el RENAP es lograr que toda la población guatemalteca cuente con un Documento Personal de Identificación seguro, confiable y que brinde certeza jurídica. Para ello, se están creando las condiciones necesarias para que la Institución se fortalezca y se tecnifique, dotándola de una estructura organizacional que responda a su nueva visión, con infraestructura moderna y tecnológica, con capital humano capacitado y comprometido.

Con la finalidad que el RENAP pueda generar ingresos adicionales a sus actuales fuentes de financiamiento, se contempla la implementación de los servicios electrónicos, los cuales brindarán a los ciudadanos y otros actores la opción de realizar consultas y adquirir algunos de los servicios a distancia que actualmente se prestan, así como otros servicios novedosos para beneficio de la población guatemalteca. Desde el año 2013 las autoridades del RENAP han diseñado propuestas para implementar estos temas en un mediano y largo plazo.

Dentro de la Matriz del POA 2015 de la Dirección de Informática se tiene contemplado un programa denominado *Plataforma de servicios electrónicos*, en el cual se incluyen actividades de compra de equipo informático, arrendamiento de infraestructura informática para los Servicios Electrónicos y el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones para brindar ese tipo de servicios.

## 4.6.2. Erradicar el subregistro a nivel nacional, de la población guatemalteca que por diversos motivos nunca fue registrada.

A raíz del convenio suscrito en el año 2009 por el RENAP y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) el Directorio del RENAP crea mediante Acuerdo de Directorio Número 89-2009, de fecha 30 de septiembre de 2009, la Unidad Específica para la Reducción del Subregistro, adscrita actualmente al Registro Central de las Personas, con el fin de coordinar las inscripciones de nacimientos extemporáneos a través de la ejecución de campañas y jornadas móviles en las zonas de mayor índice de subregistro a nivel nacional.

En tal sentido, en el mes de marzo del año 2010 se inician las actividades dándole acompañamiento a las jornadas de inscripciones extemporáneas que realizaba la Organización de Estados Americanos (OEA), en la fase III del Programa para la Universalización de la Identidad Civil en las Américas (PUICA), y en el mes de mayo de ese mismo año, el RENAP a través de la Unidad Específica para la Reducción del Subregistro, implementa las primeras jornadas móviles de registro y sensibilización a las personas para animarlas a realizar los trámites y efectuar su registro de identificación.



El problema del subregistro es un fenómeno que conlleva la necesidad de proporcionar una identidad civil a la población guatemalteca, por lo que se ha declarado como prioridad la reducción del mismo, lo cual es imprescindible e impostergable.

El Registro Central de las Personas, a través del Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro, define la ruta a seguir en respuesta a los Ejes Estratégicos del Plan de Trabajo del RENAP, orientados al fortalecimiento del Sistema Registral para proveer a los guatemaltecos de un registro seguro, confiable, integral y accesible; asimismo dicho Departamento propone la reingeniería de los procesos administrativos para agilizar la capacidad de respuesta institucional para la erradicación del subregistro en Guatemala.

Dentro de la Matriz del POA 2015 del Registro Central de las Personas, se tiene programado darle seguimiento a 338 mesas registrales a nivel de municipio para la creación de alianzas estratégicas que permitan efectuar campañas de divulgación sobre subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones, así como monitoreo y seguimiento con autoridades locales, líderes comunitarios, comadronas, personal de salud y personal de educación; se programaron 20 jornadas de inscripciones extemporáneas a nivel nacional; apertura de 22 oficinas de registro oportuno en hospitales privados e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) y actualizar y depurar la base de datos de los ciudadanos que adquieren su DPI y cumplir requerimientos del TSE para las elecciones del año 2015 en el país.

Asimismo, con el objetivo de apoyar la "Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados", se crea el programa para "Erradicar el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy", para cumplir con el objetivo de Restituir el derecho al nombre a los y las huérfanos (as) que sólo tienen apellido materno o de algún pariente y a quienes fueron adoptadas por otras familias nacionales o extranjeras, brindándoles apoyo jurídico a quienes quieren obtener el apellido de sus padres biológicos. Para este efecto se programaron integrar seis mesas registrales; realizar un conteo poblacional; planificar, realizar y dar seguimiento a jornadas móviles adecuadas a la población objetivo para llevar a cabo: inscripciones extemporáneas, enrolamientos y jurisdicción voluntaria; jornadas de sensibilización para promover una cultura de identidad y el registro oportuno de nacimientos y defunciones; y, coordinar con la Dirección de Procesos la digitalización y digitación de los libros registrales de nacimientos, matrimonios, defunciones u otro acto civil inherente a la persona, que facilite el proceso de inscripción o enmienda notarial.

## 4.6.3 Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados"

Restituir el derecho al nombre a los y las huérfanos (as) que sólo tienen apellido materno o de algún pariente y a quienes fueron adoptadas por otras familias nacionales o extranjeras, brindándoles apoyo jurídico a quienes quieren obtener el apellido de sus padres biológicos, en las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy.



# 4.6.4. Promover alianzas estratégicas para mejorar el registro, documentación e inscripción de los guatemaltecos.

Se continuará impulsando líneas de cooperación y coordinación técnica y financiera, que fortalezcan la relación entre las distintas instituciones que intervienen en la prestación de los servicios que ofrece el RENAP. Para ello se está fortaleciendo los lazos con la cooperación internacional, la asistencia técnica e intercambio de experiencias con registros civiles, el desarrollo de procesos de integración a través de alianzas estratégicas y el establecimiento de convenios con otras instituciones locales e internacionales.

La Ley del RENAP en su artículo No.7, hace referencia a mantener estrecha y permanentemente coordinación con las siguientes entidades: a) Tribunal Supremo Electoral; b) Ministerio de Gobernación; c) Ministerio de Relaciones Exteriores, d) Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través de los hospitales públicos y privados y centros de salud que intervengan en el proceso de inscripción de nacimiento y defunciones; e) Organismo Judicial; f) Ministerio Público; g) Las municipalidades del país; y h) Cualquier otra institución de derecho público o privado, cuando fuera pertinente.

Dentro de esta coordinación, el RENAP ha enviado información correspondiente al TSE referente a los ciudadanos inscritos que ya cuentan con su Documento Personal de Identificación emitido y de personas fallecidas. Con el Ministerio de Gobernación a través de la Dirección General de Migración se ha logrado con la Mesa Técnica de Coordinación Interinstitucional, analizar y proveer soluciones a los problemas que han presentado ambas instituciones, también mecanismos para la identificación de personas, procedimientos, requisitos técnicos y legales para la identificación de las personas naturales conforme las herramientas, sistemas y dispositivos con que cuenten dichas instituciones y apoyo bilateral dentro del marco de sus fines y objetivos conferidos por las leyes.

Con respecto al Ministerio Público, a las autoridades policiales, judiciales y otras entidades del Estado autorizadas por el RENAP, se ha proporcionado la información que éstos solicitan con relación al estado civil, capacidad civil e identificación de las personas naturales. Además, con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) se está trabajando en el Registro Único de Usuarios (RUU), el cual aglutinará a todos los beneficiarios de los programas sociales que funcionan en los 14 Ministerios del Estado de Guatemala, logrando tener identificados con Código Único de Identificación (CUI) los datos de 1,9 millones de usuarios de 98 proyectos colectivos que están plenamente identificados por el RENAP. Los datos que ya fueron validados por el RENAP pertenecen a los Ministerios de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA), Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), Educación (MINEDUC), Desarrollo Social y la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente (SOSEP).

Hay instituciones que apoyan las acciones impulsadas por el RENAP, como el enrolamiento para menores de edad y DPI para ciudadanos que viven en el extranjero, subregistro, entre otros; dentro de dichas instituciones se pueden mencionar:

- Autoridades locales en todo el país.
- Instituto Nacional de Estadística.
- Instituto Nacional de Ciencias Forenses.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.



- Ministerio de Educación.
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.
- Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional.
- Universidades del país.
- Organismos Internacionales: Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Organización Panamericana de la Salud (OPS), Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), Organización de los Estados Americanos (OEA), Plan Internacional (PI), Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), entre otros.

De esa cuenta, la Dirección de Gestión y Control Interno, a través del Departamento de Cooperación Técnica continúa fortaleciendo e implementando alianzas con las organizaciones nacionales e internacionales que han mostrado interés para apoyar los procesos institucionales.

# 4.6.5. Fortalecer financieramente al RENAP a través de recursos de Gobierno y de la Cooperación.

El patrimonio del RENAP está constituido por recursos otorgados por el Estado y recursos propios generados por la Institución. Según el artículo 48 Ley del RENAP, los recursos del Estado se refieren a los recursos financieros que anualmente se programan y se le asignan en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, así como los aportes extraordinarios que el Estado acuerde otorgar.

Los recursos propios son aquellos recaudados por la emisión del DPI, emisión de certificaciones y otros servicios del RENAP, así como aportes, asignaciones, donaciones, legados, transferencias y subvenciones en dinero o especies que le otorguen personas naturales o jurídicas, entidades nacionales o extranjeras. Estos recursos constituyen los fondos privativos del RENAP.

El RENAP a través de sus órganos competentes hace los esfuerzos necesarios para que el Estado otorgue oportunamente los recursos que están programados para la Institución; asimismo se han elaborado propuestas para incrementar los recursos propios que genera el RENAP con el fin de aumentar el ingreso de los mismos para el cumplimiento de sus funciones y propuestas de racionalización de los recursos con que cuenta la Institución.

# Compromisos de trabajo con Organismos Internacionales

El RENAP a través del Departamento de Cooperación Técnica de la Dirección de Gestión y Control Interno, está realizando gestiones con Organismos Internacionales para apoyar la formulación y gestión de proyectos de la Institución, dirigido al fortalecimiento institucional en beneficio de la población guatemalteca y lograr los compromisos de identificar a cada una de las personas que conforman este país y establecer las políticas de apoyo a través de los programas sociales establecidos por el Gobierno para lo cual cada Organismo Internacional interviene dentro de su área de acción y actuación.

Se ha iniciado este proceso con los siguientes Organismos Internacionales:



- Plan Internacional (PI).
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).
- Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).
- Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Organización de los Estados Americanos (OEA).

En la Matriz del POA 2015 de la Dirección de Gestión y Control Interno se establece dentro de uno de sus objetivos operativos gestionar ante organismos internacionales el apoyo de asistencia técnica y financiera al RENAP, efectuando reuniones y eventos que estén directamente relacionados con las prioridades Institucionales en materia de cooperación técnica y de fortalecimiento institucional, además de, fortalecer el proceso de identificación de personas para el proceso electoral 2015 con lo cual se establece, crear mesas técnicas de coordinación y comunicación de apoyo a la identificación de personas, con sectores políticos y de la sociedad civil y gestionar ante la Cooperación Internacional, recursos y/o asistencia técnica.

# 4.6.6. Impulsar el Documento Personal de Identificación en el extranjero

Uno de los desafíos del RENAP, es la implementación del Documento Personal de Identificación –DPIpara los guatemaltecos que residen en el extranjero, con las garantías de seguridad pertinente.

Actualmente, los guatemaltecos que residen en Estados Unidos de América (E.E.U.U) y que no han regularizado su estatus migratorio, requieren del DPI. No obstante, para que esta oportunidad se materialice es necesario que el Estado de Guatemala documente alrededor de un millón setecientos mil guatemaltecos que residen en el extranjero, de los cuales el 97% se encuentran en E.E.U.U.<sup>5</sup> y el porcentaje restante en otros países.

Es por ello, que el RENAP surge como la institución que por ley posee el mandato de documentar a todos los guatemaltecos, tanto en Guatemala como en el extranjero; al Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala (MINEX), que es la institución que tiene el mandato de velar por los asuntos de los guatemaltecos que residen en el extranjero y por último el Ministerio de Gobernación a través de la Dirección General de Migración, entidad encargada de extender los pasaportes.

De materializarse el escenario en el cual estos guatemaltecos logren regularizar su estatus migratorio en E.E.U.U. y otros países, los beneficios para el país serían significativos, puesto que los connacionales tendrían en principio la tranquilidad que brinda la certeza de trabajar en otro país, con un estatus migratorio legal, además les genera la posibilidad de acceder a empleos mejor remunerados, lo que podría en determinado momento aumentar la cantidad de remesas que envían a sus familiares en el país; esto sin contar con los beneficios sociales que pueden llegar a obtener, así como el hecho de que miles de familias podrían reunirse nuevamente, después de años de estar separados.

Es necesario continuar el enrolamiento en los E.E.U.U, primer país en el cual se ha estado trabajando al respecto; para efectuar este proceso, el Registro Central de las Personas ha creado el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero que ha formulado el Plan Captura de Datos para la

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Documento Ejecutivo de la Estimación del Costo del DPI en el Extranjero, RENAP, agosto 2013.



Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI) en el Extranjero a través de los Consulados Móviles que incluye implementar oficinas del RENAP en las oficinas consulares, para atender a la población guatemalteca así como establecer unidades móviles de registro con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Gobernación, para brindar el servicio en el extranjero y donde sea necesario acercar dicho servicio a las personas.

En la Matriz del POA 2015 del Registro Central de las Personas se establece como uno de sus objetivos operativos efectuar el enlace entre el usuario residente en el extranjero, consulados, embajadas, funcionarios del servicio exterior y el RENAP a efecto de agilizar y darle seguimiento a los trámites realizados por los guatemaltecos residentes en el extranjero, programando, entre otras, las siguientes actividades:

- Atender al menos 4,000 solicitudes vía telefónica realizadas por los usuarios residentes en el extranjero, de información sobre trámites diversos.
- Atender al menos 500 solicitudes vía correo electrónico (atencionalmigrante@renap.gob.gt) y 50 solicitudes a través de la Unidad de Información Pública referentes a temas registrales, requisitos y trámites a seguir por los guatemaltecos residentes en el extranjero para la obtención del DPI.
- Atender al menos a 10,000 guatemaltecos residentes en el extranjero que viajan a Guatemala para efectuar su trámite de obtención del DPI.
- Participar en la implementación de 3 Consulados Móviles para la emisión del DPI en el extranjero.
- Efectuar 3,000 capturas de datos para la emisión del DPI en el extranjero a través de los consulados móviles.

La Dirección de Procesos ha programado dentro de su Matriz del POA 2015 la entrega de 25,000 DPI de guatemaltecos residentes en el extranjero.

# 4.6.7. Impulsar las solicitudes de enrolamiento para Menores de Edad

Los artículos 57, 58, 59 y 93 de la Ley del RENAP impulsan el Documento Personal de Identificación de Menores de Edad (DPIME), pero actualmente, sólo se está haciendo el enrolamiento de los mismos. El DPIME permitirá que el Estado genere Políticas Públicas para este segmento de la población y evitará situaciones anómalas como registros y adopciones ilegales, tráfico de niños, entre otros.

El RENAP impulsa acciones, para que cada menor de edad obtenga su Documento a través de las oficinas a nivel de todo el país. Los menores de edad de 0 a 17 años serán atendidos en las oficinas del RENAP acompañados de una persona mayor de edad debidamente identificada con su DPI.

La meta estimada de enrolamientos de menores de edad para el 2015, por la Dirección de Procesos del RENAP es de 500,000 a nivel nacional.

El generar un enrolamiento permite la generación del Código Único de Identificación (CUI) de un menor de edad, lo que supone que exista ya un menor riesgo en materia de seguridad, dificultando procesos de adopciones ilegales y trata de personas.

Dada la situación económica del RENAP, actualmente sólo se está extendiendo el certificado de nacimiento para menores de edad, que incluye nuevos datos referenciales en su registro, puesto que por la condición económica de muchos de los guatemaltecos, el cobro por el DPIME tendría un impacto



significativo en su presupuesto familiar, lo que generaría malestar social y descontento hacia la Institución.

# 4.6.8. Fortalecer las relaciones con organizaciones de la sociedad civil para facilitar el fomento de la identidad de las personas

Son diferentes los grupos de sociedad civil que pueden coordinar actividades con el RENAP en beneficio de la población, por lo que se han dado resultados positivos en el interés de documentar a las personas, incluyendo a personal de las diferentes oficinas regionales en el país, con lo que se ha fortalecido en:

- Coordinación con Registradores municipales del RENAP.
- Coordinación con organizaciones sociales y representaciones de grupos específicos como:
   AGAAI (Asociación Guatemalteca de Alcaldes y Autoridades Indígenas) y CONADI (Consejo
   Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad), DEMI (Defensoría de la Mujer
   Indígena), SEPREM (Secretaría Presidencial de la Mujer) y PDH (Procuraduría de los
   Derechos Humanos).
- Apoyo al Plan Masivo de Enrolamiento, lo que permitió la participación del RENAP en diferentes actividades para promover el cambio al Documento Personal de Identificación DPI.
- Establecimiento de alianzas estratégicas con la iniciativa privada para el funcionamiento de oficinas del RENAP en los diferentes municipios.
- Fortalecimiento de políticas públicas vinculadas al sector mujer que permiten coordinar la inscripción y registro de este sector, que conlleven a la erradicación del subregistro.
- Presentación del Plan de Trabajo Institucional a organizaciones de la sociedad civil para informar sobre los ejes estratégicos de la actual Dirección Ejecutiva.
- Desarrollo de actividades en apoyo a la identificación del adulto mayor con Municipalidades, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) y Ministerio de Trabajo (MINTRAB).
- Reuniones con representantes del Programa Nacional de Resarcimiento para evaluar el proceso de documentación de personas.

Reuniones de coordinación con el Ministerio de Gobernación que trabaja en el Apoyo Comunitario y Dirección de Protocolos del Organismo Judicial.

En la matriz del POA 2015 de la Dirección de Gestión y Control Interno, se establece como uno de sus objetivos operativos el de coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional, así como, facilitar el acercamiento con instituciones e iniciativa privada para alcanzar los objetivos del RENAP.

# 4.6.9. Fortalecer y modernizar el Archivo Registral del RENAP

El Archivo Registral del Registro Nacional de las Personas, fue creado en el año 2008, mediante Acuerdo de Directorio Número 011-2008. Dicho Archivo es la instancia técnica especializada en resguardar y ejercer control sobre la gestión y tratamiento de los documentos producidos por los Registros Civiles de las Personas, desde su creación hasta su conservación permanente, así como la conservación y gestión del fondo documental histórico transferido por las diferentes municipalidades de la República.



Las Oficinas del RENAP son Archivos de Gestión que deben de encargarse de reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar las transferencias de los libros registrales y atestados que resguardan y conservan. De acuerdo con el ciclo vital de los documentos, los atestados deben pasar por distintas etapas, las cuales tienen un desarrollo similar a un organismo biológico: nacen, se utilizan para la inscripción registral de cualquier tipo de evento y con el transcurso del tiempo va perdiendo su vigencia administrativa. Finalmente se determina su valor científico—cultural, para asignarle conservación permanente.

Por eso, se impulsa la Modernización del Archivo Registral, que después del Archivo General de Centroamérica, es el archivo más complejo e importante de Guatemala por el fondo documental que conserva y custodia. Es así, que se hace necesario modernizar y fortalecer al Archivo Registral del RENAP, para promover la preservación y salvaguarda de los documentos originales en los libros registrales y atestados con la finalidad de evitar el deterioro de la información y su menoscabo.

De esa cuenta, dentro de la Matriz del POA 2015 del Registro Central de las Personas se estableció el objetivo operativo denominado *Lograr cooperación interinstitucional e internacional para el fortalecimiento del sistema registral del RENAP, en el tema de Modernización del Archivo Registral y a través de fundaciones culturales para divulgar el patrimonio cultural en resguardo del Archivo Registral, y dentro de las actividades programadas a realizar está formular un proyecto de Modernización del Archivo Registral que incluya capacitación técnica archivística a través de expertos técnicos extranjeros en archivos, suministro de mobiliario y equipo para archivos, implementación de sistema de gestión de la calidad ISO 9000 y gestión documental ISO 15489, restauración del fondo documental en resguardo, preservación del Archivo Registral y digitalización de atestados; con dicho proyecto se puede gestionar ante la cooperación internacional el respectivo financiamiento para su ejecución.* 

# 4.6.10. Implementar la Carrera Registral

Es fundamental el desarrollo de la Carrera Registral para lograr la profesionalización del personal que labora en todas las oficinas del RENAP, lo que incidirá en el servicio a los ciudadanos, por eso, es necesario formar al recurso humano en temas registrales para fortalecer los procesos pertinentes al desarrollo Institucional, por medio de la carrera registral.

La Dirección de Capacitación ha incluido dentro de su Matriz POA 2015 el programa denominado Fortalecer el sistema integral de adiestramiento, capacitación y desarrollo Institucional, el cual contiene dentro de las actividades a realizar el fortalecimiento a la Escuela de Capacitación, para instituir el Sistema de Carrera Registral, a través de la implementación de seis (6) cursos.

### Desafíos Institucionales del RENAP

Es importante resaltar, que los desafíos institucionales abarcarán más de un periodo anual, ya que los mismos son planes y programas de temas estratégicos planteados por la administración actual y cuyos resultados se reflejarán en el corto, mediano y largo plazo, los cuales están establecidos en el PEI 2012-2017 y que estarán impulsando y ejecutando la misión y visión institucional del RENAP.



# Prioridades del RENAP

Dentro de las principales prioridades de acción que el RENAP impulsa en el cumplimiento para garantizar la identificación de los guatemaltecos sin problemas legales y con certeza jurídica, en el corto, mediano y largo plazo, es efectuar las acciones necesarias que faciliten el registro de hechos y actos registrales y la dotación del Documento Personal de Identificación -DPI- a la población guatemalteca. Dentro de este marco y basado en el análisis de Gestión por Resultados, las principales prioridades del RENAP son las siguientes:

Prioridades	Prioridades Población Objeto Focalización		Fortalecimiento a Ejes Estratégicos del RENAP
Erradicación del Subregistro.	Población estimada de 500,000 de guatemaltecos sin registro de identidad al año 2014.	República de Guatemala: 22 departamentos y sus municipios.	
Identificación de Extranjeros domiciliados en el país.	Extranjeros domiciliados.	Residentes en el país.	Fortalecimiento     del Sistema     Registral.
Identificación de residentes guatemaltecos en el extranjero.	Residentes guatemaltecos en el extranjero.	Países donde resida población guatemalteca.	Reingeniería     Institucional.     Servicio de calidad.
Identificación de guatemaltecos menores de edad.	Niños, niñas y adolescentes de 0 a 17 años.	República de Guatemala y países donde exista población de menores de edad guatemaltecos.	Cooperación     Técnica.     RENAP referente     de la Identidad
Fortalecer y modernizar el Archivo Registral del RENAP.	Datos de la población guatemalteca.	Departamento de Guatemala.	Nacional. 6. Eje transversal: Transparencia, Comunicación e
Implementar la Carrera Registral.	Personal que labora en todas las oficinas del RENAP.	República de Guatemala.	Imagen Institucional.
Implementación de servicios electrónicos.	Población guatemalteca.	República de Guatemala y el extranjero.	



# 4.7. Objetivos estratégicos y operativos

Dentro del PEI 2012-2017, se impulsan las estrategias a implementar derivadas del Plan de Trabajo 2012 de la Institución, basado en lineamientos, directrices, desafíos y prioridades Institucionales planteadas, que permitirán el cumplimiento de la Misión Institucional, a través de 5 ejes estratégicos y un eje transversal con sus respectivos objetivos estratégicos.

No.	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos
1	Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.
2	Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.
3	Servicio de calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.
4	Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP
5	RENAP referente de la Identidad Nacional	Promover en los guatemaltecos a cultura de identificación como el elemento principal para cultura de identificación fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.
6	Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.

Para hacer funcionales los ejes y objetivos estratégicos indicados, se han planteado objetivos operativos que sirven de base a las acciones que la Institución pretende realizar a través de las Direcciones y Unidades del RENAP para el año 2015.

Se presentan matrices con cada eje estratégico y sus respectivos objetivos operativos planteados en cada una de las Matrices POA 2015 de las Direcciones y Unidades del RENAP programadas para su ejecución e implementación.



	EJE ESTRATÉGICO 1	Fortalecimiento del Sistema Registral
	Objetivo Estratégico	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.
No.	Objetivos Operativos	Responsable
1	Resolver los casos de las personas naturales que por alguna razón, no pueden obtener su inscripción en el registro central.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo
2	Verificar la identidad de las personas naturales, que por alguna razón, no han podido obtener su DPI.	Social.
3	Atender en su totalidad la demanda de las inscripciones y certificaciones de hechos y actos registrales en las oficinas del RENAP a nivel nacional.	
4	Ser el enlace entre el usuario residente en el extranjero, Consulados, Embajadas, funcionarios del servicio exterior y el RENAP a efecto de agilizar y darle seguimiento a los trámites realizados por los guatemaltecos residentes en el extranjero.	
5	Incrementar las capacidades de Archivo Central para agilizar los diferentes servicios archivísticos en pro del ciudadano.	
6	Fortalecer y depurar la información que se ingresa al Sistema de Registro Civil -SIRECI-, utilizando fundamentos técnico jurídico.	
7	Incrementar las capacidades de los Registradores Civiles para agilizar las diferentes operaciones registrales.	
8	Ampliar el conocimiento de los Registradores Civiles de las Personas y hacer conciencia sobre la importancia de su papel en los procesos registrales que se llevan a cabo en el país, garantizando transparencia.	Registro Central de las Personas
9	Elaborar un archivo digital indexado sobre los expedientes físicos de los casos que han sido calificados, analizados, investigados y verificados de los diferentes estatus que verifica.	
10	Contribuir al fortalecimiento de los registros y reportes procesados.	
11	Medir los tiempos de respuesta de los empleados desde el ingreso hasta la salida del usuario.	
12	Diseñar y programar con otras instituciones jornadas de actividades de enrolamientos y de DPI en toda la República con el fin de expandir el servicio a ciudadanos.	
13	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala.	
14	Restituir el derecho al nombre a los y las huérfanos (as) que sólo tienen apellido materno o de algún pariente y a quienes fueron adoptadas por otras familias nacionales o extranjeras, brindándoles apoyo jurídico a quienes quieren obtener el apellido de sus padres biológicos, conforme a la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados.	
15	Asegurar el correcto desarrollo de las operaciones relacionadas con la emisión del DPI para que sean consistentes y respaldadas.	Dirección de Procesos.
16	Promover el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan de Trabajo 2012 - 2017.	Dirección Ejecutiva.
17	Contribuir al fortalecimiento de la Institución a través del Control y Fiscalización en las diversas gestiones realizadas.	Dirección de Gestión y Control Interno.
18 19	Proveer al RENAP de herramientas de control de la calidad de datos ingresados en el sistema.  Brindar seguridad de acceso a los sistemas, servicios y aplicaciones.	Dirección de Informática y Estadística.



	EJE ESTRATÉGICO 2	Reingeniería Institucional
	Objetivo Estratégico	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.
No.	Objetivos Operativos	Responsable
1	Fortalecer, técnica y administrativamente la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
2	Atender y dar seguimiento de manera ordenada y efectiva a los requerimientos de los Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros.	
3	Reorganizar y administrar el sistema de colas existente en un solo lugar, para brindar mejores resultados a los usuarios, Contar con un manual de procesos del Departamento, Llevar el control del movimiento de empleados que brindan atención a las personas, Crear medios de medición para los empleados y Contar con más y mejor personal para el área de Atención a las personas.	Registro Central de las Personas.
4	Fortalecer los procesos de análisis, verificación, emisión, control de calidad y distribución de DPI.	Dirección de Procesos.
5	Programar, ejecutar y controlar presupuestariamente los recursos financieros de la Institución para alcanzar las metas propuestas por la Dirección Ejecutiva.	
6	Realizar, verificar e integrar información relacionada a la elaboración de los Estados Financieros de la Institución.	
7	Apertura Contable.	
8	Cierre Contable.	Dirección de Presupuesto.
9	Ejecución del presupuesto a cargo de la entidad.	
10	Fortalecer los controles de verificación, integración y monitoreo de los ingresos recaudados por el Registro Nacional de las Personas, así como los pagos de las obligaciones inherentes al giro de la Institución.	
11	Monitorear la ejecución de los recursos provenientes de la cooperación externa.	
12	Seleccionar al personal idóneo para cubrir los puestos de trabajo vacantes en la Institución, en apego a los requisitos establecidos en el Manual de Especificaciones de Clases de Puestos aprobado.	
13	Contar con un documento que contenga los procedimientos de cada jefatura, de conformidad con lo establecido en la legislación guatemalteca y normativa interna del RENAP.	Dirección Administrativa.
14	Optimizar la administración del recurso humano del RENAP.	



	EJE ESTRATÉGICO 2	Reingeniería Institucional
	Objetivo Estratégico	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.
No.	Objetivos Operativos	Responsable
15	Generar y administrar información sobre los puestos y salarios de los empleados del RENAP para garantizar la eficiencia y eficacia en el cálculo y pago de las remuneraciones y que permita optimizar el uso de los recursos por medio de la sistematización de los procedimientos y que se adapten a las necesidades institucionales.	Dirección Administrativa.
16	Preparar condiciones administrativas para implementar la Reingeniería Institucional del RENAP.	Dirección de Gestión y Control
17	Continuar el proceso de asesoría y apoyo a las direcciones, departamentos, coordinaciones y unidades, para el mejoramiento continuo institucional del RENAP.	Interno.
18	Apoyar la toma de decisiones gerenciales.	
19	Implementar nuevas herramientas informáticas.	
20	Renovar equipo y servicios informáticos.	Dirección de Informática y
21	Contar con infraestructura tecnológica.	Estadística.
22	Fortalecer el crecimiento en la prestación de servicios electrónicos.	
23	Procurar la trazabilidad y transparencia de los sistemas, servicios y aplicaciones.	



	EJE ESTRATÉGICO 3		Servicio de calidad
	Objetivo Estratégico		Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.
No.	Objetivos Operativos		Responsable
1	Brindar asesoría que el usuario necesite en aspectos de jurisdicción voluntaria y/o de verificación.		Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
2	Contribuir a la mejora continua del servicio brindado por el personal de las Oficinas y Sed Central del RENAP en el trámite y solución de casos de DPI y CUI.	de	
3	Evaluar el servicio y atención al usuario en todas las oficinas del RENAP.		Registro Central de las Personas.
4	Informar a través de material publicitario sobre los servicios que brinda el RENAP para los connacionales que residen en el extranjero.	S	
5	Optimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor servicio al usuario.		Dirección de Procesos.
6	Resguardar en forma digital todas las operaciones relacionadas con los eventos registrale de los guatemaltecos.	es	Direccion de Procesos.
7	Diagnosticar necesidades de capacitación.		
8	Diseñar planes de capacitación.		Dirección de Capacitación.
9	Implementar actividades de capacitación.		Dirección de Capacitación.
10	Evaluar la eficiencia del programa institucional de capacitación.		
11	Mantener asegurados los bienes de la Institución		
12	Optimizar el suministro de bienes, servicios e insumos para el eficiente cumplimiento de la funciones de la institución.	as	
13	Mantener cantidades óptimas de suministros.		
14	Implementar controles efectivos y eficientes de ingreso, egreso y saldos de suministros.		
15	Brindar servicio de calidad en la atención y respuesta de solicitudes y requisiciones.		
16	Mantener el control sobre el uso de los bienes de las oficinas del RENAP.		Dirección Administrativa.
17	Elaborar procesos de compra de bienes y servicios provenientes de todas las Direcciones y Unidades del RENAP a nivel nacional de acuerdo a la normativa vigente.	S	
18	Administrar los procesos de compra de bienes y servicios a todas las Direcciones y Unidades del RENAP a nivel nacional de acuerdo a la normativa vigente.		
19	Gestión de órdenes de compra.		



	EJE ESTRATÉGICO 3	Servicio de calidad
	Objetivo Estratégico	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.
No.	Objetivos Operativos	Responsable
20	Actualización de Manuales de las distintas áreas de la Dirección Administrativa.	
21	Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en todas las oficinas del RENAP.	Dirección Administrativa.
22	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	
23	Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su seguridad en el interior de las oficinas del RENAP.	
24	Brindar asesoría legal oportuna.	Dirección de Asesoría Legal.
25	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mejor atención de los usuarios internos y externos.	Secretaría General.
26	Contribuir a la mejora continua a través de asesorías y asistencias técnicas a todas las direcciones del RENAP en la búsqueda de la calidad de los servicios que presta a la población guatemalteca.	
27	Evaluar el desempeño administrativo de los colaboradores del RENAP a través de la medición de productividad y competencias laborales, así como, la percepción del servicio al usuario interno y externo de acuerdo a la misión, visión y objetivos institucionales orientado a la mejora continua.	Dirección de Gestión y Control Interno.
28	Dar seguimiento a la prestación de servicios institucionales que refleje una atención esmerada por parte del RENAP, para que el usuario tenga la satisfacción de haber recibid su requerimiento con prontitud, eficiencia y eficacia.	0
29	Adquirir competencias para atención oportuna y calificada de requerimientos.	
30	Aplicar normas y procedimientos establecidos.	
31	Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).	Dirección de Informática y Estadística.
32	Procurar el funcionamiento sin interrupción.	Estadistica.
33	Contar con un canal efectivo de comunicación.	
34	Atención oportuna de incidentes o fallas.	



	EJE ESTRATÉGICO 4	Cooperación Técnica
	Objetivo Estratégico	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP.
No.	Objetivos Operativos	Responsable
1	Lograr cooperación interinstitucional e internacional para el fortalecimiento del sistema registral del RENAP.	Registro Central de las
2	Acuerdos de Mejora de servicio.	r ersonas.
3	Gestionar ante organismos internacionales el apoyo de asistencia técnica y financiera a RENAP.	
4	Apoyar la gestión financiera de la Cartera de Proyectos del RENAP.	Dirección de Costión y
5	Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Dirección de Gestión y Control Interno.
6	Intercambiar información no confidencial con instituciones.	-
7	Intercambiar experiencias y capacitaciones en temas registrales.	

EJE ESTRATÉGICO 5		RENAP referente de la Identidad Nacional.
Objetivo Estratégico		
		Responsable
Promover en los guatemaltecos la cultura de identificación como el elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.	trave	stro Nacional de las Personas, a és de sus Oficinas Ejecutoras y cciones Administrativas que la conforma.



El eje transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional, apoya cada uno de los ejes estratégicos, los objetivos estratégicos y los operativos indicados, ya que cada acción propuesta a ser realizada por las Direcciones y Unidades administrativas de la Institución deben generar imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad, acercando la Institución al ciudadano.

	EJE TRANSVERSAL		encia, Comunicación gen Institucional.
	Objetivo Estratégico		a imagen de transparencia a del RENAP ante la
No.	Objetivos Operativos		Responsable
1	Atender los requerimientos de información biográfica y biométrica que las instituciones solicitan al RENAP.	Dire	cción de Procesos.
2	Evaluar la gestión y control interno de las áreas operativas y administrativas, y oficinas registrales para proveer a los ciudadanos un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Unida	d de Auditoría Interna
3	Fortalecer la comunicación interna y externa del RENAP, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución.	Unidad	de Relaciones Públicas
4	Proporcionar información pública de manera pronta y oportuna.	Unidad	de Información Pública
5	Determinar la comisión de faltas administrativas o posibles hechos ilícitos cometidos por parte del personal que labora en el RENAP y personas relacionadas con el servicio que presta el Registro Nacional de las Personas.	Dirección	de Inspectoría General.
6	Combatir la corrupción y contribuir a transparentar la gestión del RENAP en todos sus niveles organizacionales y ámbitos territoriales, presentando las denuncias penales correspondientes.	5110001011	as inspectional control.



# V. Programación anual de productos, subproductos/actividades y metas

# 5.1. Plan Operativo Anual (POA)

El PEI 2012–2017 y conjuntamente con el análisis del proceso metodológico de Gestión por Resultados, ayudan a presentar las grandes líneas de la Institución para la formulación del Plan Operativo Anual 2015.

Se enfoca el seguimiento a nivel operativo el cual se refleja en las metas institucionales programadas para el año 2015, cuya ejecución apoyará el cumplimiento de los resultados. Las metas institucionales son planteadas en cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 90-2005 "Ley del Registro Nacional de las Personas" artículo 2, que describe los objetivos primarios que debe cumplir la Institución.

# 5.2. Identificación de Bienes y Servicios

En el siguiente cuadro, se presentan los dos grandes resultados institucionales que el RENAP persigue para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, relacionados a los Bienes y Servicios Terminales (Productos) que presta el RENAP y que recibe la población guatemalteca, a través de sus Centros de Gestión.

### **BIENES Y SERVICIOS TERMINALES**

Resultados Institucionales	Centro de Gestión	Bienes y Servicios Terminale (Productos)	S	Unidad de medida*
Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2015 y 2017.	Registro Central de las Personas	Servicios Registrales. (Certificaciones de hechos y registrales emitidos, Inscripcione hechos y actos registrales realizad Inscripciones extemporáneas nacimiento realizadas).		Documentos y Registro
Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2015 y 2017.	Dirección de Procesos	Emisión del Documento Person Identificación (DPI).	al de	Registro y Documento

<sup>\*</sup> Unidades de medida referidas por el catálogo del Ministerio de Finanzas Públicas.

En el siguiente cuadro, se presentan los servicios registrales generales que el RENAP presta a la población guatemalteca.



# CATÁLOGO DE SERVICIOS REGISTRALES

Responsable	Servicios Registrales
Registro Central de las Personas	Certificación de hechos y actos registrales emitidos: nacimientos, matrimonios, uniones de hecho, divorcios, defunciones, cambios de nombre, identificación de personas, reconocimiento de hijos, adopciones, capitulaciones matrimoniales, sentencias de filiación, extranjeros domiciliados y otros.  Enmiendas notariales y enmiendas administrativas.  Digitación y digitalización de libros y documentos registrales.
	Inscripciones de hechos y actos registrales realizados e inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.
Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Reposición y/o rectificación de partidas de nacimiento, declaraciones juradas, resolución de problemas registrales y de identidad realizados.  Investigación de casos de suplantación de identidad y otros ilícitos, verificación de datos, asistencia profesional a quienes el Registro Central de las Personas les deniegue la solicitud de inscripción.
	Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).
Dirección de Procesos	Solicitudes de Documento Personal de Identificación (DPI) que incluye captura de datos biométricos y biográficos de los solicitantes y verificación de datos biométricos por medio de la Identificación Automática de Huellas Dactilares (AFIS) y Sistema de Reconocimiento Facial (FRS).
	Verificación de datos biográficos cuando el Sistema de Registro Civil (SIRECI) alerta sobre diferencia de datos.
	Digitalización y digitación de hechos registrales.
	Entrega y distribución del Documento Personal de Identificación.



# 5.3. Programación Anual de Productos

INSTITUCION:	REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	
RESULTADOS	Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años	2015 y 2017.
	Mantener la identificación de las personas por medio del DPI en	re los años 2015 y 2017.

		PRO	DUCTOS	1000			
	UNIDAD		METAS	CUATRIN	ESTRE	DOD! ACION	COSTO
NOMBRE	DE MEDIDA	META ANUAL	1	2	3	POBLACION ELEGIBLE	TOTAL ANUAL
Servicios registrales.	Documento y Registros	6,155,000	2,051,666	2,051,667	2,051,667	Población guatemalteca,	256,884,155.89
Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).	Documento	775,000	258,333	258,333	258,334	extranjeros domiciliados y residentes guatemaltecos en el extranjero.	90,680,493.86

# 5.4. Programación Anual de Subproductos

INSTITUCION:	REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
RESULTADOS	Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2015 y 2017.
	Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2015 y 2017.

		SUBP	RODUCTO	S				costo
	UNIDAD		METAS	CUATRIM	ESTRE		401011	TOTAL
NOMBRE	DE MEDIDA	META ANUAL	1	2	3		ACION GIBLE	ANUAL
Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	5,500,000	1,833,333	1,833,333	1,833,334			179,073,359.77
Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	600,000	200,000	200,000	200,000	guater extra	lación nalteca, njeros	46,289,790.44
Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	55,000	18,333	18,333	183,343	resic guater	iliados y dentes naltecos ktranjero.	31,521,005.68
Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	775,000	258,333	258,333	258,334			90,680,493.87



Las metas institucionales programadas reflejan los resultados institucionales propuestos, como mantener los servicios registrales de toda índole y la identificación de las personas por medio del DPI. Esto conllevará distintas actividades principales para su desarrollo por las Direcciones y Unidades del RENAP.

# 5.5. Metas programadas por la Institución

No.	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	LINEA BASE 201 A NOVIEMBRE (Fuente: SICOIN	2015
1	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	5,161,754	5,500,000
2	Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	534,450	600,000
3	Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	53,299	55,000
4	Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	815,000	775,000

**Para la meta No.1,** relacionada a la emisión de certificaciones, el Registro Central de las Personas, ha estimado emitir 5,500,000 para el año 2015.

**Para la meta No. 2**, se refiere a las inscripciones de hechos y actos registrales realizadas por el Registro Central de las Personas y tiene estimado llevar a cabo 600,000 durante el año 2015.

**Para la meta No.3,** Registro Central de las Personas, estima la cantidad de 55,000 inscripciones extemporáneas para el año 2015.

Para la meta No. 4, la Dirección de Procesos, tiene estimado emitir 775,000 DPI para el año 2015.

# 5.6. Actividades programadas por la Institución

Dentro del proceso de elaboración del Plan Operativo Anual -POA 2015-, las Direcciones y/o Unidades del RENAP programan sus actividades de año en apoyo a cada uno de los objetivos operativos planteados por las Direcciones, en cumplimiento a los objetivos estratégicos, ejes estratégicos y resultados institucionales. Asimismo, estas actividades se reflejan en las matrices que conforman el Plan Operativo Anual.

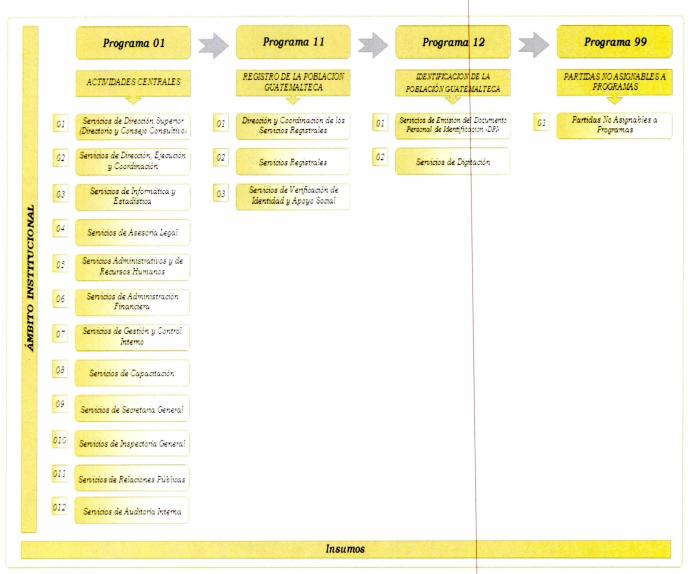
- 1. Dirección Ejecutiva.
- 2. Dirección de Informática y Estadística.
- 3. Dirección de Asesoría Legal.
- 4. Dirección Administrativa.
- 5. Dirección de Presupuesto.
- 6. Dirección de Gestión y Control Interno.
- 7. Dirección de Capacitación.
- 8. Secretaría General.

- 9. Dirección de Inspectoría General.
- 10. Unidad de Relaciones Públicas.
- 11. Unidad de Auditoría Interna.
- 12. Registro Central de las Personas.
- 13. Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
- 14. Dirección de Procesos.



# 5.7. Red Programática del RENAP para el año 2015

La red programática establece el ordenamiento de la Estructura Presupuestaria para el ejercicio fiscal 2015, la cual queda integrada en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) y persigue a través de los programas presupuestarios un resultado final que la Institución realiza, así como, las actividades que orientan a la definición de los productos que se esperan alcanzar.



Fuente: Dirección de Presupuesto



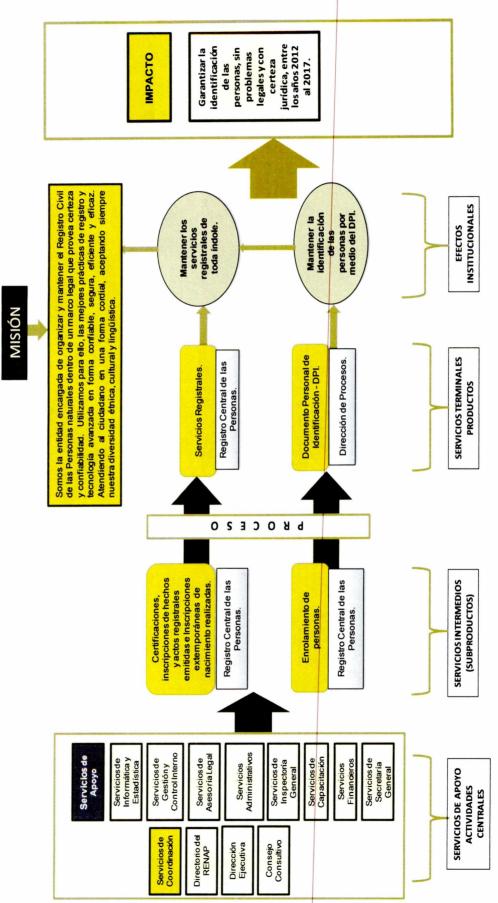
# 5.8. Vinculación de Productos y Subproductos con red de categorías programáticas

			INSTITUCIÓN	N: REGIS	TRO NA	<b>UCIÓN: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS</b>	DE LAS	PERSON	VAS			
	PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS	9	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O	TIPO DE DE SL	TIPO DE DETALLE DE INSUMO DEL SUBPRODUCTO	NSUMO DEL	AMAS	АМАЯЭ	010	aAaı	AS	DESCRIPCIÓN
RESULTADO	(Productos en negrillas)	DE MEDIDA		LISTADO ESTANDAR DE INSUMOS	LISTADO LIMITADO DE INSUMOS	SIN DETALLE DE INSUMOS DEFINIDO	ноояч	OA9BUS	PROYE	VITOA	180	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA
	Servicios registrales						141					
Mantener los servicios	Certificaciones emitidas.	5,500,000	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.		×		11	0	0	0	0	
registrales de toda índole, entre los años	Inscripciones realizadas.	600.000	Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.		×		11	0	0	0 .	0	Registro de la población guatemalteca.
	Inscripciones extemporáneas realizadas.	55.000	Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.		×		11	0	0	0	0	
Mantener la identificación de las personas	Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).											
DPI entre los	Documentos Personales		Documentos									Identificación de la
años 2015 al 2017.	de Identificación (DPI) emitidos.	775,000	Personales de Identificación (DPI) emitidos.		×		12	0	0	0	0	población guatemalteca.



# 5.9. Red de Producción

A través de la red de producción del RENAP, se identifican los procesos de producción para establecer posibilidades de mejora en los mismos y en los costos y metas por lograr, de manera progresiva, que la producción sea más eficiente con parámetros de calidad para dichos servicios.





# 5.10. Costeo de Bienes y Servicios Terminales y Presupuesto Anual

El Registro Nacional de las Personas de conformidad con los dos resultados que presenta, tiene proyectado para el año 2015, que los bienes y servicios tendrán un costo unitario estimado como se describe en la siguiente tabla.

Etoda indole.  Cantidad por meta (%) (Q.) (Q.) (Q.) (Q.) (Q.) (Q.) (Q.) (Q.						Registro Nac	Registro Nacional de las Personas	as					
Programa por Programa Programa Programa Programa Programa Programa Programa Por Programa Programs					Resulta	do 1: Mantener los	servicios registrales	s de toda indole					
Programa         Programa (Producto)         Metas         Codigo         Denominación         Cantidad por meta (%)         (Q.)				Bienes y Servicios		Unida	ed de medida de met	as		i			Costo
11   166.792.422.30   Servicios Registrales emitidos.   140.042.781.91   30,030,577.87   140.042.781.91   30,030,577.87   140.042.781.91   30,030,577.87   140.042.781.91   30,030,577.87   140.042.781.91   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   140.042.782   30,030,577.87   30,030,577.87   30,030,577.87   30,030,577.87   30,030,577.87   3	Descripción	Programa		terminales (Producto)	Metas	Código	Denominación	Cantidad meta	por meta (%)	Costo Directo (Q.)	Costo Indirecto (Q.) **	Costo Total por Meta (Q.) *	Unitario (Q.)
11   166,792,422 30   Servicios Registrales   Hechos y actos   Februarios Registrales   Februarios Resultado 2: Mantener la identificación de las personas por medio del DP1.   Februarios   Februa					Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	2303	Documento	5,500,000	89.36%	149,042,781.91		179,073,359.77	32.56
Inscripciones de extemporáneas de realizadas.   Inscripciones de extemporáneas de realizadas.   Inscripciones de realizadas.   Inscripciones de extemporáneas de realizadas.   Inscripciones de resonales de resonales de resonales de resonales de reconales de remitidos.   Inscripcione - DPI   Instruccione	Registro de la Población Guatemalteca	=	166,792,422.30	Servicios Registrales		2311	Registro	000'009	9.75%	16,259,212.57		46,289,790.44	77.15
Totales   Resultado 2: Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.   Documentos   Documen					Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	2311	Registro	55,000	0.89%	1,490,427.82		31,521,005.68	573.11
12   60.649;916 00   Personales de Indintificación - DPI -   Personales de Indintifi				Totales				6,155,000	100%	166,792,422.30		256,884,155.89	
12 60.649,916 00 Personales de Identificación - DPI - emitidos a rotales de Independitos - Independitos a rotales de Identificación - DPI - emitidos a rotales a rotal					Resultado 2: I	Mantener la identifi	cación de las persor	nas por medio o	lel DPI.				
775,000 100% 60,649,916.00 30,030,577.87	Identificación de la Población Guatemalteca		60,649,916.00	Documentos Personales de Identificación - DPI -	Documentos Personales de Identificación - DPI - emitdos.	2303	Documento	775,000	100%	60,649,916.00		90,680,493.87	117.01
				Totales				775,000	100%	60,649,916.00		90,680,493.87	

		Total 227,442,338.30 120,122,311.46
25%	25%	Total
Sin Resultado	Actividades Centrales Sin Resultado de apoyo	
893,912.00	119,228,399.46	347,564,649.76
66	-	nte
asignables a programas	Actividades Centrales	Presupuesto vigente

347,564,649.76

# Fuente: Dirección de Presupuesto.

<sup>\*</sup> El Costo Total por Meta, incluye costos directos e indirectos.

<sup>\*</sup> El Costo Indirecto contempla todos los productos intermedios ubicados en las Actividades Centrales de apoyo y las partidas no asignables a programas, programa 01 y el programa 99



Se generó un costo unitario estimado de cada meta relacionada con un porcentaje de participación por meta aproximado dentro del programa presupuestario en el cual interviene. Para calcular dicho porcentaje de participación se utilizó principalmente la producción de la cantidad de cada evento o meta.

Respecto al procedimiento para realizar una inscripción extemporánea es necesario considerar que se requiere mayor tiempo y recursos, puede variar según sea el caso o complejidad en la atención, por lo que su costo es significativamente superior a las demás metas.

El costo unitario está calculado con base al costo total por meta, dividido dentro de la cantidad planteada de cada una de las metas.

# 5.11. Estructura Presupuestaria, Productos y Metas

				мета					
ESTRUCTURA PRESUPUESTARIA	RESULTADOS INSTITUCIONALES	PRODUCTOS	Descripción	Unidad de Denomi- nación	Medida Código	Cai	ntidad	INDICADOR	UNIDAD RESPONSABLE
			Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.	<u>0.</u>	2311	60	0,000	Cantidad de inscripciones realizadas.	
11-00-000-000-000	Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2015 y 2017.	Servicios Registrales.	Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	2311	5	5,000	Cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro Central de las Personas
			Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	_	2303	5,5	00,000	Cantidad de certificaciones emitidas.	
12-00-000-000-000	Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2015 y 2017.	Documento Personal de Identificación (DPI).	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	Documento	2303	77	5,000	Cantidad de DPI emitidos.	Dirección de Procesos



# 5.12. Proyección de Ingresos y Egresos, de Presupuesto Ejercicio Fiscal 2015

Esto conlleva a la estimación de ingresos y egresos del Presupuesto Ejercicio Fiscal 2015, tomando en cuenta las fuentes de financiamiento que repercutirán en el desarrollo de las distintas actividades programadas por cada una de las Direcciones y Unidades internas del RENAP, así como las oficinas del RENAP en todo el país para el logro de los objetivos de la Institución.

# REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE INGRESOS POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO PRESUPUESTO EJERCICIO FISCAL 2015

(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

FUENTE DE			PRESUPU	CIÓN DE JESTO DE OS 2015
FINANCIAMIENTO	DESCRIPCIÓN	CA	NTIDAD	PORCENTAJE
11	INGRESOS CORRIENTES	150	,000,000.00	43.16%
31	INGRESOS PROPIOS	155	,721,329.00	44.80%
32	DISMINUCIÓN DE CAJA Y BNCOS DE INGRESOS PROPIOS	39	,320,000.00	11.31%
52	PRÉSTAMOS EXTERNOS	1	,100,000.00	0.32%
61	DONACIONES EXTERNAS	1	,423,320.76	0.41%
	TOTAL	347	,564,649.76	100%

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.

# REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE EGRESOS POR PROGRAMA PRESUPUESTO EJERCICIO FISCAL 2015

(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

	PROGRAMA		PRESUPU	CIÓN DE JESTO DE OS 2015
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	(	ANTIDAD	PORCENTAJE
1	ACTIVIDADES CENTRALES	1	19,228,399.46	34.30%
11	REGISTRO DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	1	66,792,422.30	47.99%
12	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	6	60,649,916.00	17.45%
99	PARTIDAS NO ASIGNABLES A PROGRAMAS		893,912.00	0.26%
	TOTAL	34	47,564,649.76	100%

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.



# VI. Seguimiento a nivel anual

# 6.1. Sistema de Seguimiento basado en resultados

Dada la importancia de la planificación a través del proceso metodológico de Gestión por Resultados, el RENAP debe tener la capacidad de medir la ejecución y que a su vez permita mitigar riesgos, para lo cual es necesario sistematizar la medición de resultados a través de una supervisión dinámica de los programas, proyectos y actividades que generen mayor impacto; esto permitirá optimizar los recursos de la Institución.

Para operativizarlo se utiliza el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) y matrices de seguimiento de cada una de las Direcciones y Unidades del RENAP.

## 6.2. Selección de Indicadores:

	Meta 2015	Indicador	Responsable
1	5,500,000 de certificaciones de hechos y actos registrales.	Cantidad de certificaciones emitidas.	
2	600,000 inscripciones de hechos y actos registrales.	Cantidad de inscripciones realizadas.	Registro Central de las Personas.
3	55,000 Inscripciones extemporáneas de nacimiento.	Cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	
	Meta 2015	Indicador	Responsable
4	775,000 Documentos Personales de Identificación.	Cantidad de Documentos Personales de Identificación emitidos.	Dirección de Procesos.

A continuación se presenta la información técnica de cada indicador formulado.



# 6.3. Fichas de Indicadores:

# 6.3.1. Fichas de indicadores de productos

Nombre del Indicador	Servicios	Reg	istrales								
Categoría del Indicador	DE	PRO	DDUCTO	X	DE SI	JBPRO	DUCTO				
Objetivo Asociado al Indicador	Mantene	· los	s servicios regist	rale	s de toda ín	dole.					
Política Pública Asociada	1		seguridad, De sticia y Paz); Po				(Pacto por la cial.				
Descripción del Indicador	Medir la d	ant	idad de servicio	s re	gistrales rea	lizado	S.				
Pertinencia		ir la cantidad de servicios registrales realizados a través de los tros de las oficinas del RENAP en todo el país.									
Interpretación	Muestra l	a ca	intidad de servi	cios	registrales r	ealiza	dos.				
Fórmula de Cálculo	(No. Serv		•	ealiz	ados / No	. Servi	cios registrales				
Ámbito Geográfico	Nacional	X	Regional		Departame	nto	Municipio				
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral		Semestra	al	Anual				
Tendencia del Indicador					. 1						
Años	2015		2016		2017		2018				
Valor (del indicador)	6,155,000	sei	vicios registrale	es re	alizados.						
Línea Base	Año		2014		Valor	3, 4	6,077,000				

Medios de Verificació	ón								
Procedencia de los da	atos	Sistema de R	egistro Civil (	SIRE	CI).				
Unidad Responsable		Registro Cen	tro Central de las Personas.						
Metodología	de	Estadísticas	registradas	en	la	Dirección	de	Informática	У
Recopilación		Estadísticas.							

SUBPRODUCTOS	INDICADORES
A) Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas. B) Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas. C) Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	A) (No. Certificaciones emitidas / No. Certificacione programadas)*100 B) (No. Inscripciones realizadas / No. Inscripcione programadas)*100 C) (No. Personas inscritas extemporáneamente / No. Persona inscritas extemporáneamente programadas)*100
NOTAS TECNICAS	



Nombre del Indicador	Documen	tos	Personales de la	dentificación	1.	
Categoría del Indicador	DE	PRO	DDUCTO	X DE	SUBPRO	DDUCTO
Objetivo Asociado al Indicador			identificación ersonal de Iden			por medio del
Política Pública Asociada	1		seguridad, Den sticia y Paz); Pol			(Pacto por la cial.
Descripción del Indicador	1		ntidad de los [ gún solicitudes re		Institució	ón emitirá a la
Pertinencia	personas	ide		ste docume	nto en e	ar la cantidad de el país y dar un ta en el país.
Interpretación			nostrará el núm s programadas.	ero de ejecu	ción real	en términos de
Fórmula de Cálculo	(No. DPI e	mit	idos / No. DPI pr	ogramados)	*100	
Ámbito Geográfico	Nacional	х	Regional	Departa	mento	Municipio
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral	Seme	stral	Anual
Tendencia del Indicador						
Años	2015		2016	201	L7	2018
Valor (del indicador)	775,000 D	ocı	imentos Persona	ales de Ident	ificación	emitidos.
Línea Base	Año		2014	Val	or	860,000

Medios de Verificación	医特克特克里克克克特特氏线导动的 医耳中氏医炎的复数
Procedencia de los datos	Base de Datos Estadísticos de la Dirección de Procesos.
Unidad Responsable	Dirección de Procesos.
Metodología de	Conteo de Documentos Personales de Identificación aprobados
Recopilación	por el Departamento de Control de Calidad y Distribución.

	SUBPRO	DUCTOS		INDICADORES
A) Iden	Documentos tificación (DPI)		de	A) (No. DPI emitidos / No. DPI programados)*10
NOT	AS TECNICAS			



# 6.3.2. Fichas de indicadores de subproductos

Nombre del Indicador	Certificac	ion	es de hechos y a	actos regi	strales	emitic	das				
Categoría del Indicador	DE	PRO	ODUCTO		DE SU	BPROD	OUCTO		X		
Objetivo Asociado al Indicador	Mantene	r los	servicios regist	rales de t	oda índ	dole.					
Política Pública	Política	de	seguridad, De	mocracia	y Ju	sticia	(Pacto	por	la		
Asociada	Seguridad	ridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo Social.									
Descripción del Indicador	-1	act	cantidad de co os registrales q minado.								
Pertinencia	Muestra guatemal		cantidad de ce 1.	rtificacior	ies em	itidas	a la po	blaci	ón		
Interpretación			nostrará el nún s programadas.	nero de e	jecucić	n real	en térm	inos	de		
Fórmula de Cálculo	(No. C		ficaciones e )*100	mitidas	/	No.	Certific	acior	ıes		
Ámbito Geográfico	Nacional	X	Regional	Depa	rtame	nto	Munici	pio			
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral	Sei	mestra	ı	Anua	al			
Tendencia del Indicador											
Años	2015		2016		2017		2018	3			
Valor (del indicador)	5,500,000	cer	tificaciones de	hechos y	actos r	egistra	les emit	idas.			
Línea Base	Año		2014		/alor		5,450,	000			

Medios de Ve	rificaci	ón								
Procedencia datos	de	los	Sistema de R	Registro Civil (	SIRE	CI)				
Unidad Respo	ns <mark>a</mark> ble		Registro Cen	tral de las Pe	rsona	ıs				
Metodología Recopilación		de	Estadísticas Estadísticas.	registradas	en	la	Direcció	n de	Informática	У



Nombre del Indicador	Inscripcio	nes	de hechos y act	tos	registrales	realiza	das		
Categoría del Indicador	DE	PRO	DDUCTO		DE S	JBPRO	DUCTO	7	X
Objetivo Asociado al Indicador	Mantene	r los	servicios registr	rale	s de toda ír	ndole.			
Política Pública Asociada	1		Seguridad, Dei sticia y Paz); Pol					por	la
Descripción del Indicador	1	nstit	tidad de inscrip :ución emitirá alizadas.						
Pertinencia	Muestra guatemal		cantidad de ins 1.	crip	ciones rea	lizadas	a la po	blac	ión
Interpretación	i .		nostrará el núm s programadas.	ero	de ejecuci	ón rea	l en térm	inos	de
Fórmula de Cálculo	(No. Inscr	ipci	ones realizadas ,	/ No	. Inscripcio	nes pr	ogramada	as)*1	100
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional		Departame	nto	Munici	pio	
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral		Semestr	al	Anua	al	
Tendencia del Indicador									
Años	2015		2016		2017	A NA	2018	3	
Valor (del indicador)	600,000 i	nscr	ipciones realizad	das.					
Línea Base	Año		2014		Valor		570,0	00	

Medios de Veri	ficaci	ón								
Procedencia	de	los	Sistema de Re	gistro Civil (	SIREC	CI).				
datos										
Unidad Respons	sable	1	Registro Centr	al de las Per	sona	ıs.				
Metodología		de	Estadísticas	registradas	en	la	Dirección	de	Informática	У
Recopilación			Estadísticas.							



Nombre del Indicador	Inscripcio	nes	extemporán	eas de	e nacimiento	realiza	adas.	
Categoría del Indicador	DE	PRO	DDUCTO		DE SU	BPROD	UCTO	x
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener	los	servicios reg	istrale	s de toda índ	ole.		
Política Pública Asociada			seguridad,     l sticia y Paz); l					la
Descripción del Indicador	Medir la c	ant	idad de inscri	pcion	es extemporá	ineas d	de nacimien	to.
Pertinencia	1	a 1	tidad de insci través de los	-				1
Interpretación	Muestra nacimient			de ir	nscripciones	exter	mporáneas	de
Fórmula de Cálculo			as inscritas mporáneame		•		No. Perso	nas
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional		Departamen	to	Municipio	
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestra	al	Semestral		Anual	
Tendencia del Indicador								
Años	2015	5 6	2016		2017		2018	
Valor (del indicador)	55,000 ins	crip	ciones extem	nporár	neas de nacin	niento	realizadas.	
Línea Base	Año		2014		Valor		57,000	

Medios de Ve	rificac	ión								
Procedencia	de	los	Sistema de R	Registro Civil (	SIRE	CI).				
datos										
<b>Unidad Respo</b>	nsable		Registro Cen	tral de las Pei	rsona	is.				
Metodología		de	Estadísticas	registradas	en	la	Dirección	de	Informática	У
Recopilación			Estadísticas.							



Nombre del Indicador	Document	os Personales de I	dentificación (DPI) e	emitidos.				
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO DE SUBPRODUCTO x							
Objetivo Asociado al Indicador	de las personas tificación (DPI).	por medio del						
Política Pública Asociada								
Descripción del Indicador		cantidad de los según solicitudes r	DPI que la Instituc ealizadas.	ión emitirá a la				
Pertinencia	La medición de este indicador permitirá determinar la cantidad personas identificadas con este documento en el país y dar estimativo de la población guatemalteca que habita en el país.							
Interpretación	El indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades programadas.							
Fórmula de Cálculo	(No. DPI en	nitidos / No. DPI p	rogramados)*100					
Ámbito Geográfico	Nacional	x Regional	Departamento	Municipio				
Frecuencia de la medición	Mensual	x Cuatrimestral	Semestral	Anual				
Tendencia del Indicador								
Años	2015	2016	2017	2018				
Valor (del indicador)	775,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.							
Línea Base	Año 2014 Valor 860,000							

Medios de Verif	ficació	ón		
Procedencia datos	de	los	Base de Datos Estadísticos de la Dirección o	le Procesos.
<b>Unidad Respons</b>	able		Dirección de Procesos.	
Metodología Recopilación		de	Conteo de Documentos Personales de lo por el Departamento de Control de Calidad	•



# VII. Anexos

# 7.1. Planes Operativos de las Direcciones y Unidades del RENAP

Dentro de todo proceso administrativo, la planeación es la etapa básica, debido a que se fijan estrategias, líneas de acción, períodos de cumplimientos, metas y recursos para su ejecución, establecidos de manera objetiva y coherente, ya que la información que se presenta también permite la medición de las acciones de seguimiento, control y evaluación.

A continuación se muestra de manera pormenorizada a través de matrices de planificación, las acciones y compromisos anuales de cada una de las Direcciones y Unidades del RENAP, para dar cumplimiento a los objetivos que se encuentran plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2017. Estas matrices fueron construidas con una metodología participativa e integran los esfuerzos de las distintas dependencias para el año 2015.

## ÍNDICE DE MATRICES DE PLANES OPERATIVOS

- 1. Dirección Ejecutiva.
- 2. Dirección de Informática y Estadística.
- 3. Dirección de Asesoría Legal.
- 4. Dirección Administrativa.
- 5. Dirección de Presupuesto.
- 6. Dirección de Gestión y Control Interno.
- 7. Dirección de Capacitación.
- 8. Secretaría General.
- 9. Dirección de Inspectoría General.
- 10. Unidad de Relaciones Públicas.
- 11. Unidad de Auditoría Interna.
- 12. Registro Central de las Personas.
- 13. Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
- 14. Dirección de Procesos.

# Dirección Ejecutiva

000067





# Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN EJECUTIVA

	26						×					+			
	NOV						×					$\dagger \dagger$			
	Dec 1	1		199-20	19/3/	1742	×		XLC.						
2015	AGO SEP					-	×					+		-	
CRONOGRAMA 2015		×									$\dagger$				
		×									H				
							× ×	-				+			
	MAR										$\dagger$				
	ENE PEB						×					$\parallel$			
RESPONSABLE							Dirección Ejecutiva								
INDICADOR DE RESULTADO					Control de: Convenios.		o o	informes administrativos,	financieros y estadísticos.						
RESULTADO						de los objetivos institucionales	por medio de la generación de	directrices y		-	1001		e de la companya de l		
ACTIVIDADES PRINCIPALES		Velar por el correcto funcionamiento y el logro de las metas institucionales a través de la delegación de funciones y la asignación de responsabilidades a las unidades administrativas del RENAP.  Presentar ante el Directorio reglamentos internos, manuales y sus modificaciones.	Presentar al Directorio el proyecto del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Institución para su aprobación, así como las ampliaciones y modificaciones que conlevan a créditos y débitos del presupuesto vigente.	Presentar al Directorio el Plan Operativo Anual para su aprobación, así como sus modificaciones correspondientes.	Truntover alantaza publico privadas con diversas instituciones a través de las gestiones de las Direcciones que enmarca la Ley y los acuerdos del Honorable Directorio del RENAP	Seguimiento y control a la gestión de la Institución por medio de la solicitud de		Uetegar la firma de los contratos a quien corresponda para la adquisición de bienes y	servicios que fuesen necesarios para la realización y ejecución de los planes. Programas y proyectos de la Institución que	cumplen con los términos y referencias que establecen las leyes y reglamentos que los regulan.	Nombrar al personal y acordar todos los actos administrativos que impliquen, entre otros:	promociones, remociones, trastados y concesiones de conformidad con la lava y ene	reglamentos conjuntamente con la Sub- Dirección de Recursos Humanos.	Coordinar acciones estratégicas para apoyar el proceso electoral 2015, como lo estipula el Decreto 90-2005 "Ley del Registo Nacional de las Personas" y sus respectivas estormas.	Asistir a las sesiones del Directorio ejerciendo
OBJETIVOS OPERATIVOS						Promover el cumplimiento de los objetivos contenidos	en el Plan de Trabajo								
PROGRAMA					Planificar, dirigir,	supervisar, coordinar y administrar todas las actividades necesarias		RENAP.							
OBJETNOS ESTRATÉGICOS					Implementar y desarrollar estrategias, técnicas y	automatizados que permitan el manejo	eficiente de información	del registro de identificación de las	personas naturales						
ESTRATÉGICOS			•		*	identificación de las personas naturales así	como la emisión del Documento Personal	de Identificación.							



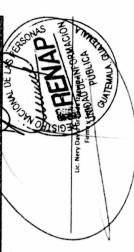
1/1



# Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Ì

		-						
		×					1	×
		×						× ,
		×						×
		×						×
		×						×
		×						× /
		×			1.58			×
	186	×						× \
		×			×	×		×
		×						×
		×						×
		×		×				×
	Unidad de	og L		Unidad de Información Pública	Unidad de Información Pública en coordinación con Secretaría General	Unidad de Información Pública en coordinación con la Dirección de Canactación		Unidad de Información Pública con el apoyo de las Direcciones y Unidades del RENAP
	100% de solicitudes de información	pública atendidas de manera oportuna.		Documento elaborado y presentado.	Publicación Impresa en el Diario de Centro América.	Personas capacitadas en información pública.		Actualizaciones del catálogo de información pública del sitio web del Registro Nacional de las Personas.
450 Solicitudes de información pública atendidas (Fortalecimiente) estado de Derecho el través de cumplimiento de la Ley de Acceso a la información Pública).				informe anual al Procurador de los Derechos Humanos.	Publicación anual en el Diario de Centro América del Informe sobre el funcionamiento del Archivo.	Personal del RENAP capacitado en temas de Información Pública,		Información pública contanida en el catálogo de información del stio web del Registro Nacional de las Personas actualizada
Recibir, diligenciar y tramitar las solicitudes de acceso a la información.	Coordinar, organizar, administrar, 450 Solichtudes de custodiar y sistematizar los archivos información pública que contengan información pública a stendidas (Foraberimento del Cristo de la Unidad.	Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública.	Elaboración informes mensuales y anuales sobre las solicitudes de información pública.	Presentación del informe al Procurador de los Derechos Humanos, de las solicitudes atendidas por la Unidad, correspondiente al año anterior, a más tardar el último día hábil del mes de enero 2015.	Coadyuvar la publicación en el Diario de Centro América del informe sobre el Diario de Centro archivo, sus sistemas de registro y finalidad del informeción, los procedimientos y facilidades de información, los funcionamiento del acceso al archivo.	Impulsar y apoyar en capacitaciones Personal del RENAP a los registradores y colaboradores capacitado en temas del RENAP en la terrática de gestión de Información de Información Dública.		Actualizar la información de carácter público, contenida en el "Catálogo de Información Pública" del sitio web del Registro Nacional de las Personas.
				Proporcionar información pública de manera pronta y oportuna.		_ 400		4020
				información Pública (Garantizar el derecho a solicitar información).				
				Generar una imagen de transparencia y confianza de RENAP ante la	eociedad.			
				Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Ímagen institucional				



1/1

#### Dirección de Informática y Estadística





Dic	×		×		×		×	×	×		×		×	
Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic	,				×		×	×	×	- 1	×		×	
Oct					×	×	×	×	×		×		×	
Sep	×				×		×	×	×		×		×	
Ago			×		×		×	×	×		×	×	×	×
Inf					*		×	×	×		×		× ×	\$ C
Jun	×				×		×	×	×	×	*		×	
May					×	×	×	×	×		×			
Abr		×	×		*		×	×	×		×		×	bia.
Mar	×	×		×	×		×	×	×		×			grad.
Feb		×		×	×		×	×	×		×			
Ene		×		0	× 0		×	×	×		×	P		
RESPONSABLE Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep		Departamento de Base de Datos		Departamento de Desarrollo	Departamento de Seguridad	Departamento de Infraestructura		Departamento de Seguridad		Departamento de Base de Datos	Departamento de Aplicaciones	Departamento de Seguridad	Departamento de	Aplicaciones
INDICADOR DE RESULTADO	Cruces de información realizados / Cuatro (4) cruces de información programados al año.	identificar y documentar doce (12) procedimientos, controles, formularios o políticas del Departamento de Base de Datos.	Reportes elaborados / Tres (3) reportes programados al año.	Informes elaborados / Dos (2) informes programados.	Máquinas protegidas / Dos mil (2,000) máquinas programadas en el año.	Switch adquiridos / treinta (30) Switch programables.	Un (1) correlacionador de eventos implementado.	k Access entado.	Un (1) IPS de zona implementado.	una (1) implementación de Qlik View como herramienta de Análisis de Información (Business Intelligence)	Sesenta (60) equipos de cómputo configurados al mes /Setecientos veinte (720) equipos configurados al año.	Novecientas (900) licencias instaladas.	Tres mil seiscientas (3,600) Instalaciones al año	Equipos de Enrolamiento adquiridos / Cien (100) equipos de enrolamiento completos programados.
RESULTADO	Identificar registros inconsistentes Centre ambas Bases de Datos a efecto de poder actualizar y normalizar la información.	La Dirección de Informática y Estadistica contará con la documentación de los procesos, procedimientos y políticas del Departamento de Base de Datos.	RENAP contará con una gama de reportes que les permitrá realizar una análisis de la información que obra en los sistemas de SIRECI y DPI.	Informes de aceptación de la calidad de los productos de la Consultoría.	2,000 máquinas protegidas continuamente durante doce meses.	Tener una gestión adecuada de la LAN de la oficina central.	Identificar oportunamente los incidentes y ataques.	Sistemas, servicios y aplicaciones asservadas.	Sistemas, servicios y aplicaciones con resguardo.	RENAP contará con nuevos cubos de información para el análisis de datos.	Configurar los equipos de cómputo a nivel nacional para que puedan ser reconocidos de confianza dentro de la Red de RENAP.	Contar con un sistema operativo acrualizado que apoye en la optimización de resultados de los diferentes servicios que presta la Institución.	Sustituir la suite office por una libre de licencia, para minimizar costos sin afectar las operaciones diarias en las Oficinas Registrales y Administrativas	Tener disponibilidad de equipo de cómputo para los eventos relacionados.
ACTIVIDADES PRINCIPALES	Elaborar cruces de información entre la base de datos del sistema SIBIO y la base de datos del sistema SIRECI.	Identificar y documentar los procesos del Departamento de Base de Datos.	Elaborar reportes que permitan analizar la consistencia de la información del sistema SIRECI y DPI.	Apoyo y seguimiento a la consultoria para "Definir un plan para implementar un sistema de gestión de seguridad y perdurabilidad de la información registral", Proyecto BID: Fortalecimiento institucional del RRNAP, ATN/II-13911-GU.	Proteger el software malicioso para 2,000 estaciones de trabajo.	Comprar 30 switch administrables.	Implementar correlacionador de eventos.	Implementar Network Access Control -	Implementar IPS de zona.	Implementar nuevo módulo en la herramienta de Business Intelligence para mejorar la administración.	Instalar y configurar equipos de cómputo.	Adquirir Licenciamiento de Sistema Operativo Windows, para actualizar los equipos de cómputo en todas las Oficinas Registrales y Administrativas a nivel nacional.	Instalar Suite de Office Libre en todas las Oficinas Registrales y Administrativas a nivel nacional.	Adquirir equipos de cómputo de enrolamiento para las elecciones electorales.
OBJETIVOS		_	Proveer al RENAP de herramientas de control de la calidad de datos ingresados				Brindar seguridad de acceso a los sistemas.	servicios y aplicaciones.		Apoyar la toma de decisiones gerenciales.		Implementar nuevas herramientas	informáticas.	
PROGRAMA			Apoyar en mejorar la calidad de datos.					Seguridad de TI.				Innovación tecnológica.	4-21-20-20-20-20-20-20-20-20-20-20-20-20-20-	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.							Incrementar los	estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para	potenciar los resultados institucionales.	
ESTRATÉGICOS				Fortalecimiento del Sistema Registral								Reingeniería Institucional		0007

DIRECTOR DE



Nov Dic	×	×	×							
6				×	×	×		×	×	×
Z		×	×	×	×	×		×	*	×
00	×	×	×	×	×	<u>×</u>		×	×	×
Sep		×	×	*	×	×		×	×	*
Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep	×	×	×	×	*	×	ļ	×	×	×
2		×	×	. ×	×	×		×	×	*
unr /	×	×	×	×	*	×		×	×	×
May		×	×	*	×	×		×	×	<u>×</u>
Abr	×	×	*	×	×	×		×	*	×
Ma		×	×	×	×	×		×	×	
EP.	×	×	×	×	×	×		×		
Ene		×	×	×	×	×	L	×	L	
	Departamento de Base de Datos	Departamento de Desarrollo	Departamento de Desarrollo			Departamento de Aplicaciones				
	Reportes generados / Seis (6) reportes programados.	Aplicaciones desarrolladas / Ocho (8) aplicaciones desarrolladas l planificadas.	(8) aplicaciones	Setecientos (700) soportes técnicos realizados al mes/ Ocho mil cuatrocientos soportes realizados al año.	Toma de inventarios realizados / Veinticuatro (24) toma de inventarios programados.	Cinco (5) certificaciones de equipos de enrolamiento realizados al mes/ Sesenta (60) certificaciones de equipo de enrolamiento realizados al año.	Veinticinco (25) equipos de	cómputo sustituidos al mes/Trescientos (300) equipos de cómputo sustituidos al año.	Equipos de cómputo arrendados instalados / Tres mil quinientos (3,500) equipos de cómputo en arrendamiento programados.	Impresoras instaladas / Un mil (1,000) impresoras programadas.
RENAP contará con una gama de	nevar contrast du luis gaine de reportes que le permitir à las diferentes unidades administrativas tener un mejor control en cada una de sus áreas.	Institucionalmente se sistematizan, automatizan y modernizan los procesos administrativos, de gestión y procesamiento de información.	Herramientas en producción probadas.	Realizar un (1) mantenimiento, limpieza, inventario y sustitución de dispositivos biométricos dañados, capacitación y evaluación de personal, toma de datos en proceso de enrolamiento por la empresa externa.	Mantener actualizado y al día el inventario de equipos de cómputo a nivel nacional.	Oficinas con equipo de protección en cortes de energía eléctrica, bajas y altas de voltaje y respaldo para no sufrir daños de software o hardware al producirse cortes de energía.	Oficinas Registrales cuenten con	equipo de computo en buenas condiciones para poder realizar sus tareas diarias brindando un mejor servicio.	Que las Oficinas Registrales y Administrativas cuenten con equipo de cómputo nuevo.	Contar con impresoras con tecnologia renovada en cada una de las Ofícinas Registrales y Administrativas a nivel nacional.
	Elaborar reportes de control de los principales eventos registrales y de DPI.	Desarrollar nuevas aplicaciones según requerimientos de Unidades Administrativas de RENAP.	Probar las herramientas generadas por el Departamento de Desarrollo, para garantizar la calidad de las mismas.	Acompañar técnicamente a la empresa a cargo de la administración de dispositivos biométricos de estaciones de enrolamiento a recorrido en todas las oficinas del país que cuentan con enrolamiento.	Realizar toma de inventario para mantener actualizado el equipo de cómputo a nivel nacional RENAP.	Estudio para la adquisición de UPS dañados por nuevos en oficinas Registrales y Administrativas del RENAP.		Sustituir equipos de cómputo que se encuentren dañados a nivel nacional.	Arrendar equipo de cómputo, para ser distribuido a nivel nacional en todas las Oficinas Registrales y Administrativas.	Arrendamiento de impresoras multifuncionales (escáner, impresión y fotocopiado) en las Oficinas Registrales y Administrativas a nivel nacional.
Ocenhano		Implementar nuevas herramientas informáticas.				Renovar equipo y servicios informáticos				
					Innovación tecnológica.					
ESTRATEGICOS				Incrementar los estándares de calidad en los procesos	registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para	potenciar los resultados institucionales.				
ESTRATEGICOS					Reingeniería Institucional					00

ORECTOR DE LA COMOS APARO COMMENS CARROS DO PRECTOR DE LA COMPANO DE COMPANO

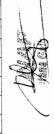


						r		т	т	T	+			1
Dic	×		×	×	×							×	×	1
Cronograma 2015 .  Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic	×		×	×	×						-	×	×	-
Oct	×		×	×	×							×	×	-
Sep	×	×	×	×	×						×	×	×	-
Cronograma 2015 C May Jun Jul Ago	×		×	×	×	×						×	×	-
ma 20	×		×	×	×							×	×	1
nogra	×		×	×	×		×					×	×	
Cro	×		×	×	×							×	×	
Abr	×		×	×	×			×				×	×	
Mar	×		×	×	×				×				×	
Feb	×		×		×					×			×	
Ene Feb Mar	×		×		×								×	
RESPONSABLE	Departamento de Aplicaciones			Departamento de Infraestructura					Departamento de Seguridad	·	Denastamento de	Aplicaciones	Departamento de Infraestructura	
INDICADOR DE RESULTADO	Quince (15) instalaciones ó actualizaciones al mes / Ciento ochenta (180) instalaciones ó actualizaciones.	Veintiún (21) discos requeridos.	Tabletas de RAM adquiridas /Treinta y dos (32) GB tabletas de memoria .	Cantidad de NAS adquiridas 300TB.	Enlaces de datos adquiridos / Trescientos setenta y tres (373) enlaces de datos requeridos.	Servicios adquiridos / Setenta (70) servicios requeridos.	Sistema adquirido y puesto en marcha / Un (1) sistema adquirido.	Sistema adquirido y puesto en marcha / Un (1) sistema adquirido.	Sistema adquirido y puesto en marcha / Un (1) sistema adquirido.	Sistema adquirido y puesto en marcha / Un (1) sistemas adquirido.	Discos externos adquiridos y entregados / Veinticinco 25 discos externos programados.	25 kits de herramientas para personal técnico de informática adquiridos.	Una plataforma adquirida.	
RESULTADO	Servicio continuo, eficiente y de calidad.	Disponibilidad de recurso de almacenamiento para los distintos servicios que los requieran.	Aumento del rendimiento de procesamiento de los servidores.	Imágenes resguardas con todas la medidas de seguridad necesarias.	Intercomunicación eficiente y de calidad de todas la oficinas del RENAP.	Disponibilidad de recursos de comunicación.	Equipo renovado para mejora de seguridad γ prevención de ataques.	Equipo renovado para mejora de seguridad y prevención de ataques.	Equipo renovado para mejora de seguridad y prevención de ataques.	<ul> <li>Equipo renovado para mejora de seguridad y prevención de ataques Mejoras en servicios internos de la Institución.</li> </ul>	Brindar un mejor servicio de soporte en las oficinas del RENAP.	Brindar un mejor servicio de soporte en las oficinas del RENAP.	Disponibilidad de la infraestructura necesaria para dar soporte a los Servicios Electrónicos	implementados.
ACTIVIDADES PRINCIPALES	Actualizar versión software de SIRECI y software que sea necesario a nivel nacional.	Comprar discos para SAN 5020, necesarios para los dos servidores en arrendamiento.	Comprar memoria RAM para servidores HS21.	Arrendar sistema de almacenamiento (NAS) para imágenes de 300TB.	Renovar el Servicio de enlaces de datos para la interconectividad de las diferentes oficinas de RENAP a nivel Nacional.	Adquirir dispositivos de servicio inalámbricos de Internet (Módems).	Comprar un correlacionador de eventos (SIEM).	Compra de un sistema de prevención de intrusos (IPS).	Compra de Firewall para CIM.	Implementación de nueva plataforma de Correo Electrónico.	Adquirir veinticinco (25) discos externos para personal técnico de informática para realizar soporte en las oficinas en el RENAP.	Adquisición de veintícinco (25) kits de herramientas para personal técnico de informática para realizar soporte en las oficinas del RENAP.	Arrendar infraestructura informática para proyecto de Servicios Electrónicos.	
OBJETIVOS OPERATIVOS			I		Renovar equipo y servicios							Contar con infraestructura tecnológica.		
PROGRAMA					Innovación tecnológica.			<b>&gt;</b>				Plataforma de servicios electrónicos.		
OBJETIVOS ESTRATÉGIÇOS						Incrementar los	estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión	de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados	institucionales.					
ESTRATÉGICOS							Reingeniería	Institucional						

19714- Ing. Carlos Alberto Quintissa Gelind.
DIRECTOR DE INFORMATICA STALISTICA
Dirección informática y Estatistica
Olicinas Centrales REMATICA SUBIZIDADA



		·····						·				
Dic	×	×	×	×	×	×	×	İ	×	×		
Nov	×	×	×	×	×	×	×		×	×		
Oct	×	×	×	×	×	*	×		×	×	*	
Sep	×	×	×	*	×	*	×		*	×		×
2015 Ago	×	×	×	×	×	*	×	×	*	×	*	×
ama 20	×	×	×	×	×	*	×		×	*		×
Cronograma 2015 fay Jun Jul Ag	×	×	×	×	×	*	×		×	×	×	×
2	×	×	×	×	×	×	×		×	×		×
r Abr	×	×	×	×	×	×	×		×	×	×	×
Feb Mar	×			×	×	×	×		×	× ×	×	
	×			×	×	×	×		×	×		
Ene	× •			×	×	× _o	×	P				
RESPONSABLE	Departamento de Desarrollo	Departamento de	S S S S S S S S S S S S S S S S S S S	Dirección de Informática y Estadística		Departamento de Desarrollo	Departamento de Infraestructura	Departamento de Seguridad	Dirección de Informática y Estadística	Departamento de Seguridad	Departamento de Aplicaciones	Departamento de Base de Datos
INDICADOR DE RESULTADO	Desarrollo de Switch para gestión de todos los servicios electrónicos compartidos con otras entidad (8 en total).	Doce (12) personas contratado.	Personal capacitado / Cuarenta (40) personas capacitadas programadas	Treinta γ cinco (35) Usuarios con solicitudes de aceptación.	Diez (10) actualizados.	Diez (10) capacitaciones.	Licencias adquiridas: 30 Office MS, 30 Visio y 30 Project.	Doce (12) bitácoras mensuales de servicios preventivos entregadas.	Seis (6) personas contratadas.	(5) Certificaciones	Noventa (90) equipos de cómputo con mantenimiento realizado al mes/ Quinientos cuarenta (540) equipos de cómputo con su mantenimiento realizado en seis meses.	Cinco (\$) licencias adquiridas.
RESULTADO	RENAP cuenta con una plataforma de servicios electrónicos modernos, efectivos y fáciles de usar por el ciudadano.	Contar con personal técnico para brindar soporte en evento de elecciones electorales.	Personal especializado que optimizará y brindará un mejor servicio en las Oficinas Registrales y Administrativas del RENAP.	Soporte informático a las 424 oficinas del RENAP.	Actualizar los manuales que se requieran y generar los nuevos procedimientos.	Todo el personal a quien se le haga entrega de un nuevo aplicativo y al personal de Capacitación para que puedan replicar a todos los	Que la Institución no tenga problemas con Derechos de Autor.	Bitácoras mensuales de servicios preventivos.	Seis personas contratadas para cubrir las necesidades actuales del RENAP.	<ul> <li>Certificado - Documentación de políticas, procesos y buenas prácticas.</li> </ul>	Garantizar el funcionamiento de equipo que se encuentra en las Oficinas Registrales	Renovar Licencias de Base de Datos.
ACTIVIDADES PRINCIPALES	Desarrollar y dar mantenimiento a aplicaciones para brindar servicios electrónicos.	Contratar (12) personas para brindar soporte técnico para evento de elecciones electorales.	Gestionar la capacitación a Técnicos de Informática en las nuevas de tecnologías del mercado Hardware y Software, que sean utilizadas en el RENAP.	Realizar las gestiones necesarias que permitan la movilización del personal de informàtica para bindar el soporte técnico e implementar los proyectos en las distintas oficinas del RENAP.	Ampliar y mejorar los manuales que sean requeridos para la Dirección.	Capacitar al personal de Capacitación y a el usuario final.	Adquirir licencias de productos Microsoft para servidores, sistemas operativos y SharePoint.	Bitácoras mensuales de servicios preventivos efectuados por el personal del Departamento de Seguridad.	Contratar personal para el área de Informática para cubrir las necesidades del RENAP.	Obtener y/o mantener un nivel de buenas prácticas de seguridad informática a través de un certificado orientado a ISO 27001 amparado por un proveedor experto en el tema.	Realizar mantenimiento preventivo y limpieza de equipo informático en todas las ofícinas del RENAP a nivel nacional.	Actualizar la arquitectura de la Base de Datos Central.
OBJETIVOS OPERATIVOS	Fortalecer el crecimiento en la prestación de servicios electrónicos.	Procurar la trazabilidad y transparencia de los sistemas, servicios y aplicaciones.	Adquirir competencias para				> v	establecidos.			Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).	
PROGRAMA	Plataforma de servicios electrónicos.			) del	personal				Mantenimiento y	mejora en administración de infraestructura y arquitectura de las TIC's.		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión	> = ×					Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de	estrategias innovadoras de servicio.				
ESTRATÉGICOS		Keingenieria Institucional			,		Servicio de Calidad				00	0074
									1			





Dic			×	×	×	×	×		×						×
Jul Ago Sep Oct Nov Dic			×		×	×	×		×	×					×
) Od			×		×	×	×		×						×
Sep			×		×	×	×		×	×				×	×
, og			×	×	×	×	×	×	×			×			×
lay Jun Jul Ago		×	×		×	×	×		×	×	$\top$		×		
- Lu	×		×		×	×	×		×		$\top$				Marine 3 42
May Jun			×		×	×	×		×	×	+				X
Abr			×	×	×	×	×		×		+-				×
A			×		×	×	×		×	×	+				×
Feb Mar							×		×		+				×
			×		×	× ×	×		×	×	+-				×
Ene			×								+				
RESPONSABLE		Departamento de Base de Datos				Departamento de	Infraestructura			A A	Departamento de	Aplicaciones	Donnes	Infraestructura	Departamento de Seguridad
INDICADOR DE RESULTADO	Un (1) ambiente de pre producción implementado.	Doce (12) objetos de la Batos de Datos optimizados.	Tres (3) pruebas de restauración.	Tres (3) contratos suscritos.	Un (1) sistemas activado.	Implementar un (1) Core Switch.	/Alta disponibilidad programada por medio la adquisición de dos	Sistema Adquirido /Un (1) sistema requerido.	Servicios realizados / Seis (6) servicios adquiridos.	Repuestos requeridos: 10 Discos duros, 10 memorias RAM, 10 fuentes de Poder y 10 Tarjetas	madres/ Setenta (70) repuestos programados.	Repuestos para impresoras adquiridos /Cien (100) repuestos programados.	Herramienta adquirida / Una (1) herramienta solicitada.	Servicio adquirido / Un (1) servicio contratado.	* Reportes mensuales de monitoreos de vulnerabilidades / 12 meses * Backup mensuales de bitácoras y servidores del Departamento de Seguridad / 12 meses
RESULTADO	RENAP contará con un tercer ambiente el cual servirá para validar el correcto funcionamiento de las aplicaciones previo al paso a producción.	Mejoras en el rendimiento de la Base de Datos en los ambientes de producción y desarrollo	La Dirección de Informática comprobará el correcto funcionamiento de los back up de la Base de Datos en el ambiente de producción.	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Datos de todos los servidores resguardados bajo la política de respaldo establecido.	Aseguramiento de la continuidad del servicio en caso de fallas.	Alta disponibilidad de Internet implementada.	Data Center libre de riesgo de incendio.	El equipo cuenta con la temperatura adecuado para asegurar su correcto funcionamiento.	Equipo de escritorio en buen estado para la prestación del servicio	respectivo.	Impresoras en buen estado para la prestación del servicio respectivo.	Pro actividad en resolución de incidentes.	Contar con un sitio alterno que permita recuperación de servicios críticos en caso de contingencia.	- Reportes mensuales de monitoreos de Vulnerabilidades - Backup mensuales de bitácoras y servidores del Departamento de Seguridad.
ACTIVIDADES FAIRCIPALES	Crear ambiente de pre producción.	Optimizar el desempeño de las tareas de mantenimiento y administración de la Base de Datos ORACLE en el ambiente de Producción y Desarrollo.	Elaborar pruebas de restauración de los back up de la Base de Datos de producción.	Comprar extensión de garantía, soporte y mantenimiento para todo el equipo de Data Center.	Adquirir el sistema de respaldo y recuperación y actualización al software ya existente.	ntar alta e Switch.	Adquirir equipos y servicios para Implementar alta disponibilidad en servicios de Internet.	Adquirir un sistema de detección y supresión de incendios.	Servicio de mantenimiento de aires acondicionados del Data Center.	Adquirir repuestos para computadoras personales (discos duros, memoria RAM,	fuentes de poder, tarjetas madres, otros).	Adquirir repuestos para impresora.	Adquirir herramienta de monitoreo de red.	Adquirir servicio de replicación de datos a sitio alterno.	Monitoreo de Vulnerabilidades - Backup de bitácoras de equipos y servidores del Departamento de Seguridad.
OPERATIVOS			kunnen		Procurar el	funcionamiento sin interrupción.									Procurar el
KWKUDOKI						administración de infraestructura y arquitectura de las									Mantenimiento y mejora en administración de
ESTRATÉGICOS					Mejorar la atención al ciudadano a través de la	implementación de estrategias innovadoras de servicio.									
ESTRATÉGICOS						Servicio de Calidad									00007

DIFE.
DIFE.
Officings Centricut via



					<u> </u>		
Dic	×	×	×	×	×	×	×
Cronograma 2015.  Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic	×	×	×	×	×	×	×
Oct	×	×	×	×	×	×	×
Sep	×	×	×	×	×	×	×
15 Ago	×	×	×	×	×	×	×
Cronograma 2015. May Jun Jul Age	×	×	×	×	×	×	×
Jun	×	×	×	×	×	×	×
Cro	×	×	×	×	×	×	×
Abr	×	×	×	×	×	×	×
Feb Mar	×	×	×	×	×	×	×
	×	×	×	×	×	×	×
Ene	×	×	×	×	×	×	×
RESPONSABLE	Departamento de Desarrollo		Departamento de Aplicaciones		Departamento de Desarrollo	Departamento de Infraestructura	Departamento de Seguridad
INDICADOR DE RESULTADO	Doce (12) actualizaciones programadas.	Setecientos (700) soportes técnicos realizados al mes/ Ocho mil cuatrocientos (8,400) soportes realizados al año.	Veinticuatro (24) eventos realizados.	Cinco (5) certificaciones de equipos de encolamiento realizados al mes/ Sesenta (60) certificaciones de equipo de encolamiento realizados al año.	Doce (12) Dercas en desarrollo publicadas.	Personal asignado / Mínimo una (1) persona requerida.	Dos (2) estudios de vulnerabilidades informáticas autorizados
RESULTADO	Se brinda al ciudadano un sitio web intuitivo, útil y novedoso, con información y facilidades para realizar gestiones administrativas y consultar información.	Servicio continuo, eficiente y de calidad.	Servicio continuo, eficiente y de calidad.	Servicio continuo, eficiente y de calidad.	Sistemas institucionales modernos y con nuevas funcionalidades para facilitar las gestiones administrativas e informativas del RENAP.	Recurso debidamente administrador y operado por personal técnico capacitado.	Mejoras en nivel de protección de equipos y servicios criticás en la red del Renap
ACTIVIDADES PRINCIPALES	Actualizar periódicamente el sitio web de RENAP.	Proporcionar soporte técnico a incidentes y problemas a nivel nacional reportados por las distintas oficinas Registrales y administrativas del -RENAP-	Proporcionar soporte técnico a los diferentes eventos que coordine RENAP .	Proporcionar soporte técnico en la certificación de equipos de enrolamiento para los diferentes eventos a nivel nacional por parte de RENAP.	Realizar tareas de mantenimiento de sistemas existentes a cargo del Departamento.	Asignar nuevo personal para monitoreo, administración, como para operación de backup's.	Realizar en el año dos estudios de vulnerabilidades informáticas efectuados por un proveedor externo experto en temas de seguridad informática.
OBJETIVOS OPERATIVOS	interrupcion.	Contar con un canal efectivo de comunicación.			Soporte y Asesoria Atención oportuna de interna y externa. Incidentes o fallas.		
PROGRAMA	arquitectura de las TIC´s.	Plataforma de servicios electrónicos.			Soporte y Asesoría interna y externa.		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de	estrategias innovadoras de servicio.			
ESTRATÉGICOS			Servicio de	Calidad			



### Dirección de Asesoría Legal





Registro Nacional de las Personas Proyecto Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL

granda e Madesala				~~~																		1
												× ×					-			_		=
												<del>.</del>					+	_/	_		X	_
												۲									T	
					_	_						<b>-</b>									1	1
nine di												<del>&lt;</del>					-		+		-	
												•					+			/	_	
											,										_	
	-				_						•									-		
											>									1		
	Direcction de Assecrite Legal	The state of the s	Legal	Direction de Assecrie Legal	Diversión de Asservia	3	Dirección de Assecria Legal	Direction de Assertis	3			}	Describe de Assecria	Dirección de Assecria Legal	Direction de Assecria Legal	Direction de Assectie Legal	Direction de Assecris Legel	Dirección de Assecria Legal	Direction de Asserta Legal	Dirección de Assecría Legal	Describe Assection	Dirección de Assecria Legal
	Otions entregados/proyecotion de oficios.	Actas de arrendamiento elaborados / Actas de arrendamiento proyectadas.	Contratos de arrendemiserto eleborados / Contratos de arrendemiserto proxectados	Contratos administrativos elaborados / contratos administrativos proyectados.	Dictamenes emitidos / proyección de dictamenes emitidos.	Opiniones emitidas / proyección de opiniones emitidas.	Escritos presentados / proyección de escritos presentados.	Proyection de audencies a la Imprection de Transp de la Caudad de Guataman y sedas Regionales-Proyection de audencies a la l'espección de Trabajo.	Audiencies judiciales / proyeccubs de	Escritos presentados de casos laborales / proyección de escritos de	Projectos de acuerdos elaborados / Projectido de projectos de acuerdos elaborados.	Proyectos de rechiciones elaborados / Proyección de proyectos de acuentos elaboracios.	Informes Orcureterciados elaborados/informes programados	Actas de legalización deberadas/Actas de legalización programadas.	Proyectos de Reforma a layea/ Proyección de nuevas reformas	Continuidad de Amparca ain no finalizados / Proyección de nuevos amearos	Exotes presentados en materia de hocerettacionaldesea, caeción e impugnacional Contenciosos solmintacional proyectados.	Consultoria matrada / Consultoria programada	Consultoria resitzada / Consultoria programada	A solicitud de las autoridades	A solicitud de les autoridades	A solicitud do las autoritação
	2500 Oficios dirigidos a Direcciones del PENAP u cessi invilluciones del Estado con el dipieriro de trastadar o solicitar información.	380 Actas Administrativas de Amendemiento pera las Oficinas del RENAP a rével neclonal.	28 Contratos administe athos de arrendemiento eleptroados.	40 Contratos administrativos elaborados	330 Dicatmenas emitidos.	90 Opiniones envitidas.	125 Eacrites presentatos.	50 Audiencias a la trapección de trabajo envenadas de trabajo envenadas de trabajo envenadas de PA	50 Audencies judiciates emenadas de demandas	the cases laborates	400 proyectos de acuesdo de Directorio y Dirección p Epocéhia.	100 proyectos de resoluciones de Directorio y Dirección P. Ejecución.	60 informes circumstanciados elaborados.	2000 actes de legelización eleboracies.	8 Proyectos de Rafomas a layes en beneficio del RENAP pera lograr el camplémiento de sus objesivos.	10 escriba presentados en materia de Amparca.	10 escribo prescribados en materia de Incornelhacionalidades, casaciones e impugnaciones.	Compando de acuentos enalizados.	Compendo de acuerdos analizados.	Asistencia Montoo legal en casos penales asignados.	Asistende Monico legal en audiencias en el Ministerio Púbbloo	Aemencia Monico legal en actividades axignadas
	Elaboración de oficios deligidos a cada una de las Direcciones dal REMAP u otras instituciones dal Estado.	Elaboración de Actas Administrativas de Amendamientos Acontratos	administrativos de arrendamiento.	Eleboración de contratos administrativos de eventos de licitación, cotización y manifestación de inserie.	Emissón de dictémenes y opiniones	1	Evecuación y procuración de procesos conefficionales.	Ceco Monte			Proyectos de Acuerdos de Directorio y	Direcotin Ejecutha.	Informes circumstanciados a la Procuradaria de Derechos Humanos.	Actes de legaltzación de femas y documentos.	Proyectos de Raforme a Layes		Consections Assistant Sec.	Consultaria pera el análisia y compandio de Acuandos de Directorio	oreutorie para el análisis y compendio de Acuerdos de Dirección Ejecutiva	Carce pendie mignedos por las Autoridades Institucionales (Divicionio y Divección Ejecutive)	Audencies en el Ministerio Público	Pauriona, casos, comisiona, deligacione, mesa técnica y associe,
											Brindar Asesoría							0 1	8 ]			
											8	Nacional de las Personas -RENAP.										the second second
										Mejorar la atención		estrategias innovadoras de servicio.										
											Servicio de Calidad											

Lic. Homero Avila Ligorria

### Dirección Administrativa



Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	200	1		CRONOGRAMA 2013			20 VOW TOO 822 000 au au our our	20 00	1	100	
ESTRATEGICOS	ESTRATEGICOS		Mantener	ad de la	Contar con un plan de seguros para resguardo de los bienes que son propiedad del RENAP, ante cualquier siniestro.	Pagos de los seguros al día y bienes asegurados	Dirección Administrativa	×	×	×	×	×	×	×	× ×	×	×	
			bienes de la Institución.	Adquirir los seguros para todos los vehículos de la Institución y cumplir con los pagos oportunos de la póliza correspondiente.	Contar con un seguro que nos brinde todo el apoyo necesario en las situaciones que se presenten.	100% de vehículos con seguro.												
				Suministrar de combustible a las diferentes unidades del RENAP.	Abastecimiento oportuno de gasolina a vehículos de la Institución.	Requisiciones despachadas / requisiciones recibidas		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
				Apoyar con pilotos, servicio de limpieza y suministros de café azúcar y papel a CTI.	Solicitudes de apoyo a CTI atendidas.	Solicitudes atendidas / solicitudes recibidas		×	-						×			
				Control de vehículos (recorridos, destinos, horarios etc.) a través del sistema GPS.	Vehiculos controlados por GPS.	Cantidad de controles realizados.		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
			9	Mantener adecuadamente la flota de vehiculos.	Contar con una flota de vehiculos confiable y que esta no se deteriore.	Órdenes cerradas de trabajo / Solicitud de servicios	Departamento de Servicios Generales	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
			Optimizar el suministro de bienes, servicios e	Abastecer de agua purificada e insumos Direcciones y Unidades del RENAP de cafeteria a todas las Direcciones y abastecidas con agua purificada e Unidades del RENAP.	Direcciones y Unidades del RENAP abastecidas con agua purificada e insumos de cafeteria.	Requisiciones despachadas / requisiciones recibidas		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
Servicio de	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de	Organizar y ejecutar las actividades	eficiente cumplimiento de las funciones de la institución.		Servicio de mensajeria y correspondencia eficiente.	Solicitudes despachadas / solicitudes recibidas		×	×	× ×	× ×	×	×	×	- ×	× ×	×	
2	estrategias innovadoras de	administrativas de la institución.	·	Controlar el servicio de limpieza y conserjería.	Servicio de limpieza y conserjería eficiente.	Controles realizados / controles programados		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
	servicio			Proporcionar servicio de fotocopiado a las Direcciones y áreas del RENAP que lo soliciten al Centro de Fotocopiado.	Servicio fotocopiado con calidad y rapidez.	Solicitudes despachadas / solicitudes recibidas		×	×	× ×	× ×	×	×	×	×	×	×	
				Actualizar estadísticas de consumo.	Documento indicativo de consumos por sede y dirección.	Documento realizado y aprobado		×	×		-	-	×	×	-	-	-	_
				Establecer políticas de máximos y	Manua	Documento realizado y aprobado		×	×							-		_
				Realizar solicitudes de compras en tiempo.	Abastecimiento adecuado de suministros.	100% de solicitudes de compras		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
			Implementar	Realizar inventarios ciclicos.	Inventario, Kardex y Libro de almacén actualizados.	100% de ingresos y egresos		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
			controles efectivos y eficientes de ingreso, egreso y saldos de suministros.	Categorizar y almacenar los suministros para mejor control.	Todos los suministros codificados	100% de suministros codificados	Unidad de Almacén	×	×	×	×	× ×	×	×	×	×	×	
				Atender todas las requisiciones.	Total de solicitudes atendidas.			×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
			Brindar servicio de calidad, en la		Total de solicitudes atendidas.	100% de requisiciones		×							×		-	-
			respuesta de	Despachar oportunamente todas las	Total de requisiciones despachadas.			×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
00			requisiciones	Verificar recepción de suministros.	Total de requisiciones verificadas.	100% de requisiciones verificadas.		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	

Sussition Some Meetin Levenzana Noriega Dirección Administrativa Dirección Administrativa Oficinas Centraios REMAP, Guatemala Guatemala

Febrero 2014 1/7

HENA

7 (					+		T				- J	×
V DIC	×		×	×	×	×	× ×	×		× ×	× ×	× ×
T NOV	×		×	×	×		×	×		×	×	×
P OCT	×	×	×	×	×		×	×		×	×	×
ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP	×		×	×	×		×	×		×	×	×
KK. A	×	×	×	×	×		×	×		×	×	×
JUN .	×		×	×	×		×	×		×	×	×
MAY	×		×	×	×		×	×		×	×	×
ABR	×	×	×	×	×		×	×		×	×	×
MAR	×		×	×	×		×	×		×	×	×
FEB	×		×	×	×	×	×	×		×	×	×
ENE	×		×	×	×	×	×	×		×	×	×
RESPONSABLE		Unidad de	Inventarios					Departamento de	Compras		2	
INDICADOR DE RESULTADO		Inventario de bienes actualizado y con registros contables en orden.			Cantidad de tarjetas de responsabilidad actualizadas mensualmente	Un Plan de Compras Institucional elaborado y entregado en el Ministerio de Finanzas Publicas.	Número de procesos de compra realizados / Número de solicitudes de compra recibidas en el Departamento de Compras.	Número de solicitudes de compra recibidas en el Departamento de	Compras / Numero de procesos de compra realizados.	Cantidad de órdenes de compra atendidas / Cantidad de órdenes de compras solicitadas	Cantidad órdenes de compra pagadas / Cantidad de órdenes de compra generadas	Cantidad órdenes de compra pagadas / Cantidad de servicios generados
RESULTADO					Tarjetas de Responsabilidad Actualizadas.	Atender los requerimientos de todas las unidades del RENAP, en base a las necesidades	programadas de cada unidad requirente necesarias para atender eficientemente al ciudadano Guatemalteco.	100% de s	alendidas.	Adquisiciones eficientes y cumplimiento del Sistema de Gestión.	Pago de arrendamientos en forma puntual	s Pago de servicios básicos oportuno.
ACTIVIDADES PRINCIPALES	Realizar el registro de bienes de acuerdo al Formulario 1H, factura del proveedor y acta de recepción.	Presentar expedientes para la baja de bienes en mal estado ante la Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de Inventario de bienes del RENAP Finanza Publicas y Contraloría General actualizado con registros contables de Cuentas.	Realizar la codificación de bienes e inventarios de manera inmediata a su increso.	Realizar la toma de inventarios físicos en las oficinas y sede del RENAP.	Impresión y firmas de tarjetas de responsabilidad.	Elaborar el Plan de Compras Institucional por medio de las diferentes modalidades de compra que estipula la Ley de Compras y Contrataciones del Estado.	Desarrollar todas las etapas de procesos de compra directa, colización, licitación y adquisiciones con fondos propios y de las distintas fuentes de financiamiento.	Realizar los procesos adquisición de bienes, s	según requerimiento de todas las Direcciones y Unidades del RENAP.	Elaborar órdenes de compra de adquisiciones por diferentes modalidades (1,000 órdenes anuales aprox.).	Elaborar órdenes de compra de arrendamientos (450 aprox.).	Elaborar órdenes de compra de servicios básicos (500 aprox.).
OPERATIVOS		Mantener el control sobre el uso de	los bienes de las oficinas del RENAP.			Elaborar procesos de compra de bienes y servicios provenientes de	todas las Direcciones y Unidades del RENAP de acuerdo a la normativa vigente.	Administrar los procesos de compra de bienes y servicios a todas las Direcciones y	Unidades del RENAP a nivel nacional de acuerdo a la normativa vigente.		Gestión de òrdenes de compra.	<del></del>
PROGRAMA							Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la institución.					
OBJETIVOS							Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de	servicio.				
EJES							Servicio de Calidad					

19504 Inga. Telme Mirolla Lorenzana Norlega Direction Administrativa Director Administrativo Oficinas Centrales RENAP, Gustomala, Guatemala

February 2014 277

0	
-	1
У	Ė
>	ę
	ŧ
щ	ŀ
-	ч

																-
Elabor	presta	abor	Elaborar órdenes de compra de Pa prestaciones laborales (1,800 aprox.).	Pago de prestaciones laborales según normativa vigente.	Cantidad de personal liquidado / Cantidad órdenes de compra generadas		× ×	×	×	×	× ×	×	×	×	×	×
Gestión de éraborar compra.	-	aborar	Elaborar órdenes de compra para pago de salarios (120 aprox.).	Pago de salarios oportuno.	Cantidad órdenes de compra pagadas / Cantidad de órdenes de compra generadas	Departamento de Compras	×	×	×	×	× ×	×	×	×	×	×
Elaborar órdene 029 (48 aprox.).	Elaborar 029 (48 a	aborar 29 (48 a	s de compra de contratos	Pago de honorarios a contratistas del renglón 029.	Cantidad de contratos pagados / Cantidad órdenes de compra generadas		× ×	×	×	×	× ×	×	×	×	×	×
Contar con Mantener manuales actualizados Puestos y		antener anuales uestos y	Mantener y revisar continuamente los Manuales de Organización, Descripción de Puestos y Procedimientos.	Manuales de Normas y Procedimientos elaborados.	No. de Manuales validados	Departamento de Reclutamiento y Selección					-	-			-	
et > E		осе ша	Doce manuales actualizados.	Manuales aprobados.	Cantidad de Manuales Actualizados vrs. Manuales existentes	Dirección Administrativa	× ×	×	×	×	×	× ×	×	×	×	×
Gestionar vacantes Institución.	Gestionar vacantes Instituciór	estionar acantes istituciór	la publicación de plazas en la página interna de la n.				× ×	×	×	×	×	× ×	×	×	×	×
Publicar página inte escrita (pe	Publicar página inte escrita (pe	ublicar ágina inte scrita (pe	Publicar convocatorias externa en la página interna y medios de comunicación escrita (periódicos).				×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
-	-	ublicar ple reclutar	Publicar plazas vacantes en otras fuentes de reclutamiento de recurso humano.				× ×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	-	Suscar of	ntes de reclutamiento de	Personal idóneo seleccionado	Número de personas seleccionadas / Número		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
0		reselecci	Preselección o análisis curricular.		de personas contactadas		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
e -		Aplicar program	Aplicar pruebas psicométricas y técnicas			Departamento de	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
apego a los verificar referen verificar referen documentos, etc.	-	/erificar	Verificar referencias, confrontación de documentos, etc.			Selección	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
_	_	reparar selección.	los Informes finales de				×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
de Clases de Seleccionar los ser contratados.		Selecciona ser contra	Seleccionar los candidatos elegibles para ser contratados.				×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
Promover pt fortalecimient coordinación Capacitación, E valuación de de Gestión y de	Promove fortalecin coordina Capacita Evaluaci de Gesti	Promove ontalecin coordina Capacita Evaluacide Gestin de	anes de carrera para el o del recurso humano, en con la Dirección de el Departamento de la Desempeño y la Dirección Control Interno.	Planes de carrera elaborados.	No. de planes de carrera implementados/No. de planes de carrera programados		×	× ×	×	×	×	× ×	×	×	×	×
Aplicar pru confiabilidad.	Aplicar	Aplicar	ebas de verificación y	Personal idóneo seleccionado.	No. De pruebas aplicadas		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×

Section of the Market Colonials Worlege Direction Administrative Director Administrative Director Administrative Officials Contrales RENAP, Customala, Guatemala

Febrero 2014 3/7

Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

EJES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE FEB	MAR		CRONOGRAMA 2015	ABR MAY JUN JUL AGO	A 2015	SEP	120	NON	8
				Contratar candidatos idóneos elegibles.	480 candidatos contratados.	Personal contratado / personal programado		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
				Elaborar acuerdos de nombramientos, ascensos, traslados, aceptación de renuncia, destitución, remoción y recisiones. Elaboración de contratos y actas de toma y entrega del cargo.	720 Acuerdos elaborados.	Acuerdos elaborados / acuerdos programados		× ×	×	×	×	× ×	×	×	×	×	×
				Aperturar CTI para enrolamiento de Menores de Edad y previo a elecciones 2015.	CTI atención de menores y para atender la demanda por las elecciones 2015.	Apertura de CTI.		×									
				Contratar personal 021 para el funcionamiento de los CTI.	Apoyar en la atención a los usuarios en el transcurso de las Elecciones 2015.	Cantidad de personal contratado para los CTI.		×	×	×	×	×					
			<u> </u>	Sistematizar los procesos del Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	Un proceso de sistematización.	100% de la sistematización realizada.	Departamento de Gestión de Personal						×				
			Optimizar la	Imprimir y divulgar el Reglamento Interno de Trabajo.	Un Reglamento impreso y divulgado.	100 % de la impresión y divulgación del Reglamento Interno.									×		
			administración del recurso humano del RENAP.	Controlar y garantizar el funcionamiento adecuado de los relojes biométricos instalados en las diferentes oficinas del RENAP y generación mensual de los reportes correspondientes.	4000 controles de los relojes biométricos en las oficinas del RENAP.	Controles realizados / controles programados		×	×	×	× ×		×	×	×	×	×
				Elaborar e imprimir carnés de identificación para personal de nuevo ingreso y reposiciones.	4000 camès identificados.	Cantidad de carnès emitidos / cantidad de carnès programados		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
				Gestionar lo relativo a vacaciones, licencias con o sin goce de salario y procedimientos disciplinarios del personal del RENAP.	6500 trámites gestionados.	Gestiones realizadas/ gestiones programas		×	× ×	×	×	×	× ×	×	×	×	×
				Coordinar jornadas médicas y de salud para el personal que labora en la sede.	12 jornadas médicas y de salud.	Jornadas médicas realizadas/ jornadas médicas programadas		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
		-		Atención médica de emergencia primaria a personal de la Clínica Médica en Oficinas Centrales.	3600 atenciones médicas.	Cantidad de atención médica de emergencia atendidas.	Departamento de Gestión de	×	×	×	×	×	× ×	×	×	×	×
				Revisar y actualizar expedientes laborales.	8000 revisiones y actualizaciones de expedientes laborales.	Expedientes revisados y actualizados / expedientes programados.		×	× ×	×	×	×	×	×	×	×	×

19504- Inga. Telme Mirella Lorenzana Noriega Dirocción Administrativa Dirocor Administrativo Micinas Centrales RENAP, Guatemala

Febrero 2014

P	١		
2	•	į	
:	٧	Ļ	å
-	2	•	Ä
ı	ī	1	ľ
ì	ş		ŀ

EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICATOR DE RESOLUCIO	RESPONSABLE	NE FE	ENE FEB MAR	ABR MAY JUN JUL AGO	AAY JU	M JUL	AGO	SEP OCT NOV	CT NO	V DKC	7
				Emitir y entregar los carnês de recreación 2400 carnés de recreación emitidos para todo el personal del RENAP.		Entrega de carnês recreativos/ carnês recreativos programados		×	×	×	×	× ×	×		× ×	×	
	Incrementar los		ø	Elaborar nóminas de pago de los diferentes renglones presupuestarios (011, 022 local, 022 regional y 029).	Pago de salarios y prestaciones laborales oportunamente al personal del RENAP.	Salarios y prestaciones laborales pagados.		×	×	×	×	×	×	××	× ×	×	
Reingenieria	estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI.	Organizar y ejecutar las	empleados del RENAP para garantizar la eficiencia y eficacia en el cálculo y	empleados del Controlar y ordenar la elaboración de garantizar la ingresos, liquidaciones, boletas de pago, nomina mensuali bono 14 y aguinaldo, en el cálculo y archivo de planillas y correspondencia.	Elaboración de finiquitos y liquidaciones.	Cantidad de finiquitos y liquidaciones elaboradas.	Departamento de	×		1		×				×	
Institucional	de atencion y servicio al ciudadano y	actividades administrativas la Institución.	remuneraciones y que permita	_	Liquidaciones y consolidación anual como Agente Retenedor del ISR.	Cantidad de liquidaciones	Nominas									×	
	para potenciar los resultados institucionales.			Elaborar la consolidación para la liquidación anual como Agente Retenedor del ISR.	Consolidación para liquidación anual ISR.	Cantidad de consolidaciones.		×	×	×	×	×	×	×	×	× ×	
			los procedimientos y que se adapten a las necesidades institucionales.	Evaluar y mejorar continuamente la sistematización de todos los procesos y controles para el cálculo y pago de nóminas de personal contratado en los diferentes renglones presupuestarios; así como, tiempo extraordinario, prestaciones laborales, etc.	Sistematización de los procesos y controles de personal evaluados.	Cantidad de procesos y controles sistematizados.		×	× ×	×	×	× ×	×	×	×	× ×	
				Brindar el servicio de energia electrica de emergencia de manera eficiente, en las oficinas del RENAP que tienen planta generadora.	Dar respuesta efectiva y oportuna a todas las solicitudes de apoyo de las Oficinas del RENAP.			×	×	×	×	×	×	×	×	×	
				Mantener la infraestructura interna de las oficinas del RENAP (pintura, instalaciones eléctricas, tabicación, plomería y				×	×	×	×	×	×	×	×	×	
	Mejorar la atención		Coordinar el mantenimiento	albañilería, etc.).  Evaluar la adquisición de aire acondicionado para las oficinas del RENAP que no cuentan con dicho	20	117		×	×	×	×	×	×	×	×	×	· ×
Servicio de Calidad	al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la Institución.	correctivo de la infraestructura y generadores electricos en todas las oficinas del	servicio.  Mantener el servicio de aire acondicionado (mantenimiento preventivo, correctivo y sreparación) en las oficinas del RENAP que cuentan con dicho servicio.	Todas las oficinas del RENAP cuentan con las condiciones adecuadas para su funcionamiento.	Número de solicitudes recibidas / número de solicitudes atendidas.	Departamento de Ingenieria y Mantenimiento de Edificios	×	× ×	×	×	× ×	×	×	×	× ×	1
(			RENAP.	Evaluar ubicación, accesibilidad y condiciones de seguridad y comodidad de los immebles donde se ubicarán o reubicarán las oficinas ad la RENAP, tomando en cuenta que las ubicaciones de las oficinas sean accesibles y con el 100% de funcionamiento de todos los servicios				×	× ×	×	×	×	× ×	×	×	×	×
300				Unificar la imagen Institucional en las Oficinas del RENAP.				×	×	×	×	×	×	×	×	×	×

19504- Inga. Totmer Janes Lemazona Moriaga Direction Activity streative Director Adomistrative Oficinas Centrales RENAVP, Gualemata, Guatemata

Febrero 2014 5/7

Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

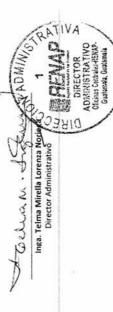
RENAP

EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CKONOGRAMA 2013			5	CRONOGRAMA 2015	SAM S	5013				
ESTRATEGICOS	ESTRATEGICOS			Dotar al Archivo Central y Administrativo de la infraestructura adecuada.	Dar prioridad a los trabajos del área de Archivo y Digitalización de Registral en buenas Documentos condiciones	Instalaciones de Archivo Registral en buenas condiciones		×	2 ×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
				Mejorar instalaciones de tierra física en las Oficinas del RENAP.	Instalaciones adecuadas en las oficinas del RENAP.	Lograr que al menos el 50% de oficinas del interior cuenten con este tipo de protección	Departamento de Ingenieria y Mantenimiento de Edificios											T
				Gestionar instalaciones adecuadas para la Apertura de CTI en el área metropolitana de la ciudad capital.	Instalaciones adecuadas para la apertura de CTI.	Centro Temporal de Identificación instalado.		×	×	×	×	× ×						1
				Dar seguimiento a la elaboración de los contratos de arrendamiento y su pago.		Contratos o actas suscritas / Total de arrendamientos.		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
				Mantener al día los pagos de los servicios básicos como energía eléctrica, servicio telefónico (internet, telefonia fija y celulares, extracción de basura).		Solicitudes de bienes y servicios canceladas a los arrendatarios y proveedores / Solicitudes de bienes y servicios requeridas.		×	×	×	×	× ×	×	×	×	×	×	×
				Dar seguimiento a la presentación de Fianzas por parte de los propietarios.		Total de contratos realizados / número de fianzas.		×	×	×		-						
	Minor I	7	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del	Emitir cartas de depósito a cuenta de cada uno de los propietarios de las instalaciones que ocupan las Oficinas del RENAP.	Pagos de servicios básicos y	Total de cartas emitidas / Oficinas del RENAP		×	×	×								
Servicio de Calidad	al ciudadano a través de la implementación de estrategias	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de	KENA	Renovar equipos y contratos de teletonia celular corporativos	arrendamientos al dia	Total de Lineas adquiridas / Total de empleados y funcionarios	Unidad de Servicios Básicos	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	innovadoras de servicio.	la Institución.		Prorrogar Actas o Contratos de Arrendamiento de los locales que ocupan las Oficinas del RENAP		Total de arrendamientos / Contratos o actas suscritas.					-		×	×	×	×	×	×
	H*0			Implementar el Sistema de Gestión (SIGES) para registrar el pago de servicios básicos y arrendamientos.	,	Registro de prestación de servicios básicos	W.				×	×	×	×	×	×	×	×
		eghter =		Adquirir el servicio de enlaces para nuevas Oficinas del RENAP.		Total Oficinas / Total Enlaces				×	×	×	×	×	×	×	×	
				Adquirír lineas de telefónicas para nuevas Oficinas del RENAP		Total Oficinas / Total Enlaces				×	×	×	×	×	×	×	×	
	<u> </u>			Elaborar el registro comparativo del gasto de servicios básicos (energía eléctrica, agua, telefonia fija y móvil).	Tener un cuadro comparativo con el gasto de servicios básicos (energia eléctrica, agua, telefonia móvil y fija, extracción de basura).	Reducción del consumo y gasto por concepto de servicios básicos (energia eléctrica, telefonia móvil y fija, extracción de basura)		×	×	×	×	×	× ×	×	×	×	×	×
00			Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su	Implementar sistema contra incendios en la Oficina Central y Oficinas Departamentales del RENAP.	Un sistema de seguridad e	Número de Extintores entregados	Departamento de	×	×	×	×	×	× ×	×	×	×	×	×
0085			seguridad en el interior de las oficinas del RENAP			Número de Oficinas de RENAP con sistema contra incendios	Segundad A A A A A A A A A A A A A A A A A A	×	×	×	×	×	×	× (1)	×	×	×	×

-19594- Inga. Telme Mirella Creatina Norlega
Director Admirestrativa
Director Admirelator
Cicinas Centrales RENAP, Guttemala

Febrero 2014 6/7 Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

RESULTADO		Un sistema de monitoreo de las	Officinas del RENAP.	dos Sistema de alarma de detección de movimientos instalados.	Mantener control sobre los agentes de seguridad durante las 52 semanas del año.	Presentación de los resultados del estudio.
ACTIVIDADES DD	ACTIVIDADES FR	Estudio de análisis par sistema de cámaras de cada una de las ofic (equipo de Circuito Cer CCTV).	Adecuar el espacio fís red para la instalació monitoreo para el cont ubicadas en las instalad	Obtainizer and Institution, a loss Adquirir un sistema de usuarios y a los Oficinas del RENAP. Olaboradores, su para detectar movimien	Supervisar a los Agentes las Oficinas del RENA garantizar un ambiente usuarios y colaboradores.	Realizar estudio de sinstalaciones y la ubica del RENAP a nivel nacide RENAP a nivel nacide del Corinas de la Institucci garantizar un ambient usuarios y los cole
ACTIVIDADES PRINCIPALES	ACHIVIDADES PRINCIPALES	para la instalación de de circuito cerrado en oficinas del RENAP, Cerrado de Televisión	físico y sistemas de ación del centro de ontrol de las cámaras alaciones del RENAP.	Institución, a los Adquirir un sistema de alarma para dos Siste usuarios y a los Oficinas del RENAP. (equipo adecuado colaboradores, su para detectar movimientos anómalos).	2 2 0	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y sugerir cambios o mejoras en las Preconcionas de la Institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la
RESULTADO		Un sistema de monitoreo de la	Oficinas del RENAP.	istema de alarma de detecció movimientos instalados.	antener control sobre los age de seguridad durante las 52 semanas del año.	resentación de los resultados estudio.
INDICADOR DE RESULTADO		Número de oficinas del as RENAP con cámaras de senuridad / número de		Sistema de alarma contratado/sistemas de alarmas programados	Cantidad de supervisiones Mensuales a las oficinas de RENAP	s del Estudios Realizados
RESPONSABLE	7			3	Segurdad	
	ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC	× ×	×	×	× ×	× ×
	MAR ABR	× ×	× ×	×	× ×	× ×
CRONOGRAMA 2015	MAY JU	×	× × ×	×	× × ×	×
RAMA	N JUL	× ×	×	× ×	×	× ×
015	SE SEP	× ×	×	×	×	× ×
Y	120	×	×	×	×	×
=	NOV	× ×	× ×	×	× ×	×



ebrero 2014

# Dirección de Presupuesto





#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

					in the second										
3, 188			×	×			×			×	×			×	×
1 2 1 2 E			×	×			×			×	×				×
12/18/			×	×						×	×				×
			×	×	×					×	×				×
			×	×						×	×				×
			×	×		×				×	×				×
			×	×		×		×	_	×	×		-		×
0	9	-	×	×	×	×	_	×	-	×	×	ļ	₩	-	×
2	3	-	×	×		×	_	×	-	×	×		4		×
4 4		-	×	×		+-	_	×	1	×	×	×	<b>_</b>		×
- E	×	×	×	×	×	+	-	×	<del> </del>	×	×	×	-	-	×
All provides have an		-	_	Ĥ			<u> </u>	-	×	×	×	×	×	Ţ	×
	Departamento de Presupuesto.	Departamento de Contabilidad	Departamento de Presupuesto y Dirección de Presupuesto.		Departamento de Presupuesto.				Departamento de Contabilidad.		Denastamento de Corestidado	Departamento de Presupuesto con apoyo del Departamentos de Tesoreria.		Departamento de Contabilidad	Departamentos de Contabilidad, Presupuesto y Tesoreria.
	Carga realizada / Carga	programada.	Dictámenes realizados	Modificaciones, empliaciones o disminuciones aprobadas	Número de informes elaborados y envlados / Número de informes programados.	Documento elaborado y presentado	Documento elaborado y presentado	informes realizados / informes programados.	Carga realizada / Carga programada.	Número de reportes contables elaborados.	Cartidad de riesgos disminuidos en la ejecución presupuestaria.	Cierre contable y fiquidación del Presupuesto Institucional presentado.	Apertura contable	Cierre contable	Apoyo en el cumplimiento de las funciones financieras y presupuestarias de la Institución
	Una carga inicial del Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2015 efectuada.	Una carga inicial de las matrices contables.	Dictámenes Presupuestarios elaborados.	Acuerdo de Dirección Ejecutiva de aprobación.	Entregar 3 informes del adecuado manejo y control de los recursos financieros.	Un documento del Anteproyecto del Presupuesto 2016 elaborado.	Un documento del Proyecto del Presupuesto 2016 elaborado.	Diseño e implementación de solución informática realizada. Un informe elaborado y entregado.	Una carga inicial de las principales matrices contables y catálogos de	Mantener el control de los Estados Financieros elaborados por el Departamento de Contabilidad	Disminución de riesgos imherentes a la ejecución presupuestaria de la Institución.	Mantener un Recursos Fir Go	Una carga inicial de saldos contables.	Cierre de operaciones contables.	Registrar la ejecución presupuestaria de la Institución
	Elaborar carga inicial del Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2015.	Elaborar carga fricial de las matrices contables.	Elaborar dictámenes presupuestarios.	Realizar modificaciones, ampliaciones o disminuciones presupuestarias internas o externas.	Envier Informes de gestión cuantimestrales a Dirección Ejecútivo, para que seare menidos de Corrgeso de la Papicidad de Gueremala, Ministerio de Franzas Púdicas y a la Contradoria General de Cuentas.	Formular Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2016.	rioyecto de fresupuesto de francesos y Egresos Institucional 2016.	Apoyar la consultoria para desarrollar una solución informática para control de archivo y resguardo digital de expedientes financieros, (BID) No.ATN/II-13.911-GJ.	Carga de matrices y catálogos de ejecución.	Eleborar reportes contables.	Operar has ingresos y gastos presupuestarios y financieros.	Presentar cierre contable y figuidación del Presupuesto Institucional, al Congreso de la República. Contablida General de Cuentas y a la Dirección de Contablidad del Esado.	Realcar la apertura cortable de los saldos históricos.	Realizar el cierre contable de los saldos correspondientes al ejenticio fiscal	Registrar contablemente los ingresos y gastos presupuestarios y financieros
1				controlar y controlar y controlar presupuestariamente	los recursos financieros de la histilución para alcanzar las metas propuestas por la Dirección Ejecutiva.					Realizar, verificar e	integrar información relacionada a la elaboración de los	Estados Financieros de la Institución.	Apertura Contable	Cierre Contable	Ejecución del presupuesto a cargo de la entidad
				ejecución y control presupuestario de	francieros, de acuerdo al Presupuesto del RENAP.							Estado de Resultados y	Casses for Center al		Ejecución presupuestaria
							incrementar los estándares de	calidad en los procesos registrales, de	de atención y servicio al	cudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados	institucionales				
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1									Reingenieria Institucional.						



#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

None Colore	×	××	×	×	×	×	T	×	т—	1		
348		× ×	×	×	×	×	+-	×	+-	* *		+
		××	×	×	×	×	+-	×	+	*		×
	24	××	×	×	×	×	1	×	+	*	×	-
2 8	7	××	×	×	×	×		×	$\vdash$	*		
		××	×	×	×	×	×	×	+-	×		<del> </del>
		××	×	×	×	×		×	T	*	-	1
		××	×	×	×	×				1		1
		××	×	×	×	×				T		×
		××	×	×	×	×	<b>†</b>		1	$\dagger$	×	<del> </del>
	(2) VIII	××	×	×	×	×				1		1
(4) 数13	1	××	×	×	×	×	×					
	Density and de Teccorie		Depertamento de Contabilidad	Departamento de Tesorería con apoyo de los Departamentos de Contabilidad y Presupuesto.				Coordinación Préstamo BCIE / Departamento de Préstamos y Donaciones.				
	Cartidad de Irquidaciones realizadas	Cartitidad de registros operados/cartitidad de registros	laciones adas/ ncarias	sofied ep	Número de informes elaborados / Número de informes programados.	informes elaborados / informes programados.	Número de planes actualizados / Número de planes	forme		Frome realizado/informe Programado	Solicitud de desembolso; Desembolsos efectuados.	Liquidaciones elaboradas/ Liquidaciones aprobadas por
	Liquidar el Fondo Rotativo Institucional al final del Ejercicio Fiscal de arfo y Fondos Rotativos Internos. Liquidaciones perciales y renosición de	fondos Registro de libros de movimientos bancarios.	Concillaciones bancarias.	Efectuar pagos por concepto de sueltos y salartos, pagos a proveedores y rentas consignadas.	informes mensuales de ejecución física y financiera elaborados y entregados en digital y electrónico	12 informes de reaumen mensual de ejecución elaborados.	Dos planes actualizados.	informe realizado		Informe realizado	Dos Desembolsos	Dos Liquideciones
	Administrar el Fondo Routivo Institucional y Fondos Rotativos Internos.	Controlar y elaborar libros de Bancos.	Controlar y elaborar de conciliaciones bancarias.	Pago de Plantitas de Salarios, impuestos y seguridad adecuado para a giro de forques, cursolda de fondos, valoras, cartas-fenzas, otros y seguridad fisica de fondos y otros valores bajo custodifis.	Presentar informes memaules de ejecución física y financiera a la Dirección de Crédio Público y a la SEGEPLAN, de la recursos de la Donación No. ATMA13911-QU FORTALCIMIENTO INSTITUCIÓNAL DEL REGISTRO INACIONAL DE LAS PERSONAS	Elaborar Informe de resumen mensual del avance de ejecución de la Donación No ATMIN-13911-GU FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	Actualizar del Plan General de Adquisiciones -PGA.	Elaborar Términos de Referencia de la Auditoria Final del Proyecto Domación No. ATN/III-13911-GU, contralación y ejecución	Elaborar Térmings de Referencia de la Consultoria de	Evaluación Final del Programa de la Donación No. ATN/II-13911-GU, contratación y ejecución.	Solicitar Desembolsos de la Doracción No. ATNII: 1391 1-GU FORTALECIMIENTO INSTITUCCIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	Liquidar Desembolsos de la Donación No. ATIVII- 13911-GU FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL PEGISTIDO NACIONAL DEL AS DEDECIMIENTE
	Fortalecer los controles	de verificación, integración y monitoreo de los ingresos recaudados por el		al giro de la Institución.				Monitorear la ejecución de los recursos provenientes de la cooperación externa.				
		Control de los sistemas de	procedimientos de pego.				Monitoreo y seguimiento de la	Ejecución Préstamo BCIE. (Componente 1. Fortalecimiento Institucional y Componente 2.	Emisión del DPI.)		-	ly 1
To the second se					Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de	emisión de los DPI, de atención y servicio al cudadano y servicios de apoyo	para potenciar los resultados institucionales.					
						Reingenieria Institucional						



2/2

#### Dirección de Gestión y Control Interno



BENAP

Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

8	×	×	×	×	×	×	1	×	×	T-	×	×	Т
	×	×	×	×	×	×	×	×	×	+	×	×	<del> </del>
	×	×	×	×	×	×	×	×	×	+	×	×	-
	×	×	×	×	×	×	×	×	×	+	×	×	<del> </del>
	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	-
PLOS PRINCIPAL SPIN	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	-
8	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
8	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
		×	×	×	×	×	×	×	×		×	×	×
	d	×	×	×	×	×	×	×	×		×	×	×
				of chamera	Supervisión					Departamento de	Organización y Métodos (O y M)		
Contracting to secure 1900	Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas.	Informes realizados / Informes programados.	Capacitaciones desarrolladas / capacitaciones programadas.	Check List realizados / Check List programados.	Informes elaborados / Informes programados presentados.	Informes elaborados / Informes programados presentados.	Informes de inconsistencias de casos presentados / informe de inconsistencias de casos programados.	Manuales administrativos realizados / Manuales administrativos programados.	Instrumentos técnicos y administrativos realizados / Instrumentos técnicos y administrativos programados.	Protocolos realizados / Protocolos programados.	Asesorias de reestructuración organizacional realizadas / Asesorias de reestructuración programadas.	Guías elaboradas / Guías programadas.	Guias o instructivos elaborados / Guias o instrucivos programados.
- The Committee of the	Cuatrocientas setenta (477) visitas de supervis fortalecer puntos de mej operatividad de las dis Oficinas y Direccione RENAP.	Veinte (20) informes mensuales de supervisión disponible.	Veinticuatro (24) capacitaciones para el fortalecimiento de competencias y habilidades de los supervisores.	Cuatrocientas setenta y siete (477) aplicaciones de Check List a las Oficinas visitadas.	Cuatrocientas setenta y siete (477) informes que contienen elementos para la toma de decisiones.	Ciento treinta y dos (132) informes especiales e investigaciones.	Sesenta (60) respuestas obtenidas de las Direcciones del seguimiento a informes de supervisión.	Veinte (20) Manuales administrativos	Quince (15) Instrumentos técnicos de aplicación.	Dos (2) protocolos.	Cinco (5) Asesorías de reestructuras.	Seis (6) Guías.	Cuatro (4) Guías / instructivos.
An Assessment Street,	Supervisiones constantes en las Oficinas y Direcciones del RENAP.	Generar informes de supervisión de las Oficinas del RENAP.	Capacitaciones periódicas a todos los Supervisores.	Implementar Instrumentos Técnicos (Financiera-Registral, Administrativa- Informática).	Elaborar y presentar informes a las distintas Direcciones del RENAP.	Investigar y presentar casos especiales relacionados con el área Registra el informática para depura inconguencias en la Emisión del DPI que permita aumentar el nivel de confaraza de los ciudadanos y de los diatos proporcionados al TSE para las Elecciones 2015.	Coordinar con Direcciones para el seguirriento de inconsistencias reportadas en informes de supervisión.	Elaborar manuales administrativos	Elaborar instrumentos técnicos y administrativos.	Elaborar protocolos.	Asesorar en la elaboración de los proyectos de rediseño de procesos, estructuras, entre otras.	Elaborar Guías Administrativas de observación general.	Eelaborar Guias / instructivos de procedimientos relacionados con la coordinación con el TSE, elecciones 2015.
CALETHOS OF BANDS		4	Contribuir al fortalecirniento de la	Institución a través del Control y Fiscalización en las diversas gestiones realizadas.			Preparar condiciones administrativas para implementar la Reingenieria Institucional del RENAP.			las direcciones, departamentos,	coordinaciones y unidades, para el mejoramiento continuo institucional del	RENAP	
THE STATE OF THE S			Fortalecimiento de la Supervisión de Gestión y Control		Usuario		Normatividad y estandarización de procedimientos administrativos.			Normatividad y estandarización de	procedimientos administrativos.		
Same desce			Proveer a los	ciudadanos de un registro seguro, conflable, integral y accesible.				incrementar los estándares de	procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y		para potenciar los resultados institucionales.		
Servitoros				Fortalecimiento del Sistema Registral					Reingeniería Institucional			00	000

BENAP

Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

8	×	×			×			×	×	×				×		×
20	×	×			×	×		×	×	×				×		
18		×			×	×		×	×	×				×		
	-	×	×	×	×		×	×	×	×						×
	+	×	-		×		×	×	×	×	-		-	-		
	-	×		-	× ×		-	×	×	×			<del>{</del>	-		-
-	+	×	×	×	×		-	×	×	×	-		_			×
	+	×			×	×	<del> </del>	×	×	×	×		-	-	×	-
×	1	×	1	<del>                                     </del>	×	×	×	×	×	×	×			+	×	×
×	1	×	1		×	×	×	×	×	×				<del>                                     </del>	×	
×		×	×	×	×	×		×	×	×					×	
								Departamento de	Planificación							Departamento de Supervisión
Documento realizado / Documento	Estructura de la memoria de labores presentada.	Informes elaborados / Informes programados.	Informes elaborados / Informes programados.	Programaciones ingresadas / Programaciones programadas.	Reprogramaciones ingresadas / Reprogramaciones programadas.	Un documento de Planificación Estralégica Institucional 2012-2017 actualizado.	Actualizaciones del POA 2015 realizadas / Actualizaciones del POA 2015 programadas.	Informes realizados / Informes programados.	Informes elaborados / Informes programados.	Direcciones y Unidades con asesoría y asistencia técnica.	Anieproyecto POA 2016, POM 2016-2018 y PEI 2012-2017 elaborados.	DOA 2015 modificado	TO SOLD INCUIRED OF	Plan Operativo Anual 2015 inicial, elaborado.	Informe elaborados / informes programados.	Informes específicos de servicio/ Visitas programadas.
Un (1) documento elaborado.	Un (1) informe de Direcciones y Unidades del RENAP.	Doce (12) informes ingresados al Sistema de Contabilidad Integrada - SICOIN.	Tres (3) informes cuatrimestrales, elaborados.	Tres (3) programaciones ingresadas al Sistema de Contabilidad Integrada - SICOIN.	Seis (6) reprogramaciones de metas a solicitudes de Direcciones y/o Unidades del RENAP.	Un (1) documento de planificación con orientaciones estratégicas actualizado.	Dos (2) actualizaciones POA 2015.	Doce (12) informes de seguimiento al POA.	Doce (12) Informes elaborados.	Doce (12) Direcciones y Unidades con asesoría y asistencia técnica.	Tres (3) documentos elaborados.	(In (1) documents modificads		Un (1) documento elaborado.	Dos (2) informes de aceptación de la calidad de los productos de la Consultoría.	Ochenta y cuatro (84) informes de Supervisión de servicio.
Elaborar Memoria de Labores 2014.	Elaborar propuesta Memoria de Labores 2015.	Ingresar al SICOIN Informes mensuales de ejecución de metas 2015.	Elaborar Informes cuatrimestrales de avance físico y financiero, para presentarlo a SEGEPLAN.	Ingresar al SICOIN la programación cuatrimestral de metas.	Reprogramar metas al SICOIN.	Actualizar el documento de Planificación Estratégica Institucional. 2012 - 2017.	Actualizar el Plan Operativo Anual 2015.	Dar seguimiento y elaborar informe del Plan Operativo Anual 2015.	Elaboración de Informes de Certificaciones e Inscripciones.	Asesorar en temas de planificación a las Direcciones y Unidades del RENAP.	Elaborar y actualizar el Anteproyecto POA 2016, POM 2016-2018 Y PEI 2012-2017, para que sean enviados por Dirección Ejecutiva a la SEGEPLAN.	Implementar las modificaciones al Plan Operativo Anual 2015, para que sea enviado por Dirección Elecutiva	al MINFIN, SEGEPLAN, Contraioría General de Cuentas.	Elaborar Plan Operativo Anual 2015 inicial, para aprobación por el Directorio.	Apoyar y dar seguimiento a la Consultoria. Construir una base de datos que contenga información de aspectos institucionales del Registro Covil del RENAP para obtener variables institucionales con la finaldad de evaluar su funcionamento. Proyecto BID: Fortalectmiento institucional del RENAP, ATNIH-13911-GU	Supervisiones de servicio en las Oficinas y Direcciones del RENAP
			Contribuir a la mejora continua a través de asesorías	y asistencias técnicas a todas las direcciones del RENAP en la	búsqueda de la calidad de los servicios que presta a la	potración guatematreca.						Contribuir a la mejora continua a	y asistencias y asistencias técnicas a todas las	direcciones del RENAP en la búsqueda de la calidad de los		
				Asesoria y Asistencia Técnica para el	capacidades institucionales en planificación.						emmentik mijeraje in mase uzeros.		Asesoría y Asistencia Técnica	fortalecimiento de capacidades	planificación.	
				<b>4</b> *				Mejorar la atención al	través de la implementación de	estrategias innovadoras de servicio.			*	* .		************
			***************************************						Servicio de Calidad. in						0000	92



Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

×	×	×	×	×				×	×		
	×	×	×	×			×	×			
	×	×	×	×	×	×		×			
×	×	×	×	×			×	×			
	×	×	×	×				×			
	×	×	×	×	×	×	×	×			
×	×	×	×	×				×	×		
	×	×	×	×				×			
	×	×	×	×	×	×		×			
×	×	×	×	×				×			
	×	×	×	×	-	-		×			
***************************************	×	×	×	×	<u></u>			×			
						Desembeño.					
	Número de evaluaciones realizadas / Número de evaluaciones planificadas.		Número de evaluaciones realizadas Número de evaluaciones planificadas.	Informes trimestrales elaborados / Tres Informes trimestrales programados.	Informes trimestrales elaborados / Tres Informes trimestrales programados.	Propuesta de Programas de Capacitación.	Informes elaborados / Tres informes programados.	Número de evaluaciones realizadas / Número de evaluaciones planificadas.	Informes de procedimientos elaborados / Informes de procedimientos programados.		
2.8	g E	Tres (3) evaluaciones de la productividad de Direcciones y/o unidades del RENAP a través de las actividades del Plan Operativo Anual POA.	Dos (2) evaluaciones conductuales por medio de Competencias Laborales.	Dos mil (2,000) boletas de servicio y cuestionarios de atención en la república de Guatemala.	Tres (3) informes de identificación de necesidades realizadas.	Tres (3) propuestas de programas de capacitación.	Tres (3) informes de evaluación de servicio prestado previo al cierre del padrón electoral 2015.	Dicciseis (16) evaluaciones del Servicio interno prestado de las diferentes Direcciones del ERNA por medio de Modelo SERVDUAL y cuestionanios con base a características de cada	Dos (2) informes de fortalecimiento de los procedimientos al funcionamiento de Help Desk se consolida en Informe Servicio Interno Direccioin Informe Jacquista y Estadistica		
Evaluar el desempeño operativo y	administrativo por medio de la productividad del colaborador del RENAP a través de indicadores de productividad.		Medir el desempeño administrativo de los colaboradores del RENAP por medio de competencias laborales en su puesto de trabajo, para promover el desarrollo institucional.	Analizar la percepción del usuario externo con respecto al servicio facilitado por los colaboradores del RENAP.	Evaluaciones de identificación de necesidades.	Propuestas de programas de capacitación para fortalecer al personal en atención al usuario externo.	Evaluaciones del servicio prestado durante el proceso electoral 2015.	Analizar la percepción del usuario interno acerca del servicio facilitado por las diferentes áreas de la institución para el logro de sus objetivos.	Fortalecimiento del Sistema Help Desk.		
Evaluar el desempeño administrativo de los colaboradores del RENAP a	través de la medición de productividad y competencias laborales así	como, la como, la percepción del servicio al usuario interno y externo de acuerdo a la	misión, visión y objetívos institucionales orientado a la mejora continua.	Dar seguimiento a la prestación de	servicios institucionales que refleje una atención	del RENAP, para que el usuario tenga la satisfacción de	rader rectators on prontitud, eficiencia y eficacia, (Las custro actividades se incluyen en un informe trimestral consolidado).	a de de a	que en usuano tenga la satisfacció a haber recibido su requerimiento con prontitud, eficiencia y eficacia.		
	Sistema de Evaluación del	Desempeño Administrativo				Servicio Externo		Servicio Interno			
				keening die kanada ka	Mejorar la atención al ciudadano a través de la	implementación de estrategias innovadoras de servicio.					
					Servicio de				0000		

X

١,

Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

								$\parallel$				
				×		×	×	$\mathbb{H}$	×	×	<u> </u>	
×	×	×	×	×	×	×	-	+	×	×	×	-
			+	×	^	×	×	+	×	- ^		×
				×	×	×	+-^	+	×	×	-	
				×	+	×	×	+	×	×		×
		×	+ ×	×	×	×	×	++	×	×	×	
×	×		1	×	×	×	+	$\dagger \dagger$	×	×		×
				×	×	×		Ħ	×	×		
				×		×	×	H	×	×		×
						×		$\Pi$				
	Departamento de Evaluación del Desempeño.								Departamento de Cooperación Técnica.			
Cantidad de informes elaborados / Cantidad de informes programados.	Informes de procedimientos elaborados / informes de procedimiento programados.	Cantidad de informes de identificación elaboradas / informes de identificación programados.	Propuesta de Programas de Capacitación.	Número de contactos establecidos.	Número de convenios suscritos y/o cartas de entendimiento.	Número de reuniones y eventos realizados y/o con participación del Departamento de Cooperación Técnica.	Número de Mesas Técnicas	archeorae	Número de proyectos gestionados.	Número de participaciones en el marco del CLARCIEV	Propuestas de alianzas estratégicas	Participaciones efectuadas / participaciones programadas
Dos (2) informes de fortalecimiento de los procedimientos y protocolos del funcionamiento de la Planta Telefónica del RENAP en la prestación de los servicios al prestación de los servicios al relefónica se consolida en Informe Servicio Interno Dirección de Procesos.	Dos (2) informes de fortalecimiento y analisis de los funcionamiento de Call Center en atención al usuario. Nota: informe de Call Center se consolida en informe Servicio interno Dirección de Procesos.	Dos (2) informes de identificación de necesidades realizadas. Nota: Informe Consolidado de identificación de necesidades y propuestas de programas de capacitación.	Dos (2) propuestas de programas de capacitación.	Diez (10) contactos establecidos.	Seis (6) conventos y/o cartas de entendimiento.	Ciento ochenia (180) reuniones, mesas técnicas y eventos.	Cinco (5) mesas técnicas de coordinación con entidades	internacionales en seguimiento.	financieramente Diez (10) gestiones de proyectos s Direcciones y con Cooperación Externa RENAP ante reembolsables y no reembolsables.	Diez (10) participaciones bajo la Presidencia del RENAP dentro del CLARCIEV	Dos (2) alianzas estratégicas con Agencias de Cooperación Internacional.	Cuatro (4) participaciones del RENAP dentro del Carta de Entendimento Centroamericano del Bonietro Civilos
Analizar el funcionamiento de la Planta Teletónica del RENAP.	Fortalecimiento del Call Center (Contact Center).	Evaluaciones de identificación de necesidades.	Propuestas de programas de capacitación para fortalecer al personal en atención al usuario interno.	Establecer contactos para difundir información pertinente del RENAP.	Suscribir convenios y /o cartas de entendimiento que apoyen estrategias de fortalecimiento institucional.	Realizar y/o participar en reuniones y eventos que estén directamente relacionados con las prioridades institucionales en materia de cooperación técnica.	Coordinar el establecimiento de mesas técnicas ante organismos	internacionales.	Gestionar técnica y financieramente los proyectos de las Direcciones y Unidades del RENAP ante organismos internacionales.	Participar en representación del RENAP dentro del Consejo Latinoamencano y del Caribe de Registro Civil, identidad y Estadisticas Vitales (CLARCIEV)	Proponer alianzas estratégicas con Agencias de Cooperación Internacional acreditadas en el país.	Participar en representación del RENAP dentro del marco del Carta de Entendimiento Centroamericano de Registros Civiles e intercambio de
Dar seguimento a la prestación de servicios	institucionales que refleje una atención esmerada por parte del RENAP, para que el usuario tenga la satisfacción de haber recibido su	requermento con prontitud, eficiencia y eficacia.				internacionales el apoyo de asistencia técnica y financiera al RENAP.		Anovar la gestión		Coordinary	zas	internacional
	Servicio Interno						Procurar y coordinar la	asistencia técnica y financiera con	diversos cooperantes y otras entidades a fin de fortalecer los	RENAP.		
	Mejorar la atención al ciudadano a través ar través de estrategias innovadoras de servicio.						coordinación			estratégicos de RENAP	Offere editoring a survivo state of	
	Servicio de Calidad.					HHAVIO E ROBINIO E ALIVANA			Cooperación Técnica		00	000



BENAP

#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

e ×	×				
100	×			×	×
×	×				
×	×				
×	×				×
×	×			×	
×	×				
×	×				×
×	×				
×	×		×	×	
×	×		×		
×	×		×		×
			Departamento de Cooperación Técnica.		
Reportes, Informes, minutas y ayudas de memoria trasladadas.	Número de solicitudes de información atendidas.	Informes elaborados / informes programados.	Número de capacitaciones con instituciones educativas gestionadas.	Número de participaciones con organizaciones de la sociedad civil	Número de Coordinaciones con asociaciones indígenas.
con Veinticuatro (24) acercamientos para interinstitucionales e iniciativa privada	Treinta (30) solicitudes de información	Tres (3) Informes de participación a intercambios.	Cinco (5) gestiones de capacitaciones con instituciones educativas.	Tree (3) participaciones con organizaciones de la sociedad civil	Custro (4) coordinaciones con asociaciones indígenas para actividades de eliminacion del subregistro
Facilitar el acercamiento con instituciones e iniciativa privada para alcanzar los objetivos del RENAP.	Facilitar el acercamiento y acceso a la información del RENAP a las entidades que asi lo soliciten y que la Ley lo establezca.	Gestión para el "Intercambio de experiencias y conocimientos". Proyecto BID: Fortalectimiento institucional del RENAP, ATVIII.	Gestionar capacitaciones y formación profesional del personal del RENAP a través de las universidades del país e Instituto Nacional de Administración Pública - INAP.	Apoyar actividades de eliminación del subregistro, estableciendo alianzas con organizaciones de la sociedad civil.	Coordinar con instituciones indigenas que puedan brindar acompañamiento bilingúe en las campañas y jornadas de subregistro.
	Intercambiar información no confidencial con instituciones.		Intercambiar experiencias y capacitaciones en temas registrales.	Consolidar mesas técnicas con ordanizaciones de	
· ·		Mantener estrecha y permanente coordinación y comunicación con	las entidades de derecho público y privadas, para satisfacer las necesidades de intercambio de información.		
		Impulsar líneas de Mantener estrecha cooperación y permanente coordinación y coordinación y estratégicas para comunicación con	reporar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos de RENAP.		
2			Cooperación Técnica		

Lic. Dante Antonio Ávalos Aguilar Director de Gestión y Control Interno

-17671- Lic. Gustavo Adolfo Aldana Barberena DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO Subdirector de Gestión y Control Interno Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

The Austin Golfo Alderia Barberena
Lib Director de Gestión y control Control

PRECION DE GESTION Y CONTROL INTERNO
Oficial Castedny y Control Interno
Oficial Centrales RENAP Guatemala

# Dirección de Capacitación





## Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN

				Mejora Chudadai Servicio de Calidad imple estratog					$ \bot $
				Mejorar la atención al cludadano a través de la implementación de estrategias innovadoras	de servicio.				
				Fortalecer el sistema integral de adiestramiento, capacitación y	desarrollo institucional.				
	Diagnosticar necesidades de capacitación.	Diseñar planes de capacitación.			Implementar actividades de capacitación.			Evaluar la eficiencia del programa Institucional de	capacitación.
Elaborar el Discrióstico de	_ ¥.¥	Elaborar el Pian anual de capecitación, actualización y desanollo 2015, que responda al Plan de Trabajo Institucional 2012-2017.	Implementar el "Plan anual de capacitación, actualización y desamollo 2015".	Monitorear el desarrollo del "Plan anual de capacitación, actualización y desarrollo 2015".	Desarrollar el Programa de Inducción general para personal de nuevo ingreso a la institución.	Desarrollar el programa de capacitación virtual.	Fortalecer la Escuela de Capacitación (art. 39 Ley REMAP), para instituir el Sistema de Carrera Registral y otras actividades.	"Ejecutar el sistema para la evaluación de los eventos de capacitación 2015"	
Un (1) Disemóstico de	Un (1) Linggnostico de necesidades de capacitación	Un (1) Plan Anual de Capacitación, actualización y desarrollo 2015.	Ochenta y cinco (85) eventos de capacitación para fortalecer los conocimientos y habilidades del personal del	Dos mil (2,000) personas capacitadas.	a de Cuarenta (40) para capacitaciones de procesos sso a de inducción realizados.	Seis (6) cursos virtuales	de Seis (6) cursos semi Ley presenciales, los cuales se el el Revarán a cabo tres strai móduso de Programa Técnico Universitario en Gestsión Registrai.	Ochenta y cinco (85) informes de evaluación.	
In documento de Diacoóctico	Un documento de Diagnostico de Necesidades de Capacitación para el año 2016.	Elaborar el 'Pian anual de Un'(1) Plan Anual de Un documento del Plan Anual Departamento de capacitación, actualización y Capacitación, actualización desamolo 2015.  y desamolo 2015, que y desamolo 2015. responda al Plan de Trabajo linstitucional 2012-2017.	Número de eventos realizados / Número eventos programados.	Número de personas capacitadas / Número de personas capacitadas programadas.	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas.	Número de cursos virtuales realizados / cursos virtuales programados.	Número cursos del Técnico Universitario en Gestsión Registral / Número cursos del Técnico Universitario en Gestsión Registral programados.	Eventos evaluados /número de eventos programados.	
		Departamento de Gestión Académica			Departamento de Gestión Académica y Departamento de	Apoyo Logistico			
		×			×		×		
li ili Boshu	×		×	×	× ×		×	\ ×	
	×		×	×	×	× ×	× ×	×	
			×	×	×	×	×	×	
* 1			×	×	×	×	×	1 4	5
			×	×	×	×	×	K	
			×	×	×	×	×	×	
			×	×	×			×	
			×	×	×			×	
			× ×	×	×			× ×	_

Lic. Nery Estuardo Onio Director de Capac

17632-M.A. Nevy Esquerto Chine. Paz PRECCIÓN DE CAPACITAC. In the Mr. Godeniado. Oficinas Centulus NENAP, Suatemala, Guatemala

Febrero 2015 1/1

### Secretaría General





#### Registro Nacional de las Personas Proyecto Plan Operativo Anual 2015 SECRETARIA GENERAL

	8												>									
	<b>6</b>												,									
4 75 75	1									9105	10000		<b>&gt;</b>									
CRONOGRAMA 2015	# # # # # # # # # # # # # # # # # # #													_								
NO GREA	Į												×									
8	i												×							-		
	1							-					×	•								
	2												×							_		
- 100 m											ē		×						Γ	+		
RESPONSABLE											Secretaria General										Jefe de Archivo Administrativo	
ADICADOR DE RESULTADO		Certificaciones realizadas / certificaciones proyectadas.	Notificaciones realizadas / notificaciones proyectadas	Circulares realizadas / proyección de circulares.	Memoranda / proyección de memoranda.	Requisiciones emítidas / proyección de requisiciones	Audiencias realizadas / proyección de audiencias.	Nombramientos realizados / proyección de nombramientos.	Conocimientos realizados / proyección de conocimientos	Providencias Técnico Jurídico IV realizadas / proyección de Providencias Técnico Jurídico IV	Providencias Tecnico Jurídico III realizadas / proyección de Providencias Tecnico Jurídico III	Oficios emítidos / Oficios proyectados	Remisiones emitidas / remisiones proyectadas.	Oficios respuesta emitidos / provección de oficios respuesta	Oficios de remisión emitidos / proyección de oficios de remisión	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados.	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados	Requerimientos atendidos /	Requesimientos atendidos /	estanterias revisadas / documentos asegurados	revisión de textos / verificación de estado
RESULTADO	<b>第二十二十二三十三三</b>	1600 Certificaciones.	5000 Notificaciones	30 Circulares.	9 Memoranda.	15 Requisiciones.	8 Audiencias por recursos de revocatoria.	30 Nombramientos.	136 Conocimientos.	800 Providencias Técnico Jurídico IV.	600 Providencias Técnico Jurídico III.	1500 Oficios.	1000 Remisiones.	350 Oficios respuesta.	550 Oficios de remisión con respuesta.	1700 Requerimientos de organizaciones interinstitucionales atendidos.	7000 Requerimientos de información institucional atendidos.	6000 Requerimientos de información interinstitucional atendidos.	50 Requerimientos atendidos.	10 Requerimientos atendidos.	60 estanterias	60 estanterias
ACTIVIDADES PRENCIPALES		Dar certeza jurídica certificando documentos administrativos.	Realizar notificaciones y hacer saber a las partes sobre disposiciones administrativas.	Indicaciones al personal interno por medio de circulares.	Indicaciones al personal interno por medio de memoranda.	Solicitudes de bienes o servicios a almacén.	Audiencias que se corren a las partes dentro de 8 Audiencias por recursos de los recursos de revocatoria o revisión.	Actividades realizadas al intenor de la republica.	Entrega de expedientes u otros documentos.	Control interno para la elaboración de certificaciones.		Documentación generada para las actividades administrativas.	Dar a conocer el cumplimiento las notificaciones realizadas.	Gestionar la correspondencia interna y externa	_	Atender requerimientos de organizaciones internacionales.	Atender requenimientos de información institucional.		Atender requerimientos de consulta a los decumentos de archivo administrativo.	Atender requerimientos de transferencias hacia 10 Requerimientos atendidos.	Medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos	Técnicas y conocimientos utilizados por el personal especializado, responsable de reparar los daños causados por el uso, el tiempo y otros factores en los materiales de archivos
OSLETIVOS											į	procedimientos de la	una manera eficiente.	mejor atención de los	usuanos internos y externos.							
PROGRAMA											Coordinar la conservación	y custodia de la memona institucional, certificar la	información, gestionar las notificaciones y	publicaciones de los acuerdos y resoluciones	del Directorio o de Dirección Ejecutiva							
CELETIVOS	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)											Mejorar la atención al ciudadano a	través de la implementación de	estrategias innovadoras de	servicio							
E.ES ESTRATÉGICOS	では、日本の												Servicio de Calidad									



1/1

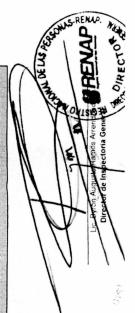
#### Dirección de Inspectoría General





Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE INSPECTORÍA GENERAL

	2	l ×	×	×	×	×	×	×	+	×	×
	NO.	×	×	×	×	^	×	×	+	×	×
	158		×	×	×	×	×	×	$\dagger$	×	×
90		×	×	×	×	×	×	×	T	×	×
CRONOGRAMA 2016	8	×	×	×	×	×	×	×		×	×
SE	Z Z	×	×	×	×	×	×	×		×	×
8	Ę	×	×	×	×	×	×	×		×	×
S N	1	×	×	×	×	×	×	×		×	×
3	3	×	×	×	×	×	×	×		×	×
	3	×	×	×	×	×	×	×		×	×
	E 78	×	×	×	×	×	×	×	1	×	×
100	8	×	×	×	×	×	×	×	1	×	×
	RESPONSABLE		Unidad de Análisis. DIG.		Unidad	Especialistas, DIG.		Unidad Técnica.		Unidad de Abogados, DIG.	Unidad de Abogados, DIG.
INDICADOR DE	RESULTADO		Número de casos realizados/Número de casos programados.		Denuncias realizadas/	Denuncias programadas.		Investigaciones Realizadas/Investiga	ciones l'rogramadas	Casos procurados/ Casos procurados programados.	Procesos concluidos/Procesos Concluidos
GENERAL	RESULTADO		412 casos finalizados anualmente.		260 Denuncias Penales	Presentadas, anualmente.		384 investigaciones de campo realizadas	anualmente.	1000 gestiones ante los órganos de Justicia anualmente.	120 Procesos Penales Concluidos
5	ACTINIDADES PRINCIPALES	Análisis previo de los casos sometidos al conocimiento de la DíG, a efecto de establecer los casos de materia administrativa y los casos de materia penal para que sean conocidos por la Unidad especializada.	Averiguar recopilar, documentar y analizar casos sometidos al conocimiento de la Unidad de Análisis de la DiG, con el objeto de 1. Determinar la aplicación de una solución administrativa.	Informar y recomendar a las diferentes Direcciones sobre el resultado de los expedientes.	Averiguar, recopilar, documentar y analizar casos sometidos al conocimiento de la Unidad de Especialistas de la DIG, con el objeto de redactar el hecho con base a las evidencias encontradas y presentar denuncia penal adjuntando medios de prueba, sobre aquellos casos en los cuales se determinó la existencia de un acto o hecho ilícito.	identificar al personal del RENAP y terceros, que realizan actos ilícitos relacionados con la actividades propias del Registro Nacional de las Personas.	Combatir la corrupción y contribuír a transparentiar la Identificar al personal del RENAP que gestión del RENAP en todos contribuye con organizaciones criminales o sus niveles organizacionales y integran dichas organizaciones. ambitios terriforales.	Investigaciones de Campo.		Procuración, seguimiento de casos, y cobertura de Audiencias, ante el Sistema de Justicia	Determinación de casos concluidos Judicial o ante el Mnisterio Público.
OB IETHOS CREDATINOS	CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR O	Determinar la comissión de fattra administrativas o	posibles herbros ilicitos cometidos por parle del personal que labora en el Registro Nacional de las Personas y personas relacionadas con el servicio que presta el Registro Nacional de las Personas.				Combatir la corrupción y contribuir a transparentar la gestión del RENAP en todos sus niveles organizacionales y ámbitos territoriales,	presentando las denuncias penales correspondientes.			
PROGRAMA					Procesos de averiguación, documentación y análisis de anómalias administrativas, financieras, registrales y	de presunciones de ílicitos penales.					
OBJETHVOS	ESTRATEGICOS				na ia y iel	sociedad					
EJES	ESTRATEGICOS				Eje Transversal de Transparencia. Comunicación e Imagen Institucional						



1/1

# Unidad de Relaciones Públicas





## Registro Nacional de las Pere

Negistro Macronal de las Personas Plan Operativo Anual 2015	UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

Parts or medical de communescon de c	PROGRAMA	MA OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	WDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE			CRONOGRAMA 2018	GRAM	1, 2016	100000		1.00
Diserve para publicaciones.  Britanias de publicaciones de medice servicias an indicisa se información a medica servicia de medica de medica servicia de medica servicia de medica de medica de medica de medica servicia de medica de m			Pauta en medos de comunicación tradicionales y alternativos.	Campañas de información y divulgación de acuerdo a necesidades de la Institución.		Unidad de Relaciones Públicas	× ×	×	×	X X	e ×	k ×	×	g ×
Abstraction a medica brindando contraction of endicates brindando contraction and the followant of controllars			Diseño para, publicaciones: bolerines, comunicados, volantes, britiares, trifoliares, afiches, invitaciones, banners, banners tho roll up, materiales puc e imagen interna de la Institución, rotulación, banners para página web.		Material Elaborado / Material Programado	Unidad de Relaciones Públicas		×			<del> </del>	<del> </del>	×	×
False para respuesta de quejas arendidas en medios escritos.  Publicadas en medios escritos.  Monitoreo de medios de quejas anendidas en medios escritos.  Monitoreo de medios de medios de quejas anendidas en medios escritos.  Monitoreo de medios de medios de medios de medios escritos.  Monitoreo de medios de moticias de monitoreadas  Monitoreo de medios de moticias de medios de medio			Atención a medios brindando información a través de la vocería y organización de conferencias de prensa. Sirviendo de Intermediarios entre Dirección Ejecutiva y Medios de Comunicación.		Noticias monitoreadas y registro de entrevistas proporcionadas por la vocería.	Unidad de Relaciones Publicas		×	×				×	×
Monitoreo de medios de comitadad de quejas antendidas en medios escritios.  Noticias  Monitoreo de medios de medios de medios escritios.  Noticias antendidas en medios escritios.  Noticias antendidas en medios escritios.  Noticias en Twitter.  Noticias antendidas en medios escritios.  Noticias en Twitter.  Oconta institucional relativo de medios de medio	Comunicación Fortalecer la eliminaria y externa del	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de		Ouejas atendidas en twitter.	Cantidad de quejas atendidas en twitter.	Unidad de Relaciones	-	×	×		-		×	×
Monitoreo de medios de comunicación.  Asistencia y organización de recinidad de noticias monitoreadas con la institucion noticias en Twitter  Publicasión de información de información de la actividad de Pans Twitter noticias en Twitter  Publicasión de información noticias en Twitter  Publicasión de información noticias en Twitter  Publicasión de información noticias en Twitter  Consultas.  Publicas de Relaciones X X X X X X X X X X X X X X X X X X X		la Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la	electrónicos y redes sociales.	Quejas antendidas en medios escritos.	Cantidad de quejas antendidas en medios escritos.	Públicas	-	×	×		-	-	×	×
Fublicacion de Cantidad de noticias publicadas  Fans en Twitter  Cantidad de Publicaciones en Taiter  Consultas.	SE.	ttución.	Monitoreo de medios de comunicación.	Noticias monitoreadas difundidas en medios de comunicación.	Informe de noticias monitoreadas.	Unidad de Relaciones Públicas		×	×				×	×
Publicación de Cantidad de noticias publicadas noticias en Twitter.  Fans en Twitter Cantidad de Fans Twitter noticias.  Unidad de Relaciones  Publicas.  Unidad de Relaciones  Publicas.  Unidad de Relaciones  A X X X X X X X X X X X X X X X X X X			Asistencia y organización de eventos protocolarios relacionados con la Institución.	Eventos realizados.	Documentación de la actividad.	Unidad de Relaciones Públicas	×	×	×			and the same of the same	×	T×
Fans en Twitter  Cantidad de Fans Twitter noticias.  Unidad de Relaciones  Publicas.  Unidad de Relaciones  Publicas.  Unidad de Relaciones  Publicas.  Unidad de Relaciones  Publicas.  Consultas.  Consultas.  Consultas.  Publicaciones en la el sitio  Publicaciones en la la sitio				Publicación de noticias en Twitter.	Cantidad de noticias publicadas en Twitter.			×	×		-	4	×	×
Fans en Twitter Cantidad de Fans en Twitter Informatica y Estadisticas X X X X X X X X X X X X X X X X X X X			Publicación de información noticiosa en pagina web v redes		Cantidad de Fans Twitter noticias.	Unidad de Relaciones		×	×	-	+	-	×	T ×
Cantidad de publicaciones en la VICONAL DE CAN X X X X X X X X X X X X X X X X X X X			sociales.	Fans en Twitter Consultas.	Cantidad de Fans en Twitter Consultas.	Informática y Estadísticas		×	×		-		×	×
				Publicaciones en el sitio Institucional.	Cantidad de publicaciones en la pagina web.	LIPCIONAL DE LAG	-	×	×				×	×

3,1/2



#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

			OFFICE OF RELACIONES FUBLICAS	CIONES FUE	LICKS								94		
ESTRATÉGICOS PROGRAMA OBJETIVOS OPERATIVOS ACTIVIDADES PRINCIPALES		ACTIVIDADES P	RINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE			ğ	CRONOGRAMA 2015	¥	2015			
							ENE PES MAR ASK MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC	3770	3	A A	2	8	9	3	3
Documentar todas las todas las las	Documentar todas las In	Documentar todas las In	Documentar en fotografía y video todas las actividades de la Institución.	Actividades debidamente documentadas.	Archivo de fotografía y video institucionales.	Unidad de Relaciones Públicas	× ×	×	×	×	×	×	×	×	×
Comunicación Fortalecer la comunicación interna		Enviar t inform trabaja	Enviar boletines internos e informativos a todos los trabajadores del RENAP.	Trabajadores informados por medio de boletines.	Registro de boletines enviados.	Unidad de Relaciones Públicas	×	×	×	×	×	×	×	×	
y externa der Hegistro Nacional de la Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución.	<del>g</del>	Campaña nuevos cit guatemalte su DPI ante	Campaña informativa para que nuevos ciudadanos y población guatamatica en general tramiten su DPI antes del cierre del Padrón Electoral 2015	Ciudadania informada sobre la importancia de contar con DPI antes del cierre del Padrón Electoral 2015	Campañas de información realizadas.	Unidad de Relaciones Públicas	× ×	×	×						
Apcyo Consultoria il estrate Proyecto instituciona	Apoyo 'Consultoria' la estrateg Proyecto instituciona	Apoyo "Consultoria la estrateg Proyecto instituciona	Apoyo y seguimiento a la Consultoria para diseñar el Plan y la estrategia de comunicación. Proyecto BID: Fortalecimiento institucional del RENAP. ATN / II-	Un (1) informe de aceptación de la calidad de los productos de la Consultoria	Informe elaborado / informado programado.	Unidad de Relaciones Públicas	×	×							



#### Unidad de Auditoría Interna





#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

*	/ DIC												L		Ţ	,
	T NOV		×	-			_		_	×		×	+		+	_
100	ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT		×	×			-		-	1	_		+		+	
9	D SE		×	×	×		-	1000	×	J. P. W. T. C.		-	+		+	_
CRONOGRAMA 2015	AG		×				-	-		_	<u> </u>	<del> </del>	+		+	_
GRAS	5		×	-	×		×	×			×	×	-		+	_
ONO	V JU		×		×	×	-	<u>  *</u>	-	-	<u>  ^</u>		+		+	1
2	A MA		×	×	×		-	-	×		_		$\vdash$		4	_
	S AB		×	-					ļ	×	-		-		+	
	MA		×		×			_		_	×	×	1		4	_
	FE		×	×	×		×	-	×	-	×	×	+	×	#	-
16.A	S.	×	×	Ь			<u> </u>	1	e ×	<u> </u>	L	<b>_</b>	1_		-	-
RESPONSABLE		Unidad de Auditoria Interna						Jefatura de Auditoria	Administrativa y Financiera							
MDICADOR DE RESULTADO	のない これをある できる	100% de la elaboración del Plan	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado		Informe Realizado/Informe Programado	loforme	2
8	-	Plan Anual de Auditoria	25 informes en el año	6 Informes en el año	6 Informes en el año	1 Informe en el año	2 Informes en el año	1 Informe en el año	4 informes en el año	2 informes en el año	2 informes en el año	3 informes en el año		1 Informe en el año		
ACTIVIDADES PRINCIPALES	ないとうというないというというというできるというというというというというというというというというというというというというと	Elaboración del Plan Anual de Auditoria.	Realizar Evaluación de Control Interno Administrativo. Financiero y de Gestión en las Oficinas del RENAP.	Auditoria a la Sub Dirección de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa: -Nóminas (2 en el año), -Selección (2 en el año) y -Control (2 en el año).	Auditoria a la Dirección Administrativa: -Inventario (1 en el año) - Almacén (1 en el año) -Segundad (1 en el año) - Compras (1 en el año) -Servicios Generales (1 en el año) - Mantenimiento de Edificios y Arrendamientos (1 en el año).	Auditoria al Departamento de Cooperación Técnica de la Dirección de Gestión y Control Interno	Auditoria a la Dirección de Capacitación. (2 en el año).	Auditoria a la Unidad de Acceso a la Información Pública (1 en el año).	Auditoria a la Dirección de Presupuesto (3 en el año) - Préstamos y Donaciones (1 en el año).	Auditoria a los Viáticos al Interior y Exterior (2 en el año).	Auditoria a las Rentas Consignadas (2 en et año).	Auditoria al manejo y custodia de hojas papel seguridad en oficinas Departamentales del RENAP	Auditoria a la Dirección de Gestión y Control Intemo:	Integral     Departamento de Supervisión, Departamento de Evaluación de Desempeño y Departamento de Organización y Métodos.		Seguimiento hallazgos efectuados por Auditoria Interna y
OBJETIVOS	A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH					Evaluar la gestión y	control interno de las áreas operativas y administrativas, y	0 4	registro seguro, confiable, integral y accesible.							
PROGRAMA	THE PARTY OF THE P					Verificar y fiscalizar el cumplimiento de	financieros, administrativos, de	interno y jurídico legales, así como el	funcionamiento de los sistemas	aplicaciones						
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	The state of the s						Generar una imagen	de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad								
ESTRATÉGICOS							Eje Transversal de	Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional		- 1						

PENAPERAPE SAME MENAPERAPE AUDITOR INTERNO AUDITOR INTERNO

#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

	DO OCO X DO	×	×	×
100	×	×	×	×
HS	×		-	×
CRONOGRAMA 281	8	×	-	×
Spo	×	×		×
8	×			×
1			×	×
**		×	×	×
1	×	×		×
			L	_ ^
RESPONSABLE	Jefatura Auditoria Recistral			
NDICADOR DE RESULTADO	Informe Realizado/Informe Programado	informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe
PEBULTADO	3 informes en el año	3 informes en el arko	2 informes en el año	oficinas 30 Informes en el año
ACTIVIDADES PRINCIPALES	Auditoria a la Dirección de Registro Central (3 en el año).  1) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas Departamento Guatemala). Departamento de Archivos Registral y Departamento de Registro de Cludadanos y Control de Datos Registros Registros de Cludadanos y 2) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas 3 Informes en el año Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas Aregistral y Departamento de Apoyo Logistro.  Evaluar la gestión y 3) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas administrativas y Migrante y Servicios en el Extranjero y Departamento de administrativas y Migrante y Servicios en el Extranjero y Departamento de administrativas y Alención a las Personas y Erradicación del Subregistro.	Auditoria a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social (3 en el año).  1) Departamento de Verificación de Identidad y Apoyo Social, 2) Departamento de Apoyo Social, 3) Departamento de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	Auditorias especiales -Área Registral SIRECI (1en el año) 2 informes en el año Área Registral SIBIO (1 en el año).	Auditoria de procesos registrales en oficinas departamentales, municipales y auxiliares
OPERATIVOS	Evaluar la gestión y control interno de las afreas operativas y administrativas, y officiars registrales.	cudadanos un registro seguro, confable, integral y accesible.		
PROGRAMA		legales, así como el conrecto funcionamiento de los sistemas informáticos y aplicaciones		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Generar una magen de Tansparencia y confanza del RENAD	ante la sociedad		
ESTRATÉGICOS	Eje Transversal de Transversal de Comunicación e	magen institucional		



#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

				,							
ENE FEB MAR ABRI MAY JUM JUL AGO SEP OCT NOV TOO				1			×				
NON						×	×				
100						×	×				
SEP					×		×				
A 201	×						×				
RAM.		×		<u> </u>			×				
ONO IN				×			×				
CRONOGRAMA 2015						×	×				
1 2	×						×				
AMA	×		×	×			×				
E FE		×	×				×				
Samuel S	-			3							
RESPONSABLE				Jelatura Auditoria momatica			Unidad de Auditoría Interna				
NDICADOR DE RESULTADO	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado		Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Programado	Informe Realizado/Informe Solicitado				
REBULTADO	3 Informes en el año	2 informes en el año		2 informe en el año	1 Informe en el año	3 Informe en el año	Auditorias Especiales realizadas				
ACTIVIDADES PRINCIPALES	Auditoria a la Dirección de Informática y Estadística: Jefatura de Base de Datos: -SIRECI- (2 en el año). Jefatura de Desarrollo: -Intranet- (1 en el año).	Auditoria a la Dirección de Procesos: -Sistema Biométrico- SIBIO (2).	Evaluar la gestión y control interno de las Auditoria a la Dirección de Procesos: Integral (1) áreas operativas y	administrativas, y Auditoria a la Sub Dirección de Recursos Humanos: - oficinas registrales Sistema de Recursos Humanos (1 en el año)Sistema de 2 Informe en el año para proveer a los marcaje (1 en el año).	Auditoria a la Dirección Ejecutiva: Unidad de Acceso a la Informe en el año Información Pública: -Portal Institucional, Pagina WEB- (1 en 1 Informe en el año el año).	Auditoria a la Dirección Administrativa: -Sistemas de Inventarios (1 en el año) Binforme en el año Afmacén SOFYA (1 en el año)	Elaboración de Auditorias Especiales que se deriven de los Auditorias Especiales distintos requerimientos relacionados con el año electoral.				
OBJETIVOS			Evaluar la gestión y control interno de las áreas operativas y	administrativas, y oficinas registrales para proveer a los	cudadanos un registro seguro, confiable, integral y	į					
PROGRAMA	Verificar y fiscalizar el cumplimiento de procesos financieros, administrativos, de gestión, control interno y jurídico ingales, así como di correcto funcionamiento de los sistemas informáticos y aplicaciones										
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Generar una imagen de Transparencia y confanza del RENA.P ante la sociedad										
ESTRATEGICOS	Eje Transversal de G. Transparencia, d Comunicación e con Imagen institucional										



### Registro Central de las Personas





									1 1 2 3				
DIC	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	*	*	
NON	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
8	×	×	×	×	×	×	×	×	*	×	×	×	
8	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	*	
AGO	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
IY JUN JUL AC	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
25	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
MAY	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
ABR	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
MAR.	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
#	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
ENE	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	1
RESPONSABLE				Departamento de Registro Civil						Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero			7
RESULTADO	Certificaciones emitidas / Certificaciones programadas	Inscripciones registradas / Inscripciones registradas programadas	Inscripciones de extemporáneas emitidas / Inscripciones extemporáneas programadas	Cantidad de negativas de nacimiento emitidas / Cantidad de negativas programadas	Cantidad capturas de datos realizadas / Cantidad de capturas de datos programadas	Cantidad de atestados archivados / Cantidad de atestados programados	Auténticas emitidas / Auténticas programadas	Número de Consulados Móviles realizados / Número de Consulados Móviles programados	Capturas de datos realizadas / Capturas de datos programadas	Personas atendidas via telefónica	Numero de correos electronicos atendidos Mumero de correos electronicos programados	Número de solicitudes atendidas de la Unidad de Informacion Pública.	
KESUL I MOO	5,500,000 de certificaciones emitidas.	600,000 Inscripciones registradas	55,000 Inscripciones extemporáneas registrales.	45,000 negativas de nacimiento	Realizar capturas de datos para la emisión del DPI	700,000 Alestados	15,000 Auténticas	3 Consulados Móviles para la emisión del DPI en el Extranjero	3,000 capturas de datos para la emisión del DPI en el Extranjero a través de los Consulados Móviles.	4,000 solicitudes de los usuarios residentes en el extranjero atendidas via telefónica.	500 solicitudes atendidas por el correo electronico atencionalmigrante@renap.g ob.gt	50 solicitudes atendidas por correo electronico enviadas por la Unidad de Información Publica	
PRINCIPALES									Atencion, seguimiento y resolucion de tramites de guatematiecos residentes en el extranjero.		Asesoria en temas registrates, requisitos y tramite a securia a	es es	
OPERATIVOS			Alender en su totalidad la	demanda de las inscripciones y certificaciones de hechos y actos registrales en la oficinas del RENAP a rivel nacional.					Ser el entace entre el usuaro residente en el	Embaradas, funcionarios del servicio exterior y el RENAP a efecto de aglicar y darle seguimiento a los tramiles seguimiento a los tramiles	gualematicos por ros gualematicos residentes en el extranjero.		Mills.
			Inscripción y Certificación de los hechos y actos	relativos al estado civil, capacida civil y demas ados de identificacion, adendendo la demanda de usuarios que acuden a las Oficias del RENAP a minal practicas						identificación de guatematlecos residentes en el extranjero por medio de Consulados Monies			
ESTRATEGICOS						Proveer a los ciudadanos de un	registro seguro, confiable, integral y accesible.						
ESTRATEGICOS							Fortalecimiento del Sistema Registral.					01	0011





		·			4			_
Dic.	×	×		×	*		×	
3	×	×		×	×		×	
DCT.	×	×		×	×		×	
SE SE	×	×		×	×		×	1
AGO	×	×		*	×		×	
IY JUN JUL A	×	×		×	×		×	178
3	×	×		×	×		×	
MAY	×	×		×	×		×	
ABR	×	*	×	×	×		×	
MAR	×	×	×	×	×		×	
<b>E</b>	×	×	×	×	×		×	
<b>P</b>	×	×		×	×		×	
RESPONSABLE	Departamento de Atención al Migrante	y Servicios en el Extranjero		Departamento de	Archivo Registral			
RESULTADO	Numero de personas alendidas personalmente.	Informes gráficos realizados / Informes gráficos programados	Cumplimiento del 100% del trastado de boletas del INE	Libros registrales trasferidos / Trasferencia de libros registrales programados.	Transferencias de alestados realizados / Transferencias	de alestados programados	Libros trasladados/Libros programados.	
RESULTADO	Alender a 10,000 usuarios gualemallecos residentes en el extranjero que evidente su Custemala para efectuar su tramite de cottencion del DPI.	12 informes gráficos del avance de las capturas de datos generadas en el extranjero.	Transleri 533 33 metros lineales de buletas del INE, al Archivo Central durante el transcurso de 3 meses	Transferencias de 25,000 libros registrales.	Transferr 1000 metros inneales de alestados	ensuse.	Envio de 6000 libros registrales inventariados a la Jetatura de Dejiralización y Dejiración, incluyendo la anulación de folios en blanco	
PRINCIPALES	Atencion, seguimiento y resolucion de tramites de guatematlecos residentes en el extranjero.	Elaboración de informes gráficos ejecutivos de avances de las capturas de datos en el extranjero.	Transferr las boletas provenientes del nátituto Macional de Estatistas li NE, al Archivo Centra y que conforman 1653 metros lineales de papelería	Transferri los libros registrates de toda la Republica de Gualemala a Auchivo Centra lapa a su respundo, conservación: preservación y su posterior digitalización y diglación.	Transferir el fondo documental de afestados al Archivo Central, proveniente de al dosa las officiras de Renas de las officiras de Renas de las	República de Guatemala y que conforman 14,866 66 metros lineales	Trasiado de los Libros registrades previamente inventariados a la Jefatura de Digitalizacion y Digitación de la Dirección de Procesos:	
OPERATIVOS	6 2 8 8 9 8 9 8 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	agilizar y darle seguinhento a tos trámiles realizados por los gualemalecos residentes en el extranjero.		incementar las capacidades de Authro Central para aglicar los	differities services archivisticos en pro del ciudadano.			The state of the s
The Carlotte	identificación de guatematleccos residentes en el entrarreto por medio	de Consulados Móviles.		Fortalecimiento de los procedimientos en el	Central del RENAP			
ESTRATÉGICOS				Proveer a los ciudadanos de un regatos seguro. confade integra y accesible.				
ESTRATÉGICOS				Sistema Registral.				00011





or   wor   or	×	×		× × ×	× × ×			
AGO SEP	100	×	×	×	*			
CRONOGRAMA 2015		×		×	×			
NOGR.	×	×	×	×	×			
NA S	×	×		×	×			
ABR	×	×		×	×		*	×
MAR	×	×	×	×	×		*	×
2	×	×		×	*		×	×
3	×			×	×		×	×
RESPONSABLE		Departamento de Asseoria Registral				Decertamento de	Asesoria Registral	
NOICADOR DE RESULTADO	Reuniones (ealizadas / Reuniones programadas.	DERCAS nealizados / DERCAS programados	Guias de criterios registrales elaboradas / Guias de criterios registrales programadas	Doumentos registrales realizados / Documentos registrales programados	Documentos registrales realizados (Documentos registrales programados		100% dei Proyecto elaborado	100%, dei Proyecto elaborado
RESULTADO	12 reuniones internas para elaboración y análisis de criterios registrales y normativa aplicable.	10 Documentos de Especificaciones, Requermientos y Criterios de Aceptación de Software - DERCAS.	10 guias de criterios registrales.	Realizar 5 documentos en materia de Registro Civil con información actualizada referente a las diferentes disposiciones que se emiten.	Realizar 130 documentos en materia de Registro Civil con información actualizada referente a las diserentes disposiciones que se emiten.		Informe del Proyecto el aborado.	Informe del Proyecto el abor ado.
ACTIVIDADES PRINCIPALES	Programar una mesa de trabajo que permita la elaboración de las guias registrales.	Fundamentar juridicamente la información en el Sistema de Registro Civil - SIRECTO. de acuerdo a la normativa aplicable, para garantzar los principios de seguridad y centeza juridica.	Analizar y elaborar guias relacionadas a las inscripciones registrales que constan en el SIRECI.	Elaborar y presentar propuedtas de ampliación y reformas a las leyes. Reglamentos y Circulares. reflacionadas al Registro Nacional de las Personas.	Elaborar y presentar propuestas de Leyes, Reglamentos y Circulares, reflacionadas al Registro Nacional de las Personas.	0		Consultoria para implementar un Centro de Información digital que facilitate la consulta de Documentos Guias. Manuales, Acuerdos de Directorio, Comprendo de Leyes para usos de los Robestradores Civiles.
OPERATIVOS		Forlation y depurar la informazion que se ingresa a Sistema de Rogistro Civil -SMRECL - utilizando hurdamentos lécrido jurídico.				Fortalecer y depurar la información que se ingresa a Esistema de Registro	Civil -SIRECI - utilizando fundamentos tecnico jurídico.	
PROGRAMA				Fortalecimiento de los.	prosedimentos y criterios legistrates a nivel nacional.			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				Proveer a los ciudadanos de un	registro seguro, confable, integral y accesible.			
ESTRATÉGICOS					Sistema Registral.			0001



-			·		,			
	2	×	×	×	×	×	×	×
	NOV	×	×	×	×	×	×	×
	00	×		*	*	×	×	×
	SEP	×		×	×	×	×	×
115	AGO	×		×	×	×	×	×
CRONOGRAMA 2015	¥	×		×	×	×	×	×
SHOGR	3	×		×	×	×	×	×
8	MAY	×		×	×	×	×	×
	ABR.	×		×	×	×	×	×
S S S S S S S S S S S S S S S S S S S	MAR			×	×	×	×	×
	<b>£</b>			×	×	×	×	×
STATE OF THE PARTY	EXE			×	×	×	×	×
RESPONSABLE		Departamento de Asesoria Registral	Oepartamento de Registro Civil			Departamento de Registro de Ciudadanos y	Registrales	
NDICADOR DE	RESULTADO	Comisiones realizadas /	100% de la actividad concluida	Casos especiales atendidos / Programación de casos especiales atendidos	Casos especiales nuevos documentados / Programación de casos especiales nuevos documentados	alos ingresados en la matriz	Numero de Registros procesados y envados.	Numero de Registros procesados y enviados.
RESULTADO		Programacion de 22 comisiones a las oficinas del RENAP.	Informe de la actividad elaborado	2500 cascos concluidos que se encuentran en el Capartamento de Rogistro de Cudadarens y Contro de Datos Registrales	3000 casos nueros en el Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales concluidos.	mairiz de datos actualizada   Datos ingresados en la mairiz   4 veces al mes.	1,000,000 registros procesados de personas que han obtenido su DPI, para la actualización de la base de datos del Tribuna Supremo Electoral.	1,000,000 registros procesados de personas que han obrendo su DPI, para la actualización de la base de dados del Tribuna Supremo Electoral.
ACTIVIDADES	FRIES	Programar comisiones con el proposito de brindar apoyo y reforza los personade las Olinias de Registro Civil a nivel nacional, en los temas tecnicos jurídicos registrades.	Coordinar el II Congreso Nacional de Registadores Giviles de las Personas	Resolver la cantidad de casos de DP1 con [ problemas	Registrar, documentar y formar expedientes de Casos nuevos con problemas.	Actualización del control de la entrega de los reportes de fallecidos.	Entegar al Tribunal Supremo Detoral dalass bromenticos de DPI entidos a través de la emplato comparida creada carpada comparida creada para el efecto, en agoyo al Proceso Electoral 2015	Entrega al Tribuna Supremo Biodroa del se biográficos de DPI emitidos a traves de la emitidos a traves de la carpeta comparida creada para el efecto, en agoro al Proceso Electora 2015
OBJETIVOS	d-coulings	incementar las capacidades de los Registradores Culvies para aglitzar las dierentes operaciones registrales.	Ampliar el conocimiento de los Registradores Civiles de las Personas y hace condencia sobre la importancia de su peade en importancia de su peade en los procesos registrades que se llevan a cabo en el país, gar antizando transparencia.	Elaborar un archino digital indexado sobre los expedientes físicos de los casos que han sido candinados analizados analiz	camendos, a ratedos, investigados y verificados de los diferentes estatus que verifica.		Contibur al fortalectmento de los rejistics y reportes procesados.	
PROGRAMA		Observancia de la Ley en cada una de las operaciones registrales, a fin de cumplir con los requisibles estableccios en la Legislación de RENAP.	Fortalectrinento de las capacidades de los Reystradores Civiles de las Personas.	Creacion de una base de datos de casos de usarios con problemas, para ser calicados, analizados, investigados	yto verificados a fin de fene información confable al momento de realizar consultas		Fortalecriniento de los procesos del Departamento de Registro de Cudadanos y Control de Datos Registrales.	
OBJETTWOS ESTRATÉGICOS				Provest a los ciudadanos de un	registro seguro, confable, integral y in accessible.			
ESTRATÉGICOS				Contactions	Sistema Registral.			000113



		-		-						
1	¥ ×	×	*		*		×	×	×	×
	×	×	×	×	×		×	×	*	×
1	×	×	×	×	×		×	×	×	×
950	× ×	×	×	×	*		×	×	×	×
S No	×	×	×	×	×		×	×	×	×
CRONOGRAMA 2015		×	×	×	×		×	×	×	×
ONOGR	×	×	×	×	×		×	×	*	
8	×	×	×	×	×		×	×	×	×
98	×	×	×	×	×		×	×	×	×
OAN	×	×	×	×	×		×	×	×	×
1	×	×	×	×	×		×	×	×	×
375	×	×	×	×	×		×	×	×	×
RESPONSABLE			Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales		Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro		Departamento de	Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro	(Enrolamiento Móvil) con el apoyo de Dirección administrativa	
INDICADOR DE RESULTADO	Reportes de casos analizados y resueltos	Cantidad de dalos ingresados	Datos ingresados en la matriz	Documentos registrales readizados l'Documentos registrales programados	Reportes estadísticos isalizados / Reportes estadístico programados		Numero de jornadas realizadas / Numero de jornadas programadas.	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.	Numero de jornadas realizadas / Numero de jornadas programadas.	Numero de jornadas realizadas / Numero de jornadas programadas.
RESULTADO	100% de casos atendidos con problemas de CUI	100% de datos ingresados. (C	l matriz de datos actualizada.	Realizar 12 documentos en materia de emisión de DPI y CUI para a socializar información actualizada referentes a las disentes disposiciones relacionadas a dichos temas.	120 Reportes estadísticos en el sistema de colas: realizados		100 Jornadas de enrdamiento	27 Jornadas de enrolamiento en Escuelas Publicas	32 Jornadas de Enrofamiento en Asifos	30 Jornadas de Enrolanientos en los Centros del Sistema Pertlenciario
ACTIVIDADES	Actualizacion, Reasignacion, Inhabilitacion, Asignacion de CUI.	Realizar inhabilitaciones y habilitaciones recibidas e ingresadas en el Intranel enviadas por el Organismo Judicial.	Recepcion de allas y bajas del personal de la PNC y del Ejercito de Guatemaa, y actualización en la matriz de control.	Elatora y actualiza Guias, Circulares, Memorandos u otros Guias, Circulares, Memorandos u otros de instrucción a los Registradores Civiles a rivel nacional a fin de proporcionar infermación el alexación del Cocumento Personal de Illentificación y Código Unico de Identificación.	Definir parametros de medicion Definir areas de medicion Definir areas de medicion Edizablecer reunirones con otros departamentos involuciados Ejecutario en las 10 Ejecutario en las 10 prime as sedes con mayor monimiento.	Captura de Datos Biométricos, entregas de	DPI, digitaciones de matrices y control estadístico de lo ejecutado.	Captura de datos en Escuelas del Área Metropolitana	Captura de datos en Asilos del Área Metropolitana y departamentales	Captura de datos en los Centros del Sistema Pentenciario a Nivel Nacional
OPERATIVOS			Contribuir al fortalecimiento de los registros y reportes procesados.		Medr los tempos de respuesta de los empleados desde el ingreso hasta la salida del usuario.		Diseñar y programar con	otras instituciones jornadas de actividades de enrolamientos y entregas	Republica con el fin de expandir el servicio a cudadanos.	
PROGRAMA			Fortalecimiento de los procesos del procesos del Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.		Reportes estadísticos en el Sistema de Colas para mejorar la Alención a las personas y que el lisuario i lo perciba.		Implementación de Jornadas Moviles y Centros Temporales de	Identificación en los Departamentos de la República de Guatemala y haca del Territorio	guatematleco, así como en Instituciones, Centros Educativos, Asilos, Hospitales, Sistemas	Penitenciarios.
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integra y accestible.						
EJES ESTRATÉGICOS				Fortalecimiento del Sistema Registral.				7 - 7	_	000





	<b>O</b>	×	×	×	×		×	*
	Š	×	×	×	×		*	×
	OCT	×	×	×	×		*	×
	SEP	×	×	×	×		*	×
915	AGO	×	×	×	×		*	×
CRONOGRAMA 2015	30C	×	×	×	×		*	×
ONOGE	JUN	×	×	×	×		*	×
8	MAY	×	×	×	×		*	×
	ABR	×	×	×	×		*	×
	MAR	×	×	×	×		*	*
	128	*	×	×			×	×
	ENE	×	×	×			×	×
PERDONCARI E	TO THE TOTAL PROPERTY OF THE TOTAL PROPERTY	Departamento de Atención a las Pención sy Erradicación del Subregistro (Enrolamiento Móvil) con el apoyo de Dirección administrativa		Departamento de Registro Civil			Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro	
NIDICADOR DE	RESULTADO	Numero de enciamentos realizados / Numero de enciamientos programados.	Cantidad de informes realizados / Cantidad de informes programados.	Canidad de personas atendidas / Canidad de personas programadas	Reuniones realizadas / Reuniones programadas	Mesas Registrales	conformadas + 1 hog annacen de mesas registrales conformadas.	Wess Raystrates reactivates / Programation de mess registrates reactivates
RFSIB TADO		12.000 personas alendidas en las jornadas movies programadas.	12 Informes generados de resultados de avance obtenidos.	personas atendidas en el CTI.	Realizacion de 10 reuniones de infercambio de buenas practicas.	Conformación de 20 Mesas Registrates restantes, para	oordan la mera de conomar una mesa registral en cada municipio de la República de Cuatemala.	10% de las mesas lécnicas registrates conformadas activas.
ACTIVIDADES	PRINCIPALES	Acercar el servicio a pescrass con correlicaciones para acercase a las Oficinas del RENAP a través de Pasos y Pedase, Cerritos Temporales de Pasos y Hospitascho, servicio en Hospitascho, servicio en Hospitascho, servicio en Hospitascho, servicio en Prostituciones Públicas. Chanaltos y Peniferciarios, Officias.	Generar reportes estadisticos sobre los resultados obtenidos.	Apertura de un Centro Temporal de Identificación -CTI- en apoyo al Proceso Electoral 2015	Reuriones de intercambio de buenas practicas con Registradores Civiles en temas de requestos de inscripciones, gestion, unificacion de processos, atlención al usuario entre otros.	Ses s	Subregistro a través de campañas de divulgación isobre Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones.	Segumento y monitoreos de Messa Técnicas Registrates con adroidades locales, lideres comunitaros comadronas, personal de salud y personal de educación.
OBJETINOS	OPERATIVOS	Deerlar y programar con otras instituciones irratituciones irratiantas de actividades de entralamentos y entregas de DPI en toda la República con el fin de expandr el servicio a cultadramo.					Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala	
PROGRAMA		implementacion de Jonadas Modies y Centros Temporales de Identificacion en los Departamentos de la República de Gualemala y lava del Temitricio gualematleco, así como en Instituciones, Centros Fabrathoss Asilos	Hospitales, Sistemas Penitenciarios.			rradica of Channello A	nacimentos, matimorios y defunciones en Gualemala	
200	ESTRATEGICOS			Proveer a los ciudadanos de un registro cantero	conflable, integral y accessible.			
EES	ESTRATEGICOS			Fortabelinianto da	Sistems Registral.			000





						_		•	_	Ц		••
	쑴	×	×	×	×	×	×	×				
	ğ	×	×	×	×	×	×	×				
	8	×	×	×	×	×	×	*				
	8	×	×	×	×	×	×	×				
918	JUL AGO	×	×	×	×	×	×	×				
		*	×	×	×	×	×	×				
CRONOGRAMA 2015	MAY JUN	×	×	×	×	×	×	×		×		*
		×	×	×	×	×	×	×		×		×
	ABR	×	×	×	×	×	×	×		×	×	×
	MAR	×	×	*	×	×	×	×		×	×	×
1000000	FEB	×	×	*	×	×	×	×		×	×	×
\$25500 FI	EKE	×	×	*	*	×	*	×		×	×	×
RESPONSABLE			Departamento de Atención a las Personas y	Erradicación del Subregistro				Departamento de Atención a las	Personas y Erradicación del Subrecietos			
NDICADOR DE	Meson I May	Jornadas de Inscripciones extemporáneas realizadas / Jornadas de Inscripciones extemporáneas realizadas.	Oficinas Auxiliares aperturadas / Oficinas Auxiliares programadas	Oficinas Auxiliares aperturadas / Oficinas Auxiliares programadas	Comunidades censadas / Comunidades programadas	Declaratorias realizadas / Declaratorias programadas	Proyectos finalizados / Proyectos solicitados	Comisiones realizadas / Comisiones programadas		informe elaborado.	100% en el avance de informe elaborado.	100% del Proyecto elaborado
RESULTADO		20 Jornadas de Inscripciones Externporáneas a nivei nacional.	Apertura de 10 Oficinas Auxiliares de Registro Civil en Hospitales Privados.	Apertura de 12 Oficinas Auxiliares de Registro Civil en IGSS.	100% de comunidades con conteo finalizado y personas detectadas en Subregistro	249 municipios declarados Libres de Subregistro	informes de los proyectos elaborados.	264 comisiones realizadas para cocrdinar las Declaratorias de Libre Subregistro		Rijorme del Proyecto elaborado.	Informe de la evaluación elaborado.	Informe del Proyecto elaborado
ACTIVIDADES		Coordinación y apoyo a Registradores Civiles en Jornadas de Inscripciones Extemporáneas a nivel nacional	Apertura de Oficinas Auxiliares de Registro Civil	en hospitales Privados e IGSS que promueven de Registro Oportuno	Monitoreo del Conleo Poblacional a rivel nacional a traves de la Mesa Registral.	Coordinación para la realización de actos protocodarios para las Declaratoria de Libre Subregistro de los municipios pendientes.	Elaborarylo coordinar proyectos solicitados por la Dirección Ejecutiva ylo el Registro Central de las Personas.	Realizar cornisiones a los Municipios pendientes de Dediararse Libres de Subregistro para coordinar y ejecular dichas Dediaratorias.	Servicios de no consultoria	Jonadas de inscripcion Externporáneas*, Númeo asi Proyecto ATMI-13911-031	Consultoria de Evaluación del Plan Nacional para la Erradicación del Subregato, propuesta de mejora y formulación de indicadores Names del indicadores Names del Proyecto ATMI-19811-0.	Servicios de no consultoria Formalización y Monitoreo de mesas registrates. Numeo del Prevetto ATMI-1811-GU
OBJETTINOS							Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimorios y defunciores					
PROGRAMA							Erradicar el Subregistro de nacmientos, matimonios y definiciones en Gualamotes					
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS							Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confidade, integral y accessible.					
ESTRATÉGICOS							Fortalecimiento del Sistema Registral.				0001	16

Shaw

7/12



×	×				×		×	×	
NO.	×				×		×	×	
120	×				×		×	×	
SE SE					×		×	×	
AGO	×		1 1024		×		×	×	
SEA 2		×	×	×	×		×	×	
CRONDGRAMA ZNIS	×	×	×	×	×		×	×	
1		×	×	×	×		×	×	
ABR		×	×	×	×		×	×	
MAR		×	×	×	×	Ш	×	×	
FEB	×	×	×	×	×		×	×	
ENE							×	×	
RESPONSABLE			Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro				Departamento de Apoyo Logistico		
NDICADOR DE RESULTADO	Wesas Registrales integradas / Mesas registrales programadas.	Comunidades con conteo poblacional realizado / comunidades con conteo poblacional programados	Jomadas moiviles realizadas / Jomadas moiviles programadas	Jonadas de sensiblización realizadas / jonadas se sensibilización programadas	100% de libros registrales del área de intervención digitalizados y digitados.		Oficinas del Ragistro Nacional de las Pescnas monicosadas	informes presentados / informes programados	
RESULTADO	6 Mesas registrales integradas (una por municipio)	33 comunidades con conteo finalizado y personas detectadas en Subregistro	12 Jornadas móviles en seis " meses.	6 jornadas de sensibilización (una por município).	Libros registrales de los municipios del sea de innervención digitalizados y digitalizados y digitados.		100% de los requerimientos atendidos de las 338 Oficinas de Registro Civil, garantizado una optima funcionalidad.	12 informes de Declaraciones Juradas Administrativas trasladatos a Dirección Ejecutiva	
ACTIVIDADES PRINCIPALES	Integrar meeas registrales para definir estrategias para la identificación de sus habitantes.	Desarrola conteo poblescenta au unicar a las personas que requieran algún tipo de gestión para su identificación y estantificar a la otro usuarios mera, para definir acciones a seguir (ornadas moviles, ermiendas notariales, verificación de la identidad, entre otros)	8	Jornades de sensibilización para promover una cultura de identidad y el registro oportuno de nacimientos y defunciones.	Coordinar con la Dirección de Procesca la degitalización y digitalización y digitación de procesca la marimentos, marimentos, defunciones u otro caro del interente a la persona, que facilite de procesco de inscripción o emmenda notaria.	Realizar monitoreos de las	ada del del maly s s s s ue	Consoldacion de las Declaraciones Auraiss 1 Administrativas sobre el estado de las Oficinas de Registro Civil, en cuanto a Insumos, Informática, area financiera y de Subregistro	
OPERATIVOS		Restituir el derectro al	nombre a los y las hustranos (as) que solo hustranos (as) que solo heren apelido matemo o de algun pariente y a quienes lustron adoptadas por onta familias por onta familias. Pundadordes o estranjeras, brindándose sapoyo irrúdico a quienes quienes quienes quienes quienes producidos a quienes quienes producidos a quienes quie	obtener el apelido de sus padres biológicos	*		Alender y dar segurmento de manera ordenada y electiva a los requermento de los Repartantes Cuivies en		7
PROGRAMA			Erradicar el Subregistro de nacimientos, matimonios y defunciones en las comunidades alectadas por la constlucción de la Hidroeléctrica Chizoy.				Brindar soporte a las ofornas del REN4P a rivel nacional en temas administrativos y	Inanveros (equenidos por los Registradores Civiles	
ESTRATÉGICOS			Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confable, integral y accesible.					y servictos de acoyo para potenciar los resultados institucionales.	
ESTRATÉGICOS			Fortalecimiento del Sistema Registral.				Reingenieria Institucional.	0001	



4	2	×	×	×	×		×
	Š	×	×	×	×		×
	5	×	×	×	×		×
	93	×	×	×	×		*
115	AGO	×	×	×	×		×
AMA 20	볽	×	×	×	×		×
SWO GE	50	×	×	×	×		×
8	MAY	×	×	×	×		×
	ABR	×	×	×	×		×
	MAR	×	×	×	×		×
	<b>HEB</b>	×	×	×	×		×
		×	×	×	×		×
RESPONSABLE				Apoyo Logistico			Departamento de Atención a las Personas y Erraficación del Subregistro
NOICADOR DE	RESULTADO	Marices de insumos traslaciadas / Marices de insumos programadas	Informes de Auditoria y Supervisión atendidos y concluidos mensualmente	Capacitaciones coordinadas y convocadas	Documentos realizados / Documentos programados		Reuniones realizadas / Reuniones programadas.
RESULTADO		Matiz de insumos con informacio actualizada semanalmente remitida al Subregistrador para la Erradicación del Subregistro	100% de los hallazgos y deficiencias atendidas y desvanecidas.	100% de las capacitaciones coordinadas y convocadas del personal del Registro Central de las Personas a nivel nacional.	24 documentice elaborados, aprodados y socializados a las Orionas de Registro Civil a mivel nacional		12 Reunones internas para establecar acciones per establecar acciones que permitan la mejor a constalante y efectividad en los funciones del Ospartamento de Amerion a la Bersonas y Ernadicación del Subregistro.
ACTIVIDADES	PRINCIPALES	Consolidacion de matriz de nacrose (page do vol. torres (page) aporte seguridad) y Del disponibles en oficini, a nivel nacional, que permita una eficiente distribución y abastecimiento de dictos insunos	Administrar la base de datos del seguimiento de los Informes de la Unidad de Audionia Informa y el Departamento de Supervision remitidos al Registro Central de lass Personas.	Coordinación de capacitaciones del recurso humano del Registro Central de las Personas	Enviar informacion actualizada, circulares, menorandos, guias de procedimientos y ota documentación de soporte para fortucionamiento administrativo y financiero de las oficinas del REMA, así como velar proque fos mismos esten actualizados.	Realizar Reuniones mensuales para estandarizar los procedimientos y los eventos en las sades principales, analizar y	mejorar los procesos del mejorar los procesos del pepartamento, definir areas de adención a las personas y definir locarios de atención por empleado, crear estabilistas del Departamento, depurar el personals, requeir plazas vacantes solicitar el llenado de Plazas Avacantes y programar capacitaciones a Personal del Departamento de Alención a las Personal del Departamento del Enadración del Establicación del Subregation.
OBJETIVOS	OPERATIVOS		Alender y dar segumiento de marera a oderada y efectiva a tos	requerimiento de los Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros		Reorganizar y administrar el sistema de colas existente en un solo lugar,	para bindar majores restrativos o la usuarios. Contar con un manual de procesco del procesco del contro del mommento de empleados que brindan alención a las personas. Crear medos de medición para los empleados y Contar con más y mejor personal para el area de Alención a las personas.
PROGRAMA			Bridar soporte a las ofornas def RENAP a rivel nesiroal an temes	administrativos y administrativos y financieros fequeriolos por los Registradores Civiles		Mejcze ia Atencion a las	petrons y que el usuano lo percota, unitrardo efectivamente los Sistema de Colas. Procesos de Alencion a las Petronas. Seadecuacion de hor arios y estaciones de servicio del personas. Capiturando mi servicio y Personalizar la Alencion a las Personas.
OBJETIVOS	6233				incernatia los estandares de calidad en los procesos registrades, de emisión de los DPI, de aención de los DPI, de aención y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.		
EVENTÉGICOS	ESTRATEGROS				Reingenierta Institucional		-000



×		×	×		×	×
×		×	×		×	×
×		×	×		×	×
×	×	×	×		×	×
×		×	×		×	×
×		×	×		×	×
×		×	×		×	×
×		×	×		×	×
×	291.	×	×		×	×
×	×	×	×		×	×
×		×	×		×	×
×		×	×		×	×
	Departamento de gegestro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales		Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro			
antidad de casos especiales atendidos efectivamente.	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas	Visites realizades a oficinas del RENAPI Numeo de visites programadas.	100% del Plan elaborado y ejeculado		100% del Plan elaborado y ejeculado	Buzones de Sugerencias implementados / Buzones de Sugerencias programados
100% de usuarios atendidos ( en el área de Casos Especiales de DPI		REMAP pas a las oficinas del REMAP pas arces un control de visitas, definir puntos de mejora y plantear las áreas involucradas, por cada visita crear un informe ejecutivo de cada oficina visitada y eraluar las oficinas con mayor movimiento	Un* Plan Photo de Alención a las Personas elabora dado y autorizado en el que se incorporen Oficinas con alta demanda, craando una cultura de servicio addicional al usuano, comprometendo a todos los empleados de RENAP.	Un 'Plan para Alencion a les.	Personas en lemporada de alla denanda elaborado y autorizado	Implementar 20 Buzones de Sugerencias en las Oficinas del RENAP.
Capacitar a los		Realizar visitas a lass oficinas del RENAP con major movimento para evaluar la alención al usuario.	Elatorary proponer un Plan Pildo de Alención a las Personas que incluya Proteccio de Servicio. Celebración de Días Especiales y Decidopo de Servicio	Elaborar y proponer un "Plan para Atención a las Personas en temporada de alta demanda", que	permita anticiparse a las fechas algidas y estar preparados para alender al 100% de los susurios que requier an de los servicios que offece el RENAP.	Implementar Buzon de Sugerencias en las Oficinas de RENAP con mayor afluencia de usuarios.
Contribuir a la mejora	continua del servicio biridado per el personal del las Olforinas y Sede Centra del RENAP en el trámite y solución de casos de DPI y CUI.		Evaluar el servicio y alención al usulario en todas las oficinas del RENAF.			
Mejorar la atencion a las	personas con problemas relacionados a la emisión del DPI y CUI, a traves de capacitaciones a los Registradores Civiles de las Personas.		Garantizar el electivo servicio al usuario en oficinas del RENAP.			
			Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategas innovadoras de servicio.			
			Servicio de Calicad.			
	100% de usuaritos atendidos (canidad de casos especiales en el área de Casos especiales en el área de Casos Especiales de DPI Especiales de DPI (capacitar a los Especiales de DPI)	Contribur a la mejora  Capacitar a los  Capacitar a la mejora  Capacitar a la mejo	Contribut a la mejora contribut a la mejora el capacitar a los en el ana de Capacita el capacita el capacita a los contributas de servicion de de servicion de de servicion que se orience mejor at la atención y certa del Exportaciones del Departamento de Registradores Civiles.  Certa del servicion que se orience mejor at la atención y certa del Departamento de Registradores Civiles.  Centra del RERMA per a cera un contro de Delace Registradores del Departamento de Registradores confines, del RERMA con mejor su plantear las aces un contro de Delace Registradores del RERMA con mejor su plantear las aces un contro de mejor su plantear las aces un contro de necima el de RERMAP Mixmeo de casos de OPT y CUI.  Realizar visitas a las oficinas del RERMAP Mixmeo de casos de OPT y CUI.  Realizar visitas a las oficinas del RERMAP Mixmeo de casos de CPT y CUI.  Realizar visitas a las oficinas del de RERMAP Mixmeo de casos de CPT y CUI.  Realizar visitas a las oficinas del de RERMAP Mixmeo de casos de CPT y CUI.  Realizar visita a la decima del de caso mejor mejor a major movimiento para major movi	Myorar is aerotin also contribute a la moyor of contribute a la moyor o	Mere is accord and events and events are interested to the control of the control	Mayor a serior to professe according to the control of the control



_							
	)AC	×	×		×		×
	<b>¥</b>	×	×		×		×
	50	×	×		×		×
	SEP	×	×		×		×
918	AGO	×	×		×		×
CRONOGRAMA 2015	¥	×	×		×		×
ONO	3	×	×		×		×
5	MAY	×	×		×		×
	ABR	×	×	×	×		×
	K	×	×	×	×		×
	#	×	×	×			×
		×	×	*			×
RESPONSABLE			Departamento de Atanción a las Personas y Erradicación del Subregistro		Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero		Departamento de Archivo Registral
INDICADOR DE		Numero de personas encuestadas en oficinas del RENAP Alumero de personas programadas en oficinas del RENAP.	10% de malerial elaborado y publicitado	100% del Proyecto elaborado	100% del malerial elaborado y publicitado		100 % del Proyecto total aprobado e implementado.
BESIN TADO	Control of the Contro	60,000 encuestas para medir la satisfacción del servicio por parte de los usuarios.	I Campaña de divulgación de 100%, del material elaborado información con material y publicitado y publicitado impreso.	Crear un compromiso con todos los empleados de RENAP	Usuarios informados de los servicios que brinda el RENA/bara los cornacionales que residen en el entranjero.		1 Proyecto Integral de Modernzacon del Archivo Registral
ACTIVIDADES	PRINCIPALES	Implementar hojas de encuestas par a el control é de calidad en la Alención al Usuario par a evaluar la electividad en el servicio	Bindar informacion al usuario, por medio de impresión de maleriales 1 informativos (birliares, aliches, formalios entre ortro), en español y en lenguas mayas.	Consultoria para elaborar una política y estrategia para la mejora de Alencion al Usuario. Número del Proyecto: ATINII-13911-GU	Adquiri Triblia es, Volantes y Martis para la senschitzacion e informacion	Realiza un proyecto de Modernizacion del Archivo Registra que incluya Capacitacion Teorica Activistos Suministro de Activistos, Suministro de Modiano y Equipo para	Archivos, Expertos Tecnicos estranjeros en Activos, Implementación Activos, Implementación de Sistema de Cestion de la Calidad ISO 9000 y Gestion Documenta ISO 15499, Restauración de Tesguardo y preservación de Archivo Registra y Digitalización de Alestados.
OBJETIVOS	OPERATIVOS		Evatuar el servicio y afencion al tustano en todas las oficinas del RENAP.		informar a traves de material publicitario sobre los servicios que binda el RENAD para los cornacionales que residen en el autranjero.		Logar cooperación internistitucional e internacional para el fortalecimiento del sistema registral del RENAP.
PROCEANA			Garantizar el efectivo servicio al usuario en oficinas del RENAP.				Financiamento para ejecución de projectos.
OBJETIVOS	ESTRATÉGICOS		Mejorar la atención al ciudadano a traves de la implementación de estrategias imovadoras de servicio.			eb seani inest de	ocordinación estratégicas para mejora for sestratégicas para mejora de los residiados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP.
EJES	ESTRATÉGICOS		Servicio de Calidad.				Cooperación Técnica







	NOV DIC	×	× ×	× ×	
	130	×	×	×	1 1
	88	×	×	×	s Pers
<b>#15</b>	AGO	×	×	×	istro Nacional de las Person
RAMA 2	¥	×	×	× ()	
CRONOGRAMA 2015	3	×	×	× \	Cass of the Cass o
O	MAY	×	×	* 4	Sire Sire And Control
	ABR	×	×	×	Registro
	MAR	×	×	×	
	E FEB	×	×	×	$\wedge$
	35	×	× .	*	/ /
	KESPONSABLE	Departamento de Archivo Registral	Departamento de Registro Civil	Departamento de Atención a les Personas y Erraticación del Subregistro	
INDICADOR DE	RESULTADO	100% del cumplimiento del proyecto de Exhibición Cultural.	Audioria a Alestados de Inscripciones registrales	100% de Acuerdo implementados	Rene Sanchez Perez Rene Sanchez Perez Seperarde Lasi Parade
The state of the s	NESUL I MUD	Un proyecto de exhibidon Cultural del fondo documental que resguarda el Archivo Central.	Perpetuar la documentacion de soporte de las inscripciones mediante la digitalizacion de los mismos.	1 Acuerdo de Mejora de Servicio al Usuario establecido, aprobado y ejeculado en cada institución o departamento	Notional Parket
ACTIVIDADES	PRINCIPALES	Llevar a cabo una exhibición cultural anual, del fondo documental e histórico que resguarda, conserva y preserva el Archivo Central.	Actualizacion tecnologica de las estancores de inscripción a traves de la acquisición de equipos de accares para digitalizar innedialamente los inscripciones registrales que se realizan.	Realizar reuniones para definir los puntos de mejora en el servicio que lorida Barrura y Banta y orear acuerdos con los Departamentos que involucren el servicio al cuidadano cuidadano cuidadano	
OBJETIVOS	OPERATIVOS	Logra cooperación	internstitucional e internacional para el fortalecimiento del sistema registra del RENAP.	Acuerdos de Mejora de servicio	POCENTRAL DE TOPO DE LA COMPANSION DE LA
POCCOAMA			Financiamiento para ejecución de proyectos.		
NAME OF	ESTRATÉGICOS			Proyectos esta alegioos del RENAP	Lic. Julio Alboricano. Subregistrador par de Erradicación
EES	ESTRATÉGICOS		Cooperación Tecnica		Subregi

### Dirección de Verificación y Apoyo Social





## REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS Plan Operativo Anual 2015 Dirección de Verificación de Identidad y Apovo Social

								y it in party marrier or on the			,		1	,
100	Dic	×	×	×	×	×		×	×	×	×	×		×
	3	×	×	×	×	×		×	×	×	*	×		×
	OCT NOV	*	×	×	*	×		×	×	*	×	×		×
	8	×	×	×	×	×		×	×	×	×	×		×
	AGO	×	×	×	×	×		×	×	×	×	×		×
MA 2015	Ę	×	×	×	×	×		×	×	*	×	×		×
CRONDGRAMA 2015	Jus	×	×	×	×	×	×	×	×	*	×	×		×
CRO	MAY	×	*	*	×	×	×	*	х.	×	×	×		*
	ABA	×	×	×	*	×	*	×	*	×	×	×		×
	MAN.	×	×	*	×	×	×	×	×	*	×	×		×
	F68	×	×	×	×	×	×	×	×	×	*	×		×
	ENE	×	×	×	×	×	×	×	×	*	×	×		*
18	la de		algorithis pro-state and the little for a second	1		L	ujoga Ode	Sales Sa Sales Sa Sa Sa Sa Sa Sa Sa Sa Sa Sa Sa Sa Sa		1	1	L	1	-
100	RESPONSABLE						Dracter de Verffnanson de Bentdad y Apoyo	Social, conjustamente con el Jefe do Natargido						
	<b>K</b>						Drader de Men	So et Je						
Direction de Vernicación de tremudad y Apoyo Social	g		THE RESERVE OF THE PARTY OF THE		A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	dover-disklosterijos	\$ # \$ #			ar sarrageth of areas are seen as a second of the second o	. 2000	agit agil i siyagar i markan tigar i i		
	RESULTADO	A. (M1) - dec					Numero de Casos resueltos Número de	Casos risueltos programados,						-
					and the second s		AND DESCRIPTION OF PROPERTY OF				aga dhigashar na h-	198.5810 TO \$1.865,6385 - \$80.		
5	ş						suettos o	anos anos						
THE ACT	RESULTADO						5,000 cases resuellos de personas returnies, con	problema an el registro de civiadanos						
20		8	2222	1 2 2 2 8	1	18 %	8 × 8 8 × 8 8 × 8 8 × 8		88.	32255	[# <u>8</u>	W 5 4	-	
01224	MLES	tos cas	solución a framtes de junidicción voluntaria apusiciones Cambio de y finalizados en el año	nestantistes de notarios. Diestan sus senuciris en la ristauciri, cuyo naizados per los notarlos	dos por isi como sitro Civil Nación ir sin le	sopertuo		uradas os mayo eron céd de tec partida	expedientes de para realizar ones de partidas	al apoyo con notarios de la de Ventración de demitirad coal, a los registros civiles is, en la atención y resolución le de calos de jurisdición	y envo de Expedientes à y envo de Expedientes à l'action e inscripcion Call Carteil.	y envo de Expedientes a la General de la Nacion a la lipara opinion (expedientes de		al archivo
3	DADES PRINCIPALES	ducion s	lución a rdección elección elección elección	expedientes de prestan sus en la rustituto asicados per lo	spedentes finalizados por to al que lo incio, así nom con previo de Hegistro Civ turia General de la Nación miposible subsanar sin la	Sesoria nas entx	Centro Temporal  , dando informacion usuario, sobre fos probler en su inscripción registral	a usuan a obtuve mección de	exped e. par	och note acron de se cegal se cegal	de Exp penión e	46 - 64 - 15		nudad de
	ADE.	orto y so Fraikzas	file y sol de jun es. Riepe lados y 1	n de expe no prest ns en tr en fenalezad	pedente o al que l con preva rria Gene mposable	s proble	Centro dando usuano, so en su nsort	cesos para nunc por ocumo por ocumo por ocumo	voluntaria. s y repositio	Verifica	y envio	Genera Genera pare opi		to y confi
	ACTIVI	Dar segumiento y solución a los casos pendentes de finalicar.	Dar seguinento y solicibri a transtes de expedientes de junisticción voluntaria (Redificaciones Repuesiones Cambio de Nombres, mistados y tha (zados en el año.	ya ya ya ya ya ya	Arctivo de expedentes finalizados por notacio definto al que finalizados así cumo sexodentes con premo de Hugatro Oliv y de Procuraturia General de la Nación que resulter mposible subsistivar sin la	Dar información y assistin al usuano respecto a los problemas encontrados en	Apoyo en Gentificacen assesorin al encuntrados	Extensión de declanciones junitas or los aguentes casos a osuarios mayores de 20 años que nutra obtueron dedua de recintas; por porteción de techa necimiento para diguación de partida de necimiento para diguación de partida de	Inscriterio Initial Italia de expedientes o jurisdición voluntaria, para tealiza recitificaciones y reposiciones de partidas	Cocidente al apoyo con reclatios de la Discocen de Ventración de Remitidas Apoyo Social, a los registres civides municipalies, en la anención y resolución de tramite de colos de jurisdición de tramite de colos de jurisdición.	Vocatriations (contractors) Hersexcion y environmentes & Registro Chif paus openion a insortixibit ree Bandaro Chif Contract	Recopción y envio de Expedientes a Procuraduris General de la Nacion a la reda central para oprirón (expedientos de seda central).		Mantenimiento y continudad del archivo de los expedientes administrativos
1	2018 V. Pale -	P. C.	O S E Z	Reason profesive reame	A C S S S	19 8	2	and the second second second	1 1 2	304	12	d d B		7 -9
	OBERATIVOS						esolver los caudos las personos caudos caudo	pueden obener au inscripcion en el registro central.						
-	3 3						Resolver las p	nscre reger				- "1		
	3				The second secon		oyo y para s casos ones	2 2 3 2			<b>C</b> Constant Spring			
(d) (d)	PROGRAMA						Brindar apoyo y asescria pare solixismer los casos de las persones	algere razbe, no puedan uttebe su inscripción en el registre utel						
704					tubias taki jurakanage at lal endrest organisa		Branchis and an extra contract of	1.50	era de la companionale de la compa	PTO THE STATE OF T		grandenie et i granden	+	+
	CICOS						audodenic o seguro.	Megral y ble.						
	OBJETNOS ESTRAJÉCICOS						Promeer a los caudadienos de un registro seguro.	confetie, magral y accestile.						
192	100			- Marie V			Pos	8			orano di calantina na cita		-	-
100	EJES ESTRATEGICOS						no del	entral						
	ESTRA						Fortaincimiento del	Registro Central					-	
15	F. F. S						ů.	u."						





## REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS Plan Operativo Anual 2015 Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

	. Dic	×	*	×	×	*	×	×	×	×
16	3	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	oct	×	×	×	×	×	×	×	×	×
•	e E	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	AGO	×	×	×	×	×	×	×	×	×
SLOW THE		×	×	×	×	×	×	×	×	×
CRONOSRABA 2015	JUN SUL	×	×	×	×	×	×	×	×	×
CRO	MAY	×	×	*	×	×	×	×	×	×
A STATE	A88	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	MAR	×	×	×	×	×	*	×	×	×
	9	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	ENE	×	×	×	×	×	×	×	×	×
100	1			1	§ S		L	1	l	L
					Јабишта де Vелбижере					
					Jefatica					
					change change os.					
NDICADOR DE	RESULTADO.				deteciados / Namero de casos detectados programados.					
	3.30			1	2 3					
94.0						Martin, tarket schiller as a consumer				
		and the second s	encouples communities with the couple course or an	and the state of t						
				an e de anticipa de la constitución de la constituc						
		ones a de sa a por porter	. 58.5	Kon y Ricar ento.	1 000 Casos resueltos.		10s arm.	40 0		
	A SOLUTION	is de pational or siedman del me mater pur of Documento	dientes des des considerants des soire la les demegae	Pe supresión y  il al utilizar  il al utilizar  in nacini ento.  intenza i OPI.	re las 1 000 Casos resuetos.	agricen ia Agricen ia sorrei de	statos a los Municipatins, assos que se nito	ecamento de		
		is the reason on pystomas at particon released and Exchange in status da Exchange in 1246 pur entition on 1246 pur entition on 1246 pur entitionen. Electrons	les repredientes (chitaches de de transferien andre les active la mando y se les demega	r Casos de supremión y clarin chia el usigar partida de nacimiento el partida de nacimiento el porto actividad el porto activid	re las 1 000 Casos resuetos.	interior a Processos Mesono a servicios a servicios que ageltera la tento Parsocial de	de alendazios a los los Chiles Municipades. La los casos que se separalemento	is de acercaments de	e mos.	en el mes
		I resolve the crosses do partomat.  Specimic Benderic de restatus de colo persona.  Specimic de se entation en l'Accumente de tentification. Eleccimies de tentification.	on constitution of the con	y fresher cashs de supreition y 1 de reutair ché, al unitair 1 de reutair ché, al unitairement pertunes para calleure al DP.	re las 1 000 Casos resuetos.	onn is Describe de Procesos soret modificación a mento Priema, que agricen la la Documento Personel de Sen	el envir de alexandro, a los I Repetros Colves Municipales, solución a los casos que se en este Dispullamento.	rifegrales de acercamento de	Miles en ei mes	alizados en el mes.
		stocknown or standard as cases of personal concern or standard and a particular data from a Superior Electronic en estalas de energiction per siliconnent caste por la ciud no le se estation of Counterior la ciud no le se estation of Counterior Festiva de Mentandard Electronic (21).	Concose y resource los repedientes locurrente l'estadade de la concentration de locurrente l'estadade de manifectura de locurrente l'estadade de manifectura de l'observate de l'estadade de les source la l'observate de l'estadade y se les demegra el Docurrente Presente de l'estafficación de Docurrente Presente de l'estafficación.	Contract y tepsives casos de supresión y acceptante del marcon confidencio del marcon ordebacches de partida de nacimento que no la perturnera para soficiar el DPI.		Continue on this Precision on Processos care proporer modificación a care proporer modificación a carecidinario Primos, que agricen la centificación del Dacumento Personal de dentificación.	Solicipar at service de internation a los parties Registros Chies Municipalina, parti der solicipar a fins costo que se concover en este Departimento.	Jonnadas ritegrales de acercamento de serviciós.	Casos includos en 91 mos.	Casos Frielizados en el mes
		Commonly y readown that classics of payonas, once appared and and once and another instantial day from all Superior Electronic Electronic Electronic Carte por la value for the electronic Carte por la value for the electronic Electr	Controls y resolver los repredentes l'elevandes con religiables de l'occurrent d'elevand de deminique en DP-i, et les caudes assista plans sobre la deridida del interesad y se les demique el Discurrento Personal de Mentificación	And a character and the second	Coordinat con el Registro Coli de las 1000 Casos resuetros. Construenta à localización de los construentes en cuedan receir el cuedosnos quenes se en deler receir el trame de Verficación de borrestro.	Countina on la Describe de Proceinos para proporer modificación a procedimento hieraria, que agricen la principal de la para del porturento Personel de dentiticación	Silvetar el entro de mesastro a los deservers Repartos CAles Municipalina, para dar solatoria a los casos que se connocen en este Dispullamento.	Jornadas ntegrales de acecamente de servicos	Casos inclados en el mes.	Caxos Frializados en el mes
		Concernor y resistant has cased on by sparonal, concernor y resistant has cased on by sparonal, once apparent enter a particular dari l'orbani Supremo Electronial en estatas da supremocration por informancia mazza por a supremocration por informancia mazza por a sub-in-in-in-in-in-in-in-in-in-in-in-in-in-	Concose y resolver los expedientes references con resolvendos con references de la confedience de la Concurrente Purimenta des deministración.  Del ver es coulade está carla sobre la obseridad del interesación y la calendad del interesación y la calendad del porcurrente presenta de Mantificación del Occumente Presenta de Mantificación.	And a character and the second	Coordinat con el Registro Coli de las 1000 Casos resuetros. Construenta à localización de los construentes en cuedan receir el cuedosnos quenes se en deler receir el trame de Verficación de borrestro.	Coordinations to Describe a Procedora care propose modificación a procedorante brimas que agiton la tembración del Describerto Personal de demisión del Describerto Personal de demisión del Describerto Personal de	Solicion el entro de areasono a los diferentes Regeltos Colles Municipalis, pera der salación el Sol Costa que se conocer en este Depullamento.	Jemaka: ritegrales de acercamento de serviciós	Casos incisados en el mos.	Casos Fraizados en el més.
		Concern y manifest has deade on personal concern y manifest has deade on personal concern y manifest has a particular dead of "Charles" Supremo Electron electron de substanta de auroperación por la facilizacionem on Esta por la sola no le se entido o Il Cocamento Personal de alembración. Electrons (2015).	Compose y reasones los repardentes Fritzensensos cas estándados de Obcumente Purenda de santificación. Operados en estándados de sobre la Composición de contrator estada del se sobre la dendidad del cateros estada culta esta demingale el Documento Personal de Mentificación.	Verificate a denticad	habrakes que por Coostnat con el Regetto Civil de las 1000 Casos resuetros. alguna nación no han personas a la celatraban de los podro obtanes su cue dele recer el podro obtanes su cuedar recer el Civil cuedar su en dele recer el Civil cuedar su cuedar recer el Civil cuedar su cuedar recer el Civil cuedar su cuedar su cueda cueda cue de cuedar su cueda cued		Sulectur all entro de atropatoro a los disentes Registros Colvies Municipalino, para del sularion a los capos que se conocea en este Departiemento.	Jonnakas ritegrales de acercamento de sendocis	Casos inclados en el mos.	Casos Fraizados en el més
		Council y manages and council produced and council produced and council produced and council supervisors and all produced and council supervisors and council supervisors and council produced and cou	Compose y resolver los expanientes relativamentos de sistandas de Obcumente Derivanda de saminicación : (Dies et es cuales enexal actual sobre la derididad de interesado y se las demenças el Descrimento Personal de Mentificación el Descrimento de la constanta de la constanta el descrimento de la constanta de la constanta de la constanta de la constanta de la constanta el descrimento de la constanta de la constanta de la constanta el descrimento de la constanta de la constanta de la constanta de la constanta el descrimento de la constanta d	Verificate a denticad	habrakes que por Coostnat con el Regetto Civil de las 1000 Casos resuetros. alguna nación no han personas a la celatraban de los podro obtanes su cue dele recer el podro obtanes su cuedar recer el Civil cuedar su en dele recer el Civil cuedar su cuedar recer el Civil cuedar su cuedar recer el Civil cuedar su cuedar su cueda cueda cue de cuedar su cueda cued		Solictor of environ de steudardes a line determines Regions Chères Moniquene, para der Solicion en les coors que se concoren en este Disputamento	Jamadas ritegrates de acercamento de servicos	Casos indisdos en el mes.	Caxos Finalizados en el mes
		Control of statistics that cases de partonate.  Coupai Sparence en el parton otransce del l'incuration de l'action de l'action de l'action de l'action de l'action de l'action de la lactif por le la lactif por lactif port la tif port la lactif port la lactif port lactif port lactif lactif port lactif l	Compose y resolver los expandantes references de solución de la Diocumento Personal de deminicación - Diocumento Personal de deminicación - OPI - de ce co calada de solución de deminicación - de confedera del reservado y se los deminicación de Diocumento Personal de Abentificación de Diocumento Personal de Abentificación	Bendar apoyo y Assestra pere Soluzionar les casos As la contidud	de inspirations.  Advances que por appendix con el Registro Chef de las accessors resuettos.  Advances que por alguna facto no han pleasenta, a locationarion de los appendix accessors resuettos, appendix accessors accessors accessors accessors accessors resuettos.  Control Chef de las accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos resue	registro conii Connificant con la Orenzolen ne Processos Cara proporet modificación a procedorenen priemos que agricen la procedorenen priemos que agricen la procedorenen priemos para agricen la procedorenen priemos presentes	Silvetar el eron de atestatos a los descretes Responsos Chéres Moniquene, para der solution en los conso que se conocier ser este Departamento.	Jennadas ntegrades de acercamento de servicios	Casos inclados en el mos	Casos Prailizados en el més
Paradoses, OBJETIVOS	OPERATINGS CONTROL OF THE PROPERTY OF THE PROP	Control of section that causes de personal control of section that causes de personal control of section that causes de l'actual supervection per selezional en establis de supervection per selezional de supervection per se entation ou l'Actual on le suitant pour le suit	Compose y resolver los expedientes relativadas de la compose y resolver los destandas de la compose	Bendar apoyo y Assestra pere Soluzionar les casos As la contidud	de inspirations.  Advances que por appendix con el Registro Chef de las accessors resuettos.  Advances que por alguna facto no han pleasenta, a locationarion de los appendix accessors resuettos, appendix accessors accessors accessors accessors accessors resuettos.  Control Chef de las accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos resue		Solicitate al service de menastrice, a lora diferente Responsante. Cultura der solicitate en les consciones consciones en este Departemento.	Jamaskas, ritegrales de acercamento de- sendos	Casos includos en el mos	Casos Frailizados en el mes.
Paradoses, OBJETIVOS	OPERATINGS CONTROL OF THE PROPERTY OF THE PROP	Common y reasonance is a special payment.  Supervision on the payment of paym	Controse y resolver kas expendentes references con resolvers con confedences de Documento Personal de dentificación - Documento Personal de dentificación - Documento Personal de dentificación - de de Documento Personal de la celempta	Bendar apoyo y Assestra pere Soluzionar les casos As la contidud	de inspirations.  Advances que por appendix con el Registro Chef de las accessors resuettos.  Advances que por alguna facto no han pleasenta, a locationarion de los appendix accessors resuettos, appendix accessors accessors accessors accessors accessors resuettos.  Control Chef de las accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos resue		Sincera et entra de messasso a los deterretes Repatrica Colles Municipalina. Jenna der solution et also costo que se comocer en este Deparlemento.	Johnston megnales de acercamento de sendos:	Casos incissios en el mos	Caros Frailizados en el mes
OBJETNOS DEPOSE OBJETIVOS	ESTRATECTOS OPERATINGS CHINALES EXIMENTES	Counter y member are a case or personal.  Counted Superiors and a guidence of the counter of the	Compose y resolves los repardentes references conferences conferen	Verificate a denticad	de inspirations.  Advances que por appendix con el Registro Chef de las accessors resuettos.  Advances que por alguna facto no han pleasenta, a locationarion de los appendix accessors resuettos, appendix accessors accessors accessors accessors accessors resuettos.  Control Chef de las accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos resue		Silector et error de arestacion a los diferentes Registros Colèmbres. Propries de arestacion en los casos que se conocion en este Departemente.	Jamadas riegitates de acercamento de sendoca	Casos included on a mos.	Caron Frailizades en elmés
OBJETNOS DEPOSE OBJETIVOS	ESTRATECTOS OPERATINGS CHINALES EXIMENTES	Contract i restriction in create personal.  Council contraction on all particular personal contracts of a council coun	Compose y resolver los reparalientes relativadas de la Compose y resolver los espandientes el Commissión Portamento Portamento de terministración (DPP) en es cualdas servisas derás sobre al cheritodos del referensación y se las cleministra el Documento Personal de Mantificación el Documento Personal de Mantificación	Bendar apoyo y Assestra pere Soluzionar les casos As la contidud	de las presentes seguino seguino contratos que por coordinata contratos que por confidente de las confidentes que por confidente de la confidente del confidente de la confidente de la confidente del confidente de la confidente del confidente de la confidente del confidente de la confidente del confidente de la confidente de la confidente de la confidente de la confidente del con		Silvetar el envir de alexadors a los diserentes Responsos. O los diserentes, pens der silvetaron en los conocieros en este Departemento:	Jennadau, misgrales de acercamento de sendició.	Casos inclados en el mos.	Caros Fraizados en el més
Paradoses, OBJETIVOS	ESTRATECTOS OPERATINGS CHINALES EXIMENTES	Control of Technology (Control of Technology) (Control of Technology (Control of Technology)	Compose y resolver los expedientes relativados de la Compose y resolver los destinados de Compose d	Bendar apoyo y Assestra pere Soluzionar les casos As la contidud	de inspirations.  Advances que por appendix con el Registro Chef de las accessors resuettos.  Advances que por alguna facto no han pleasenta, a locationarion de los appendix accessors resuettos, appendix accessors accessors accessors accessors accessors resuettos.  Control Chef de las accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos, accessors resuettos resue		Solicitate al service de menastrice, a lora diferentes Responsantes Chiese Municipaline, paris der solicitates de la conscione a lora coston que se connecem en este Departamento.	Jonahan ringplates de acercamento de servicos	Casos entistos en el mos	Caxos Prailizades en elmes.





REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS Plan Operativo Anual 2015 Principo de Mandrado y Anoro Social

PROCREMAN OPERATIONS  Relevant of regularising de procession del regionismo de la regularismo de la regularia de la regularismo de la regu	* * *		4 多 5		Direction	de Vermacación de in	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social	ocial	1907	108	*	9	RONOGR	CRONDGRAMA 2015	127	6	100°C	
Mercura is electronical for cardial or long processor of condition of long processor of condition of long processor of cardial or ca	ES ESTRATÉGICO	11. 4	PROGRAMA		ACTIVIDADES PRINCI	RESULTADO	RESULTADO	RESPONBABLE	3	188 X	MAR ABR	-	3	Joe.	00	SEP	F S	NOV DIC
Mejoral is alterative of contact and conta					Revision y analises de las planadamientos equelles de la DVAS	14 informace(2 rownstates, 2 Semestrates)	Namero de Informes entregados: Número de artormes programados	Director de Verficación de identidad y Apoyo Social conjuntamente con el Jete de notamado y Jetalura de Verificación de indentidad	*	×	× ×	×	×	×	×	×		×
Mejorar la alemban al Coulomban de Considerer Norman y antimatemban de Coulomban de					Eliboración del regiónnesto de la Decizione de Verdicada la tientativa y apoyo social con baser en la Decetto 30, 27005, del Congreso de la Republica. Ley del Registro Nacional de las Personas.			Asesoris Legal en coordnactor cen todas las Directores y Unitades del RENAP	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
Potencial (as searbation search per programme (as searbation search per programme)  American (as search per	ngenieria institucional	-		Fortsleder Nemerie administrativamente la Dirección de Ventración de Mandal	Revision de cargas de radicadores cuantativos para la radicadores cuantativos para la radicadores de la supervision stiema baves de la supervision stiema	60 Supervisionus	Número de Supervisiones realizadas/Número de supervisiones	Jefatura de nofariado y Jefatura de Verificación de idenidad	×		× ×	*	×	×	× -	×	×	×
Melyora is demand of the state		potencer los resultados nortucionales.		Social	Remain de base de datos do los notarios, por efermedio de los Supervisixes		6		*	×	×	*	*	×	×	×	×	×
Mejorar la selentation al registrato de estate que no estate que estate de e			Brindar apoyo y asescria para solucioniur los casos		Gestión y control de la base de notanos (histomes quincimales mensuales, elaboración de graficas, nitomes a petura dirección interna dirección associbal				×		× ×	×	*	×	×		\	×
Heurieme de considera de la Ferrate autorna que presente de considera en mis despetator en maior Negero de considera en mis despetator de la Marchiera de la M			de las personas naturales que por alguna razón no puedan úbiener su espisiro del regisiro del	The same about the same and	Euboración de Constituta sobre Diseño de Salam de Montenor y Entalación del Perr Nacional de Emploación del Subregatio Pobliscensi. Proyecto del ATN: 8-10511-00 (BID-001-2014)	eno 2 intimes realizados o cer (Diagnósico y Modino del Conceptual) No	riformes realizadou/nformos Programados		•	×	×							
Mejora la elemano al Direccione de Arrotar aserona que l'effectione de Perotar aserona que l'effectione de estanegate monaciones de aspectos de l'arrotatora d					Reuniente de coordinación son personal les Regatins central de las Personas para acciditor a información de los semetos que prista la Diescolón de Verificación de lderitidad y Apoyo Social.	24 reuniones de coerdinación.	Carridad de reuniones realizadas / Cantidad de reuniones progranadas.		×	×	× ×	×	×	×	×	×	×	<u> </u>
replanentación de estanto inventorio de estanto inventorio de estanto de estanto de estanto de estanto de estanto de estanto de junisficiolos de junisficiolos de junisficiolos de junisficiolos de junisficiolos de junisficiolos de la final de la f		Mejorar le eterration al contiertance a traves de La		Brinder associts que	Capactación a Dirección de Nuciones de relacionados a la	12 Capacitaciones programadas	Nicmero de capactociones realizadas Numero de capacostasiones successores succ	Director de Verficiación de klentitas y Acoyo	×	×	*	×	×	×	×	×	×	×
	denkino de Calidas	mplementacen de estrateglas innovatores de servicio.		el usuario necesse en aspectos de jursdicción voluntaria yío de verificación	Bridar organizations a liss sessions noticises on reliction a los accerdos, circulaires y offics documentos references respecto a una correcta aplicación, pera ma migli alternicio un las dictions dictinas una migli alternicio un las dictinas dictinas			Social, conjutamente con las Jefatura de notatiante y Jefatura de Verificación de Identidad.	×	×	*	*	×	×		*	×	×
										-	-	1	+		1	+	-	-
Acercamento a la custacamis pero reducir Seguimente et carejas demiso de gestión, para obtener resultados recebblas sera estatéricos con liss estandantes de caladad seguimente					Acercamento a la cudadante para reducir terriso de getábio, para obtener resultados con lins estanderes de celidad	Seguimiento a que pa recibidas para estaclecer si procede resolución a las mismas.	Cantidad de solicitades de quajas rechistas.		×		× `	×	×	×	×	/.	×	×

9709 - Lida Sara Marina Scrimunam Gramajo DIRECCION DE VERFICACION DE IDENTIDAD Y APÓNO SOCIAL DISECTORO Pidnas Centrales RENAF Guatemala, Guatemala

# Dirección de Procesos





### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE PROCESOS

NACY I	PA-500			_	<del></del>				<b></b>	_		-			r	т
	*	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	+	×	×	×	×
	5	×	× ×	×	× ×	× ×	×	× ×	×	×	×	+	×	× ×	×	×
	8	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	+	×	×	×	×
13	8	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	+-	×	×	×	×
CRONOGRAMA 2015	ı	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	+	×	×	×	×
GRA	1	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	t	×	×	×	×
ROMC	i	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	T	×	×	×	×
9	1	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	1	×	×	×	×
	3	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	1	×	×	×	×
	1	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	1	×	×	×	×
	Į	×	×	×	×	×	×		×	×	×	1	×	×	×	×
BESDOMSARI ES		Dirección de Procesos.	Dirección de Informática y Estadística		Dirección de Procesos. Relaciones Públicas. Dirección de Informática y Estadística		Direccion de Procesos. Direcciones RENAP	Dirección de Procesos. Dirección de Capacitación	Dirección de Procesos.	Hegistro Civil			Direction de Processe			Número de solicítudes Dirección de Procesos.  procesadas / Número Dirección de Informática y de solicítudes Estadística
NDICADOR DE	RESULTADO	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios programados en	atención especial para las Elecciones Electorales del año 2015		Número de usuarios atendidos / Número de usuarios programados	Informe planoradus	programados	Cursos realizados/cursos programados	Número de digitalizaciones realizadas / Número	de digitalizacones programadas	Número de indexaciones realizadas / Número	programadas				Número de solicitudes Dirección de Procesos procesadas / Número Dirección de Informatic de solicitudes Estadística programadas
RESULTADO	and and a second	180,000 usuarios atendidos			62.000 usuarios atendidos	12 Informes	impresos y entregados	04 capacitaciones de fortalecimiento al personal	8,000,000 digitalizaciones		6,000,000 indexaciones					1,300,000 solicitudes procesadas
ACTIVIDADES PRINCIPALES		Hereepoch de lamadas realizadas al PBX 1516, por medio de las direnteras opciones de comunicación para oventación del ciudadano, respoión de quejas y sugerencias, para apoyo a Elecciones Electorales 2015.	Implementación de horarios especiales en atención al usuario, Letito via telefónica como en redes sociales en apoyo al Centro Tempotal de identificación -CTI-	Seguimiento de casos especiales recibidos de DPI, en apoyo al Año Electoral 2015.	Brindar información a los usuarios por medio de las Redes Sociales. Correo y Chat Institucional, para que todos los ciudadanos lengan acceso a la información y de esa forma brindar un especial apoyo en las Ejecciones Electorales 2015.	Elaboración de Estadisticas. Planificación Operativa Anual. Presupuesto Anual y Muttanual y otros informes que sean requeridos.	Elaboración de informe de Facturación DPI's Cotejo de documentos reportados por el proveedor y la Jefatura de Control de Calidad y Distribución de la Dirección de Procesos.	Capacitación en temas como BPM. Aseguramiento de la Calidad. Servicio al cliente interno y externo. trabajo en equipo. mejora continua, 5 s.	Trastado de los ilbros registrales de las oficinas municipales a las oficinas centrales de RENAP, para digitalización.	Digitalización de los libros de eventos registrales	Codificación, optimización y clasificación e indexación de las imágenes de los libros digitalizados. Control de Calidad del proceso.	Almacenamiento de libros físicos en el Archivo	Registral.	Soporte a oficinas del HENAP en refacion al libro virtual (instalación, creación de usuarios y capacitación).	Programación y mantenimiento de los servicios del libro virtual (aplicación, base de datos, servidor de archivos).	Procesar solicitudes en el sistema de Back Office. (Digitar, asociar y liberar estatus de DPI).
OBJETTIVOS	OPERATINOS				Optimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor servicio al usuario						Resguardar en	las operaciones	relacionadas con	registrales de los guatemaltecos		
PROGRAMA							Administrar el proceso de emisión del Documento Personal de	Identificación DPt.								
OBJETIVOS	CO INC. COLOR						Mejorar la atención al ciudadario a fravés de la implementación de estrategias	innovadoras de servicio								
EJES Ferro a régione							Servicio de Calidad									



-17643- LIC, Guillermo Brincker
DIRECCIÓN DE PROCESOS
Director de Procesos
Oficinas Centrales RENAP Guatemata, Guatemata

2/3



#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE PROCESOS

													7	
		×	×	×	×		×	×	×	×	×		×	×
	i	×	×	×	×		×	×	×	×	×		×	×
	8	×	×	×	×		×	×	×	×	×		×.	×
100	8	×	×	×	×		×	×	×	×	×		×	×
20.5	1	×	×	×	×		×	×	×	×	×	L	×	×
1	1	×	×	×	×		×	×	×	×	×	,	×	×
CRONOGRAMA 2018	1	×	×	×	×		×	×	×	×	×	,	×	×
85	ā	×	×	×	×		×	×	×	×	×	,	×	×
	1	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	>	×	×
	3	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	>	×	×
	9	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	,	×	×
45	8	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	<u></u>	×	×
BESDONSABLES					Dirección de Procesos en	coordinacion con la Dirección de Registro Central				Dirección de Procesos				
NOICADOR DE	RESULTADO	Número de DPI emitidos /Número de DPI emitidos programados	Número de DPI	emitidos Número de DPI emitidos		Seguimiento a la gestión	Enmiendas rsueltas / solicitudes programdas	Número de DPI solicitados /Número de DPI programados		Número de DPI	emitidos y distribuidos con mejores estándares de calidad / Número de DPI	apoyo a Elecciones	Electorales del año 2015.	solicitudes enviadas a impresion / solicitudes programadas
RESULTADO		750.000 DPI emitidos	de 25,000 DPI emitidos que			Seguimiento a la gestión	17,500 enmiendas resueltas	500,000 DPI solicitados	775,000 DPI revisados					275.000 solicitudes revisadas
ACTIVIDADES PRINCIPALES		Emisión de Documento Personal de Identificación - DP: para cuctadanos gualemattecos a nivel nacional (inuevos ciudadanos. DPI por vencimento de ecclua de vecindad. reposiciones por robo, deterioro, perdida etc.).	Emisión de Documento Personal de Identificación -DPI- para guatemattecos que residen en el extranjero.		Apoyo en la entrega de DPI y otros servicios a ciudadanos que viven en el extranjero.	Dara acompartamento al diagnostrico de los procesos de digitación, digitalización e indexación de los libros registrales y propuesta de melodología adecuada para la mejora continua. (Número del Proyecto ATNIII- 13911-501)	Se realizan a diario enmiendas y correcciones, que se resuelven según los diferentes criterios registrales y Acuerdos de Directorio que se han resuelto en la Institución.	Solicitudes del Documento Personal de Identificación DPI- para menores de edad a nivel nacional.	Revisión de los DPI recibidos del proveedor.	Estudio de tiempos y movimientos y elaboración de flujogramas, procedimientos y manuales.	Implementación de sistema de notificación a usuario, en respuesta inmediata para apoyo a las Elecciones Electorales 2015	Estudio para la implementación de la Norma		Administrar de manera productiva el flujo de solicitudes de DPI en la verficación manual, para la reducción de tiempos en la emisión del DPI en apoyo a Elecciones Electorales 2015.
OBJETIVOS	OPERATINOS			Asegurar el	de las operaciones relacionadas con la	para que sean consistentes y respaldadas.					Fortalecer los procesos de	analisis, verificación	emisión, control de calidad y distribución de DPI,	
PROGRAMA							Administrar el proceso de emisión del Documento	Personal de Identificación. DPI.						
OBJETIVOS	COLUMBIA DE LA COLUMB				Proveer a los ciudadanos de un	registro seguro, conflable, integral y accesible.					Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales de emisión	de tos DPI, de atención y servicio al	ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales	
EJES ESTRATÉGICOS					Fortalecimiento del	Sistema Registral						Reingenieria	INSURACIONAL	



1/3



#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2015 DIRECCIÓN DE PROCESOS

	H	×	×
	ğ	×	×
		× × × × × × × ×	×
	1	×	×
2015	1	×	×
AMA	ŧ	×	×
CRONOGRAMA 2015	1	×	× × × × ×
85	i	×	
	150 de de 11 de 15	×	×
	1	×	×
	1	×	×
205	1	×	×
SE BYSNOGSE			Dirección de Procesos
MUNCADOR DE	RESULTADO	Número de partidas digitadas / Número de partidas programadas	Número de informes realizados / Número de informes programados
RESULTADO		100.000 partidas de nacimiento digitadas	650 informes circunstanciados emitidos
ACTIVIDADES PRINCIPALES		Ingreso de información de partidas de 100.000 partidas de Número de partidas macimiento al Sistema del Registro Civil nacimiento digitadas Número de (SIREC) de imagenes digitalizadas y Rabendo uso de las boletas provenentes del Instituto Nacional de Estadistica -INE.	Emision de informes circunstanciados y cotejo 650 informes de huelias, solicitados por instituciones como circunstanciados INACIF. Ministerio Publico, Procuraduria de emitidos Derechos Humanos, Procuraduria General de la Nación. Organismo Judicial, entre otras.
OBJETIVOS	O-EKA IINOS		Atender los requerimientos de información biográfica y biométrica que las instituciones solicitan al RENAP.
PROGRAMA			Registro Central de Identidad interinstitucional.
OBJETIVOS			Eje Transversal de Generar una imagen de transversal de Central de transperencia y Gentrala Comunicación e confianza de RENAP interinstitucional ante la sociedad.
EJES			je Transversal de Transparencia Comunicación e nagen institucional



1 -17643- Lic, Guillermo Brincker
DIRECCIÓN DE PROCESOS
Director de Procesos
Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala