

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS - RENAP -
GUATEMALA, C.A.****ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 66-2015****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 de conformidad con lo establecido 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 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-.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad a lo estipulado en el Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto, artículo 17 Bis, la máxima

autoridad de cada entidad pública publicará en su sitio web de acceso libre, abierto y gratuito de datos el Plan Operativo Anual de la Institución y las actualizaciones oportunas en función de sus reprogramaciones, los indicadores de resultados y sus productos asociados.

POR TANTO:

Con base en lo considerado, normas legales citadas y en lo que para el efecto establecen los Artículos 1, 9, 15 literales b), c), m) y o), 46 y 48 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 8, 21, 30, 39 y 42 del Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto; 1, 3 y 4 del Acuerdo de Directorio número ciento veintidós guión dos mil catorce (122-2014), que aprueba el Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil quince del Registro Nacional de las Personas.

ACUERDA:

PRIMERO: Aprobar la segunda modificación del Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil quince del Registro Nacional de las Personas, el cual fue aprobado a través del Acuerdo de Directorio número ciento veintidós guión dos mil catorce (122-2014), de fecha veintinueve de diciembre de dos mil catorce.

SEGUNDO: Modificar la cantidad programada en las metas institucionales del RENAP de la manera siguiente:

- a) Aumentar de cinco millones quinientos mil (5,500,000) a siete millones doscientos mil (7,200,000) la cantidad de la meta "Certificaciones de Hechos y Actos Registrales emitidas", ejecutada por el Registro Central de las Personas, debido al registro de la demanda de este servicio por parte de los usuarios;
- b) Aumentar de setecientos setenta y cinco mil (775,000) a ochocientos cincuenta mil (850,000) la cantidad de la meta "Emisión del Documento Personal de Identificación - DPI-", ejecutada por la Dirección de Procesos;

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

CUARTO: Los Directores, Jefes y encargados de cada Dependencia 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.

QUINTO: Se instruye al Director Ejecutivo, para que por medio del Departamento de Planificación y Organización de la Dirección de Gestión y Control Interno, proceda a operar y aprobar los comprobantes de modificación física dentro del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- y envíe copia del presente Acuerdo junto con la segunda 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 Contraloría General de Cuentas, para su conocimiento e información.

SEXTO: Notifíquese el presente Acuerdo por medio de la Secretaría General de la Institución a todas las Direcciones y Unidades del RENAP, para los efectos correspondientes.

SÉPTIMO: El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Dado en la ciudad de Guatemala, el veinticinco de agosto de dos mil quince.

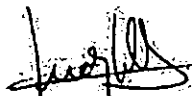

Licenciado Julio René Solórzano Barrios

Magistrado Vocal I del Tribunal Supremo Electoral
Presidente del Directorio



Licenciada Páola Alejandra Ovalle Cabrera
Quinta Viceministra de Gobernación y Miembro del Directorio
en representación y por delegación de la Ministra de Gobernación





Licenciado Rudy Leonel Gallardo Rosales
Secretario del Directorio



PLAN OPERATIVO ANUAL
POA 2015
"Segunda Modificación"

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

enero 2015

Índice

1	INTRODUCCIÓN	4
2	ANTECEDENTES	7
3	GESTIÓN POR RESULTADOS	9
3.1	Identificación de la contribución institucional al Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032	9
3.2	Análisis de mandatos y políticas	13
3.3	Análisis de actores	17
3.4	Análisis de la población y entorno nacional	20
4	INSTRUMENTO METODOLÓGICO Y MARCO PROBLEMÁTICO	23
4.1	Diagnóstico o análisis de la situación	24
4.2	Diseño - formulación de resultados	35
5	MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	39
5.1	Marco Legal del RENAP	39
5.2	Funciones del RENAP	39
5.3	Estructura orgánica	40
5.4	Políticas Institucionales	41
5.5	Desafíos Institucionales	42
5.6	Valores, Misión y Visión	48
5.7	Ejes Estratégicos y Objetivos Estratégicos	50
5.8	Análisis fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	55
5.9	Prioridades del RENAP	61
5.10	Objetivos estratégicos y operativos	62
6	PROGRAMACIÓN ANUAL DE PRODUCTOS, SUBPRODUCTOS/ACTIVIDADES Y METAS	69
6.1	Plan Operativo Anual (POA)	69
6.2	Identificación de Bienes y Servicios	69
6.3	Programación Anual de Productos	71
6.4	Programación Anual de Subproductos	71
6.5	Metas programadas por la Institución	72
6.6	Actividades programadas por la Institución	72
6.7	Red Programática del RENAP para el año 2015	73

6.8	Vinculación de Productos y Subproductos con red de categorías programáticas	74
6.9	Red de Producción	75
6.10	Costeo de Bienes y Servicios Terminales y Presupuesto Anual	76
6.11	Estructura Presupuestaria, Productos y Metas	77
6.12	Proyección de Ingresos y Egresos, de Presupuesto Ejercicio Fiscal 2015	78
7	SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL	79
7.1	Sistema de Seguimiento basado en resultados	79
7.2	Selección de Indicadores:	79
7.3	Fichas de Indicadores:	80
8	ANEXOS	86
8.1	Planes Operativos de las Direcciones y Unidades del RENAP	86

1 INTRODUCCIÓN

La segunda 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 orientada por resultados.

La primera modificación al Plan Operativo Anual 2015 aprobada por del Acuerdo de Directorio número 11-2015, de fecha 17 de febrero de 2015, realizada de acuerdo con 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"; 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) 2012-2017 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.

Es por ello, 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, y Decreto No. 1-85 Ley 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.

Además, se hace necesario realizar una segunda modificación al Plan Operativo Anual 2015, de acuerdo con:

a) Las modificaciones en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas (RENAP) para el ejercicio fiscal 2015:

- El 23 de febrero de 2015, se emitió Acuerdo de Directorio número 13-2015, aprobando la Disminución Presupuestaria No. 1 al Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el Ejercicio Fiscal 2015, por la cantidad de Q.432,173.30, para regularizar los saldos de caja proyectados al 31 de diciembre de 2014; por lo que, el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el año 2015 ascendió a la cantidad de Q.347,132,476.46.
- Con Acuerdo de Directorio número 27-2015, de fecha 8 de abril de 2015, fue aprobada la ampliación presupuestaria número 1, con Fuente de Financiamiento 32 "Disminución de caja y bancos de ingresos propios", por un monto de Q.10,000,000.00; derivado del traslado de fondos por parte del Ministerio de Finanzas Públicas correspondiente a la cuota financiera devengada no percibida de diciembre del año 2014, por lo que el presupuesto vigente del RENAP, se incrementó a la cantidad de Q.357,132,476.46.
- El 27 de julio de 2015, se emitió Acuerdo de Directorio número. 62-2015, aprobando la Ampliación Presupuestaria No. 2, con Fuente de Financiamiento 61 "Donaciones externas", por un monto de Q1,690,400.00; derivado de recursos provenientes del Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable número ATN/II-13,911-GU, por lo que el presupuesto vigente del RENAP, se incrementó a la cantidad de Q.358,822,876.46.

b) El cambio de metas físicas del RENAP:

- El Registro Central de las Personas, en su matriz de Plan Operativo Anual 2015 segunda modificación enviada mediante Oficio DAPL-RC-OF-0861-2015, propone modificar la cantidad programada inicialmente de las metas físicas de certificaciones de hechos y actos registrales emitidas de (5,500,000) a un incremento de 1,700,000 para un total de (7,200,000). Con relación a las inscripciones de hechos y actos registrales realizadas, permanece la

programación inicial de (600,000) en virtud de la ejecución mensual acumulada. En relación a las inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas, permanece la programación de (55,000).

- La Dirección de Procesos en su matriz de Plan Operativo Anual 2015 enviada mediante Oficio DPR-1233-2015, propone modificar la cantidad programada de la meta física de 775,000 DPI emitidos a un incremento de 75,000 para un total de (850,000) DPI emitidos.

El Presupuesto del Ejercicio Fiscal 2015 de Q.393,007,252.46, 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.

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.

2 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 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.

Con relación a la segunda modificación al Plan Operativo Anual para el año 2015, ha sido elaborada según lo siguiente: a) Acuerdo de Directorio Número 13-2015, relacionado a la disminución del Presupuesto de Ingresos del RENAP en la cantidad de Q.432,173.30 para regularizar los saldos de caja proyectos al 31 de diciembre de 2014, por lo que, el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el año 2015 ascendió a la cantidad de Q.347,132,476.46.; b) Acuerdo de Directorio número 27-2015, ampliación

presupuestaria número 1, con Fuente de Financiamiento 32 "Disminución de caja y bancos de ingresos propios", por un monto de Q.10,000,000.00, derivado del traslado de fondos por parte del Ministerio de Finanzas Públicas correspondiente a la cuota financiera devengada no percibida de diciembre del año 2014, por lo que el presupuesto vigente del RENAP, se incrementó a la cantidad de Q.357,132,476.46; c) Acuerdo de Directorio No. 62-2015, aprobando la Ampliación Presupuestaria No. 2, con Fuente de Financiamiento 61 "Donaciones externas", por un monto de Q1,690,400.00; derivado de recursos provenientes del Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable número ATN/II-13,911-GU, por lo que el presupuesto vigente del RENAP, se incrementó a la cantidad de Q.358,822,876.46; y, c) modificación de metas físicas institucionales del Registro Central de las Personas. El Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2015 es de Q.393,007,252.46.

3 GESTIÓN POR RESULTADOS

3.1 Identificación de la contribución institucional al Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032

El Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032, perfila un horizonte de desarrollo durante 20 años, propone una visión común de país, considera la diversidad como fuente de riqueza para la construcción de relaciones de convivencia intercultural y una cultura de paz.

El conjunto de lineamientos que este Plan propone se direcciona a la transformación gradual hacia el desarrollo de toda la sociedad, es por ello que el RENAP se une al esfuerzo del Gobierno en sentar bases de transformación estructural que el desarrollo del país requiere para revertir las condiciones de vida de la población guatemalteca, especialmente de los indígenas, las mujeres y de quienes viven en el área rural, identificando el rol que le corresponde dentro de estos lineamientos en función de las prioridades nacionales de desarrollo definidas.

El k'atun propone una visión común de país, un sueño compartido, con confianza en un futuro diferente y mejor. Considera la diversidad como fuente de riqueza para la construcción de relaciones de convivencia intercultural y el afincamiento de una cultura de paz. Las personas y sus particularidades, devenidas de la condición, posición y situación sociocultural, económica y política a la que pertenecen, son el centro del Plan Nacional de Desarrollo: K'atun, Nuestra Guatemala 2032.

Los escenarios de aplicabilidad, los compromisos y responsabilidades específicas del RENAP, que contribuirán al ejercicio de los derechos de los ciudadanos, a mecanismos de participación ciudadana y a la construcción de propuestas e iniciativas de inversión para la consecución de objetivos nacionales, respetando la diversidad y potenciando la complementariedad e integración social, son los siguientes:

Tabla 1: Identificación de resultados del Plan Nacional de Desarrollo K'ATUN Nuestra Guatemala 2032

Eje	Prioridad	Plan Nacional de Desarrollo		Acciones prioritizadas	Entidad responsable de Acciones	Entidad en coordinación
		Meta	Resultado			
1: Guatemala Urbana y Rural	Desarrollo rural integral	1. En el año 2032 la población rural goza de los beneficios del desarrollo humano sostenible.	1.1 La población del área rural (mujeres, niñas y niños, personas de la tercera edad, jóvenes, población con discapacidad) se desarrolla con equidad y se reconocen sus derechos.	h) Fortalecimiento de la capacidad de gestión y participación de las mujeres del área rural; en particular, las mujeres de los pueblos maya, xuc y garífuna. i) Fortalecer las capacidades de la población rural organizada en aquello que permita el desarrollo de su autonomía y la participación en la toma de decisiones sobre los mercados y circuitos económicos a los que quieran acceder.	Mantener los servicios registrales de toda índole. - Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos. - Inscripciones de hechos registrales realizados. - Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	
		2. Para el año 2032, las áreas rurales generadoras de bienes y servicios son manejadas de manera sostenible.	2.1 La población del área rural se beneficia por los bienes y servicios ambientales que proveen, de manera sostenible, los recursos naturales.	k) Fortalecer la participación de la población indígena en los procesos de ordenamiento y planificación del territorio para el desarrollo y la preservación de los recursos naturales.	RENAP.	
		3. La Guatemala rural del año 2032 habrá mejorado su nivel de competitividad.	3.1 Los territorios rurales se encuentran conectados con las áreas de producción, mercado y centros poblados. 3.2 Los productores rurales han mejorado sus ingresos gracias a la infraestructura productiva y de servicios que los articulan con las cadenas productivas y de valor.	l) El Estado deberá generar aquellas condiciones de gobernabilidad en el área rural que son necesarias para la construcción del tejido social, la promoción de la capacidad emprendedora de la población y la participación política. c) Facilitar el acceso de la población rural a servicios financieros y de asistencia técnica, que permitan producir y competir en igualdad de condiciones con los actores internos y externos.	Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.	TSE
	Desarrollo Urbano Sostenible	1. En el año 2032 se ha jerarquizado el sistema de lugares poblados urbanos con base en funciones y conexiones.	1.1 El desarrollo urbano nacional y sus dinámicas sociales, económicas y naturales se orientan de acuerdo con las funciones y relaciones entre lugares poblados urbanos y áreas rurales y, con ello, se han reducido las disparidades, sentando las bases para un desarrollo territorial equilibrado.	j) Elaborar la recategorización censal del sistema de lugares poblados urbanos y rurales. m) Las instituciones vinculadas con la información geográfica, estadística y de desarrollo deberán realizar, en coordinación con las municipalidades, el análisis y definición de las especialidades de cada uno de los lugares poblados del país.	Participar en la recategorización censal.	RENAP
					Estadísticas vitales, características y tendencias en materia de nacimientos y ciudadanía, actualizadas y confiables.	RENAP

Eje	Prioridad	Plan Nacional de Desarrollo			Acciones prioritizadas	Entidad responsable de Acciones	Entidad en coordinación
		Meta	Resultado	Lineamiento°			
2: Bienestar para la gente	Promover la cultura como elemento fundamental para la revitalización del tejido social y la construcción de la identidad nacional.	1. En 2032, la cultura constituye una fuente de desarrollo individual y colectivo, reforzando valores y potencialidades de la diversidad para fortalecer el tejido social y el auge de la creatividad y la innovación.	1.1 Las pautas de la identidad nacional se edifican a partir de la valoración de las diversas culturas, del respeto y valoración positiva del otro; contribuyen al fortalecimiento del tejido social y a la construcción de la nación intercultural.	e) Por conducto de todos los sistemas institucionales, políticos y sociales, transmitir nociones generales para la construcción de la identidad nacional basada en valores y en la diversidad étnico-cultural.	Generar redes de cooperación y coordinación que vinculen proyectos que apoyen la identidad nacional.	RENAP	
			1.2 El país cuenta con instrumentos para la protección del patrimonio cultural nacional que posibilitan su valoración y utilización en el desarrollo de la identidad nacional.	e) Recuperar y valorar el patrimonio cultural tangible de la nación.	Resguardar y ejercer control sobre el Archivo registral, lo cual incluye su gestión, tratamiento y conservación.		
	Impulsar la transformación del modelo de atención en salud para reducir la morbi-mortalidad de la población en general.	1. Reducir la carga de las principales enfermedades infecciosas, parasitarias y las crónico-degenerativas, con base en los datos institucionalizados y homologados95 del sector salud.	1.1 La población guatemalteca goza de salud, las enfermedades infecciosas, parasitarias y las crónico-degenerativas han disminuido y son tratadas eficientemente.	e) Fortalecer el Registro Nacional de las Personas (RENAP), de manera que se facilite la obtención de información desagregada por sexo, territorio y edad para programar de mejor forma la prestación del servicio.	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. Coadyuvar a producir estadísticas que respondan a las demandas de la sociedad guatemalteca. Implementar procesos de actualización permanente para estandarizar la información estadística.	RENAP	MSPAS

Eje	Prioridad	Plan Nacional de Desarrollo			Acciones prioritizadas	Entidad responsable de Acciones	Entidad en coordinación
		Meta	Resultado	Lineamiento*			
5: Estado como garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo	Fortalecimiento de las capacidades del Estado para responder a los desafíos del desarrollo.	B. En 2032, el Estado de Guatemala cuenta con una contundente política exterior vinculada con los requerimientos e intereses nacionales, y con apego a los parámetros de cooperación con la comunidad internacional.	8.4 En 2020, la política exterior de Guatemala ha establecido una ruta de acción con respecto al tema migratorio.	a) Elaborar una política migratoria integral orientada hacia la protección de los derechos humanos de los connacionales residentes en cualquier país del mundo.	Fortalecer los procesos de registro y enlramiento para la identificación de los connacionales residentes en cualquier país del mundo	MINEX	RENAP
	Gobernabilidad democrática.	1. En 2032, la ciudadanía es titular de las decisiones del poder público.	1.1 En 2032, las y los guatemaltecos ejercen una ciudadanía activa en procesos participativos de toma de decisiones y de fiscalización y monitoreo de las acciones del Estado.	a) Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones en los diferentes niveles del territorio. b) Fomentar el conocimiento de los derechos y obligaciones ciudadanos y la cultura democrática para garantizar la participación.	Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.	RENAP	TSE
		2. En 2032, el sistema político guatemalteco amplia la representatividad, la inclusión y la transparencia.	2.1 En 2032 existe una amplia participación electoral y política.	a) Garantizar la identificación de todas y todos los guatemaltecos.	Garantizar la identificación de las personas, sin problemas legales y con certeza jurídica.	RENAP	

*Numeral descrito en el Plan Nacional de Desarrollo.

3.2 Análisis de mandatos y políticas

El derecho a la identidad se representa materialmente en el Documento Personal de Identificación, necesario para los y las guatemaltecos (as) mayores de edad en Guatemala, para actos civiles, electorales, legales o comerciales y, a la vez, garantiza la posibilidad de acceder a servicios básicos, derechos económicos y culturales, dado que es el único documento válido para la identificación ciudadana. En resumen, representa una reciprocidad entre el ciudadano y el Estado.

La identificación de las personas se da a través del registro civil, es así como cada persona es reconocida jurídicamente por el Estado y la sociedad. El no estar identificado mina prácticas democráticas y detiene el desarrollo de la población que se encuentra en subregistro, exponiendo a los y las guatemaltecos (as) a ser vulnerables por el hecho que no reconocerá sus derechos.

En la búsqueda de esa personalización de la identidad, en Guatemala, la Ley que instituyó a la Cédula de Vecindad para identificar a los y las guatemaltecos (as) y extranjeros (as) comprendidos entre los 18 y 60 años de edad, fue aprobada a través del Decreto número 1735 de la Asamblea Legislativa, en 1931. La primera cartilla, con número de orden A001 y Registro 0001, fue entregada el 31 de diciembre de ese año al entonces Presidente de Guatemala, Jorge Ubico, quien autorizó la Ley de Cédulas.

La Cédula de Vecindad cobró vigencia el 1 de enero de 1932, por lo que se convirtió en uno de los documentos más vulnerables en cuanto a su: durabilidad por estar fabricada con cartón y papel, capacidad limitada por contar con ocho páginas, susceptible a errores por contener datos ingresados a mano y no contaba con ninguna medida de seguridad.

Las responsabilidades y funciones del RENAP, se encuentran establecidas en instrumentos legales, los cuales se presentan en el análisis de mandatos y políticas vigentes:

Tabla 2: Análisis de mandatos

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
Declaración del Milenio, resolución aprobada por la Asamblea General 8a. sesión plenaria, 8 de septiembre de 2000	Responsabilidad colectiva de respetar y defender los principios de la dignidad humana, la igualdad y la equidad, en especial los más vulnerables y, en particular, los niños del mundo a los que pertenece el futuro.	Garantizar la identificación de todas y todos los guatemaltecos.	Garantizar la identificación de las personas naturales, sin problemas legales y con certeza jurídica.
Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución de 10 de diciembre de 1948.	Ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.		
Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Adoptada y abierta a la firma	Asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre.		

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
y ratificación o adhesión, por la Asamblea General en su resolución 34/180 de 18 de diciembre de 1979.			
Constitución Política de la República de Guatemala.	Normativa suprema del Estado que busca garantizar a los ciudadanos sus derechos y libertades.	Compromiso de modernización del sistema electoral, específicamente en el tema de documentación, adoptado en los Acuerdos de Paz sobre Reformas Constitucionales y Régimen Electoral.	Participación en prácticas democráticas y desarrollo de la población.
Código Civil, Decreto-Ley 106 artículo 4.	Da sustento al Registro Civil.	Inscribir hechos y actos relativos a la capacidad civil y al estado civil de las personas naturales, dentro de un ordenamiento jurídico específico.	Personas naturales identificadas a través del registro civil, personas reconocidas jurídicamente por el Estado y la sociedad.
Código Penal de Guatemala, Decreto 17-73, Título VIII, capítulo II "De la falsificación de los documentos".	Falsificación de documentos es considerada como un delito.	Privilegiar la calidad estratégica, la eficiencia y la transparencia.	Optimizar el uso y control de documentos emitidos, seguridad de la información, su disponibilidad y la protección contra falsificaciones.
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto No. 10-2004.	Implementar la normativa jurídica que debe crear una entidad autónoma, con personalidad jurídica, técnica e independiente, encargada de emitir y administrar el DPI.	Emitir y administrar el DPI.	DPI único documento válido para actos civiles, electorales, legales o comerciales. Garantiza la posibilidad de acceder a servicios básicos, derechos económicos y culturales. Representa reciprocidad entre el ciudadano y el Estado.
Acuerdo Sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas, México, D.F. 31 de marzo de 1995.	Reconocer la identidad de los pueblos Maya, Xinka y Garífuna, y adoptar una serie de medidas para desarraigar la opresión y la discriminación, que han padecido los pueblos indígenas y les ha negado el pleno ejercicio de sus derechos y participación política ("Acuerdo sobre Identidad", 1997).	Reconocer la identidad de los pueblos indígenas para la construcción de la unidad nacional basada en el respeto y ejercicio de los derechos políticos, culturales, económicos.	Apoyo a iniciativas en materia de educación intercultural, participación de los pueblos indígenas, fomento de las actividades productivas rurales y aquellas tendientes a eliminar conductas discriminatorias y de exclusión para promover y proteger los derechos humanos de los pueblos indígenas. DPI incluye el nombre del pueblo y la comunidad lingüística.
Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas	Respetar y promover los derechos intrínsecos de los pueblos indígenas, que derivan de sus estructuras políticas, económicas y sociales y de sus culturas, de sus tradiciones espirituales, de su historia y de su concepción de la vida.		
Política Pública para la Convivencia y Eliminación del Racismo y Discriminación Racial. Acuerdo Gubernativo número 143-2014.	Implementar acciones orientadas a la construcción del Estado plural a través de la identificación y eliminación de los mecanismos del racismo y la discriminación racial.		
Acuerdo sobre Reformas Constitucionales y Régimen Electoral. II. Régimen electoral. Comisión Reforma Electoral, Documentación, punto 6 y 7. Estocolmo, Suecia, 7 de diciembre de 1996.	Instituir un documento único de identidad con fotografía que sustituya a la actual cédula de vecindad y que, en el marco de la identificación para todos los actos de la vida civil, sirva también para los procesos electorales.	Implementación de la normativa jurídica que debe crear una entidad autónoma, con personalidad jurídica, técnica e independiente, encargada de emitir y administrar el DPI.	Creación del RENAP para 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 DPI.
Reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 10-2004 artículo 3.	Deberes y derechos de los ciudadanos inciso b: Inscribirse en el Registro de Ciudadanos y obtener el Documento de Identificación Personal que lo faculte para ejercitar los derechos y cumplir con sus deberes.		
Ley del RENAP, Decreto No. 90-2005.	Normativa jurídica que regula lo relativo a la documentación personal, para adaptarla a los avances tecnológicos de la ciencia y a la evolución de las costumbres; así como dar cumplimiento al compromiso de modernización del sistema electoral, específicamente al tema de documentación, adoptado en el Acuerdo de Paz sobre Reformas Constitucionales y Régimen Electoral.	Implementar y desarrollar estrategias, técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información, unificando los procedimientos de inscripción de las mismas.	Modelo de servicio puntual, certeza jurídica, confiabilidad y moderno.

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
Reformas al Decreto 90-2005 Ley del Registro Nacional de las Personas, Decreto Número 39-2010, artículo 22.	Reformar el artículo 92 de la Ley del RENAP, relacionado con la sustitución de la Cédula de Vecindad, la cual debe efectuarse a más tardar el dos de enero de 2013, por el DPI.	Implementación de un sistema registral, cuyos parámetros de seguridad sean incorruptibles y fiables en su registro.	DPI único documento válido de identificación.
Resolución de fecha 21 de diciembre del año 2012, emitida por la Corte de Constitucionalidad.	Suspensión de forma provisional la fecha en que el DPI entraría en vigencia sustituyendo a la Cédula de Vecindad, por lo cual dicho documento continuó vigente.	Ampliación de horarios; focalización de la demanda y pronta atención, sistema eficiente de entrega de DPI en toda la república; y, plan de enrolamiento masivo en Guatemala y el exterior.	DPI único documento válido de identificación.
Comunicado del día 01 de agosto del año 2013, por parte del Secretario General del máximo tribunal de la Corte de Constitucionalidad.	Deja sin vigencia la Cédula de Vecindad, eliminando la suspensión provisional. Cédula de Vecindad perdió su vigencia a partir del 24 de agosto del 2013.	Ampliación de horarios; focalización de la demanda y pronta atención, sistema eficiente de entrega de DPI en toda la república; y, plan de enrolamiento masivo en Guatemala y el exterior.	Único documento válido a partir de esta fecha es el Documento Personal de Identificación (DPI), cobrando vigencia lo indicado en el artículo 92 del Decreto No. 90-2005.
Ley Orgánica del Presupuesto, artículos 3 y 4; artículos 8, 30 y 42 del Decreto número 101-97, y sus reformas; Acuerdo Gubernativo No. 540-2013 Reglamento de la "Ley Orgánica del Presupuesto".	Implementar la normativa de los sistemas presupuestario, de los procesos de formulación, ejecución y liquidación del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.	Vinculación Plan-Presupuesto para captar y asignar los recursos para el normal funcionamiento y para el cumplimiento de los programas y proyectos de inversión y alcanzar las metas y objetivos institucionales.	Programación, organización, coordinación, ejecución y control de la captación de los recursos públicos, con principios de legalidad, economía, eficiencia, eficacia y equidad, para el cumplimiento de los programas y los proyectos conforme con las políticas establecidas.
Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No. 57-2008.	Implementar normativa para la publicidad de los actos y la información en poder de la administración pública, así como el libre acceso a todas las instituciones, dependencias y archivos de la misma, con las excepciones de información confidencial y reservada.	Seguridad y certeza a todas las personas de hacer efectivo su derecho al acceso a la información pública y a su participación dentro de la auditoría social y fiscalización ciudadana.	Máxima publicidad, transparencia en el manejo y ejecución de los recursos públicos y actos de la administración pública; gratuidad en el acceso a la información pública; y, sencillez y celeridad de procedimiento.
Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Decreto No. 135-96.	Beneficio social el desarrollo integral de las personas con discapacidad física, sensorial y/o psíquica (mental) en igual de condiciones para su participación en el desarrollo económico, social, cultural y político del país.	Determinar las medidas necesarias que pueden adoptarse para su atención.	Acercar los servicios de la institución a las personas con discapacidad.
Ley de Desarrollo Social, Decreto No. 42-2001, artículo 3.	Crear un marco jurídico que permita implementar los procedimientos legales y de políticas públicas para llevar a cabo la promoción, planificación, coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones gubernativas y del Estado, encaminadas al desarrollo de la persona humana en los aspectos social, familiar, humano y su entorno con énfasis en los grupos de especial atención.	Garantizar la identificación de las personas naturales desde su nacimiento, para que puedan recibir los beneficios del desarrollo y de las políticas y programas de desarrollo social y población.	Personas naturales identificadas a través del registro civil, personas reconocidas jurídicamente por el Estado y la sociedad.
Ley de Idiomas Nacionales, Decreto No. 19-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto No. 27-2003. Artículo 14. Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto número 9-2009.	El idioma oficial de Guatemala es el español. El Estado reconoce, promueve y respeta los idiomas de los pueblos Mayas, Garífuna y Xinka y regula lo relativo al reconocimiento, respeto, promoción, desarrollo y utilización de los idiomas y su observancia en irrestricto apego a la Constitución.	Reconocimiento, promoción y utilización de los idiomas, aportando al país una imagen unificadora y fortaleciendo la identificación nacional.	Se incluye en el DPI la descripción de la comunidad lingüística, en donde las personas que poseen, reconocen y utilizan un idioma pueda ser identificado.
	Instrumento jurídico de integración familiar y promoción social, que persigue lograr el desarrollo integral y sostenible de la niñez y adolescencia guatemalteca, dentro de un marco democrático e irrestricto respeto de los derechos humanos.	Promover y adoptar las medidas necesarias para proteger a la niñez y adolescencia, jurídica y socialmente.	Identificación oportuna para garantizar la inclusión de los niños y adolescentes en política sociales públicas que les permitan un desarrollo sano y armonioso, en condiciones dignas de existencia.
	Prevenir, reprimir, sancionar y erradicar la violencia sexual, la explotación y la trata de personas, así como procurar la atención y protección de sus víctimas y resarcir los daños y perjuicios ocasionados.	Coordinar esfuerzos en materia de violencia sexual, a través de tres ejes a los que hace referencia la Ley: a) prevención, b) atención, 3) persecución y sanción.	Solicitar a la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas: talleres de sensibilización, material impreso. Proporcionar registros de los niños inscritos nacidos de madres menores de 14 años.

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
	Pacto por la Seguridad, la Justicia y la Paz	- Sistematizar información estadística de las instituciones públicas focalizadas a nivel nacional, garantizando la identidad de las personas como parte de sus derechos.. - Certeza jurídica en todos los actos y hechos de las personas naturales. - Interoperabilidad con: PNC, MP, el Instituto de la Defensa Pública Penal y el INACIF.	Servicios registrales, 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.
Instructivo Presidencial, directrices para la formulación Plan-Presupuesto en el marco de la Gestión por Resultados.	Instructivo General: Directrices para la Formulación Plan-Presupuesto anual 2016 y Multianual 2016-2018, en el Marco de la Gestión por Resultados.	Orientar la gestión pública de resultados de desarrollo en el marco de la Política y el Plan Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032 y, para fortalecer las competencias institucionales en el proceso de planificación, presupuestación, seguimiento y evaluación.	Planificación con mejores resultados a largo plazo y una mejor administración de los recursos del Estado.
Marco General de la Política Exterior de Guatemala, 2012-2016. Guatemala, abril de 2012.	Relación entre los principios de fundamento, disciplina, autonomía y creatividad consecuente fundados en la Constitución Política de la República con los valores de la Carta de la Organización de las Naciones Unidas, que coadyuvan a que Guatemala alcance mayores niveles de desarrollo y fomento relaciones de amistad y cooperación en los ámbitos político, económico, cultural y de asistencia al desarrollo, además de formar el liderazgo y credibilidad internacional, que contribuyan a alcanzar los resultados para sus intereses económicos, sociales, culturales y ambientales.	Seguimiento a la propuesta de establecer un módulo de RENAP en la sede del Ministerio de Relaciones Exteriores, para atender, de manera eficiente y exclusiva, a la población migrante y a sus familiares en Guatemala. Por medio de una mesa técnica, se definirá estrategia y procedimiento para habilitar en mediano plazo, a los Consulados para la emisión de certificaciones y del DPI.	Módulo de RENAP en Ministerio de Relaciones Exteriores.
Política Pública Desarrollo Integral de la Primera Infancia Guatemala invierte en el desarrollo integral de La Primera Infancia 2010 - 2020	Asegurar que las niñas y los niños en Guatemala, desde el momento de su gestación hasta los seis años de edad, gocen de sus derechos básicos a través de la construcción de un sistema que promueve tanto la atención como su desarrollo integral, en observancia y respeto a la diversidad cultural del país.	Ejecución directa de las acciones estratégicas y programáticas y prestación de servicios.	Fomento de cultura de registro de las niñas y los niños inmediatamente a su nacimiento.
Política Pública contra la Trata de Personas y Protección Integral a las Víctimas 2014-2024.	Armonizar y optimizar los recursos y el accionar de los distintos sectores del Estado, para garantizar la protección y atención integral a las víctimas de trata de personas, así como para promover la prevención, detección, persecución y sanción de este delito.	Articular y coordinar esfuerzos con el Estado para hacer frente a las causas y consecuencias de la trata de personas, de acuerdo a los ejes estratégicos constituidos de acuerdo al marco jurídico nacional e internacional, siendo: prevención, detección, atención y protección.	- Desarrollar programas de capacitación y sensibilización. - Promover la Interoperabilidad. - Garantizar la integridad y seguridad de los certificados de nacimiento y DPI, documentos necesarios para viajar. - Reforzar la cooperación entre instituciones del Estado y entre organismos de control fronterizo. - Incorporar a oficinas del Registro Civil de las Personas del RENAP a las redes de derivación de atención a la víctima.
Política Nacional de Seguridad, Guatemala, julio 2012.	Construir las condiciones para que las personas se sientan seguras, libres de violencia y temor, confiadas en alcanzar sus aspiraciones individuales y colectivas.	Integrar los esfuerzos en lograr el desarrollo integral, fortalecer la democracia y superar las desigualdades sociales.	Disminuir las causas que provocan inseguridad y violencia en Guatemala, dentro del marco legal y el que hacer institucional y con el pleno respeto a los derechos humanos, a través de dirigir sus esfuerzos a los más altos niveles de eficacia y eficiencia.
Política Nacional Prevención de la Violencia y el Delito Seguridad Ciudadana y Convivencia Pacífica 2014-2034	Sentar las bases de una cultura de prevención por convicción de la violencia y el delito, orientada a la participación de la población en el marco de la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica, que incida en la reducción objetiva de la violencia y el delito, así como en el temor de las personas a ser víctimas de la violencia.	Implementar acciones tomando en cuenta las dinámicas sociales así como la pertinencia cultural.	- Trámite de reposiciones y rectificaciones de partidas de menores de edad, adolescentes. - Participación en mesa de Colectivo Artesana para dar seguimiento a la identificación de privados de libertad y a los hijos de privados de libertad.

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
			- Suscripción de convenios. - Oficinas Auxiliares de RENAP en hospitales públicos y privados. - Municipios declarados libres de subregistro.
Política Nacional de Reforma Penitenciaria 2014-2024 - Rehabilitación para la paz social.	Consolidar un Sistema Penitenciario Nacional confiable y seguro para la sociedad.	Vincular los registros de las personas privadas de libertad con las bases de datos de la Institución.	- Coordinar la agilización del enrolamiento de los privados de libertad. - Coordinar la inscripción oportuna de las hijas e hijos de los privados de libertad. - Controlar la situación jurídica de la población privada de libertad.

El trabajo del RENAP es transversal a las leyes, políticas, convenios, tratados, pactos y demás instrumentos internacionales aceptados y ratificados por Guatemala, que buscan mejorar las limitaciones que enfrentan las personas naturales para acceder a recursos básicos, financieros, económicos y sociales, por tanto sus estrategias buscan la integración de la sociedad civil a espacios que promuevan la equidad de oportunidades.

3.3 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:

Tabla 3: Análisis de actores

No.	Actor	Rel(1)	Importancia (2)	Poder(3)	Interés(4)	Relación	Acciones principales e influencia en la gestión institucional	Ubicación geográfica y área de influencia
1.	Presidencia y Vicepresidencia de la República	Aliado	A favor	Alto	Alto	Política	Lineamientos.	Nacional
2.	Tribunal Supremo Electoral	Aliado	A favor	Alto	Alto	Órgano de dirección superior Cooperación nacional Interoperabilidad	Miembro del Directorio del RENAP, brindar información correspondiente de los ciudadanos inscritos y la información que éste solicite.	Central/ Nacional
3.	Ministerio de Gobernación y sus entidades.					Órgano de dirección superior Cooperación nacional Interoperabilidad	Miembro del Directorio del RENAP. Verifica y valida la información del ciudadano que realiza la denuncia. Así como la identificación a los fallecidos en la escena del crimen, previo a su ingreso al INACIF.	
4.	Congreso de la República de Guatemala					Órgano de dirección superior Cooperación nacional	Miembro del Directorio de la Institución.	
5.	Partidos Políticos	Aliado	A favor	Alto	Alto	Órgano de	Representación en el Consejo Consultivo	

No.	Actor	Rol(1)	Importancia (2)	Poder(3)	Interés(4)	Relación	Acciones principales e influencia en la gestión institucional	Ubicación geográfica y área de influencia
6.	Universidades del país.					consulta y apoyo del Directorio y del Director Ejecutivo	de la Institución, participa en apoyo al Directorio y Dirección Ejecutiva, sobre cualquier asunto técnico y administrativo.	
7.	Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF)					Cooperación nacional		
8.	Instituto Nacional de Estadística (INE)							
9.	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)							
10.	Ministerio de Relaciones Exteriores	Aliado	A favor	Alto	Alto	Coordinación	Brindar servicio en los Consultados para la identificación oportuna y segura.	Central/ Nacional
11.	Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Técnico-político	Lineamientos, coordinación, procesos de planificación y programación.	
12.	Ministerio Público (MP)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional Interoperabilidad	Interacción con el Departamento del Sistema Informático de Control de la Investigación del Ministerio Público (SICOMP), concretamente se refiere al flujo de la información y rastreo de casos.	Central/ Nacional
13.	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Oficinas del RENAP para inscripción de nacimientos y defunciones de manera oportuna, en hospitales públicos y comadronas.	Nacional
14.	Ministerio de Educación (MINEDUC)	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Promover el registro e inscripción de niños, niñas y estudiantes en general.	Nacional.
15.	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Órgano de planificación del Estado	Facilitar información estratégica sobre desarrollo.	Central
16.	Municipalidades	Aliado	A favor	Medio	Alto	Apoyo a la gestión institucional	Fortalecer la comunicación y contacto directo, sabiendo que son la máxima autoridad dentro de su localidad.	Municipal
17.	Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala (INACIF)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional Interoperabilidad	Investigación oportuna de personas fallecidas que por distintas circunstancias, sus cuerpos no pudieron ser identificados al llegar a la morgue del INACIF.	Central / Nacional
18.	Registro Mercantil					Apoyo a la gestión institucional	Promover y certificar el registro mercantil con seguridad jurídica brindando base de datos eficiente.	
19.	Banca Nacional	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto	Coordinación	Facilitar la cooperación entre ambas instituciones, orientada a la prestación de servicios de cobro y pago por cuenta ajena.	
20.	Registro General de la Propiedad (RGP)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Convenio de cooperación interinstitucional para promover la certeza jurídica por medio de la identificación biométrica en el resguardo de las propiedades materiales de los guatemaltecos.	
21.	Procuraduría General de la Nación (PGN)	Aliado	A favor	Medio	Alto		Fortalecer los procesos para una identificación certera, oportuna y segura.	
22.	Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN)						Convenio de cooperación interinstitucional para compartir información para identificar a las personas usuarias de los programas de desnutrición y seguridad alimentaria.	
23.	Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)						Convenio de cooperación interinstitucional para estrechar lazos de	

No.	Actor	Rol(1)	Importancia (2)	Poder(3)	Interés(4)	Relación	Acciones principales e influencia en la gestión institucional	Ubicación geográfica y área de influencia
							colaboración, información y entendimiento, documentar a todos los empleados públicos, así como apoyar al avance en la sistematización y transparencia de los procesos, para beneficio de los ciudadanos que tramitan su jubilación, las viudas y los huérfanos.	
24.	Organismo Judicial (OJ)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Interoperabilidad	Convenio de cooperación interinstitucional para permitir que instancias que imparten justicia tengan on acceso a la certificación o validación de las personas involucradas en un proceso, por medio de la biometría que resguarda los datos de los guatemaltecos para darle certeza jurídica a los mismos.	Nacional
25.	Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Convenio de cooperación interinstitucional para apoyar la dignificación de la mujer indígena guatemalteca y a la erradicación de la discriminación de género, garantizando su identificación y promoción de la cultura registral.	Nacional
26.	Contraloría General de Cuentas (CGC)	Fiscalizador	Indiferente	Alto	Alto	Técnica	Fiscalización.	Central/ Nacional
27.	Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en materia de Derechos Humanos (COPREDEH)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Atención a la política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la hidroeléctrica de Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados.	Regional
28.	Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo contra los Pueblos Indígenas en Guatemala (CODISRA)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Evaluación y readecuación de los sistemas de registro de tal forma que reflejen la diversidad étnico-cultural de país.	Nacional
29.	Organismos de Cooperación Internacional	Aliado / Facilitador	A favor	Mediano	Alto	Técnicos / financiero	Ejecución de proyectos.	
30.	Colegios Profesionales	Aliado	A favor	Bajo	Alto	Técnico	Actualización profesional.	Central
31.	Medios de Comunicación Masiva	Fiscalizador	A favor / en contra	Positivo negativo	Alto	Comunicación	Traslada a la sociedad las principales acciones realizadas. Negativa, cuando no hay certeza, objetividad y transparencia en el traslado de la información.	Central / Nacional
32.	Población en General	Neutro	A favor	Alto	Alto	Usuario	Brindar servicio oportuno, confiable, seguro que garantice satisfacer las necesidades de la población en los hechos y actos relativos a la capacidad civil y el estado civil de las personas naturales.	Nacional
33.	Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas	Aliado	A favor	Medio	Alto	Cooperación nacional	Proporcionar registros de los niños inscritos nacidos de madres menores de 14 años.	Nacional
34.	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Convenio de cooperación interinstitucional, para fortalecer la presencia de RENAP en el área de salud, implementando Oficinas Auxiliares en centros asistenciales.	Nacional
35.	Hospitales privados	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Cartas de compromiso para implementar las Oficinas Auxiliares en centros asistenciales.	Nacional

No.	Actor	Rol(1)	Importancia (2)	Poder(3)	Interés(4)	Relación	Acciones principales e influencia en la gestión institucional	Ubicación geográfica y área de influencia
36.	Universidades	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Fortalecimiento de la Escuela de capacitación del RENAP y formación al personal.	Nacional
37.	Family Search International	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación internacional	Apoyo para el traslado, conservación, protección y digitalización de los libros registrales.	Nacional
38.	Organización de Estados Americanos (OEA)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación internacional	Conteos poblacional y fortalecimiento al sistema de registro civil.	Nacional
39.	Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación internacional	Asistencia técnica para fortalecer la reducción del subregistro de defunciones.	Nacional
40.	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación internacional	Prevención del subregistro.	Nacional
41.	Oficina Panamericana de la Salud (OPS)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación internacional	Ampliación del servicio de Business Intelligence.	Nacional
42.	Asociación Vivamos Juntos por la Niñez de Guatemala	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación Internacional	Apoyar la inscripción extemporánea de personas.	Nacional
43.	Plan Internacional	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación Internacional	Promover el registro oportuno y la reducción del subregistro.	Departamento s de: Alta Verapaz, Baja Verapaz, Izabal y Jalapa

3.4 Análisis de la población y entorno nacional

3.4.1 Análisis de la población

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

Fuente: Proyecciones de población INE, 2005 - 2015.

El RENAP es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos como el nacimiento o la defunción y actos tales como el matrimonio y el divorcio, relativos a su estado civil, capacidad civil, así como la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).

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.

3.4.2 Entorno nacional

Guatemala mantiene fronteras con México, Honduras y El Salvador y posee un territorio de 108,889 km². Aproximadamente dos terceras partes del territorio están formadas por montañas, muchas de ellas de origen volcánico. Está organizada en 22 departamentos que comprenden 338 municipios. La topografía irregular y montañosa de buena parte del territorio guatemalteco, sumada a la precipitación pluvial y la insuficiencia y/o mal estado de las vías en zonas rurales determina dificultades de acceso a numerosas aldeas y pequeñas poblaciones distantes del país.

Cuenta con 25 comunidades lingüísticas; la lengua franca para llevar a cabo la mayoría de actividades educativas, económicas políticas y sociales es el español y, 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.

Los pueblos indígenas son achi, akateco, awakateco, chortí, chuj, itzá, ixil, jacalteco, kaqchikel, k'iché, mam, mopan, poqomam, poqomchi, q'anjob'al, q'eqchi, sakapulteco, sipakapense, tektiteko, tz'utujil, uspanteko, xinka y garífuna, 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.²

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).³

Adicionalmente, es importante mencionar que aunque Guatemala es la economía más grande de Centroamérica, se ubica dentro los países con mayores niveles de desigualdad en Latinoamérica, con

¹ Verdugo, L. (2009). Guatemala. En: I. Sichra (Ed.). Atlas sociolingüístico de pueblos indígenas en América Latina (pp. 852-874). Bolivia: Unicef y FUNPROEIB Andes.

² Informe Anual 2012 Política de Desarrollo Social y Población, Balance de gestión a diez años de su creación, Secretaría de Planificación Programación de la Presidencia, Guatemala, noviembre de 2012.

³ 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.

altos índices de pobreza, particularmente en las zonas rurales y entre poblaciones indígenas, según la ENCOVI 2011. Los departamentos de Alta Verapaz, Sololá, Jalapa y Chiquimula, son los departamentos con mayor porcentaje de pobreza en el área rural. Los departamentos de Alta Verapaz y Sololá, además de mostrar altas tasas de pobreza en el área rural, son también los departamentos con mayor nivel de pobreza en general, urbano y rural. Estos departamentos se caracterizan por una mayor proporción de población indígena (más del 95%), además de que el 50% ó más de su población habitan en áreas rurales. La población rural del departamento de Alta Verapaz con 46.6%, presenta los niveles de pobreza extrema más altos, seguido de Chiquimula con 37.0%, Zacapa con 36.7% y Suchitepéquez con 29.5%.

Los índices de desnutrición crónica y de mortalidad materno-infantil son de los más altos en la región. Según el Índice de Desarrollo Humano 2013, Guatemala ocupa la posición 133 entre 187 países clasificados, y en la región centroamericana se ubica en último lugar.

Según el reporte "Crimen y Violencia en Centroamérica: Un Desafío para el Desarrollo", del Banco Mundial, la situación de inseguridad conlleva costos económicos abrumadores para Guatemala, equivalentes al 7.7% de su PIB.

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.

4 INSTRUMENTO METODOLÓGICO Y MARCO PROBLEMÁTICO

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 2012-2017 ha actualizado el Plan Estratégico Institucional 2012-2017 orientado a resultados, 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 guatemalteca en el periodo de tiempo planificado.

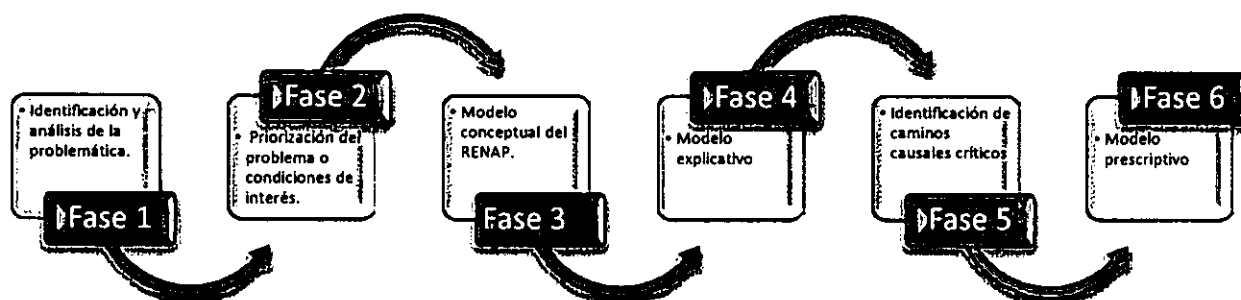
Con el proceso metodológico de gestión por resultados, el RENAP ha elaborado el proceso de las cuatro etapas que lo conforman, siendo las siguientes:

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; Sistema Integrado de Contabilidad (SICOIN); y, Sistema de Gestión (SIGES).

4.1 Diagnóstico o análisis de la situación



Fase 1: Identificación y análisis de la problemática

- Personas sin registro y documento de identificación.

La falta de inscripción de nacimiento afecta principalmente a los niños y niñas que habitan en áreas rurales, lejanas o aisladas, los que viven en la pobreza y extrema pobreza, los indígenas y afrodescendientes, los que sufren alguna discapacidad, las hijas e hijos de migrantes e inmigrantes, de padre o madre privado de libertad, y cada vez con mayor frecuencia de niñas y adolescentes. En este sentido, el registro civil de nacimiento es fundamental para reducir las disparidades y lograr la equidad. Asimismo, lograr que los niños no sean excluidos del ejercicio de sus derechos para el acceso a la salud, educación, programas sociales y establecimiento de políticas públicas. Conjuntamente, limita la posibilidad de establecer sistemas de monitoreo y seguimiento dentro de los programas sociales dirigidos a los grupos vulnerables.

En la actualidad, según estimaciones de UNICEF, alrededor del 9% de los nacimientos de las niñas y niños menores de cinco años en América Latina y el Caribe no son registrados.⁴

Asimismo, se identifica que en Guatemala los factores que han incidido en el subregistro de nacimientos así como para el acceso de las personas al documento de identidad son:

El 51.5% de la población vive en el área rural.⁵ Esta ruralidad incluye comunidades dispersas ubicadas en lugares alejados del casco urbano del municipio y por consiguiente de las oficinas del RENAP.

Según la ENCOVI 2011, la pobreza extrema a nivel nacional afecta al 13.33% de la población (1,951,724 personas) y la pobreza no extrema a un 40.38% (5,909,904 personas), los departamentos que registran los mayores niveles de pobreza extrema son Alta Verapaz, Chiquimula y Zacapa. Al analizar la pobreza por sexo se observa que la pobreza extrema y la pobreza general tienen mayor prevalencia en las mujeres, quienes tienen altas tasas de fecundidad y de mortalidad materna e infantil, desnutrición, analfabetismo y poco acceso a servicios básicos; y, por su parte, la

4 UNICEF, Estado Mundial de la Infancia, 2012 - Childinfo.org

5 Caracterización República de Guatemala, Instituto Nacional de Estadística.

pobreza por grupo étnico, destaca en la población indígena, en donde 7 de cada 10 indígenas son pobres extremos.

La inseguridad alimentaria se asocia con niveles de pobreza, consumos, condiciones y localización de la vivienda, hacinamiento y acceso a los servicios. Con base a los datos de la ENCOVI 2011, únicamente el 19.17% de los hogares de Guatemala pueden considerarse seguros desde el punto de vista alimentario. Trece departamentos de Guatemala tienen prevalencias de inseguridad alimentaria por arriba del promedio nacional que es 14.4%.

Los hogares con más de tres personas por cuarto, que muestran mayores niveles de hacinamiento son los Departamentos de Alta Verapaz, Quiché y San Marcos.

La mayoría de la población es autodenominada no indígena, existiendo una relación de 67 indígenas, por cada 100 habitantes no indígenas. Los departamentos con mayor población indígena son Totonicapán, Sololá y Alta Verapaz. La comunidad lingüística Kiché representa el 11% de la población, la Kaqchiquel el 7.8%, la Q'ekchi' el 8.3% y Mam 5.2%.

La indocumentación y la falta de registro de nacimiento ponen a los niños y niñas en una situación de alta vulnerabilidad. El otorgamiento de la identidad es esencial para la protección de los niños y niñas en muchas circunstancias, ya que niños y niñas no registrados son mucho más vulnerables a la trata y explotación sexual. Una se presenta en los departamentos de centro-sur y norte del país, donde la discriminación, la inseguridad alimentaria, la pobreza y la falta de acceso a servicios de salud o educación son los problemas; en tanto quienes viven en los departamentos del corredor migratorio o fronterizo, afrontan el crimen organizado, la inseguridad ciudadana y la violencia social.

En el estudio exploratorio sobre los niveles de vulnerabilidad en Guatemala ante la trata de personas realizado en 2011, por la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, confirma que ser mujer, niña, indígena y pobre es la condición que más expone a ser víctima de explotación sexual y trata de personas en Guatemala.

Guatemala por su posición geoestratégica y condiciones precarias de vida, colocan al país de origen, tránsito y destino de presuntas víctimas de trata internacional de personas. Las implicaciones sociales de la trata de personas que sufren la niñez y juventud así como las mujeres son las relacionadas con la negación del goce de derechos humanos básicos, la falta de registro civil, entre otras.

El análisis de los datos del Ministerio Público, correspondientes a 2011 y los primeros cinco meses de 2012, establece que el 76% de las denuncias corresponden a 7 de los 17 departamentos que tienen registradas denuncias de trata de personas, siendo: Guatemala, Escuintla, Huehuetenango, Alta Verapaz, Quetzaltenango, Petén y Suchitepéquez.

El registro de nacimiento es el primer paso de la identificación, la falta de este registro:

- o Veda el acceso a los servicios básicos como: educación, salud, seguridad, entre otros; es indispensable para la libertad individual y la igualdad ante la ley; afecta la capacidad de

representación de las personas ante las autoridades en general y el sistema de justicia, incluyendo el derecho de reclamar el acceso a la propiedad; impide el derecho de elegir y ser electo.

- Implica no tener acceso al sistema financiero y no poder iniciar legalmente una empresa o un negocio formal, obligando a los indocumentados a permanecer en la marginalidad.
- No tener acceso al mercado laboral. Las personas sin documentación tienen como única opción la inserción en la economía informal, con perspectivas de ingresos menores, y sujetas a condiciones más vulnerables.
- No permite la migración y libre movimiento de las personas.
- Barrera para el acceso a subsidios, obligando a que los programas sociales dejarían lado una franja importante de la población objetivo. Las consecuencias se agravan, debido a que generalmente las personas sin registro pertenecen a los grupos más vulnerables (pobreza, ruralidad y poblaciones indígenas).

- **Información registral trasladada al RENAP en mal estado**

La información registral, se encuentra conformado por los siguientes fondos documentales:

- El proveniente de la Municipalidad de Guatemala, Guatemala; el cual se encuentra conformado por libros registrales de la Ciudad de Guatemala y sus respectivos atestados, los cuales son considerados documentos históricos.
- El de los Registros Civiles de las Personas, de los diferentes municipios y departamentos de Guatemala.
- El fondo documental generado por las diferentes Oficinas del Registro Civil de las Personas, del Registro Nacional de las Personas -RENAP- en relación a los atestados de las diferentes inscripciones registrales y el Documento Personal de Identificación -DPI-.

Para determinar la problemática de la población guatemalteca con relación a los procesos de identidad, es necesario estudiar detenidamente el análisis de la situación que genera el cambio del DPI con la Cédula de Vecindad documento que no guardaba las más mínimas normas de seguridad.

El 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, cédula de vecindad,

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 Tribunal Supremo Electoral 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.

La información registral recibida por parte de las municipalidades presentan problemas de ausencia de libros y deterioro de los mismos, esto debido a que los sistemas de almacenamiento de información no fueron los adecuados y, asimismo, los registros contienen borrones y tachones.

- **Registro civil deficiente**

En la búsqueda la personalización de la identidad, en Guatemala, la Ley que instituyó a la Cédula de Vecindad para identificar a los y las guatemaltecos (as) residentes en el país y en el extranjero así como a los extranjeros (as) domiciliados en el país comprendidos entre los 18 y 60 años de edad, fue aprobada a través del Decreto número 1735 de la Asamblea Legislativa, en 1931. La primera cartilla, con número de orden A001 y Registro 0001, fue entregada el 31 de diciembre de ese año al entonces Presidente de Guatemala, Jorge Ubico, quien fue el que autorizó la Ley de Cédulas.

Por tradición en Guatemala, el Registro Civil ha sido una de las instituciones más sufridas del país, este estuvo a cargo de las municipalidades, quienes no contaron con suficientes controles de seguridad en el manejo de la información, permitiendo la pérdida de libros por robo o destruidos en su totalidad, falsificación de documentos, entre otros, lo que dio paso a que la información no fuera confiable. Sin embargo, la tendencia apuntó hacia la consolidación y logro de la institucionalidad y fortalecimiento del Registro Civil, con el objetivo de contar con un efectivo sistema registral del estado civil de las personas, tanto en el orden nacional como externo, es por ello que la labor del RENAP es fundamental.

Mediante el Decreto número 10-2004 que contiene 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, integrada entre otros por el Tribunal Supremo Electoral, encargada de emitir y administrar el DPI.

Entonces, la Ley creada en 1931, fue sustituida por la Ley del Registro Nacional de las Personas, Decreto número 90-2005, del Congreso de la República de Guatemala, con preceptos normativos contenidos en el Decreto Ley 106, Código Civil, la cual permite registrar y controlar los hechos y actos relacionados con el estado civil de las personas desde su nacimiento hasta su muerte. Es por ello, que en el año 2005, surge RENAP para centralizar y digitalizar los registros civiles municipales para extender el DPI, de una manera más segura a partir de agosto de 2010.

- Población sin cultura de registro oportuno, universal y gratuito

Cada día nacen mil niños en el país, la tasa de crecimiento anual de la población 2010-2015, es de 2.4%, una de las más altas de América Latina, lo que significa 365 mil nuevos habitantes por año. Durante el período 2000-2007, la mortalidad materna disminuyó de 153 a 140 defunciones por 100,000 nacidos vivos, manteniéndose como una de las tasas más altas del continente. En el 2011, tres de cada 1000 niñas de 10 a 14 años y 92 de cada 1000 adolescentes de 15 a 19 años, fueron madres.⁶

A nivel nacional, en el año 2014, el RENAP reporta un total de inscripciones de nacimiento de 383,431, en donde el 66.17% de los partos fueron atendidos con asistencia médica; el 30.44% por comadronas; el 1.59% de manera empírica; el 1.09% no recibió ninguna atención; y, el 0.71% con paramédicos. Según el lugar de los nacimientos el 59.32% ocurrieron en hospitales, 33.56% en el domicilio, el 7.04% en casa de salud, el 0.07% en la vía pública y el 0.01% (26) se ignora el lugar. Los partos atendidos por comadrona, según las inscripciones, fue de 116,706, de los cuales el 99.74% se realizaron en el domicilio de la madre, el 0.25% en casa de salud y 15 nacimientos en la vía pública.

El 72.69% de nacimientos de madres atendidas por comadrona, son indígenas. El 31% de los partos fueron por madres que no tienen escolaridad y 37.4% fueron por madres con únicamente educación primaria.

La Ley del RENAP⁷ en el artículo 71, establece que las inscripciones de nacimiento deberán efectuarse dentro de los sesenta días siguientes al alumbramiento, a nivel nacional el promedio de días hábiles de inscripciones de nacimiento es de 22 para los partos asistidos por médicos, 37 por paramédicos, 39 por comadrona, 44 por asistencia empírica.

El 6.44% (24,710) de inscripciones de nacimiento se realizaron de manera extemporánea. En el caso, de los partos atendidos por comadronas, el 9.25% (10,801) se inscribieron extemporáneamente.

La red hospitalaria no abarca todo el territorio nacional, limitándose a establecer hospitales en las cabeceras departamentales y en los municipios más grandes, siendo que en la mayoría de municipios únicamente cuentan con Centros de Salud, las comunidades lejanas se ven en la necesidad de implementar mecanismos para cubrir sus necesidades de salud, de allí surge la importancia de las Comadronas, como operadores auxiliares de salud, quienes tienen la labor de atender los partos.

Por estas razones, se hace necesario aumentar la cobertura del registro gratuito, universal y oportuno, para prevención del subregistro, con énfasis en las personas que viven aisladas y en situación vulnerable, mejorar la confiabilidad de los documentos de inscripción de

⁶ Informe Nacional de la Encuesta Mundial de Avances del Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (CIPD).

⁷ Ley del Registro Nacional de las Personas, Decreto número 90-2005, del Congreso de la República de Guatemala.

nacimiento, como elementos esenciales e imprescindibles del derecho a la identidad y la promoción de una cultura de identidad.

- **Vacios de información estadísticas registrales vitales**

Por la manera de operar de los registros civiles antes de la creación del RENAP, no se contaban con estadísticas registrales vitales, es decir, la recolección, procesamiento, consistencia, análisis y difusión de datos registrales en forma estadística. Los hechos vitales son nacimientos, defunciones y matrimonios y los actos que se derivan de estos eventos como divorcios, reconocimiento, entre otros.

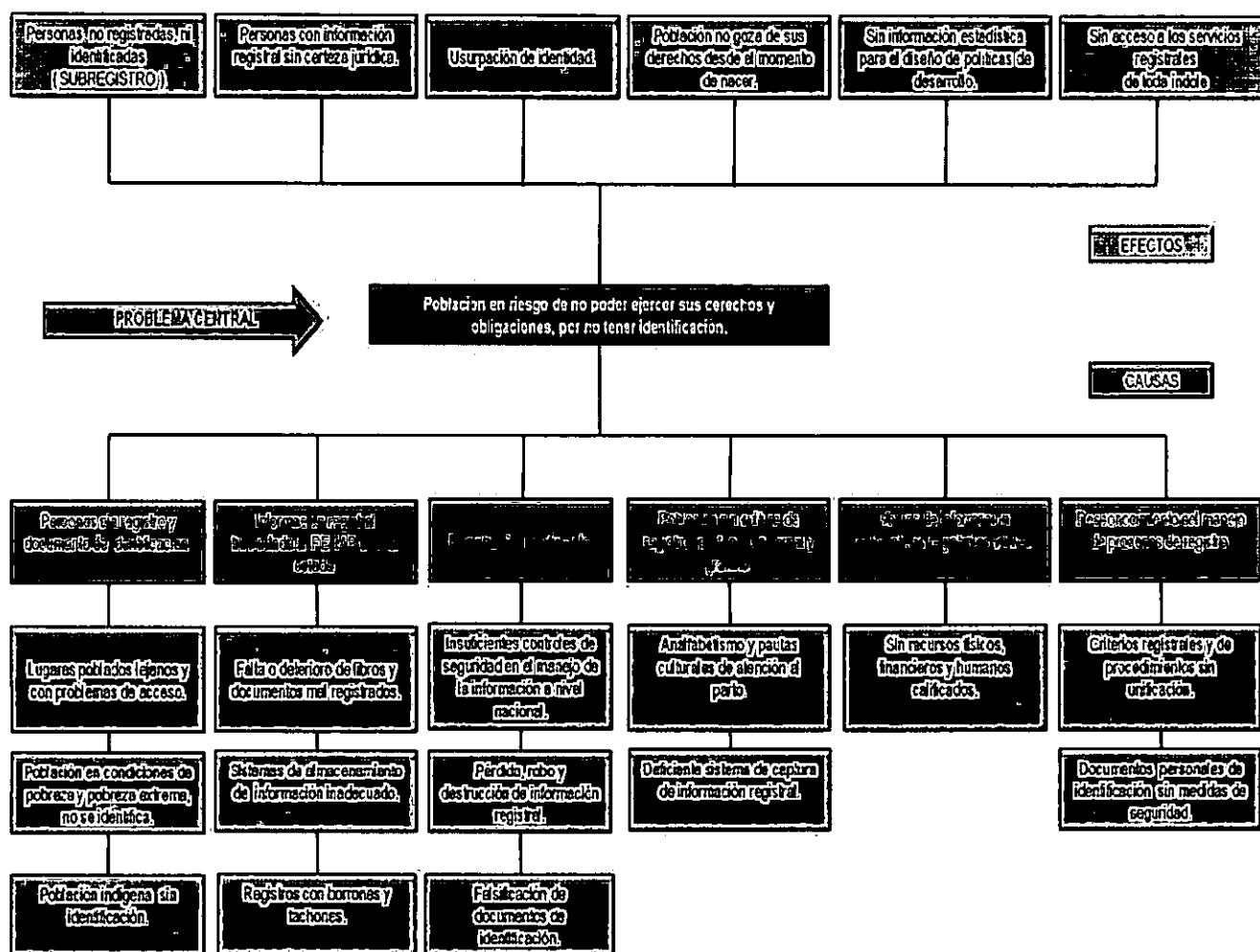
- **Desconocimiento del manejo de procesos de registro**

Los registros civiles de las municipalidades con contaban con el conocimiento adecuado sobre criterios registrales y procedimientos. La Cédula de Vecindad que cobró vigencia el 1 de enero de 1932, se convirtió en uno de los documentos más vulnerables en cuanto a su: durabilidad por estar fabricada con cartón y papel, capacidad limitada por contar con ocho páginas, susceptible a errores por contener datos ingresados a mano y no contaba con ninguna medida de seguridad.

Fase 3: Modelo conceptual del RENAP

Para lograr la identificación y delimitación de la problemática con sus causas, se aplicó la metodología del árbol de problemas, el cual fue diseñado de manera participativa. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas en relación al problema.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fase 2: Priorización del problema o condiciones de interés

La problemática central radica en la población en riesgo de no poder ejercer sus derechos y obligaciones, por no tener identificación. Desde el momento del nacimiento, los niños y niñas necesitan una identidad; para ello el primer paso es la inscripción de nacimiento, ya que el registro civil universal es la base para que las personas accedan a todos sus derechos. Además, de que el registro es un elemento esencial para la planificación nacional.

Los problemas priorizados son los siguientes:

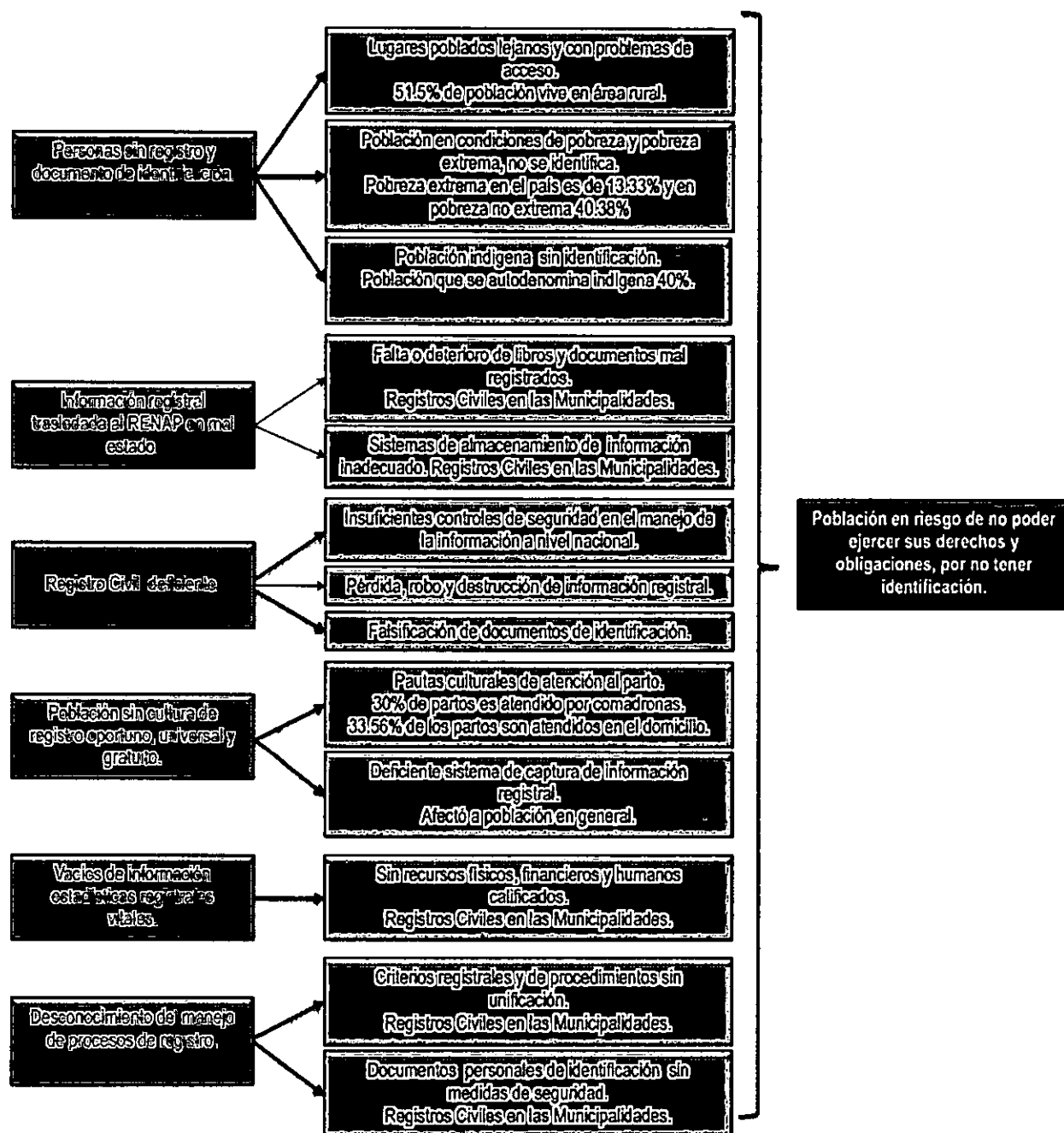
- Personas sin registro y documentos de identificación.
- Información registral trasladada al RENAP en mal estado.
- Registro civil deficiente.
- Población sin cultura de registro oportuno, universal y gratuito.
- Vacíos de información estadísticas registrales vitales.
- Desconocimiento del manejo de procesos de registro.

Estos problemas dieron origen a los siguientes efectos:

- Personas no registradas ni identificadas (subregistro).
- Personas con información registral sin certeza jurídica.
- Usurpación de identidad.
- Población sin goce de sus derechos desde el momento de nacer.
- No se contaba con información estadística.
- Población sin acceso a los servicios registrales de toda índole.

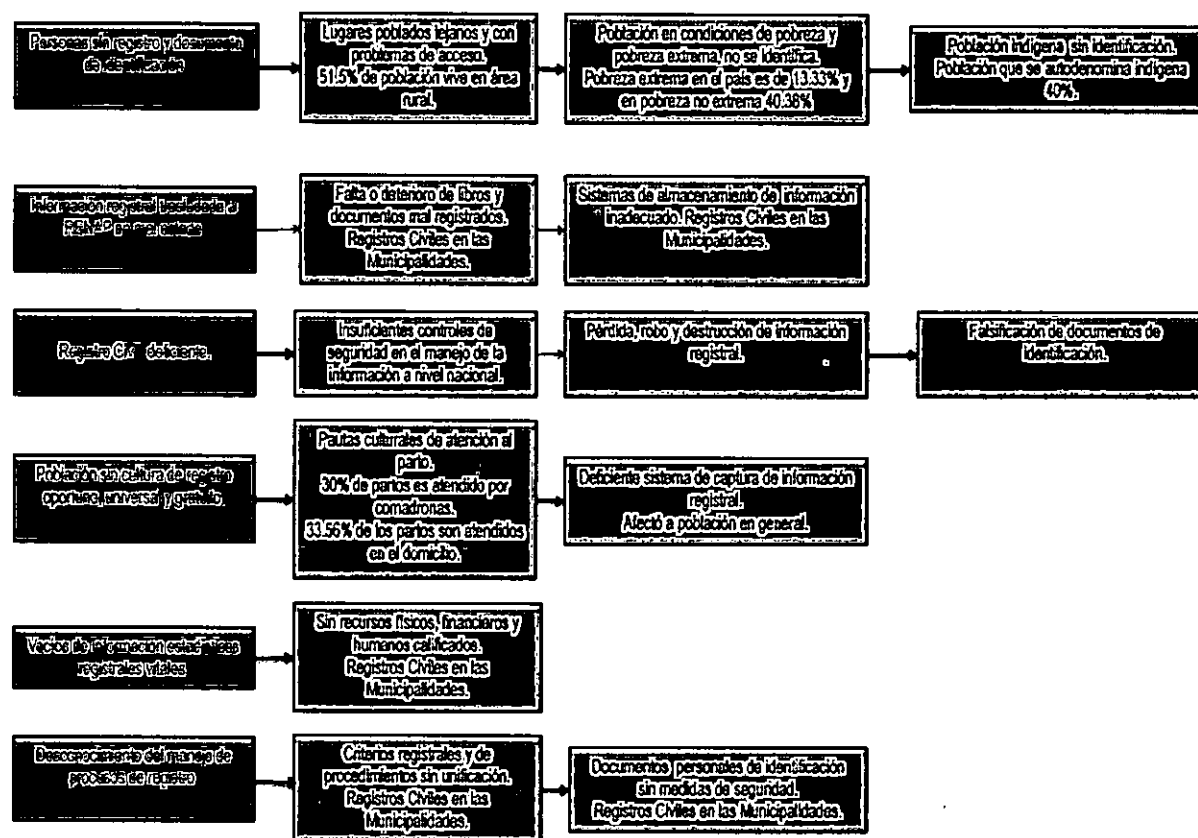
Fase 3: Modelo explicativo

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 y resolución de la problemática de la identificación de las personas en todo el país. 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 diversas razones de deterioro no han logrado obtener su Documento Personal de Identificación.

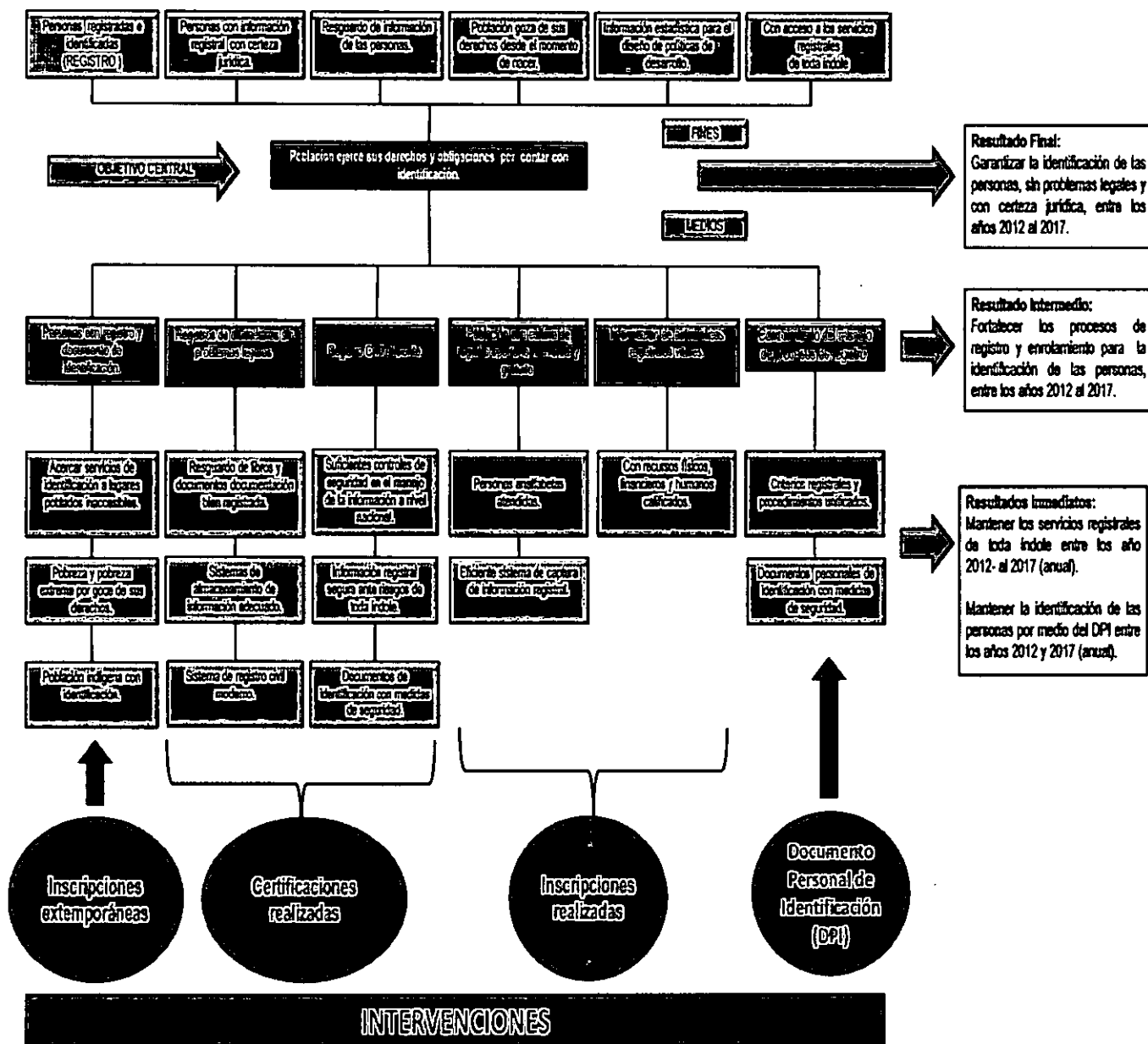


Desde el punto de vista de la seguridad ciudadana, la fácil obtención de Cédulas de Vecindad falsificadas, se derivó del escaso control y la falta de medidas de seguridad que poseía este documento, al facilitar el actuar del crimen organizado, debilitando así el Estado de Derecho. Sumado a esto, la situación se agravó en virtud de no existir un ente jurídicamente responsable de las Cédulas de Vecindad, debido a la desaparición por ley de los registros municipales. Este vacío aumentó los niveles de riesgo sobre la seguridad nacional, siendo otro factor a tomar en cuenta en el proceso de razonamiento sobre una eventual extensión de la vigencia de la Cédula de Vecindad como documento personal de identificación.

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



4.2 Diseño - formulación de resultados

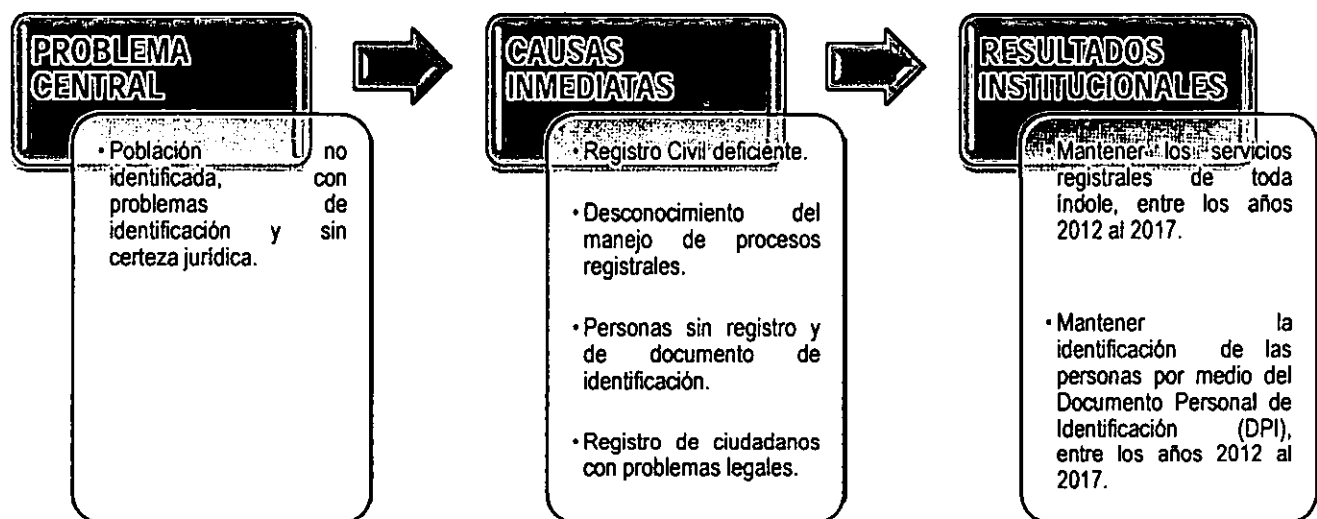
Conversión del problema a los Resultados

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



4.2.1 Resultado 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 legales y con certeza 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 índole a las personas en el país.

En función a lo establecido en la Ley del Registro Nacional de las Personas 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.

4.2.2 Focalización de Resultados

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

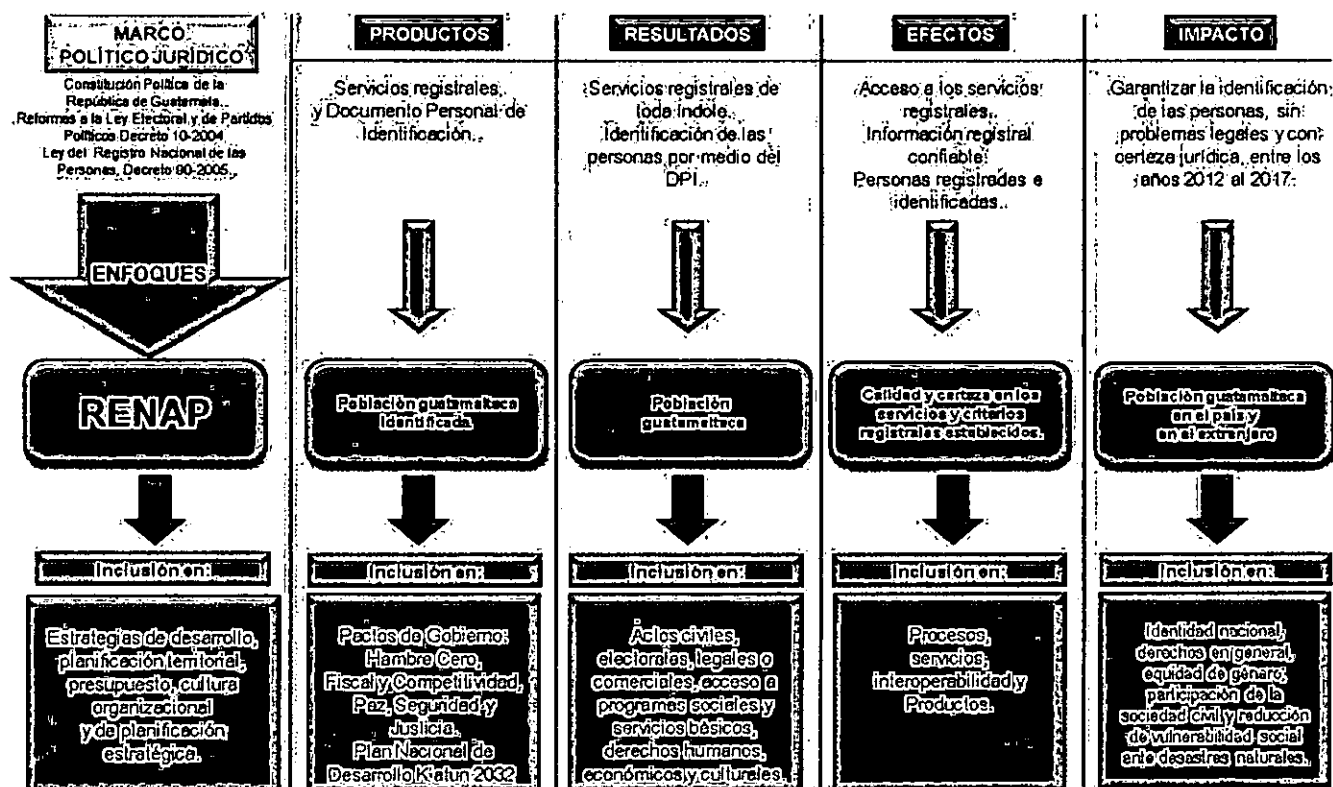
4.2.3 Proceso Transversal de Enfoques

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 Registro Nacional de las Personas, 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 electorarios y programas sociales.

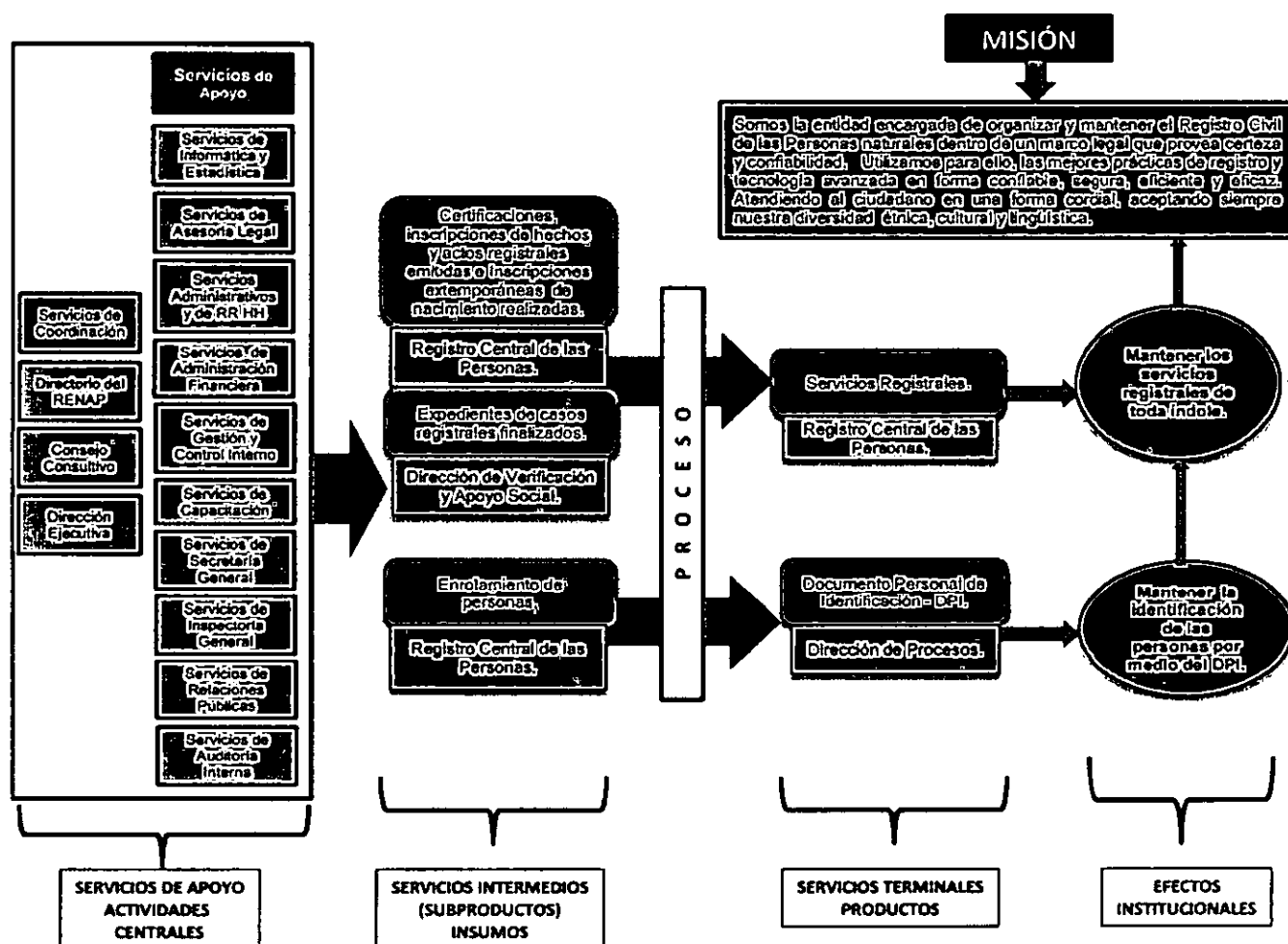
ENFOQUE TRANSVERSAL DEL RENAP



4.2.4 Modelo Lógico de Resultados

De conformidad con la gestión en resultados, se ha estructurado el proceso cubriendo el total de la cadena de valor iniciando con los servicios de apoyo (actividades centrales), los servicios intermedios (subproductos / insumos) y servicios terminales (productos) que generan bienes y servicios y que apoyan los resultados institucionales, además, se presentan los efectos que se producen al realizar el proceso y el impacto que se espera alcanzar en el largo plazo, para llegar al grado de avance en la concreción de los ejes y objetivos estratégicos de la Institución. El siguiente esquema muestra la cadena de valor indicada:

Cadena Causal de Resultados



5 MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

5.1 Marco Legal del RENAP

A través del Decreto Número 90-2005, se da vida al 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. La Ley define las funciones del RENAP y establece su estructura orgánica, siendo sus objetivos 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, para tal fin implementará y desarrollará estrategias, técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información, unificando los procedimientos de inscripción de las mismas.

5.2 Funciones del RENAP

De conformidad con la Ley, al RENAP le corresponde las siguientes funciones:

- a) Centralizar, planear, organizar, dirigir, reglamentar y racionalizar las inscripciones de su competencia.
- b) Inscribir los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás hechos y actos que modifiquen el estado civil y la capacidad civil de las personas naturales, así como las resoluciones judiciales y extrajudiciales que a ella se refieran susceptibles de inscripción y los demás actos que señale la ley.
- c) Mantener en forma permanente y actualizada el registro de identificación de las personas naturales.
- d) Emitir el Documento Personal de Identificación a los guatemaltecos y extranjeros domiciliados, así como las reposiciones y renovaciones que acrediten la identificación de las personas naturales.
- e) Emitir las certificaciones de las respectivas inscripciones.
- f) Enviar la información correspondiente al Tribunal Supremo Electoral de los ciudadanos inscritos y la información que éste solicite para el cumplimiento de sus funciones.
- g) Promover la formación y capacitación del personal calificado para ofrecer servicio de calidad, que requiera la Institución.
- h) Proporcionar al Ministerio Público, a las autoridades policiales y judiciales y otras entidades del Estado autorizadas por el Registro Nacional de las Personas (RENAP), la información que

éstos soliciten con relación al estado civil, capacidad civil e identificación de las personas naturales.

- i) Velar por el irrestricto respeto del derecho a la identificación de las personas naturales y los demás derechos inherentes a ellas, derivados de su inscripción en el RENAP.
- j) Dar información sobre las personas, bajo el principio que la información que posea el RENAP es pública, excepto cuando pueda ser utilizada para afectar el honor y la intimidad del ciudadano. Se establece como información pública sin restricción solamente el nombre y los apellidos de la persona, su número de identificación, fechas de nacimiento o defunción, sexo, vecindad, ocupación, profesión u oficio, nacionalidad y estado civil, no así la dirección de su residencia.
- k) Implementar, organizar, mantener y supervisar el funcionamiento del registro dactiloscópico, facial y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones,
- l) Plantear la denuncia o constituirse en querellante adhesivo en aquellos casos en que se detecten actos que pudieran constituir ilícitos penales en materia de identificación de las personas naturales.
- m) Subsanan las incongruencias, errores o duplicidades, notificados por el Tribunal Supremo Electoral, debiendo reponer el Documento Personal de Identificación al titular del mismo, de conformidad con lo establecido en esta ley.
- n) Llevar a cabo las alianzas estratégicas necesarias que faciliten el registro de hechos y la dotación de los DPI a la población guatemalteca.
- o) Cumplir las demás funciones que se encomienden por ley.

5.3 Estructura orgánica

El RENAP, ha estado en constante evolución desde su nacimiento ya que el volumen y carga de trabajo se ha intensificado, lo que implica revisar su estructura organizacional y adaptarla para que responda a las demandas actuales.

En virtud que las estructuras organizacionales no son permanentes, a lo largo del tiempo se han considerado cambios en la misma, por lo que la autoridad institucional está consciente de la necesidad de realizar modificaciones con la finalidad de:

- Optimizar la utilización de recursos (humanos y financieros).
- Optimizar los costos de funcionamiento y operación.
- Lograr resultados con oportunidad.
- Priorizar el gasto público.
- Mejorar la calidad del recurso humano.

La estructura organizacional responde a criterios de trabajo en equipo, implementación de nueva tecnología y herramientas para la gestión pública de manera transparente, así como fomentar la responsabilidad técnica, de acuerdo a una cultura de gestión por resultados. Con base en lo anterior, se presenta el organigrama general de la estructura organizacional de la Institución:



5.4 Políticas Institucionales

La actual administración, periodo 2012-2017 comprometida con la población, tiene como objetivo implementar acciones estratégicas para fortalecer las capacidades del RENAP, a fin de atender las demandas de la población, para lo cual se plantean políticas institucionales de carácter general que contribuyan a orientar el trabajo de todas las direcciones y oficinas del RENAP, que lo conforman. Las políticas institucionales que se plantean son las siguientes:

1. Brindar certeza jurídica de todos los actos que afectan la identidad del ciudadano.
2. Proveer un nivel de excelencia en el tema de servicio a la población, con pertinencia cultural, respetando y salvaguardando la identidad personal y veracidad de los actos que modifican su estado civil.
3. Contar con una infraestructura técnica que posea vocación de atención al público.

5.5 Desafíos Institucionales

Dado el contexto nacional 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 y 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 del RENAP se indican a continuación:

- **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, el RENAP crea las condiciones necesarias para su fortalecimiento y tecnificación, con una estructura organizacional que responda a la nueva visión de la institución, con infraestructura moderna y tecnológica, con capital humano capacitado y comprometido.

Con la finalidad que el RENAP genere ingresos adicionales a sus actuales fuentes de financiamiento, se contempla la implementación de los servicios electrónicos; estos servicios brindarán a los ciudadanos y otros actores la opción de realizar consultas y adquirir algunos de los servicios a distancia que actualmente se prestan en la Institución, implementando la prestación de los mismos en forma electrónica, así como otros servicios novedosos para beneficio de la población guatemalteca. La Dirección de Gestión y Control Interno ha diseñado propuestas para implementar estos temas en un mediano y largo plazo, los cuales deben verse reflejados en los Planes Operativos Anuales.

- **Eradicar 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 Registro Nacional de las Personas (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 programas 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 personal.

El problema del subregistro es un fenómeno que conlleva a 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, teniendo programado establecer 334 mesas técnicas registrales.

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

El RENAP impulsa 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, así como con instituciones a las que el RENAP les brinda servicio. 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 envía información correspondiente al Tribunal Supremo Electoral referente a los ciudadanos inscritos que ya cuentan con su Documento Personales de Identificación emitido. 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 proporciona 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 trabaja 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 depurados 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 lo son el DPI 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), 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.

- **Fortalecer financieramente al RENAP a través de recursos de Gobierno y de la Cooperación Internacional.**

El patrimonio del RENAP está constituido por recursos otorgados por el Estado y recursos propios generados por la Institución. Según el artículo 48 del Decreto Número 90-2008, 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, registro de inscripciones de los actos de su competencia y otros servicios que preste el 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).

- **Impulsar el Documento de Identificación Personal en el extranjero.**

Uno de los desafíos del RENAP, es la implementación del DPI para los guatemaltecos que residen en el extranjero, naturalizados y extranjeros domiciliados, con las garantías de seguridad pertinente.

Actualmente existe una gran ventana de oportunidad para los guatemaltecos que residen en E.E.U.U. y que no han regularizado su estatus migratorio. 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.⁸

Está claro que alcanzar este objetivo tiene como actores fundamentales al Registro Nacional de las Personas, que es la institución que por ley posee el mandato de documentación de 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., los beneficios para el país serían significativos, puesto que los connacionales tendrían en principio la tranquilidad que brinda la certeza de trabajar en E.E.U.U. con un estatus migratorio legal.

⁸ Documento Ejecutivo de la Estimación del Costo del DPI en el Extranjero, RENAP, agosto 2013.

Adicionalmente 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 Estados Unidos de América, 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 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.

Esto permite que los guatemaltecos que viven en el exterior del país, puedan acceder a los servicios del registro de identificación de las personas y que esto pueda facilitar sus trámites personales y los beneficios que se les puede brindar, entre ellos, los procesos electorales para que puedan emitir el voto en elecciones presidenciales del país y/o documentos registrales para obtener el pasaporte y otros beneficios que el país en el exterior pueda brindar.

- **Impulsar el Documento de Identificación Personal para menores de edad.**

Los artículos 57, 58, 59 y 93 de la Ley del Registro Nacional de las Personas dan vida a la implementación del Documento Personal de Identificación de Menores de Edad. El DPI de Menores de Edad 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 DPI a través de las oficinas del RENAP 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.

- **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 en los municipios del país.
- Coordinación con organizaciones sociales y representaciones de grupos específicos como: AGAAI (Asociación Guatemalteca de Alcaldes y Autoridades Indígenas) y CONADI (Comisión Nacional de Discapacitados), 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 nuevos 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.

- **Fortalecer y modernizar el Archivo Registral del RENAP.**

El Archivo del Registro Nacional de las Personas –RENAP-, 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 Registro Nacional de las Personas son Archivos de Gestión que deben encargarse de reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar las transferencias de los libros registrales y atestados que resguardan y conservan, al Archivo Registral del RENAP. 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, pues se trata del resguardo de la información de todas las personas. 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.

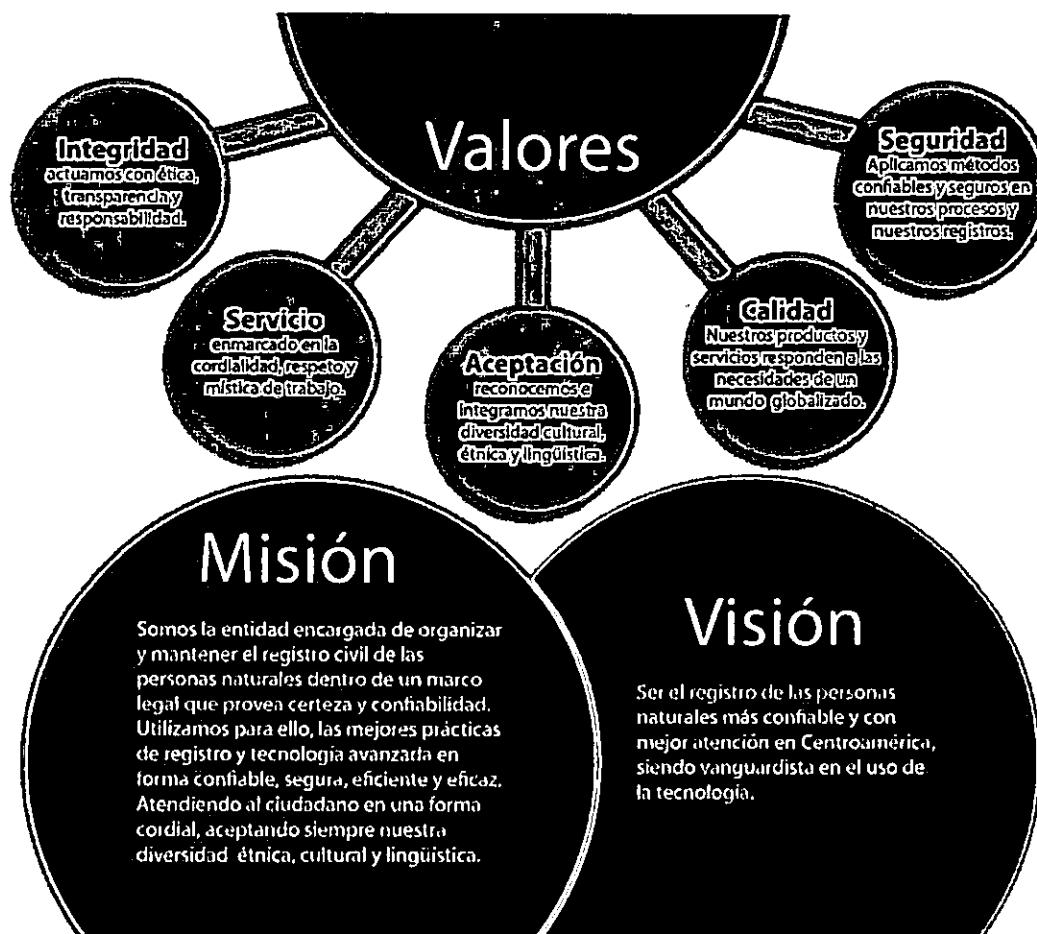
- **Implementar la Carrera Registral**

Es fundamental el desarrollo de la Escuela 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.

- **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, y que estarán impulsando y ejecutando la misión y visión institucional del RENAP.

5.6 Valores, Misión y Visión



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.

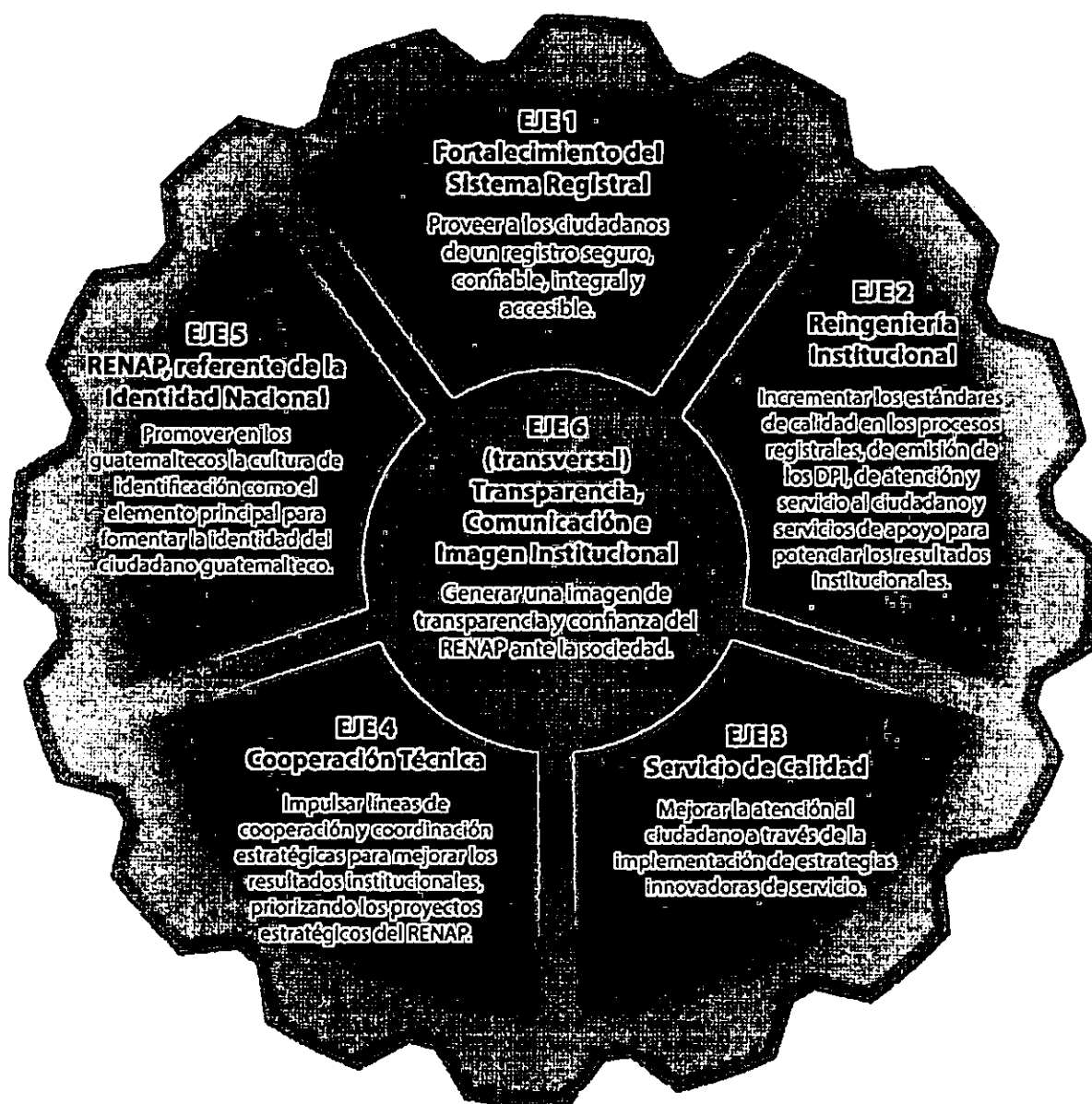
Efectividad

Entregar productos y servicios de calidad.

5.7 Ejes Estratégicos y Objetivos Estratégicos

Dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012 - 2017, se impulsan las estrategias a implementar dentro del Plan de Trabajo de la Institución inicial basado en los lineamientos y directrices de cumplimiento a la Visión y Misión Institucional, el cual se desarrolla a través de 5 ejes estratégicos y un eje transversal, que darán sustentabilidad al plan:

Para hacer funcional los ejes indicados, se han planteado objetivos estratégicos que sirven de base a las acciones que la Institución pretende realizar. A continuación se presenta, cada eje estratégico con cada objetivo estratégico planteado.



Eje 1: Fortalecimiento del Sistema Registral

Dentro de los compromisos adquiridos por el RENAP, se establece como prioridad la Sustitución de la Cédula por el DPI, debido a las implicaciones que tiene para los guatemaltecos, tanto dentro como fuera del país. En este contexto, se ha implementado el proyecto del Plan de Enrolamiento Masivo (PEM) para atender la demanda en el país, así como la demanda en el extranjero. Para el enrolamiento de la población que vive en el territorio nacional se han priorizado los municipios con mayor población pendiente de sustituir su cédula por el DPI, así como la atención de algunos grupos objetivos como los adultos mayores y la emisión del DPI para menores. Se ha contemplado el fortalecimiento de algunas oficinas del RENAP, con ampliación de horarios de atención al público, y el establecimiento de Centros Temporales de Identificación (CTI). Estas acciones, junto con la definición de nuevos procesos de trabajo permitirán una entrega eficiente de los DPI que son trascendentales en este proyecto.

Con respecto a la estrategia de atención de la población que vive fuera del país, para extender su documento de identificación, por volumen de demanda, se ha priorizado la atención en Estados Unidos de Norte América, en donde se ha contemplado no sólo la emisión del DPI, sino la prestación de otros servicios registrales en los Consulados y a través de jornadas móviles. No obstante, se ha establecido la necesidad de extender el servicio a todos los consulados de Guatemala alrededor del mundo para el mismo fin. La ejecución de este plan permitirá al RENAP brindar atención a todos los ciudadanos connacionales que radican en el extranjero y que por largo tiempo han esperado ser atendidos.

El plan de trabajo también contempla como prioritario la erradicación del subregistro, por lo que se tiene planificado el incremento de las campañas de sensibilización y jornadas de inscripción, el acercamiento con los líderes comunitarios y la coordinación con todas las oficinas del RENAP.

Esto obliga a fortalecer la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social y al Registro Central de las Personas a través del Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro de manera que pueda brindar a los ciudadanos un servicio integral, para que las personas con dificultades en sus trámites registrales o de emisión del DPI, sean asistidos por un equipo de notarios e intérpretes que los auxilien en su idioma, planteen sus problemas y puedan así efectuar sus trámites en un corto periodo de tiempo de manera eficiente.

Eje 2: Reingeniería Institucional

Actualmente el RENAP es una institución que ha tenido desde su creación un crecimiento importante y que debe continuar su fortalecimiento institucional para cumplir adecuadamente con su misión. No obstante esto requiere de cambios significativos en su organización y procesos de trabajo, razón por la cual se hace necesario impulsar una reingeniería institucional.

La reingeniería se llevará a cabo tanto en áreas sustantivas de la institución (Registro Central, Procesos, Erradicación del Subregistro y Verificación de Identidad y Apoyo Social), como en áreas de servicios de apoyo (Administrativo, Informática, Capacitación y Planificación-Presupuesto), con el fin de generar procesos más efectivos y con una mayor capacidad de respuesta, que sean la base para el establecimiento de nuevos parámetros de atención a los usuarios.

Dentro de las acciones contempladas en las áreas sustantivas se encuentran la definición de protocolos para la modernización del archivo del RENAP, que garantice un adecuado almacenamiento y una búsqueda ágil de la información en los libros para posteriormente digitalizar y digitar dicha información; será necesaria también, la definición de criterios registrales y la implementación de protocolos de enrolamiento, que permitan una mejor organización del sistema biométrico y de grafotecnia.

Debe contemplarse el rediseño del proceso de distribución del DPI, como una acción necesaria para que de manera inmediata pueda implementarse y dar respuesta ágil y confiable a los ciudadanos.

Para las áreas de servicios de apoyo, es necesario como mínimo el rediseño de procesos de las Direcciones Administrativa, de Informática y de Capacitación, ya que es en estas áreas que se soporta gran parte de los servicios que presta el RENAP a la población.

Un ejemplo de esta reingeniería institucional se puede visualizar en el área de capacitación, en donde es fundamental el desarrollo de la Escuela Registral para lograr la profesionalización del personal que labora en todas las oficinas del RENAP, lo que incidirá en el servicio a los ciudadanos. Sumado a estas acciones se implementarán programas de gestión y transferencia del conocimiento, se implementará un sistema de Evaluación del Desempeño (interno y externo), orientado a proporcionar retroalimentación a los empleados de la institución, de manera que pueda prestarse un mejor servicio a la población en todos los procesos que se demanden del RENAP; se conformarán redes con instituciones homólogas, se promoverá el trabajo en equipo, seguridad y otros a través de convenios con universidades del país y con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

En materia informática, como parte de la reingeniería institucional se contempla la mejora de la infraestructura tecnológica, que permitirá sistematizar y automatizar los procesos de la institución, con ello se fortalecerán los sistemas informáticos del RENAP permitiendo la seguridad en todos los niveles de los procesos, de administración y almacenamiento de la base de datos y se solucionarán los problemas del Sistema de Registro Civil (SIRECI) y sus interfaces con el Sistema Biométrico (SIBIO), se fortalecerá el soporte técnico y se diseñarán y construirán plataformas de consulta.

En materia administrativa se rediseñarán los procesos de compras, almacén e inventarios, así como la implementación de un proceso desconcentrado de servicios, que permitan mejorar el envío de materiales e insumos a todas las oficinas del RENAP. Para ello, es necesario el planteamiento de una nueva estructura organizacional coherente con la estrategia de servicio y la instauración de un programa de gestión de calidad, que permita en un futuro contribuir en la certificación de los procesos de atención.

Eje 3: Servicio de Calidad

Significa mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio. Para ello, se implementarán las estrategias haciendo uso intensivo de tecnología que permitan acercar los servicios que presta el RENAP al ciudadano de acuerdo a la segmentación de usuarios y diversidad de servicios, a través de herramientas que faciliten la interacción con los usuarios, facilitando la comunicación con los mismos y brindándoles soluciones que les proporcionen mayor nivel de satisfacción de acuerdo a sus demandas.

Se implementarán nuevos protocolos de servicio para los adultos mayores, personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas y mujeres que acuden con bebés y niños, quienes recibirán una atención especial y prioritaria, sobre los demás usuarios.

Dentro de esta innovación de ideas, se implementará la plataforma virtual "multiservicios" que como su nombre lo indica, pueda realizar distintas operaciones, tal como los que proveen los cajeros automáticos de servicios bancarios, es decir, que puedan prestar el servicio de obtención de actas de nacimiento, matrimonio o defunción, sin necesidad de acudir a una oficina determinada del RENAP, sino estarán al servicio público en algunos centros comerciales de mayor afluencia. Estos serán complementados por servicios a través de consultas, actualizaciones y solicitudes por medio de la página web, de manera que faciliten la obtención de certificados, la obtención de citas en las oficinas del RENAP entre otros servicios.

El servicio de calidad también incluye cambios significativos en los centros de atención que se llamarán "oficinas efectivas del RENAP", ya que se diseñarán de acuerdo a la demanda de servicios y la lógica del proceso, basado por supuesto en las características de la región con pertinencia cultural que incluye servicio de intérpretes, para las personas que no hablan español. Esto irá de la mano con el fortalecimiento de otros servicios, como el Call Center y los servicios de registro móvil, ambos con un enfoque de pertinencia cultural y equidad de género.

Se mejorará la comunicación con los usuarios a través de la implementación de encuestas de satisfacción de los servicios prestados a los ciudadanos (con diferentes instrumentos de gestión). Esto permitirá establecer los atributos del servicio que el usuario más valora y promoverá la retroalimentación de la institución para su fortalecimiento y mejora continua, de manera de implementar acciones orientadas a mejorar la atención que el personal del RENAP presta, así como a la dotación de capital humano motivado, capacitado y comprometido, infraestructura, equipo e insumos. Se implementarán además soluciones que incrementen la seguridad de las transacciones comerciales, como aplicaciones que permitan la identificación de las personas en los bancos, comercios y otros a través de la lectura de la huella del ciudadano. Esta misma aplicación también se implementará para fines electorales.

Eje 4: Cooperación Técnica

Se impulsarán 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, así como con instituciones a las que el RENAP les presta servicio. Para ello se fortalecerán 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.

También se establecerán alianzas estratégicas con otras instituciones pertenecientes al Sector Seguridad y Justicia, para fortalecer los procesos de investigación, con instituciones del sector económico y social para fortalecer los procesos de certeza jurídica en programas sociales y proyectos de desarrollo económico; alianzas con instituciones de sociedad civil, para el fortalecimiento de

proyectos que fomenten la identidad de los guatemaltecos, proyectos de solidaridad, proyectos de cultura entre otros.

Eje 5: RENAP referente de la Identidad Nacional

Se promoverá en los guatemaltecos la cultura de identificación como elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco. El RENAP como la institución encargada de proveer de identidad a los ciudadanos, implementará una estrategia de identidad nacional que promoverá el valor del patriotismo.

Se contempla en el mediano y largo plazo, la creación del Museo de la Identidad del Guatemalteco, con un especial énfasis en los niños, para fomentar desde pequeños la cultura de identificación. Se promoverán redes de cooperación y coordinación que vinculen proyectos que apoyen la identidad nacional. Para ello es clave sumar esfuerzos de instituciones públicas como el Ministerio de Educación, para emprender acciones en escuelas e institutos, con el Ministerio de Cultura y Deportes, con universidades del país, con organizaciones civiles y con empresas que a través del componente de responsabilidad social empresarial participen en proyectos que fomenten la identidad nacional.

Eje transversal: Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional

El RENAP desea generar un espacio de transparencia y confianza ante la sociedad; para ello se debe fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas y acceso a la información, asegurar el correcto funcionamiento de los mecanismos de quejas y denuncias y desarrollar auditorías permanentes de todos los procesos, lo cual acerca la Institución al ciudadano a través de estrategias de comunicación social integrales y con un enfoque pluricultural, multilingüe, con el mejor aprovechamiento de recursos y medios de comunicación impresos, audiovisuales y electrónicos, en función a una eficiente divulgación al servicio de los objetivos estratégicos de la institución.

Los servicios del RENAP aportan a la nación, una base registral fundamental para un ordenamiento ciudadano. Todos los datos de registros personales, son factores claves para hacer eficientes los procesos de índole jurídico, judicial, social, civil y comercial. En RENAP, reposa la identidad ciudadana de principio a fin.

Un aspecto importante dentro del presente Plan Estratégico Institucional, es la implementación de un eje transversal, que incluye una estrategia de comunicación que permita posicionar al RENAP como el referente en la identidad nacional. Esta campaña de imagen involucrará a diferentes sectores de la sociedad con orientación a la importancia de documentarse con el DPI y estará dirigida a los guatemaltecos dentro del territorio nacional y los que radican en el extranjero.

Estas acciones irán acompañadas por campañas de promoción en oficinas del RENAP, eventos cívicos para las ferias patronales y durante el mes de septiembre de 2012, se implementarán campañas en establecimientos educativos y centros comerciales, en donde grandes y pequeños puedan entrar en contacto con la cultura de identificación. Otra de las acciones es cambiar la imagen de las oficinas del RENAP, para que en cada una se encuentre una pequeña Guatemala y que el ciudadano se encuentre identificado.

5.8 Análisis fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

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:

5.8.1 Análisis interno

Es el análisis de los factores que dependen de la Institución, 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.

Fortalezas(+)	Debilidades(=)
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. • Consulados a favor de la identificación de guatemaltecos en el extranjero.	LEGALES Y POLÍTICAS • Ausencia de Política Nacional de Identidad. • Criterios registrales sin unificación. • Carencia de normas para generar y difundir estadísticas. • Falta de normalización de políticas de la gestión documental. • Procesos de identificación en el extranjero sin agilizarse.
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.	EN APRENDIZAJE • Débil socialización de la cultura Institucional y las actividades que cada área organizacional desempeña.
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.	TECNOLÓGICAS • Deficiente Sistema de Registro Civil de las Personas. • Débil plataforma tecnológica e inseguridad informática.
	EN PROCESOS • Burocracia en procesos administrativos. • Débil coordinación operativa con las oficinas a nivel nacional. • Estructura organizacional inadecuada. • Alta rotación de personal, desmotivación por los cambios constantes e inestabilidad laboral. • Inconsistencias en el proceso de ingreso de la información. • Débil cultura de planificación estratégica.
	EN INFRAESTRUCTURA • Deficientes instalaciones físicas. • Instalaciones de oficinas en arrendamiento a nivel nacional. • Ausencia de un plan de seguridad industrial. • Inadecuada área de archivo que organice la gestión documental.

Fortalezas(+) (+)	Debilidades(-) (-)
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.	PARA EL USUARIO • Poco conocimiento de la población sobre los servicios que presta el RENAP. FINANCIERAS • Presupuesto limitado para la gestión de la Institución.

5.8.2 Análisis externo

Se analizan las variables que no dependen de la Institución, 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.

Oportunidades(§)	Amenazas(§)
LEGALES Y POLÍTICAS • Apoyo del Gobierno Central. • Alineación a Política Nacional del Gobierno. • Convenios de cooperación Interinstitucional, internacional y nacional. • Información que administra el RENAP de interés por varios sectores. • Proceso electoral guatemalteco vinculante con el RENAP. • Posicionamiento del RENAP. • Ministerio de Relaciones Exteriores con alto interés en registrar a los guatemaltecos en el extranjero. EN APRENDIZAJE • Existencia de tecnologías avanzadas a las que la Institución puede acceder. • 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 CLARCIÉV. TECNOLÓGICAS • Desarrollo tecnológico e innovación de la información y comunicación. • Mejorar el servicio a los usuarios a nivel nacional por medio de innovaciones tecnológicas. EN PROCESOS • Aumento de proyectos conjuntos con instituciones públicas y privadas. • Fortalecimiento de procesos de planificación, control y evaluación generales. • Certificación de la calidad. PARA EL USUARIO • Población guatemalteca con necesidad de contar con un documento de identificación único y seguro. • 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. • Servicios electrónicos. • Mejorar la calidad y productividad en el servicio. • Guatemala un país multiétnico, pluricultural y multilingüe. FINANCIERAS • Incrementar los ingresos propios. • Estandarizar las tarifas por pago de servicios. • Servicios electrónicos.	LEGALES Y POLÍTICAS • Incremento de falta de confianza y credibilidad de la población hacia la Institución. • No contar con apoyo político y legislativo. • Falsificación de información que afecta la certeza jurídica. EN PROCESOS • Demora en la aprobación de trámites externos (instituciones públicas con procesos largos). EN INFRAESTRUCTURA • Cierre de oficinas del RENAP por incumplimiento de pagos y contratos. • Daños ocasionados por fenómenos naturales. 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. • Falsificación de documentos. 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.

Matriz FODA para la formulación de estrategias

Estrategias FO	Estrategias DO
- Desarrollar la Ley del RENAP en una estructura funcional y territorial al servicio. - 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. - 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. - 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. - Fortalecimiento del sistema electoral con proyectos interinstitucionales. - Fortalecer aspectos normativos, financieros, operativos y de capital humano para mejorar la eficiencia y eficacia de la Institución. - Aprovechar el manejo de nuevas redes sociales, herramientas tecnológicas para fortalecer los servicios y procesos institucionales. - 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. - Diseñar estrategias pertinentes a cada municipio que garantice la permanencia y el acercamiento de los servicios que presta el RENAP. - Promover el seguimiento, análisis y diseño de indicadores para corregir y/o potenciar lo que ha impactado positivamente en la sociedad. - Fortalecer los servicios de calidad para los usuarios. - Fomentar un intercambio equitativo de recursos entre los diferentes sectores sociales, proponiendo tarifas estandarizadas a nivel nacional. - Fortalecer la atención a través de la contratación de intérpretes y abogados que hablen idiomas mayas. - Conformar redes de instituciones homólogas para el intercambio de buenas prácticas de otros países. - Implementar programas de E-Learning y gestión del conocimiento. - Generar redes de cooperación y coordinación que vinculen proyectos que apoyen la identidad nacional. - Brindar servicios registrales en el extranjero.	- Definición de la política de identidad de los guatemaltecos. - Gestionar con la cooperación internacional proyectos de fortalecimiento institucional que promuevan la creación de la política de identidad. - Unificar criterios registrales que garanticen la atención oportuna y rápida al usuario. - Producir estadísticas que respondan a las demandas de la sociedad guatemalteca. - Uso inteligente y exhaustivo de tecnologías modernas que trasciendan las fronteras del país, fomentando el compromiso y entusiasmo a todos los colaboradores del RENAP, que expresen servicios de calidad y amigables. - Adoptar tecnologías de punta para el establecimiento de una red computacional amplia que enlace al 100% de las oficinas del RENAP. - Establecer sistemas modernos de atención al público. - Establecer normas relativas la estabilidad laboral, al control y a la fiscalización. - Asegurar la protección y gestión de bases de datos, e información biométrica. - Descentralizar y diversificar los servicios que presta el RENAP (evitar largos desplazamientos, atender a personas discapacitadas, población afectada por el conflicto armado). - Fortalecer la reestructuración administrativa, tomando en cuenta dos aspectos: flujo regular administrativo y efectiva prestación de servicio al usuario. - Evaluación permanente de los colaboradores para la adecuada prestación de los servicios. - Evaluación permanente y actualización de los instrumentos de gestión y capacitación para el uso adecuado de los mismos. - Instaurar un Sistema de Gestión de la Calidad.
Estrategias FA	Estrategias DA
- Implementar procesos de actualización permanente para estandarizar la información estadística. - Diseñar procesos y campañas de socialización de la información, priorizando los sectores vulnerables. - Diseño de soluciones para asistencia técnica por internet. - Modernizar, normalizar y optimizar la gestión documental del Archivo Registral del RENAP.	- Rediseño de procesos y aceleración de trámites, disminuyendo tiempos para la satisfacción del usuario. - Fortalecer procesos de depuración de la información. - 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. Fortalecer sistemas control y fiscalización para continuar mejorando la calidad de los recursos públicos, de manera transparente y adecuada. - Integrar mesas de trabajo interinstitucionales permanentes para tratar temas relacionados con la problemática institucional. - Reguardar la seguridad física del trabajador, usuarios, información e instalaciones.

Matriz de estrategias distribuidas por eje estratégico

Eje estratégico	Objetivos estratégicos	Estrategias
Fortalecimiento del sistema registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	- 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. - Desarrollar Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro. - Diseñar procesos y campañas de socialización de la información, priorizando los sectores vulnerables. - Servicios registrales en consulados y jornadas móviles en el extranjero. - Emisión del DPI para menores de edad. - Descentralizar y diversificar los servicios que presta el RENAP (evitar largos desplazamientos, atender a personas discapacitadas, población afectada por el conflicto armado). - Desarrollar la Ley del RENAP en una estructura funcional y territorial al servicio. - Fortalecimiento del sistema electoral con proyectos interinstitucionales. - Modernizar, normalizar y optimizar la gestión documental del Archivo Registral.
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 - Aprovechar el manejo de nuevas redes sociales, herramientas tecnológicas para fortalecer los servicios y procesos institucionales. - Uso inteligente y exhaustivo de tecnologías modernas que trasciendan las fronteras del país, fomentando el compromiso y entusiasmo a todos los colaboradores del RENAP, que expresen servicios de calidad y amigables. - Asegurar la protección y gestión de bases de datos, e información biométrica. - 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. - Producir estadísticas que respondan a las demandas de la sociedad guatemalteca. - Implementar procesos de actualización permanente para estandarizar la información estadística. - Diseño de soluciones para asistencia técnica por internet. - Fortalecer procesos de depuración de la información. Administración - Incentivar 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. - Establecer normas relativas la estabilidad laboral, al control y a la fiscalización. - Instaurar un Sistema de Gestión de la Calidad. - Reguardar la seguridad física del trabajador, usuarios, información e instalaciones. - Proponer reingeniería institucional. - Rediseñar procesos de compra. Verificación de Identidad y Apoyo Social - Unificar criterios registrales que garanticen la atención oportuna y rápida al usuario. - Fortalecer la atención a través de la contratación de intérpretes y abogados que hablen idiomas mayas. Gestión y Control Interno - Promover el seguimiento, análisis y diseño de indicadores para corregir y/o potenciar lo que ha impactado positivamente en la sociedad.

Eje estratégico	Objetivos estratégicos	Estrategias
		- Rediseñar procesos y aceleración de trámites, disminuyendo tiempos para la satisfacción del usuario. - Evaluar de manera permanente de los colaboradores para la adecuada prestación de los servicios. - Evaluar y actualizar constantemente los instrumentos de gestión y capacitación para el uso adecuado de los mismos. - Fortalecer la reestructuración administrativa, tomando en cuenta dos aspectos: flujo regular administrativo y efectiva prestación de servicio al usuario. - Fortalecer cultura de planificación. Registro Central de las Personas - Modernizar el archivo central del RENAP. - Unificar criterios registrales y protocolos de enrolamiento.
Servicio de calidad.	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	- Fortalecer los servicios de calidad para los usuarios. - Establecer sistemas modernos e innovadores de atención al público. - Diseñar estrategias pertinentes a cada municipio que garantice la permanencia y el acercamiento de los servicios que presta el RENAP. - Implementar sistemas de evaluación externa.
Cooperación técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación que permitan que los resultados institucionales se potencien.	- Gestionar con la cooperación internacional proyectos de fortalecimiento institucional que promuevan la creación de la política de identidad. - 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. - Generar redes de cooperación y coordinación que vinculen proyectos que apoyen la identidad nacional. - Integrar mesas de trabajo interinstitucionales permanentes para tratar temas relacionados con la problemática institucional.
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.	- 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. - Definición de la política de identidad de los guatemaltecos.
Eje transversal de transparencia, comunicación e imagen institucional.	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.	- Fortalecer aspectos normativos, financieros, operativos y de capital humano para mejorar la eficiencia y eficacia de la Institución. - Adoptar tecnologías de punta para el establecimiento de una red computacional amplia que enlace de manera eficiente a las oficinas del RENAP. - Fomentar un intercambio equitativo de recursos entre los diferentes sectores sociales, proponiendo tarifas estandarizadas a nivel nacional. - Fortalecer sistemas control y fiscalización para continuar mejorando la calidad de los recursos públicos, de manera transparente y adecuada.

5.9 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	Población Objeto	Focalización	Fortalecimiento a Ejes Estratégicos del RENAP
Eradicación del Subregistro.	Población estimada de 500,000 de guatemaltecos sin registro de identidad al año 2014.	República de Guatemala: 22 departamentos y sus municipios.	1. Fortalecimiento del Sistema Registral. 2. Reingeniería Institucional. 3. Servicio de calidad. 4. Cooperación Técnica. 5. RENAP referente de la Identidad Nacional. 6. Eje transversal: Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional.
Identificación de Extranjeros domiciliados en el país.	Extranjeros domiciliados.	Residentes en el país.	
Identificación de residentes guatemaltecos en el extranjero.	Residentes guatemaltecos en el extranjero.	Países donde resida población guatemalteca.	
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.	
Fortalecer y modernizar el Archivo Registral del RENAP.	Datos de la población guatemalteca.	Departamento de Guatemala.	
Implementar la Carrera Registral.	Personal que labora en todas las oficinas del RENAP.	República de Guatemala.	
Implementación de servicios electrónicos.	Población guatemalteca.	República de Guatemala y el extranjero.	

5.10 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 la cultura de identificación como el elemento principal para 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 Social.
2	Verificar la identidad de las personas naturales, que por alguna razón, no han podido obtener su DPI.	
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.	Registro Central de las Personas
4	Ser el enlace entre el usuario residente en el extranjero, consulados, embajadas, funcionarios del servicio exterior y el RENAP para agilizar y dar 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.	
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 entregas 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	Proveer al RENAP de herramientas de control de la calidad de datos ingresados en el sistema.	Dirección de Informática y Estadística.
19	Brindar seguridad de acceso a los sistemas, servicios y aplicaciones.	

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.	Registro Central de las Personas.
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.	
4	Fortalecer los procesos de análisis, verificación, emisión, control de calidad y distribución de DPI.	
5	Contar con manuales actualizados conforme lo establecido en la legislación guatemalteca y normativa interna del RENAP.	Dirección Administrativa.
6	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.	
7	Optimizar la administración del recurso humano.	
8	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.	
9	Preparar condiciones administrativas para implementar la Reingeniería Institucional del RENAP.	Dirección de Gestión y Control Interno.
10	Continuar el proceso de asesoría y apoyo a las direcciones, departamentos, coordinaciones y unidades, para el mejoramiento continuo institucional del RENAP.	
11	Apoyar la toma de decisiones gerenciales.	Dirección de Informática y Estadística.
12	Implementar nuevas herramientas informáticas.	
13	Renovar equipo y servicios informáticos.	
14	Contar con infraestructura tecnológica.	
15	Fortalecer el crecimiento en la prestación de servicios electrónicos.	

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	Contribuir a la mejora continua del servicio brindado por el personal de las Oficinas y Sede Central del RENAP en el trámite y solución de casos de DPI y CUI.	Registro Central de las Personas.
2	Evaluar el servicio y atención al usuario en todas las oficinas del RENAP.	
3	Informar a través de material publicitario sobre los servicios que brinda el RENAP para los connacionales que residen en el extranjero.	
4	Reforzar la calidad en el servicio que brinda el personal.	Dirección de Procesos.
5	Resguardar en forma digital todas las operaciones relacionadas con los eventos registrales de los guatemaltecos.	
6	Diagnosticar necesidades de capacitación.	Dirección de Capacitación.
7	Diseñar planes de capacitación.	
8	Implementar actividades de capacitación.	
9	Evaluar la eficiencia del programa institucional de capacitación.	
10	Mantener asegurados los bienes de la Institución	Dirección Administrativa.
11	Optimizar el suministro de bienes, servicios e insumos para el eficiente cumplimiento de las funciones de la institución.	
12	Implementar controles efectivos y eficientes de ingreso, egreso y saldos de suministros.	
13	Brindar servicio de calidad en la atención y respuesta de solicitudes y requisiciones.	
14	Atender los requerimientos de Archivo General de las Dependencias Administrativas de la Institución.	
15	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.	
16	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.	
17	Gestión de órdenes de compra.	
18	Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en todas las oficinas del RENAP.	
19	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	
20	Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su seguridad en el interior de las oficinas del RENAP.	
21	Brindar asesoría legal oportuna.	Dirección de Asesoría Legal.
22	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.

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
23	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.	Dirección de Gestión y Control Interno.
24	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 recibido su requerimiento con prontitud, eficiencia y eficacia.	
25	Adquirir competencias para atención oportuna y calificada de requerimientos.	Dirección de Informática y Estadística.
26	Aplicar normas y procedimientos establecidos.	
27	Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).	
28	Procurar el funcionamiento sin interrupción.	
29	Contar con un canal efectivo de comunicación.	
30	Atención oportuna de incidentes o fallas.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
31	Brindar asesoría que el usuario necesite en aspectos de jurisdicción voluntaria y/o de verificación.	
32	Capacitar para el fortalecimiento de capacidades del personal.	Dirección de Presupuesto.
33	Mantener el control sobre el uso de los bienes de las Oficinas del RENAP.	

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 Personas.
2	Acuerdos de Mejora de servicio.	
3	Gestionar ante organismos internacionales el apoyo de asistencia técnica y financiera al RENAP.	Dirección de Gestión y Control Interno.
4	Apoyar la gestión financiera de la Cartera de Proyectos del RENAP.	
5	Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	
6	Intercambiar información no confidencial con instituciones.	
7	Coordinar, dar seguimiento y revisar proyectos.	
8	Intercambiar experiencias y capacitaciones en temas registrales.	
9	Consolidar mesas técnicas con organizaciones de sociedad civil y empresarial.	
10	Agilizar la resolución de casos especiales.	

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.		Registro Nacional de las Personas, a través de sus Oficinas Ejecutoras y Direcciones 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		Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional.
Objetivo Estratégico		Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.
No.	Objetivos Operativos	Responsable
1	Atender los requerimientos de información biográfica y biométrica que las instituciones solicitan al RENAP.	Dirección 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.	Unidad 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.	
7	Programar, ejecutar y controlar presupuestariamente los recursos financieros de la Institución para alcanzar las metas propuestas por la Dirección Ejecutiva.	Dirección de Presupuesto.
8	Realizar, verificar e integrar información relacionada a la elaboración de los Estados Financieros de la Institución.	
9	Realizar apertura contable de conformidad con la Ley.	
10	Realizar cierre contable de conformidad con la Ley.	
11	Ejecución del presupuesto a cargo de la entidad.	
12	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.	
13	Monitorear la ejecución de los recursos provenientes de la cooperación externa.	

6 PROGRAMACIÓN ANUAL DE PRODUCTOS, SUBPRODUCTOS/ACTIVIDADES Y METAS

6.1 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.

6.2 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 Terminales (Productos)	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 actos registrales emitidos, Inscripciones de hechos y actos registrales realizados e Inscripciones extemporáneas de 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 Personal de Identificación (DPI).	Registro y Documento

* 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 deniege la solicitud de inscripción.
Dirección de Procesos	Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).
	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.

6.3 Programación Anual de Productos

INSTITUCION:	REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
RESULTADOS INSTITUCIONALES:	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.

PRODUCTOS							COSTO TOTAL ANUAL
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	METAS CUATRIMESTRE			POBLACION ELEGIBLE	
			1	2	3		
Servicios registrales.	Documento y Registros	7,855,000	3,742,406	2,178,219	1,934,375	Población guatemalteca, extranjeros domiciliados y residentes guatemaltecos en el extranjero.	292,144,281.44
Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).	Documento	850,000	365,959	341,265	142,776		100,862,971.02

6.4 Programación Anual de Subproductos

INSTITUCION:	REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
RESULTADOS INSTITUCIONALES:	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.

SUBPRODUCTOS							COSTO TOTAL ANUAL
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	METAS CUATRIMESTRE			POBLACION ELEGIBLE	
			1	2	3		
Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	7,200,000	3,498,795	1,969,219	1,731,986	Población guatemalteca, extranjeros domiciliados y residentes guatemaltecos en el extranjero.	203,855,645.16
Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	600,000	221,684	189,543	188,773		50,476,997.17
Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	55,000	21,927	19,457	13,616		37,811,639.11
Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	850,000	365,959	341,265	142,776		100,862,971.02

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.

6.5 Metas programadas por la Institución

No.	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	LINEA BASE 2014 A DICIEMBRE (Fuente: SICOIN)	CANTIDAD
				2015
1	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	5,450,000	7,200,000
2	Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	570,000	600,000
3	Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	57,000	55,000
4	Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	860,000	850,000

Para la meta No.1, relacionada a la emisión de certificaciones, el Registro Central de las Personas, ha estimado emitir 7,200,000 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 850,000 DPI para el año 2015.

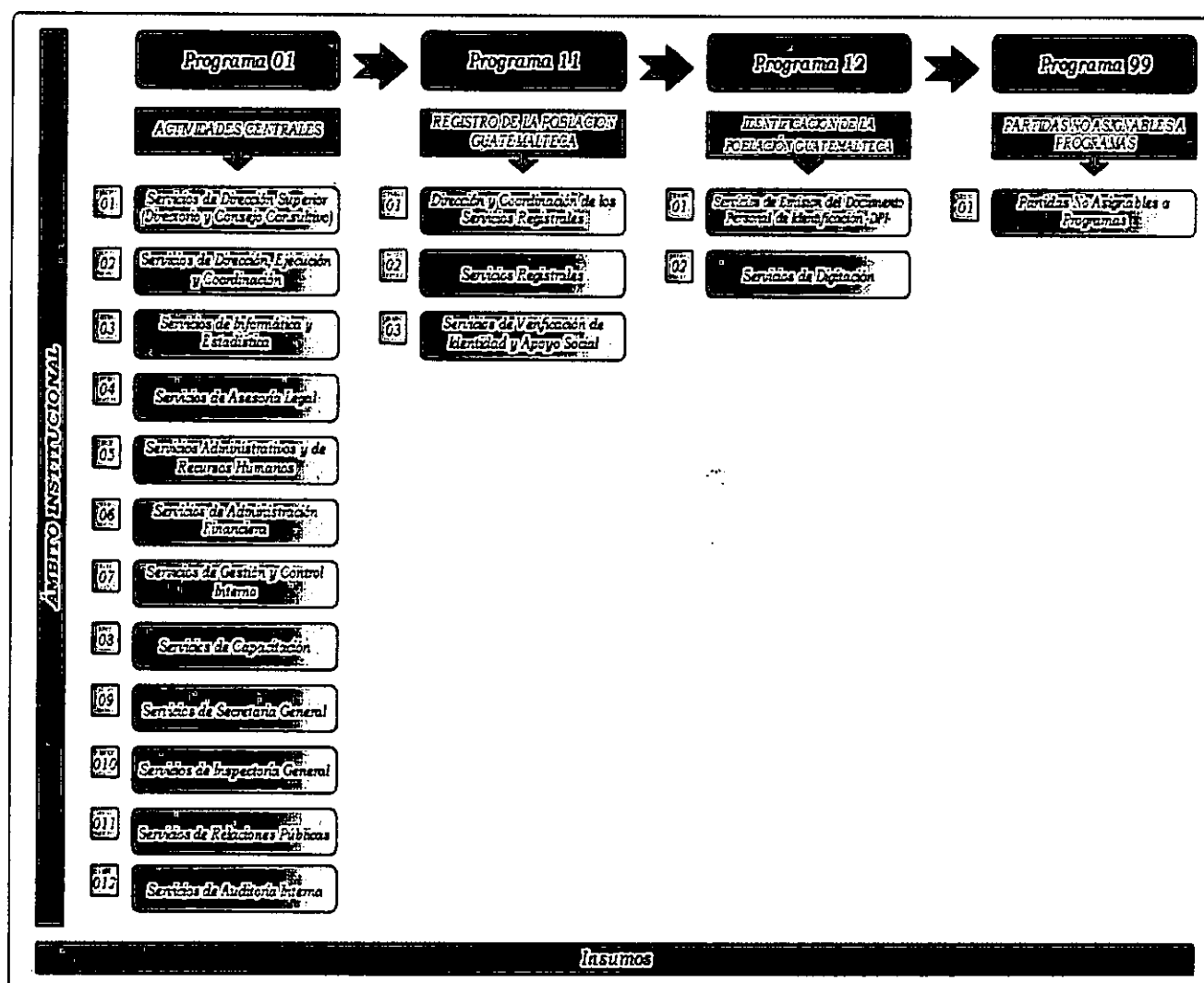
6.6 Actividades programadas por la Institución

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.

6.7 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.



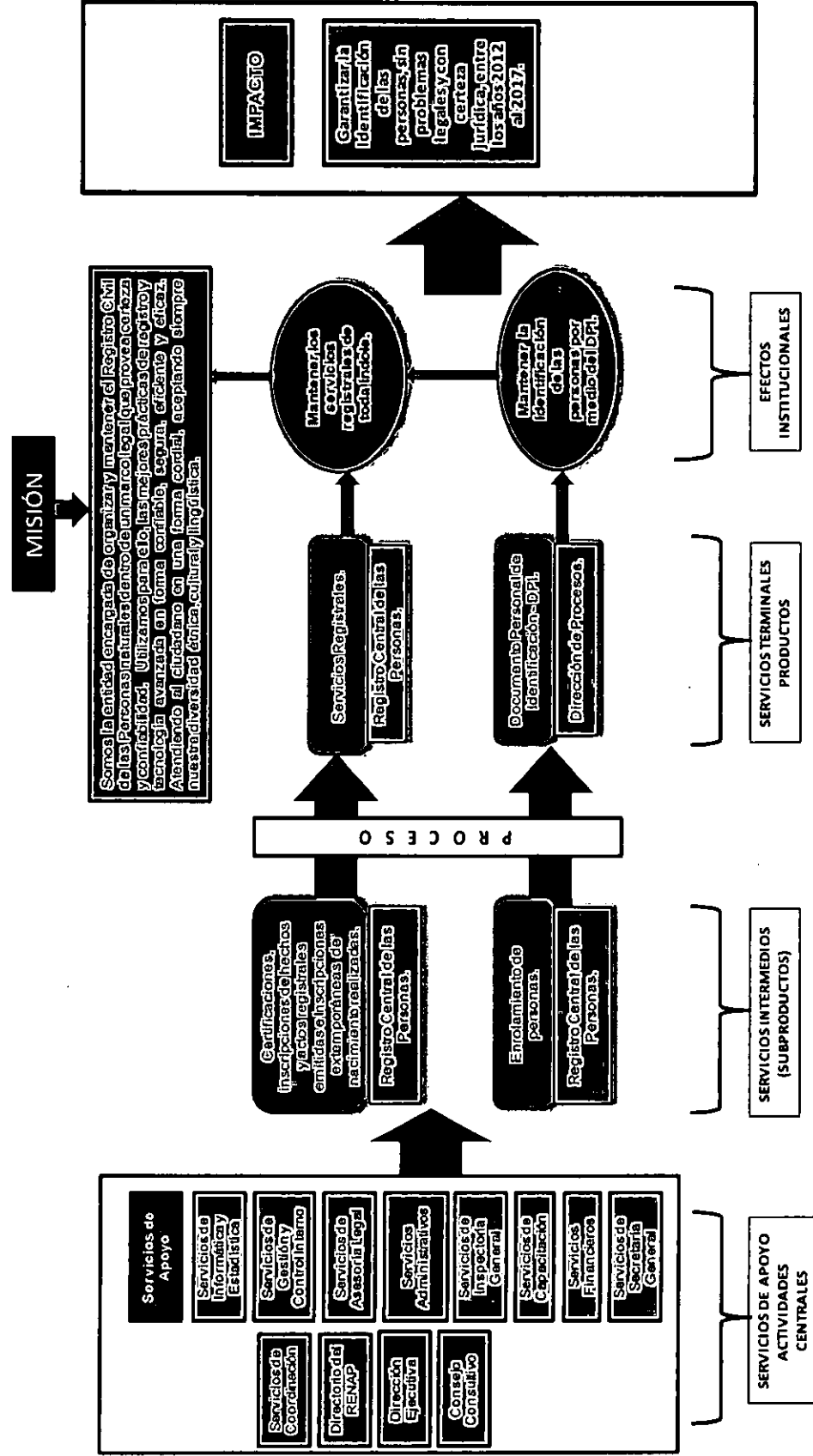
Fuente: Dirección de Presupuesto

6.8 Vinculación de Productos y Subproductos con red de categorías programáticas

RESULTADO	PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS (Productos en negritas)	META	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O DEL SUBPRODUCTO	TIPO DE DETALLE DE INSUMO DEL SUBPRODUCTO			PROGRAMA	SUBPROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	OBRA
					LISTADO ESTANDAR DE INSUMOS	LISTADO LIMITADO DE INSUMOS	SIN DETALLE DE INSUMOS DEFINIDO					
Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2015 al 2017.	Certificaciones emitidas.	7,200,000	Documento	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.		X		11	0	0	0	0
	Inscripciones realizadas.	600,000	Registro	Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.		X		11	0	0	0	0
	Inscripciones extemporáneas realizadas.	55,000	Registro	Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.		X		11	0	0	0	0
Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2015 al 2017.	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	850,000	Documento	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).							
						X		12	0	0	0	0

6.9 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.



6.10 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.

Registro Nacional de las Personas											
Resultado 1: Mantener los servicios registrales de toda índole.											
Descripción	Programa	Costo total (Q) por Programa	Bienes y Servicios Terminales (Producto)	Metas	Unidad de medida de metas		Participación por meta (%)	Costo Directo (Q)	Costo Indirecto (Q) =	Costo Total por Meta (Q)	Costo Unitario (Q)
					Código	Denominación					
Registro de la Población Guatemalteca	11	182,543,830.30	Servicios Registrales	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	2303	Documento	91.66%	167,322,161.45	36,533,483.71	203,855,645.16	28.31
				Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.	2311	Registro	7.64%	13,943,513.45	36,533,483.71	50,476,997.17	84.13
				Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	2311	Registro	0.70%	1,278,155.40	36,533,483.71	37,811,639.11	687.48
				Totales				7,855,000	100%	182,543,830.30	109,600,451.14
Resultado 2: Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.											
Identificación de la Población Guatemalteca	12	64,329,487.31	Documentos Personales de Identificación - DPI.	Documentos Personales de Identificación - DPI emitidos.	2303	Documento	100%	64,329,487.31	36,533,483.71	100,862,971.02	118.66
Totales					775,000	100%	64,329,487.31	36,533,483.71	100,862,971.02		
Partidas no asignables a programas		99	1,004,373.00	Sin Resultado			25%				
Actividades Centrales		1	145,129,561.85	Actividades Centrales de apoyo	Sin Resultado			25%			
Presupuesto vigente			393,007,252.46					246,873,317.61	46,133,934.85	393,007,252.46	

Fuente: Dirección de Presupuesto.

* El Costo Total por Meta. Incluye costos directos e indirectos.

** 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.

6.11 Estructura Presupuestaria, Productos y Metas

ESTRUCTURA PRESUPUESTARIA	RESULTADOS INSTITUCIONALES	PRODUCTOS	META				INDICADOR	UNIDAD RESPONSABLE
			Descripción	Unidad de Medida		Cantidad		
				Denomi- nación	Código			
11-00-000-000-000	Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2015 y 2017.	Servicios Registrales.	Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.	Registro	2311	600,000	Cantidad de inscripciones realizadas.	Registro Central de las Personas
			Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.		2311	55,000	Cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	
			Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	Documento	2303	7,200,000	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.		2303	850,000	Cantidad de DPI emitidos.	Dirección de Procesos

6.12 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 FINANCIAMIENTO	DESCRIPCIÓN	PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE INGRESOS 2015	
		CANTIDAD	PORCENTAJE
11	INGRESOS CORRIENTES	150,000,000.00	38.17%
31	INGRESOS PROPIOS	189,905,705.00	48.32%
32	DISMINUCIÓN DE CAJA Y BANCOS DE INGRESOS PROPIOS	48,952,882.17	12.46%
52	PRÉSTAMOS EXTERNOS	1,053,288.53	0.27%
61	DONACIONES EXTERNAS	3,095,376.76	0.79%
TOTAL		393,007,252.46	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		2015	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	ACTIVIDADES CENTRALES	145,129,561.85	34.30%
11	REGISTRO DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	182,543,830.30	47.99%
12	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	64,329,487.31	17.45%
99	PARTIDAS NO ASIGNABLES A PROGRAMAS	1,004,373.00	0.26%
TOTAL		393,007,252.46	100%

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).

7 SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL

7.1 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.

7.2 Selección de Indicadores:

	Meta 2015	Indicador	Responsable
1	7,200,000 de certificaciones de hechos y actos registrales.	Cantidad de certificaciones emitidas.	Registro Central de las Personas.
2	600,000 inscripciones de hechos y actos registrales.	Cantidad de inscripciones realizadas.	
3	55,000 Inscripciones extemporáneas de nacimiento.	Cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	
	Meta 2015	Indicador	Responsable
4	850,000 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.

7.3 Fichas de Indicadores:

7.3.1 Fichas de indicadores de productos

Nombre del Indicador	Servicios Registrales			
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO	X	DE SUBPRODUCTO	
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.			
Política Pública Asociada	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo social.			
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de servicios registrales realizados.			
Pertinencia	Medir la cantidad de servicios registrales realizados a través de los registros de las oficinas del RENAP en todo el país.			
Interpretación	Muestra la cantidad de servicios registrales realizados.			
Fórmula de Cálculo	(No. Servicios registrales realizados / No. Servicios registrales programados)*100			
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional	Departamento
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimstral	Semestral
Tendencia del Indicador				
Años	2015	2016	2017	2018
Valor (del indicador)	7,855,000 servicios registrales realizados.			
Línea Base	Año	2014	Valor	6,077,000

Medios de Verificación	
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI).
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas.
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.

Producción asociada al cumplimiento de la meta	
SUBPRODUCTOS	INDICADORES
A) Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	A) (No. Certificaciones emitidas / No. Certificaciones programadas)*100
B) Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	B) (No. Inscripciones realizadas / No. Inscripciones programadas)*100
C) Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	C) (No. Personas inscritas extemporáneamente / No. Personas inscritas extemporáneamente programadas)*100
NOTAS TÉCNICAS	

Nombre del Indicador	Documentos Personales de Identificación.			
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO	X	DE SUBPRODUCTO	
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener la identificación de las personas por medio del Documento Personal de Identificación (DPI).			
Política Pública Asociada	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo social.			
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de los DPI que la Institución emitirá a la población según solicitudes realizadas.			
Pertinencia	La medición de este indicador permitirá determinar la cantidad de personas identificadas con este documento en el país y dar un 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	$(\text{No. DPI emitidos} / \text{No. DPI programados}) * 100$			
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)	850,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.			
Línea Base	Año	2014	Valor	860,000

Medios de Verificación	
Procedencia de los datos	Base de Datos Estadísticos de la Dirección de Procesos.
Unidad Responsable	Dirección de Procesos.
Metodología de Recopilación	Conteo de Documentos Personales de Identificación aprobados por el Departamento de Control de Calidad y Distribución.

Producción asociada al cumplimiento de la meta	
SUBPRODUCTOS	INDICADORES
A) Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	A) $(\text{No. DPI emitidos} / \text{No. DPI programados}) * 100$
NOTAS TÉCNICAS	

7.3.2 Fichas de indicadores de subproductos

Nombre del Indicador	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas				
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO		DE SUBPRODUCTO		x
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.				
Política Pública Asociada	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo Social.				
Descripción del Indicador	Cuantificar la cantidad de certificaciones emitidas referente a los hechos y actos registrales que se emiten durante un período de tiempo determinado.				
Pertinencia	Muestra la cantidad de certificaciones emitidas a la población guatemalteca.				
Interpretación	El indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades programadas.				
Fórmula de Cálculo	(No. Certificaciones emitidas / No. Certificaciones programadas)*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)	7,200,000 certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.				
Línea Base	Año	2014		Valor	5,450,000

Medios de Verificación	
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI)
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.

Nombre del Indicador	Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas			
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO		DE SUBPRODUCTO	x
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.			
Política Asociada	Política de Seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo Social.			
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de inscripciones de hechos y actos registrales que la Institución emitirá a la población guatemalteca según solicitudes realizadas.			
Pertinencia	Muestra la cantidad de inscripciones realizadas a la población guatemalteca.			
Interpretación	El indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades programadas.			
Fórmula de Cálculo	$(\text{No. Inscripciones realizadas} / \text{No. Inscripciones programadas}) * 100$			
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional	Departamento Municipio
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimstral	Semestral Anual
Tendencia del Indicador				
Años	2015		2016	2017 2018
Valor (del indicador)	600,000 inscripciones realizadas.			
Línea Base	Año	2014	Valor	570,000

Medios de Verificación	
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI).
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas.
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.

Nombre del Indicador	Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.			
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO		DE SUBPRODUCTO	x
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.			
Política Asociada	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo Social.			
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento.			
Pertinencia	Medir la cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas a través de los registros de las oficinas del RENAP en todo el país.			
Interpretación	Muestra la cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.			
Fórmula de Cálculo	$(\text{No. Personas inscritas extemporáneamente} / \text{No. Personas inscritas extemporáneamente programadas}) * 100$			
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional	Departamento
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral	Semestral
Tendencia del Indicador				
Años	2015		2016	2017
Valor (del indicador)	55,000 inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.			
Línea Base	Año	2014	Valor	57,000

Medios de Verificación	
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI).
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas.
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.

Nombre del Indicador	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.			
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO	☐	DE SUBPRODUCTO	☒
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener la identificación de las personas por medio del Documento Personal de Identificación (DPI).			
Política Pública Asociada	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo Social.			
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de los DPI que la Institución emitirá a la población según solicitudes realizadas.			
Pertinencia	La medición de este indicador permitirá determinar la cantidad de personas identificadas con este documento en el país y dar un 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	$(\text{No. DPI emitidos} / \text{No. DPI programados}) * 100$			
Ámbito Geográfico	Nacional	☒	Regional	☐
			Departamento	☐
				Municipio
Frecuencia de la medición	Mensual	☒	Cuatrimestral	☐
			Semestral	☐
			Anual	☐
Tendencia del Indicador				
Años	2015	☐	2016	☐
			2017	☐
			2018	☐
Valor (del indicador)	850,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.			
Línea Base	Año	2014	Valor	860,000

Medios de Verificación	
Procedencia de los datos	Base de Datos Estadísticos de la Dirección de Procesos.
Unidad Responsable	Dirección de Procesos.
Metodología de Recopilación	Conteo de Documentos Personales de Identificación aprobados por el Departamento de Control de Calidad y Distribución.

8 ANEXOS

8.1 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, periodos de cumplimiento, 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

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2015
DIRECCIÓN EJECUTIVA



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	AGENCIAS PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR RESULTADO	RESPONSABLE	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	ESTADO	OTROS
Organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales así como la emisión del Documento Personal de Identificación.	Proyecto de Ley: Ley de Registro Nacional de las Personas	Proyecto de Ley: Ley de Registro Nacional de las Personas	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.
Proyecto de Ley: Ley de Registro Nacional de las Personas	Proyecto de Ley: Ley de Registro Nacional de las Personas	Proyecto de Ley: Ley de Registro Nacional de las Personas	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.	Verificar el correcto funcionamiento y el logro de las metas indicadas en la Ley de Registro Nacional de las Personas y la legislación de competencias administrativas del RENAP.



OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO OPERATIVO	PROGRAMA	ACTIVIDADES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	REPRESENTANTE	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN	FECHA DE CIERRE	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN	FECHA DE CIERRE
El fortalecimiento de la transparencia, la comunicación y la imagen institucional.	Que se realice la investigación, la recopilación y la actualización de la información pública.	Información Pública (Gestión y Atención al Ciudadano)	Realizar una investigación del contenido de la Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Protección de la Vida Privada, así como de la Ley de Acceso a la Información Pública.	700 Solicitudes de información pública presentadas por los ciudadanos.	100% de solicitudes de información pública presentadas por los ciudadanos.	Unidad de Información Pública						
El fortalecimiento de la transparencia, la comunicación y la imagen institucional.	Que se realice la investigación, la recopilación y la actualización de la información pública.	Información Pública (Gestión y Atención al Ciudadano)	Realizar una investigación del contenido de la Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Protección de la Vida Privada, así como de la Ley de Acceso a la Información Pública.	Un (1) Informe sobre el contenido de la Ley de Acceso a la Información Pública.	100% de solicitudes de información pública presentadas por los ciudadanos.	Unidad de Información Pública						
El fortalecimiento de la transparencia, la comunicación y la imagen institucional.	Que se realice la investigación, la recopilación y la actualización de la información pública.	Información Pública (Gestión y Atención al Ciudadano)	Realizar una investigación del contenido de la Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Protección de la Vida Privada, así como de la Ley de Acceso a la Información Pública.	Una (1) Publicación en el Centro de Atención al Ciudadano sobre el contenido de la Ley de Acceso a la Información Pública.	100% de solicitudes de información pública presentadas por los ciudadanos.	Unidad de Información Pública						
El fortalecimiento de la transparencia, la comunicación y la imagen institucional.	Que se realice la investigación, la recopilación y la actualización de la información pública.	Información Pública (Gestión y Atención al Ciudadano)	Realizar una investigación del contenido de la Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Protección de la Vida Privada, así como de la Ley de Acceso a la Información Pública.	200 Publicaciones en el Centro de Atención al Ciudadano sobre el contenido de la Ley de Acceso a la Información Pública.	100% de solicitudes de información pública presentadas por los ciudadanos.	Unidad de Información Pública						
El fortalecimiento de la transparencia, la comunicación y la imagen institucional.	Que se realice la investigación, la recopilación y la actualización de la información pública.	Información Pública (Gestión y Atención al Ciudadano)	Realizar una investigación del contenido de la Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Protección de la Vida Privada, así como de la Ley de Acceso a la Información Pública.	12 actualizaciones de la información pública.	100% de solicitudes de información pública presentadas por los ciudadanos.	Unidad de Información Pública						
El fortalecimiento de la transparencia, la comunicación y la imagen institucional.	Que se realice la investigación, la recopilación y la actualización de la información pública.	Información Pública (Gestión y Atención al Ciudadano)	Realizar una investigación del contenido de la Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Protección de la Vida Privada, así como de la Ley de Acceso a la Información Pública.	Una (1) actualización de la información pública.	100% de solicitudes de información pública presentadas por los ciudadanos.	Unidad de Información Pública						



Dirección de Informática y Estadística

1







UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO	INDICADOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	ESTADO	RECURSOS	OTROS
Subdirección de Informática	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Renovar equipo y servicios informáticos.	Actualizar versión software de SIREO y software que sea necesario a nivel nacional.	Jefatura de Soporte Técnico	15/01/2015	15/01/2015	Completado	137000	
			Comprar discos para SAN SIREO, necesarios para los dos servidores en almacenamiento.	Disponibilidad de recursos de almacenamiento para los discos necesarios que los requiera.				36	
			Comprar memoria RAM para servidores.	Aumento del rendimiento de procesamiento de los servidores.				32	
			Arrendar sistema de almacenamiento (NAS) para imágenes de 100TB.	Imágenes resguardadas con todas las medidas de seguridad necesarias.				300	
			Renovar el Servicio de redacción de datos para la interoperabilidad de los datos entre oficinas de RENAP a nivel nacional.	Intercomunicación efectiva y de calidad de los datos en la oficina del RENAP.				373	
			Adquirir dispositivos de servicio (Estaciones de Internet (Módems)).	Disponibilidad de recursos de comunicación.				70	
			Comprar un termostato de control de temperatura (TCL).	Equipo renovado para mejorar de seguridad y prevención de riesgos.				1	
			Comprar un sistema de protección de intrusiones (PI).	Equipo renovado para mejorar de seguridad y prevención de riesgos.				1	
			Comprar un Sistema de Control de Acceso (SCA).	Equipo renovado para mejorar de seguridad y prevención de riesgos.				1	
			Implementación de nuevo plataforma de Correo Electrónico.	Equipo renovado para mejorar de seguridad y prevención de riesgos. Mejoras en servicios internos de la institución.				1	
Subdirección de Informática	Completar con los recursos tecnológicos.	Renovar equipo y servicios informáticos.	Adquirir discos externos para personal "Módulo de Informática para Realizar" en las oficinas del RENAP.	Jefatura de Soporte Técnico				30	
			Adquisición de las de hardware para personal "Módulo de Informática para Realizar" en las oficinas del RENAP.	Mejorar los mejores servicios de soporte en las oficinas del RENAP.				30	
			Arrendar infraestructura informática para personal de Servicios Electrónicos.	Disponibilidad de la infraestructura necesaria para dar soporte a los servicios electrónicos.				1	

[Handwritten signatures and initials]

[illegible]

Objetivo Estratégico	Clasificación	Procedimiento	Guiones Operativos	Activos Principales	Contratos	Responsables	Indicadores	Medios	Recursos	Costos	Beneficios	
Seguridad de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio TIC's.	Mantenimiento y mejora en administración de infraestructura y equipamiento de arquitectos de TIC's.	Procesar el funcionamiento de la información.	Actualizar la arquitectura de la Base de Datos Central.	Renovar licencias de Base de Datos.	Jefatura de Base de Datos					5.	
				Crear ambiente de pre producción.	REMOJ contar con un factor, ambiente al cual se va a validar el correcto funcionamiento de las aplicaciones previo al paso a producción.						1	
				Optimizar el desempeño de los servidores de mantenimiento y administración de la Base de Datos ORACLE en el ambiente de Producción y Desarrollo.	Mejorar en el rendimiento de la Base de Datos en los ambientes de producción y desarrollo.						12	
				Elaborar pruebas de recuperación de los back up de la Base de Datos de producción.	La Dirección de Informática comprobará el correcto funcionamiento de los back up de la Base de Datos en el ambiente de producción.						3	
				Controlar instalación de permisos, soporte y mantenimiento para todo el equipo de Datos Central.	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.						3	
				Adquirir el sistema de respaldo y recuperación y actualización al software ya existente.	Datos de todos los servidores requeridos bajo la política de respaldo establecido.						1	
				Actualizar e implementar alta disponibilidad en Core Switch.	Asegurar la continuidad de la centralidad del servicio en caso de fallas.						1	
				Adquirir equipos y servicios para implementar alta disponibilidad en servicios de Internet.	Alta disponibilidad de Internet implementada.						2	
				Actualizar el sistema de detección y supresión de malware.	Dato Central Base de rango de IP.							1
				Servicio de mantenimiento de otros computadores del Data Center.	El equipo cuenta con la temperatura adecuada para asegurar su correcto funcionamiento.							6
Adquirir repuestos para computadores y periféricos (discos duros, memoria RAM, fuentes de poder, tarjetas madre, otros).	Estado de repuesto en buen estado para la prestación del servicio respectivo.								50			
Adquirir repuestos para impresoras.	Impresoras en buen estado para la prestación del servicio respectivo.									80		
Adquirir herramientas de monitoreo de red.	Pre actividad en resolución de incidentes.									1		
Adquirir servicios de replicación de datos a sitio al extranjero.	Contra con un alto afirme que permita replicación de datos en sitio en caso de contingencia.									3		
		Mantenimiento y mejora en administración de infraestructura de arquitectos de TIC's.	Procesar el funcionamiento de la información.	Mantenimiento de Valor agregado: Back up de bitácora de equipos y servidores de la Jefatura de Seguridad Informática.	Reportar mensajería de mantenimientos de Valor agregado: Back up de bitácora de equipos y servidores de la Jefatura de Seguridad Informática.	Jefatura de Seguridad Informática					24	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

[illegible]

RENAP
Ing. Carlos Quintana Galindo
DIRECTOR DE INFORMATICA Y ESTADISTICA
DIRECCIÓN DE INFORMATICA Y ESTADISTICA
Oficinas Centrales de RENAP, Cuernavaca, Cuernavaca
Ing. Carlos Quintana Galindo
Director de Informatica y Estadística

Director de Informática y Estadística

Dirección de Asesoría Legal

[illegible]

RENAP
República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder
Popular
Lic. Homero Avila Liguoria
Director de Asesoría Legal

Dirección Administrativa

[illegible]

Objetivo Estratégico	Programa	Actividad Operativa	Indicador de Resultado	Medio de Verificación	Fuente de Datos	Responsable	Indicador de Resultado	Medio de Verificación	Fuente de Datos	Responsable	
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Servicio de Calidad	Auxiliar los requerimientos de Archivo General Dependencia Administrativa de la Institución	Atender requerimientos de consulta a los documentos de archivo administrativo.	Atender requerimientos de transparencia de documentos hacia el archivo administrativo.	Medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos	100% de requerimientos atendidos	Total de requerimientos atendidos	100% de medidas preventivas o correctivas adoptadas	100% de requerimientos atendidos	Departamento de Archivo General Administrativo	
		Elaborar procesos de compra de bienes y servicios preventivos de todas las Direcciones y Unidades de RENAP de acuerdo a la normativa vigente.	Elaborar el Plan de Compras Institucional por medio de las diferentes modalidades de compra que establece la Ley de Compras y Contrataciones del Estado.	Desarrollar todas las etapas de procesos de compra (directa, cotización, licitación y adjudicación) con fondos propios y de las cuentas Netras de Incentivamiento.	Atender los requerimientos de todas las unidades del RENAP en base a las necesidades	Un Plan de Compras Institucional elaborado y entregado en el Ministerio de Finanzas Públicas	100% de requerimientos atendidos	Total de requerimientos atendidos	100% de medidas preventivas o correctivas adoptadas	100% de requerimientos atendidos	Departamento de Archivo General Administrativo
		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.	Realizar los procesos de compra y adquisición de bienes, servicios y equipo según requerimientos de todas las Direcciones y Unidades del RENAP.	100% de solicitudes de compra atendidas	Número de procesos de compra realizados / Número de solicitudes de compra recibidas en el Departamento de Compras	Número de solicitudes de compra realizadas en el Departamento de Compras	100% de requerimientos atendidos	Total de requerimientos atendidos	100% de medidas preventivas o correctivas adoptadas	100% de requerimientos atendidos	Departamento de Archivo General Administrativo
		Gestionar los órdenes de compra.	Elaborar órdenes de compra de adquisiciones por diferentes modalidades (1,000 órdenes anuales aprox.).	Elaborar órdenes de compra de mejoramiento (450 aprox.).	Elaborar órdenes de compra de servicios básicos (500 aprox.).	Elaborar órdenes de compra de prestaciones laborales (1,800 aprox.).	Elaborar órdenes de compra para pago de salarios (120 aprox.).	Elaborar órdenes de compra de contratos (200 aprox.).	Elaborar órdenes de compra de honorarios a contratistas (200 aprox.).	Elaborar órdenes de compra de honorarios a contratistas (200 aprox.).	Elaborar órdenes de compra de honorarios a contratistas (200 aprox.).

[illegible]

RENAV

RENAP
19504 - Inga, Telma Mirella Lorenzana Noriega
Ejecucion Administrativa
Director Administrativo
Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala

[illegible]

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2015
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

RENAP

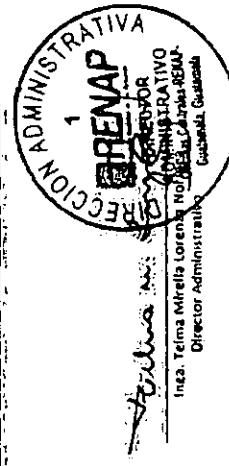
Objetivo	Indicador	Medio	Actividad	Resultado	Indicador	Medio	Actividad	Resultado	Indicador	Medio	Actividad	Resultado	Indicador	Medio	Actividad	Resultado	Indicador	Medio	Actividad	Resultado
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la institución.	Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en todas las oficinas del RENAP.	Brindar el servicio de energía eléctrica 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.	Número de solicitudes recibidas / número de solicitudes atendidas.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la institución.	Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en todas las oficinas del RENAP.	Brindar el servicio de energía eléctrica 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.	Número de solicitudes recibidas / número de solicitudes atendidas.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la institución.	Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en todas las oficinas del RENAP.	Brindar el servicio de energía eléctrica 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.	Número de solicitudes recibidas / número de solicitudes atendidas.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.	Depositar en la cuenta de la institución.

RENAP
19504- Inga, Tarma Mirella Lorenzana Noriega
Dirección Administrativa
Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala

RENAP

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2015
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo	Actividades Principales	Indicadores	Medios de Verificación	Responsable	Fecha de Ejecución	Estado	Observaciones
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	Prontuario, Actas o Contratos de Arrendamiento de los locales que ocupan las Oficinas del RENAP.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
	Implementar el Sistema de Gestión (SGES) para registrar el pago de servicios básicos y arrendamientos.	Implementar el Sistema de Gestión (SGES) para registrar el pago de servicios básicos y arrendamientos.	Implementar el Sistema de Gestión (SGES) para registrar el pago de servicios básicos y arrendamientos.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
	Adquirir el servicio de espacio para nuevas Oficinas del RENAP.	Adquirir el servicio de espacio para nuevas Oficinas del RENAP.	Adquirir el servicio de espacio para nuevas Oficinas del RENAP.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
	Adquirir líneas de telefonía para nuevas Oficinas del RENAP.	Adquirir líneas de telefonía para nuevas Oficinas del RENAP.	Adquirir líneas de telefonía para nuevas Oficinas del RENAP.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la institución.	Elaborar el registro comparativo del gasto de servicios básicos (energía eléctrica, agua, telefonía fija y móvil).	Elaborar el registro comparativo del gasto de servicios básicos (energía eléctrica, agua, telefonía fija y móvil).	Elaborar el registro comparativo del gasto de servicios básicos (energía eléctrica, agua, telefonía fija y móvil).	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
	Implementar sistema contra incendios en la Oficina Central y Oficinas Departamentales del RENAP.	Implementar sistema contra incendios en la Oficina Central y Oficinas Departamentales del RENAP.	Implementar sistema contra incendios en la Oficina Central y Oficinas Departamentales del RENAP.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
	Estado de auditoría para la instalación de sistema de cámaras de circuito cerrado en cada una de las oficinas del RENAP (Unidad de Oficina Central de Telefonía CCTV).	Estado de auditoría para la instalación de sistema de cámaras de circuito cerrado en cada una de las oficinas del RENAP (Unidad de Oficina Central de Telefonía CCTV).	Estado de auditoría para la instalación de sistema de cámaras de circuito cerrado en cada una de las oficinas del RENAP (Unidad de Oficina Central de Telefonía CCTV).	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
	Adecuar el espacio físico y sistemas de red para la instalación del centro de monitoreo para el control de las cámaras ubicadas en las instalaciones del RENAP.	Adecuar el espacio físico y sistemas de red para la instalación del centro de monitoreo para el control de las cámaras ubicadas en las instalaciones del RENAP.	Adecuar el espacio físico y sistemas de red para la instalación del centro de monitoreo para el control de las cámaras ubicadas en las instalaciones del RENAP.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
Supervisar a los Agencias de Seguridad en las Oficinas del RENAP, a efecto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y colaboradores.	Supervisar a los Agencias de Seguridad en las Oficinas del RENAP, a efecto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y colaboradores.	Supervisar a los Agencias de Seguridad en las Oficinas del RENAP, a efecto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y colaboradores.	Supervisar a los Agencias de Seguridad en las Oficinas del RENAP, a efecto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y colaboradores.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y aplicar cambios o mejoras en las Oficinas de la institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la institución.	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y aplicar cambios o mejoras en las Oficinas de la institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la institución.	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y aplicar cambios o mejoras en las Oficinas de la institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la institución.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y aplicar cambios o mejoras en las Oficinas de la institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la institución.	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y aplicar cambios o mejoras en las Oficinas de la institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la institución.	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y aplicar cambios o mejoras en las Oficinas de la institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la institución.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			
	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y aplicar cambios o mejoras en las Oficinas de la institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la institución.	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y aplicar cambios o mejoras en las Oficinas de la institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la institución.	Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y aplicar cambios o mejoras en las Oficinas de la institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la institución.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			



Inga. Yelma Mirella Lorenzini
Director Administrativo
Guayaquil, Ecuador

Dirección de Presupuesto

Estrategia	Objetivo	Programa	Actividad	Indicador	Frecuencia	Ejecución 2015											
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
Estrategia 1: Fortalecimiento de la gestión institucional	Objetivo 1: Mejorar la gestión institucional	Programa 1: Fortalecimiento de la gestión institucional	Monitoreo y seguimiento de la ejecución del Plan Operativo Anual 2015	Monitoreo y seguimiento de la ejecución del Plan Operativo Anual 2015	Trimestral												
			Elaboración de informes de gestión	Elaboración de informes de gestión	Trimestral												
			Elaboración de informes de gestión	Elaboración de informes de gestión	Trimestral												
			Elaboración de informes de gestión	Elaboración de informes de gestión	Trimestral												
Estrategia 2: Mejora de la calidad del servicio	Objetivo 2: Mejorar la calidad del servicio	Programa 2: Mejora de la calidad del servicio	Monitoreo y seguimiento de la ejecución del Plan Operativo Anual 2015	Monitoreo y seguimiento de la ejecución del Plan Operativo Anual 2015	Trimestral												
			Elaboración de informes de gestión	Elaboración de informes de gestión	Trimestral												
			Elaboración de informes de gestión	Elaboración de informes de gestión	Trimestral												
			Elaboración de informes de gestión	Elaboración de informes de gestión	Trimestral												


Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquía
Director de Presupuesto
Oficina General de RENAP, Guayaquil, Ecuador

Dirección de Gestión y Control Interno

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Frecuencia	Responsable	Evidencia	Criterio de Evaluación	Evaluación	Observaciones																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Fortalecimiento del Sistema Registral	Prevenir a los ciudadanos de un registro equivocado, confiable, integral y accesible.	Fortalecimiento de la Supervisión de la Gestión y Control Interno, en las Áreas Registral, Financiera, Administrativa e Informática y Atención al Usuario.	Continuar al fortalecimiento de la Institución a través de la Coordinación y Facilitación en las diversas gestiones realizadas.	Supervisar constantemente las Oficinas Ejecutoras del RENAP.	Secciones a ser visitadas y sus (S) puntos de supervisión para fortalecer puntos de mejora en la operatividad de las distintas Oficinas Ejecutoras del RENAP.	Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo	Indicador	Medio	Alcance	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Estado	Observaciones	
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Capacitación Asesoría y Asesoría Técnica para el fortalecimiento de capacidades técnicas en planificación	Contribuir a la mejora continua e invierte de asesorías y asistencia técnica en proceso de planificación a todas las direcciones del RENAP en la búsqueda de la calidad de los servicios que presta la población guatemalteca.	Elaborar Memoria de Labores 2014.	Un (1) documento elaborado.					
			Elaborar propuesta Memoria de Labores 2015.	Un (1) informe de Direcciones y Unidades del RENAP.					
			Ingresar al Sistema de Contabilidad Integrada (SICON) informe mensual de ejecución de metas 2015.	Docs (12) informes ingresados al SICON.					
			Elaborar informes cuatrimestrales de avance físico y financiero, para presentarlo a SEGEPLAN.	Tres (3) informes cuatrimestrales, elaborados.					
			Elaborar informes cuatrimestrales de gestión y rendición de cuentas, para presentarlo a MINFIN.	Tres (3) informes cuatrimestrales, elaborados.					
			Ingresar al SICON la programación cuatrimestral de metas.	Tres (3) programaciones ingresadas al Sistema de Contabilidad Integrada (SICON).					
			Reprogramar metas al SICON.	Seis (6) reprogramaciones de metas a Direcciones y Unidades del RENAP.					
			Actualizar el documento de Planificación Estratégica Institucional 2012 - 2017.	Un (1) documento de planificación con orientaciones estratégicas actualizado.					
			Actualizar el Plan Operativo Anual 2015.	Tres (3) actualizaciones POA 2015.					
			Del seguimiento y elaborar informe del Plan Operativo Anual 2015.	Docs (12) informes de seguimiento al POA.					
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Capacitación Asesoría y Asesoría Técnica para el fortalecimiento de capacidades técnicas en planificación	Contribuir a la mejora continua e invierte de asesorías y asistencia técnica en proceso de planificación a todas las direcciones del RENAP en la búsqueda de la calidad de los servicios que presta la población guatemalteca.	Elaboración de informes de Certificaciones e Inscripciones.	Docs (12) informes elaborados.					
			Asesorar en temas de planificación a las Direcciones y Unidades del RENAP.	Docs (12) Direcciones y Unidades con asesoría y asistencia técnica.					
			Elaborar y actualizar el Anteproyecto POA 2016, POM 2016-2018 y PEI 2012-2017, para que sean enviados por Dirección Ejecutiva a la SEGEPLAN.	Tres (3) documentos elaborados.					
			Implementar las modificaciones al Anteproyecto del Plan Operativo Anual 2016, para que sean enviados por Dirección Ejecutiva al MINFIN, SEGEPLAN, Contraloría General de Cuentas.	Un (1) documento modificado.					
			Elaborar Plan Operativo Anual, 2016 inicial, para aprobación por el Director.	Un (1) documento elaborado.					
			Supervisar el servicio en las Oficinas Ejecutoras del RENAP.	Cuentas y dos (2) supervisiones de servicio en las Oficinas Ejecutoras del RENAP.					

	Indicador	Criterio de Medición	Frecuencia	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Estado	Observaciones
Mejora la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Análisis la percepción del usuario externo con respecto al servicio facilitado por los colaboradores del RENAP.	Analizar la percepción del usuario externo con respecto al servicio facilitado por los colaboradores del RENAP.	Trimestral	Número de encuestas realizadas	Departamento de Supervisión	01/01/2015	31/12/2015	X	
	Evaluar para identificar necesidades	Tres (3) informes de identificación de necesidades realizadas.	Trimestral	Número de informes elaborados / Tres Informes trimestrales programados		01/01/2015	31/12/2015	X	
	Proponer programas de capacitación para fortalecer al personal en atención al usuario externo	Tres (3) propuestas de programas de capacitación.	Trimestral	Propuesta de Programas de Capacitación.		01/01/2015	31/12/2015	X	
	Evaluación el servicio prestado durante el proceso electoral 2015.	Tres (3) informes de evaluación de servicio prestado previa al cierre del padrón electoral 2015.	Trimestral	Informes elaborados / Tres Informes trimestrales programados.		01/01/2015	31/12/2015	X	
	Evaluación el desempeño de los integrantes de los Registros Civiles del RENAP a través de Indicadores de productividad	Tres mil ochocientos cuarenta (3,840) Evaluaciones de productividad para Registros Cíviles del RENAP	Trimestral	Evaluaciones de productividad generadas/ Evaluaciones de productividad programadas		01/01/2015	31/12/2015	X	
	Evaluación el Servicio Interno facilitado por las Direcciones del RENAP por medio del Modelo SERVUAL y cuestionarios con base a características de cada Dirección	Dieciséis (16) evaluaciones del Servicio Interno promovido de las diferentes Direcciones del RENAP por medio del Modelo SERVUAL y cuestionarios con base a características de cada Dirección	Trimestral	Número de evaluaciones realizadas / Número de evaluaciones planificadas.		01/01/2015	31/12/2015	X	
	Fortalecer el servicio facilitado por el Help Desk.	Doce (12) informes para fortalecer el servicio facilitado por el Help Desk.	Trimestral	Informes de procedimientos elaborados / Informes de procedimientos programados.		01/01/2015	31/12/2015	X	
	Fortalecer el servicio facilitado por la planta telefónica	Doce (12) informes para fortalecer el servicio en la Planta telefónica.	Trimestral	Cantidad de informes elaborados / Cantidad de informes programados		01/01/2015	31/12/2015	X	
Mejora la calidad del servicio interno	Fortalecer el servicio facilitado por el Call Center	Doce (12) informes para fortalecer el Call Center	Trimestral	Cantidad de informes elaborados / Cantidad de informes programados		01/01/2015	31/12/2015	X	
	Identificar necesidades de servicio externo y propuestas de capacitación	Doce (12) informes de identificación de necesidades del servicio externo y propuesta de capacitación	Trimestral	Cantidad de informes elaborados / Cantidad de informes programados		01/01/2015	31/12/2015	X	
	Proponer programas de capacitación para fortalecer al personal en atención al usuario interno	Doce (12) propuestas de programas de capacitación.	Trimestral	Propuesta de Programas de Capacitación.		01/01/2015	31/12/2015	X	

Programa	Objetivo	Actividad	Indicador	Unidad	Responsable	Fecha	Estado	Observaciones
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinar la cooperación técnica para el desarrollo de las actividades de cooperación técnica.	Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
		Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
		Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
		Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
Cooperación Técnica	Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
		Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
		Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
		Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
Cooperación Técnica	Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
		Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
		Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	
		Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Se establecieron alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional.	Cooperación Técnica	Cooperación Técnica	2015	Completado	

Las actividades	Objetivo de la actividad	Programa	Políticas institucionales	Actividades propuestas	Medios	Estrategias de implementación	Responsables	Indicadores de éxito
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación con asociaciones para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, mejorando sus ingresos y otorgando beneficios sociales.	Mantener estrecha y permanente comunicación y colaboración con las entidades de derecho público y privado; para satisfacer las necesidades de intercambio de información y facilitar la resolución de casos especiales.	Consultar mesas técnicas con organizaciones de sociedad civil y empresariales.	Apoiar actividades de administración del subregistro, identificando aliados con organizaciones de la sociedad civil.	Nueve (9) participaciones con organizaciones de la sociedad civil.	Número de participaciones con organizaciones de la sociedad civil.	Departamento de Cooperación Técnica	X
				Compartir con instituciones indígenas que pueden brindar acompañamiento técnico en las campañas y jornadas de subregistro.	Ses (6) coordinaciones con asociaciones indígenas para actividades de administración del subregistro.	Número de Coordinaciones con asociaciones indígenas.		X
			Coordina con universidades la realización de pasantías para estudiantes de Derecho.	Aplicar la resolución de casos.	Ocho (8) estudiantes en pasantía de los diversos niveles académicos del país en áreas legales.	Ocho (8) estudiantes en pasantía asignados por las universidades.		X

Lic. Gustavo Adolfo Barba Barberena
Subdirector de Seguridad y Control Interno
Dirección de Seguridad y Control Interno
Sede Central de la Policía Nacional, Guatemala
Sede Central de la Policía Nacional, Guatemala
Subdirector de Seguridad y Control Interno

Uc. Danilo Antonio Avalos Aguilar
Director de Gestión y Control Interno

RENAP
A. Danilo Antonio Avalos Aguilar
Director de Gestión y Control Interno
Código Central RENAP Guatemala, Guatemala

Dirección de Capacitación

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Programa	Objetivos Operativos	Actividades Principales	Resultado	Indicador de Resultado	Responsables	Cronograma 2015											
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Fortalecer el sistema integral de adiestramiento, capacitación y desarrollo institucional.	Diagnosticar necesidades de capacitación.	Elaborar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) a nivel nacional correspondiente al 2015.	Un (1) Diagnóstico de necesidades de capacitación.	Un documento de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el año 2015.	Departamento de Gestión Académica												
				Elaborar el Plan anual de capacitación, actualización y desarrollo 2015, que responde al Plan de Trabajo Institucional 2012-2017.	Un (1) Plan Anual de Capacitación, actualización y desarrollo 2015.	Un documento del Plan Anual de Capacitación, actualización y desarrollo 2015.													
				Implementar el Plan anual de capacitación, actualización y desarrollo 2015.	Ochenta y cinco (85) eventos de capacitación para fortalecer los conocimientos y habilidades del personal del RENAP.	Número de eventos realizados / Número eventos programados.													
				Monitorear el desarrollo del Plan anual de capacitación, actualización y desarrollo 2015.	Diez mil (10,000) participantes (correspondiente a 10,000 cupos).	Número de participantes capacitados / Número de participantes programados.													
				Desarrollar el Programa de Inducción general para personal de nuevo ingreso a la institución.	Siete (07) capacitaciones de procesos de inducción realizados.	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas.													
	Evaluación de la eficiencia del programa institucional de capacitación.		Desarrollar el programa de capacitación virtual.	Desarrollar el programa de capacitación virtual.	Ses (6) cursos virtuales.	Número de cursos virtuales realizados / cursos virtuales programados.	Departamento de Gestión Académica y Departamento de Apoyo Logístico												
				Fortalecer la Escuela de Capacitación (en: 30 Ley RENAP), para instituir el Sistema de Carrera Registral y otras actividades.	Ses (6) cursos semi presenciales, los cuales se llevarán a cabo los módulos del Programa Técnico Universitario en Gestión Registral.	Número cursos del Técnico Universitario en Gestión Registral / Número cursos del Técnico Universitario en Gestión Registral programados.													
				Ejecutar el sistema para la evaluación de los eventos de capacitación 2015.	Trescientos veinticinco (225) informes de evaluación.	Eventos evaluados / Número de eventos programados.													

RENAP

7639, M. A. Nery Estuardo Chiribá de Paz

Dirección de Capacitación

Dirección de Capacitación

Lic. Nery Estuardo Chiribá de Paz, Guaraní

Dirección de Capacitación

Secretaría General



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

OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	PROGRAMA	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CONCORDANCIA
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias tecnológicas de servicio	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mayor atención de los usuarios visitantes y esternos.	Coordinar la conservación y custodia de la memoria institucional, archivar la información, gestionar las solicitudes de información y las solicitudes de los ciudadanos y las solicitudes del Director o de la Dirección Ejecutiva.	Der. Centralizada certificación documental.	1800 Certificaciones.	Certificaciones realizadas / certificaciones proyectadas.	Secretaría General	
			Realizar modificaciones y hacer saber a las partes todas disposiciones administrativas.	5000 Modificaciones.	Modificaciones realizadas / modificaciones proyectadas.		
			Indicaciones al personal interno por medio de circulares.	30 Circulares.	Circulares realizadas / proyección de circulares.		
			Indicaciones al personal interno por medio de memorandos.	9 Memorandos.	Memorandos / proyección de memorandos.		
			Solicitudes de bienes o servicios a terceros.	15 Requerimientos.	Requerimientos enviados / requerimientos proyectados.		
			Audiencias que se corren a las partes dentro de los recursos de revocatoria o revisión.	6 Audiencias por recursos de revocatoria.	Audiencias realizadas / proyección de audiencias.		
			Actividades realizadas al interior de la república.	40 Nominamientos.	Nominamientos realizados / proyección de nominamientos.		
			Entrega de expedientes u otros documentos.	136 Conocimientos.	Conocimientos realizados / proyección de conocimientos.		
			Control interno para la elaboración de certificaciones.	800 Providencias Técnico Jurídico IV.	Providencias realizadas / proyección de providencias.		
			Control interno para la elaboración de realizaciones.	800 Providencias Técnico Jurídico II.	Providencias realizadas / proyección de providencias.		
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias tecnológicas de servicio	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mayor atención de los usuarios visitantes y esternos.	Coordinar la conservación y custodia de la memoria institucional, archivar la información, gestionar las solicitudes de información y las solicitudes de los ciudadanos y las solicitudes del Director o de la Dirección Ejecutiva.	Documentación generada para las actividades administrativas.	1900 Oficios.	Oficios enviados / Oficios proyectados.	Secretaría General	
			Declaración de cumplimiento de las obligaciones tributarias.	1000 Remisiones.	Remisiones enviadas / remisiones proyectadas.		
			Gestionar la correspondencia interna y externa de la Dirección Ejecutiva.	800 Oficios respuesta.	Oficios recibidos / Oficios proyectados.		
			Atender requerimientos de organizaciones, entidades, etc.	500 Oficios de remisión por la Dirección Ejecutiva.	Oficios de remisión enviados / Oficios de remisión proyectados.		
			Atender requerimientos de organizaciones, entidades, etc.	1700 Requerimientos de organizaciones, entidades, etc.	Requerimientos enviados / requerimientos proyectados.		
			Atender requerimientos de información institucional.	1000 Requerimientos de información institucional.	Requerimientos enviados / requerimientos proyectados.		
			Atender requerimientos de información institucional.	8000 Requerimientos de información institucional.	Requerimientos enviados / requerimientos proyectados.		
			Atender requerimientos de información institucional.	8000 Requerimientos de información institucional.	Requerimientos enviados / requerimientos proyectados.		
			Atender requerimientos de información institucional.	8000 Requerimientos de información institucional.	Requerimientos enviados / requerimientos proyectados.		
			Atender requerimientos de información institucional.	8000 Requerimientos de información institucional.	Requerimientos enviados / requerimientos proyectados.		

[Firma]

RENAP
Registro Nacional de las Personas
17640-Lloda, Caren Orfilla Guzman Sagastume
SECRETARIA GENERAL
Secretaria General
Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala

Dirección de Inspectoría General

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Programa	Objetivos Operativos	Actividades Principales	Resultado	Indicador de Resultado	Responsable	Cronograma 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Mantener una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.	Procesos de averiguación, documentación y análisis de anomalías administrativas, financieras, legales y de presunciones de ilícitos penales.	Determinar la comisión de 'faltas administrativas o posibles hechos ilícitos' cometidos por parte 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.	Análisis previo de los casos sometidos al conocimiento de la DG, a efecto de establecer los casos de rubrica administrativa y los casos de rubrica penal para que sean corregidos por la Unidad especializada. Averiguar, recopilar, documentar y analizar casos sometidos al conocimiento de la Unidad de Análisis de la DG, con el objeto de: 1. Determinar la comisión de una solución administrativa. 2. Determinar si existe responsabilidad administrativa del personal del Registro Nacional de las Personas. Informar y recomendar a los directores, dependencias sobre el resultado de los expedientes.	412 casos finalizados anualmente.	Número de casos realizados/número de casos programados.	Técnicos en Inspección, Inspectoría General.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Averiguar, recopilar, documentar y analizar casos sometidos al conocimiento de la Unidad de Especialistas de la DG, con el objeto de: recopilar el hecho con base a las evidencias encontradas y presentar denuncias correspondientes con base a los hechos encontrados adjuntando medios de corroboración sobre aquellos casos en los cuales se determinó que existe la posible comisión de un hecho ilícito. Identificar al personal del RENAP y terceros, que realizan actos ilícitos relacionados con la actividades propias del Registro Nacional de las Personas. Identificar al personal del RENAP que contribuye con organizaciones criminales o integran dichas organizaciones.	260 Denuncias Presentadas anualmente.	Denuncias realizadas/ Denuncias programadas.	Técnicos en Inspección, Inspectoría General.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Investigaciones de campo realizadas anualmente. 300	Investigaciones de campo realizadas anualmente.	Investigaciones Realizadas/Investigaciones Programadas.	Técnicos en Inspección, Inspectoría General.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Producción, seguimiento de casos, y cobertura de Audiencias, ante el Sistema de Justicia. 800 gestiones ante los órganos de Justicia anualmente.	800 gestiones ante los órganos de Justicia anualmente.	Casos producidos/ Casos producidos programados.	Profesional de Inspección, Inspectoría General.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Determinación de casos conducidos Judicial o ante el Ministerio Público		120 Procesos Penales Concluidos anualmente.	Procesos concluidos/Procesos Concluidos Programados.	Profesional de Inspección, Inspectoría General.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Unidad de Relaciones Públicas



Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2015

UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	UNIDADES DE REGISTRO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza de RENAP ante la sociedad	Comunicación interna y externa, oficinas, personal, cultura	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de las Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los sentidos y acciones de la institución	Documentos impresos en medios de comunicación tradicionales y alternativos	18 Cuentas de información y divulgación de acciones a necesidades de la institución	Documentos impresos y digitales, publicaciones en medios escritos, certificados de verificación de pautas en radio y televisión y otros medios	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Materiales diseñados para: publicaciones, boletines, comunicados, volantes, folletos, afiches, invitaciones, banners, banners tipo roll up, materiales pre e imagen interna de la institución, rotulación, banners para página web	600 Materiales de publicaciones elaborados	Materiales Elaborados / Material Programado	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Declaraciones brindadas a medios a través de la Vicería y organización de conferencias de prensa, sirviendo de intermediarios entre Dirección Ejecutiva y Medios de Comunicación	130 Coberturas por parte de los medios de comunicación	Noticias monitoreadas y registro de entrevistas proporcionadas por la Vicería	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Espacio para respuesta de dudas publicadas en medios escritos, electrónicos y redes sociales	200 Dudas atendidas en twitter 25 Dudas atendidas en medios escritos	Cantidad de quejas atendidas en twitter Cantidad de quejas atendidas en medios escritos	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Informe de noticias de medios de comunicación	1.700 Noticias monitoreadas difundidas en medios de comunicación	Informe de noticias monitoreadas	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2015

UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	OBJETIVO OPERATIVO	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015												
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Gestionar una imagen de transparencia y confianza de RENAP ante la sociedad.	Comunicación interna y externa eficaz con pertinencia cultural.	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de las Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la institución.	Asistencia y organización de eventos protocolarios para relaciones con la institución.	60 Eventos realizados.	Documentación de la actividad.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					200 Publicaciones de noticias en Twitter.	Cantidad de noticias publicadas en Twitter.	Unidad de Relaciones Públicas; Dirección de Informática y Estadística	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					3,000 Personas seguidores en Twitter; noticias.	Cantidad de Fans Twitter; noticias.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					1,500 personas (seguidoras) en Twitter; Consultas.	Cantidad de Fans en Twitter Consultas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					100 Publicaciones en el sitio institucional.	Cantidad de publicaciones en la página web		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Archivos para documentar en fotografía y video todas las actividades de la institución.	450 Actividades debidamente documentadas.	Archivo de fotografía y video; instituciones.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Archivo de boletines internos e informativos para informar a todos los trabajadores del RENAP.	100 boletines informativos para el personal	Registro de boletines enviados	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Seguimiento a la "Consultoría para diseñar el Plan y la Estrategia de Comunicación". Proyecto BID.	(1) Apoyo y seguimiento a la "Consultoría para diseñar el Plan y la estrategia de Comunicación". Proyecto BID.	Plan y Estrategia de Comunicación	Unidad de Relaciones Públicas											X		
			Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de las Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la institución.	Campaña informativa para que nuevos ciudadanos y población guatemalteca en general también su DPI antes del cierre del Padrón Electoral 2015.	Ciudadanía informada sobre la importancia de contar con DPI antes del cierre del Padrón Electoral 2015	Campañas de información; estadísticas.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

Unidad de Auditoría Interna

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMAS	CALENDARIO OPERATIVO	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	UNIDADES DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Eje Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de Transparencia, Confianza y Correo RENAP ante la sociedad	Verificar y fortalecer el cumplimiento de procesos administrativos, de gestión, control interno y jurídico legales, así como el funcionamiento de los sistemas informáticos y aplicaciones	Evaluar la gestión y control interno de las áreas operativas y administrativas y oficiales registrales para proveer a los ciudadanos un registro seguro, confiable, íntegro y accesible.	Elaboración del Plan Anual de Auditoría.	Plan Anual de Auditoría	100% de la auditoría del Plan	Unidad de Auditoría Interna	X											
				Realizar Evaluación de Control Interno Administrativo, Financiero y de Gestión en las Oficinas del RENAP	25 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura de Auditoría Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Auditoría 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).	6 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X											
				Auditoría a la Dirección Administrativa: Inventario (1 en el año), Atención (1 en el año), Seguridad (1 en el año), Compras (1 en el año), Servicios Generales (1 en el año), Mantenimiento de Edificios y Arrendamientos (1 en el año)	6 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X											
				Auditoría al Departamento de Cooperación Técnica de la Dirección de Gestión y Control Interno	1 informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X											
				Auditoría a la Dirección de Capacitación. (2 en el año)	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X											
				Auditoría a la Unidad de Acceso a la Información Pública (1 en el año)	1 informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X											
				Auditoría a la Dirección de Presupuestos. (2 en el año)	4 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X											
				Auditoría a las Oficinas de Atención y Atención al Ciudadano (1 en el año)	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X											
				Auditoría a las Oficinas de Registro y Expediente (2 en el año)	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X											
				Auditoría a las Oficinas de Registro y Expediente (2 en el año).	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura de Auditoría Registral												
				Auditoría al manejo y custodia de hojas papel seguridad en las Oficinas de Registro y Expediente del RENAP	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				Auditoría a la Dirección de Gestión y Control Interno	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				1) Integral 2) Departamento de Superintendencia, Departamento de Evaluación de Desempeño y Departamento de Organización y Metas.	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				Auditoría a la Dirección de Registro Central (3 en el año).	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				1) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas de Registro Civil, Departamento de Archivo Registral y Departamento de Registro de Casamientos y Registro de Datos Registrales)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				2) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas de Registro Civil, Departamento de Archivo Registral y Departamento de Registro de Casamientos y Registro de Datos Registrales)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				3) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas de Registro Civil, Departamento de Archivo Registral y Departamento de Registro de Casamientos y Registro de Datos Registrales)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				4) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas de Registro Civil, Departamento de Archivo Registral y Departamento de Registro de Casamientos y Registro de Datos Registrales)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				5) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas de Registro Civil, Departamento de Archivo Registral y Departamento de Registro de Casamientos y Registro de Datos Registrales)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				Auditoría a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social (3 en el año)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura de Auditoría Registral												
				1) Departamento de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				2) Departamento de Apoyo Social	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				3) Departamento de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													
				Auditorías especiales: Área Registral DIRECI (1 en el año)	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura de Auditoría Registral												
				Auditoría de procesos registrales en oficinas de departamentos, municipales y auxiliares	30 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													

RENAP
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA INTERNA

12/12/15

OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO PROGRAMÁTICO	CUESTIONARIO OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015													
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC		
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Verificar y fiscalizar el cumplimiento de procesos administrativos, de gestión, control interno y jurídico, legales, así como el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos y aplicaciones	Evaluar la gestión y el control interno de las áreas operativas y administrativas, y obtener registros de las actividades realizadas para proveer a los ciudadanos un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Auditoría a la Jefatura de Dirección de Procesos	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura Auditoría Registral					X									
			Auditoría a la Dirección de Informáticas y Estadísticas, Jefatura de Base de Datos, SIRECH (2 en el año), Jefatura de Desarrollo - Incaenar- (1 en el año)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado							X								
			Auditoría a la Dirección de Procesos - Sistema Biométrico SIBIO (2), Jefatura de Digitalización y Digitalización - (1 en el año)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado									X						
			Auditoría a la Sub Dirección de Recursos Humanos, Sistema de Recursos Humanos (1 en el año), Sistema de Personal (1 en el año)	2 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado										X					
			Auditoría a la Dirección Ejecutiva Unidad de Acceso a la Información Pública, Portal Institucional, Página WEB- (1 en el año)	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado													X		
			Auditoría a la Dirección Administrativa: Sistemas de Inventarios (1 en el año), Equipo Hardware- (1 en el año) Atendido SCOTVA (1 en el año)	3 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado											X				
			Elaboración de Auditorías Especiales que se definen de los distintos requerimientos relacionados con el año electoral	Auditorías Especiales realizadas	Informe Realizado/Informe Solicitado	Unidad de Auditoría Interna						X					X			

RENAP
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
AUDITOR INTERNO
Jorge Anthony Villalón Esteban
VILLALÓN INTERNO RENAP
VILLALÓN INTERNO RENAP

Registro Central de las Personas

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fortalecimiento del Sistema Registral. Promover a los Ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible	Identificación y Certificación de los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y demás actos de identificación, atendiendo a la demanda de usuarios que acceden a las Oficinas del RENAP a nivel nacional.	Atender en su totalidad la demanda de los elementos de las inscripciones y certificaciones de hechos y actos registrados en la Oficina del RENAP a nivel nacional.	Inscribir y certificar hechos y actos registrados de identificación, así como emitir a los ciudadanos para iniciar el proceso de emisión de DPI	7,200,000 de certificaciones emitidas	Departamento de Registro Civil y Asesoría Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				600,000 inscripciones registradas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				55,000 inscripciones emitidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				45,000 registros de nacimiento		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realiza capturas de datos para la emisión del DPI		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de guatemaltecos residentes en el extranjero por medio de Consulados Misionales.	Ser el enlace entre el usuario residente en el extranjero, Consulados, Embajadas, funcionarios del servicio exterior y el RENAP a efecto de agilizar y dar seguimiento a los trámites realizados por los guatemaltecos residentes en el extranjero	Atención, seguimiento y resolución de trámites de guatemaltecos residentes en el extranjero.	Atención, seguimiento y resolución de trámites de guatemaltecos residentes en el extranjero.	3 Consulados Misionales para la emisión del DPI en el extranjero	Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				3,000 capturas de datos para la emisión del DPI en el extranjero		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				14,000 solicitudes de los usuarios residentes en el extranjero atendidas vía telefónica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				500 solicitudes recibidas por correo electrónico al correo electrónico misionales@renap.gob.gt		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Atención en temas registrales, requisitos y límites a seguir a guatemaltecos residentes en el extranjero		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de guatemaltecos residentes en el extranjero por medio de Consulados Misionales.	Ser el enlace entre el usuario residente en el extranjero, Consulados, Embajadas, funcionarios del servicio exterior y el RENAP a efecto de agilizar y dar seguimiento a los trámites realizados por los guatemaltecos residentes en el extranjero	Atención, seguimiento y resolución de trámites de guatemaltecos residentes en el extranjero.	Elaboración de informes gráficos específicos de avances de las capturas de datos en el extranjero	Manda a 10,000 usuarios guatemaltecos residentes en el extranjero que pagan su Contenedor para efectuar su trámite de obtención del DPI	Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				12 informes gráficos del avance de las capturas de datos pasados en el extranjero.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Programa	Objetivos Operativos	Actividades Principales	Resultado	Indicador de Resultado	Responsable	Cronograma 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fortalecimiento del Sistema Registral	Promover a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible	Fortalecimiento de las capacidades en el Departamento de Archivo Central del RENAP	Incrementar las capacidades de Archivo Central para aplicar los diferentes servicios archivísticos en pro del ciudadano	Transferir las boletas provenientes del Instituto Nacional de Estadística (INE) al Archivo Central y que conforman 1603 nuevos folios de población.	Transferir 533.33 nuevos folios de boletas del INE al Archivo Central durante el mes de marzo de 3 meses	Completamiento del 100% del traslado de boletas del INE	Departamento de Archivo Registral		X	X									
				Transferir las libras registradas de toda la República de Guatemala al Archivo Central para su resguardo, conservación, preservación y su posterior digitalización.	Transferencias de 25.000 libras registradas.	Libros registradas transferidos / Transferencias de libras registradas programadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Transferir el fondo documental de estadísticas al Archivo Central, proveniente de todas las oficinas de Ramo de la República de Guatemala y que conforman 14,888.65 nuevos folios.	Transferir 1000 nuevos folios de estadísticas mensuales	Tendencias de estadísticas nacionales / Transferencias de estadísticas programadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Traslado de las libras registradas previamente inventariadas a la Jefatura de Digitalización y Depósito de la Dirección de Protección de Datos.	Envío de 20,000 libras registradas inventariadas a la Jefatura de Digitalización y Depósito, incluyendo la asignación de todos en blanco.	Libros estadísticos / Libros programados			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Fortalecer y depurar la información que se ingresa al Sistema de Registro Civil (SIREC), utilizando fundamentos legales jurídicos.	Programa que tiene como fin la elaboración de las guías registrales.	12 reuniones técnicas para la elaboración y análisis de criterios registrales y normativa aplicable.	Reuniones realizadas / Reuniones programadas	Departamento de Registro Civil y Asesoría Registral		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Fundamentar jurídicamente la información en el Sistema de Registro Civil (SIREC) de acuerdo a la normativa aplicable, para garantizar los principios de seguridad y certeza jurídica.	10 Documentos de Expedientes, Requerimientos y Oficios de Asesoría de Software - DERCAS.	DERCAS realizados / DERCAS programados.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Análisis y elaboración de guías relacionadas a las inscripciones registrales que concuerdan en el SIREC.	10 guías de oficios registrales	Oficios de oficios registrales elaborados / Guías de oficios registrales programados			X				X			X			



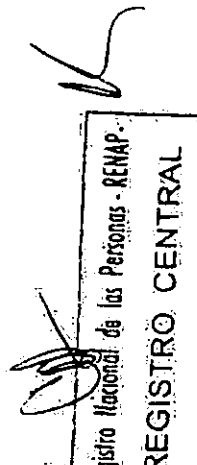
Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2015
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	OBJETIVO OPERATIVO	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fortalecimiento del Sistema Registral	Promover la eficiencia de un registro seguro, confiable, transparente y accesible	Fortalecimiento de los procedimientos y criterios registrales a nivel nacional	Fortalecer y mejorar la información que se ingresa al Sistema de Registro Civil - SIREC, utilizando herramientas tecnológicas	Elaborar y presentar propuestas de ampliación y reformas a las Leyes, Reglamentos y Circulares, relacionados al Registro Nacional de las Personas	Realizar 25 documentos en materia de Registro Civil con información actualizada relevante a las diferentes disposiciones que se emiten	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados	Departamento de Registro Civil y Asesoría Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar y presentar propuestas de Leyes, Reglamentos y Circulares, relacionados al Registro Nacional de las Personas	Realizar 130 documentos en materia de Registro Civil con información actualizada relevante a las diferentes disposiciones que se emiten	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Consultar para Analizar la calidad de datos que constan en el SIREC, durante los meses de inconsistencia	Informe del Proyecto elaborado	100% del Proyecto elaborado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Consultar para implementar un Centro de información digital que facilite la consulta de Documentos, Círculos, Manuales, Acuerdos de Directorio, Compromiso de Leyes para uso de los Registros Civiles	Informe del Proyecto elaborado	100% del Proyecto elaborado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Observancia de la Ley en cada uno de los procedimientos registrales, a fin de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley y el Reglamento del RENAP	Observancia de la Ley en cada uno de los procedimientos registrales, a fin de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley y el Reglamento del RENAP	Incrementar las capacidades de los Registros Civiles para regular las diferentes operaciones registrales	Programa consultores con el propósito de ofrecer apoyo y reforzar las condiciones del personal de las Oficinas de Registro Civil a nivel nacional, en los temas técnicos jurídicos registrales	Programación de 22 comisiones a las oficinas del RENAP	Comisiones realizadas / Comisiones programadas	Departamento de Registro Civil y Asesoría Registral												
				Ampliar el conocimiento de los Registros Civiles de las Personas y la labor que realiza en la importancia de su papel en los procesos registrales que se llevan a cabo en el país, garantizando la transparencia	Informe de la actividad elaborada	100% de la actividad completada													
		Fortalecimiento de las capacidades de los Registros Civiles de las Personas		Coordinar al Congreso Nacional de Registros Civiles de las Personas	Informe de la actividad elaborada	100% de la actividad completada													

[Firma manuscrita]

Registro Nacional de las Personas - RENAP
REGISTRO CENTRAL
RENAP
Registro Nacional de las Personas

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Programa	Objetivos Operativos	Actividades Principales	Resultado	Indicador de Resultado	Responsable	Cronograma 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral e inalterable.	Creación de una base de datos de casos de usuarios con problemas, para ser calificados, analizados, investigados y verificados a fin de tener información confiable al momento de realizar consultas.	Elaborar un activo digital interactivo sobre los expedientes de los casos que han sido calificados, analizados, investigados y verificados de los diferentes estados que verifica.	Resolver la cantidad de casos de DPI con problemas.	2500 casos consultados que se encuentran en el Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.	Casos especiales atendidos / Programación de casos especiales atendidos	Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Registrar, documentar y formar expedientes de casos nuevos con problemas.	3000 casos nuevos en el Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.	Casos especiales nuevos / Programación de casos especiales nuevos / Documentación		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Actualización del control de la entrega de los reportes de filiación.	1 millón de datos actualizados 4 veces al mes.	Datos ingresados en la matriz		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Fortalecimiento de los procesos del Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.	Contribuir al fortalecimiento de los registros / reportes procesados.	Entregar al Tribunal Supremo Electoral el datos de los expedientes de DPI, para la actualización de la base de datos del Tribunal Supremo Electoral.	1,000,000 registros procesados de personas que han obtenido su DPI, para la actualización de la base de datos del Tribunal Supremo Electoral.	Número de Registros procesados y enviados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fortalecimiento de				Entregar al Tribunal Supremo Electoral datos de los expedientes de DPI, para la actualización de la base de datos del Tribunal Supremo Electoral.	1,000,000 registros procesados de personas que han obtenido su DPI, para la actualización de la base de datos del Tribunal Supremo Electoral.	Número de Registros procesados y enviados	Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Actualización, Reintegración, Inicialización, Migración de CUI.	100% de casos atendidos con problemas de CUI.	Registros de casos (atendidos) / nuevos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar intervenciones y habilitaciones recibidas a ingresados en el sistema de atención por el Organismo Judicial.	100% de datos ingresados	Cantidad de datos ingresados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Fortalecimiento de los procesos del Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.	Contribuir al fortalecimiento de los registros / reportes procesados.	Recopilación de datos y bases del personal de la PNC y del Ejército de Quintana Roo, y actualización en la matriz de control.	1 millón de datos ingresados	Datos ingresados en la matriz		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fortalecimiento de	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro.			Elaborar y actualizar Cédula, Cédulas, Memorias u otros documentos de información a los Registros de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, para la actualización de la información de los expedientes de personas que se encuentran en la estación de Documentación Personal de Identificación y Código Único de Identificación.	Realizar 12 documentos en materia de expedientes de DPI y CUI, para actualizar información actualizada referente a los expedientes de personas que se encuentran en la estación de Documentación Personal de Identificación y Código Único de Identificación.	Documentos registrados / actualizados / Documentos registrados programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	PROGRAMA	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Sistema Registral	confiable, íntegro y accesible	Reportes estadísticos en el Sistema de Cuentas para mejorar la atención a las personas y que el usuario lo perciba	Definir parámetros de medición Definir áreas de medición Establecer reuniones con otros departamentos involucrados Ejecutar en los 10 primeros meses con apoyo metodológico	120 Reportes estadísticos en el sistema de cuentas resultados	Reportes estadísticos realizados / Número de estadísticos programados	Departamento de Atención y Servicios al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Implementación de Jornadas Móviles y Centros Temporales de Identificación en los Departamentos de la República de Guatemala fuera del territorio guatemalteco, así como en Instituciones, Centros Educativos, Años, Hospitales, Salones Penitenciarios.	Definir y programar con otras instituciones jornadas de actividades programadas de atención y entrega de DPI en toda la República con el fin de expandir el servicio a ciudadanos.	100 Jornadas de envío de envío	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Definir y programar con otras instituciones jornadas de actividades programadas de atención y entrega de DPI en toda la República con el fin de expandir el servicio a ciudadanos.	27 Jornadas de envío de envío en Escuelas Públicas	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Definir y programar con otras instituciones jornadas de actividades programadas de atención y entrega de DPI en toda la República con el fin de expandir el servicio a ciudadanos.	32 Jornadas de Envío de Envío en Años	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Definir y programar con otras instituciones jornadas de actividades programadas de atención y entrega de DPI en toda la República con el fin de expandir el servicio a ciudadanos.	30 Jornadas de Envío de Envío en los Centros del Sistema Penitenciario a Nivel Nacional	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Promover a los	Implementación de Jornadas Móviles y Centros Temporales de Identificación en los Departamentos de la República de Guatemala fuera del territorio guatemalteco, así como en Instituciones, Centros Educativos, Años, Hospitales, Salones Penitenciarios.	Definir y programar con otras instituciones jornadas de actividades programadas de atención y entrega de DPI en toda la República con el fin de expandir el servicio a ciudadanos.	12,000 personas atendidas en las jornadas móviles programadas	Número de atendidos realizados / Número de atendidos programados	Departamento de Atención y Servicios al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Definir y programar con otras instituciones jornadas de actividades programadas de atención y entrega de DPI en toda la República con el fin de expandir el servicio a ciudadanos.	12 Informes generados de resultados de acciones obtenidos.	Cantidad de informes realizados / Cantidad de informes programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Definir y programar con otras instituciones jornadas de actividades programadas de atención y entrega de DPI en toda la República con el fin de expandir el servicio a ciudadanos.	personas atendidas en el C.T.	Cantidad de personas atendidas / Cantidad de personas programadas	Departamento de Registro Civil y Asesoría Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Programa	Objetivos Operativos	Actividades Principales	Resultado	Indicador de Resultado	Responsable	Cronograma 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fortalecimiento del Sistema Registral	Búsqueda del registro seguro, confiable, integral y accesible	Eradicar el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala	Reuniones de intercambio de buenas prácticas con Regidores Civiles en temas de registros de nacimientos, quédos, utilidades de procesos, atención al usuario entre otros.	Realización de 10 reuniones de intercambio de buenas prácticas	Reuniones realizadas / Reuniones programadas	Departamento de Atención y Servicios al Ciudadano			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Terminación de Mesas Registrales para la creación de alianzas estratégicas para la erradicación del Subregistro a través de campañas de inscripción sobre Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones	Conformación de 20 Mesas Registrales regionales, para concluir la meta de conformar una mesa registral en cada municipio de la República de Guatemala.	Mesas Registrales conformadas / Programación de mesas registrales conformadas				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Seguimiento y monitoreo de Mesas Registrales con autoridades locales, líderes comunitarios, comités de salud y personal de educación	100% de las mesas móviles registrales conformadas activas	Mesas Registrales realizadas / Programación de mesas registrales realizadas				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Continuación y apoyo a Registrales Civiles en Jornadas de Inscripciones Estampadas a nivel nacional	20 Jornadas de Inscripciones Estampadas a nivel nacional	Jornadas de inscripciones estampadas / Jornadas de inscripciones estampadas realizadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Apertura de Oficinas Auxiliares de Registro Civil en Hospitales Privados e IGSS que promuevan el Registro Oportuno	Apertura de 10 Oficinas Auxiliares de Registro Civil en Hospitales Privados	Oficinas Auxiliares abiertas / Oficinas Auxiliares programadas	Coordinación de Erradicación de Subregistro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Apertura de 12 Oficinas Auxiliares de Registro Civil en IGSS	Apertura de 12 Oficinas Auxiliares de Registro Civil en IGSS	Oficinas Auxiliares abiertas / Oficinas Auxiliares programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Monitoreo del Comité Posicional a nivel nacional a través de la Mesa Registral	100% de comunidades con comités posicionales y personas involucradas en Subregistro	Comunidades censadas / Comunidades programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

EJE ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fortalecimiento del Sistema Registral	Promover a las ciudadanas de un registro seguro, confiable, integral y accesible	Erradicar el Subregistro de nacimientos, matrimonios y divorcios en Guatemala	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y divorcios en Guatemala	Coordinación para la realización de actos protocolares para las Declaraciones de Libre Subregistro de los municipios pendientes	249 municipios declarados Libres de Subregistro	Declaratorias realizadas / Declaratorias programadas	Coordinación de Erradicación del Sub Registro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar y/o coeditar proyectos solicitados por la Dirección Ejecutiva y/o el Registro Central de las Personas	Informes de los proyectos elaborados	Proyectos finalizados / Proyectos solicitados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar conexiones a los Municipios pendientes de Declaración Libre de Subregistro para coordinar y ejecutar dichas Declaratorias	264 condiciones realizadas para coordinar las Declaraciones de Libre Subregistro	Condiciones realizadas / Condiciones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Servicios de re- consultas, bonos de inscripción, Extemporáneos, nuevos Proyecto ATN-1381-GU	Informe del Proyecto elaborado	100% en el avance de Informe elaborado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Consultoría de Evaluación del Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro, propuesta de reaportación, producción de indicadores, nuevos al Proyecto ATN-1381-GU	Informe de la evaluación elaborado	100% en el avance de Informe elaborado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Servicio de re- consultas, "Fertilización y Matrimonio de masas regulares", nuevos al Proyecto ATN-1381-GU	Informe del Proyecto elaborado	100% del Proyecto elaborado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Programa	Objetivos Operativos	Actividades Principales	Resultado	Indicador de Resultado	Responsable	Cronograma 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fortalecimiento del Sistema Registral	Promover a los ciudadanos el uso cotidiano del registro seguro, confiable, integral y accesible	Erradicar el subregistro de nacimientos, defunciones y matrimonios en las comunidades decedidas por la construcción de la Hidroeléctrica Cuay	Realizar el derecho al nombre a los y las habitantes (as) que aún no han sido inscritos o de algún parentesco y a quienes fueron adoptados por otras familias, nacidos o extranjeros, brindándoles apoyo jurídico a quienes quieren obtener el apodo de sus padres biológicos	Registrar los nacimientos para el sistema de registro seguro, confiable, integral y accesible	8 Mesas registrales integradas (una por municipio)	Mesas Registrales integradas / Mesas registrales programadas	Coordinadora de Erradicación del Sub Registro		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Registrar los nacimientos para el sistema de registro seguro, confiable, integral y accesible	33 comunidades con control familiarizado y personal capacitadas en Subregistro	Comunidades con control familiarizado / comunidades con control poblacional programadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Registrar los nacimientos para el sistema de registro seguro, confiable, integral y accesible	12 Jornadas móviles en seis meses	Jornadas móviles realizadas / Jornadas móviles programadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Registrar los nacimientos para el sistema de registro seguro, confiable, integral y accesible	6 jornadas de sensibilización (una por municipio)	Jornadas de sensibilización realizadas / jornadas de sensibilización programadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Registrar los nacimientos para el sistema de registro seguro, confiable, integral y accesible	100% de libros registrales del área de intervención digitalizados y depurados	100% de libros registrales del área de intervención digitalizados y depurados			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Brindar soporte a las oficinas del RENAP a nivel nacional en temas administrativos y financieros requeridos por las Registradores Civiles	Atender y dar seguimiento de manera ordenada y efectiva a las requerimientos de las Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros	Realizar reuniones vía telefónica y presenciales de las condiciones de Infraestructura y administrativas de cada una de las oficinas del RENAP a nivel nacional y gestionar ante las dependencias competentes lo que corresponda a fin de dar una buena imagen institucional	100% de los requerimientos atendidos de las 138 Oficinas de Registro Civil, garantizando una óptima funcionamiento	Oficinas del Registro Nacional de las Personas reestructuradas	Departamento de Apoyo Logístico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Consolidación de las Declaraciones Juradas Administrativas sobre el estado de las Oficinas de Registro Civil, en cuanto a Inmuebles, Informes, Area Financiera y de Subregistro	12 Informes de Declaraciones Juradas Administrativas trasladados a Dirección Ejecutiva	Informes presentados / Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Consolidación de matriz de Inmuebles (papel bond, tener, papel seguridad) y DPI disponibles en oficina, a nivel nacional, que permita una eficiente distribución y abastecimiento de dichos insumos	Matriz de insumos con información actualizada semanalmente remitida al Subregistrador para la Estructuración del Subregistro	Matrices de insumos trasladadas / Matrices de insumos programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reingeniería Institucional		Brindar soporte a las oficinas del RENAP a nivel nacional en temas administrativos y financieros requeridos por las Registradores Civiles	Atender y dar seguimiento de manera ordenada y efectiva a los requerimientos de las Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros	Administrar la base de datos del registro de las Oficinas de la Unidad de Asistencia Interna y el Departamento de Supervisión (remisos al Registro Central de las Personas)	100% de los hallazgos y deficiencias atendidas y cercioradas	Informes de Auditoría y Supervisión trasladados y concluidos mensualmente	Departamento de Apoyo Logístico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Coordinación de capacitaciones del recurso humano del Registro Central de las Personas	100% de las capacitaciones coordinadas y convocadas del personal del Registro Central de las Personas a nivel nacional	Capacitaciones coordinadas y convocadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.			Entregar información actualizada, oportuna, memorandos, guías de procedimientos y de documentación de soporte para fortalecer el funcionamiento administrativo y financiero de las oficinas del RENAP, así como estar porque los mismos están actualizados	24 documentos elaborados, aprobados y socializados a las Oficinas de Registro Civil a nivel nacional	Documentos realizados / Documentos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de una única ventanilla de servicio	Mejorar la atención a las personas y que el usuario perciba, utilizando adecuadamente los Sistemas de Colas, Procesos de Atención a las Personas, Rendimiento de los servicios y relaciones de servicio del personal de Atención a las Personas, Capacitación al servicio y Personalizar la Atención a las Personas	Reorganizar y administrar el sistema de colas, asistencia 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 personal para el mejoramiento de la atención a las personas	Realizar Reuniones mensuales para estandarizar los procedimientos y los eventos en las sedes provinciales, analizar y mejorar los procesos del Departamento, Calidad de atención por áreas de atención a las personas y definir horarios de atención por área, analizar, crear estadísticas del Departamento, preparar el personal, requerir plazas vacantes, solicitar al Vicerrector y programar capacitaciones al Personal del Departamento de Atención a las Personas y Estandarización del Subregistro	12 Reuniones telemáticas para establecer acciones que permitan la mejor atención y eficiencia en los procesos del Departamento de Atención a las Personas y Estandarización del Subregistro	Rendimiento de Reuniones programadas	Departamento de Atención y Servicios al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Capacitar a los Registradores Chinos para mejorar la atención y servicio que se ofrece en las Oficinas y Sedes Central del RENAP en el ámbito y solución de casos de DPI y CUI	100% de usuarios atendidos en el área de Casos Especiales de DPI	Cantidad de casos especiales atendidos	Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar vistas a las oficinas del RENAP con mayor movimiento para evaluar la atención al usuario	4 capacitaciones al año a los Registradores Chinos, Registros y elaborados coordinados y elaborados por el personal del Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Capacitaciones recibidas / Capacitaciones programadas	Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de una única ventanilla de servicio	Garantizar el efectivo servicio al usuario en las oficinas del RENAP	Evaluar el servicio y atención al usuario en todas las oficinas del RENAP	Elaborar y proponer un "Plan Photo de Atención a las Personas" que incluya: Proceso de Servicio, Cobertura de Datos, Especialistas y Desarrollo de Servicio	12 vistas a las oficinas del RENAP para crear un control de vistas, definir puntos de mejora y planificar las áreas involucradas, por cada vista crear un informe ejecutivo de cada oficina visitada y enviar las oficinas con mayor movimiento	Vistas realizadas a oficinas del RENAP / Número de vistas programadas	Departamento de Atención y Servicios al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar y proponer un "Plan Photo de Atención a las Personas" que incluya: Proceso de Servicio, Cobertura de Datos, Especialistas y Desarrollo de Servicio	Un "Plan Photo de Atención a las Personas" elaborado y autorizado en el que se incorporen Oficinas con alta demanda, creando una cultura de servicios al usuario, comprometiendo a todos los empleados de RENAP	100% del Plan elaborado y ejecutado	Departamento de Atención y Servicios al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar y proponer un "Plan Photo de Atención a las Personas" que incluya: Proceso de Servicio, Cobertura de Datos, Especialistas y Desarrollo de Servicio	Un "Plan para Atención a las Personas en tiempo de alta demanda" elaborado y autorizado	100% del Plan elaborado y ejecutado	Departamento de Atención y Servicios al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de los servicios de atención al ciudadano	Garantizar el acceso al servicio al usuario en todas las oficinas del RENAP	Estar al servicio y atención al usuario en todas las oficinas del RENAP	Implementar "Rutina de Supervisión" en las Oficinas del RENAP con mayor afluencia de usuarios	Implementar 20 Buenas de Supervisión en las Oficinas del RENAP	Buenas de Supervisión implementadas / Buenas de Supervisión programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar 60,000 encuestas para medir la satisfacción del servicio por parte de los usuarios	Número de personas encuestadas en oficinas del RENAP / Número de personas programadas en oficinas del RENAP		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar campaña de divulgación de información con material impreso	100% del material elaborado y publicado	Departamento de Atención y Servicios al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Crear un compendio con todos los empleados de RENAP	100% del Proyecto elaborado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cooperación Técnica	Financiamiento para ejecución de proyectos	Lograr cooperación institucional para el fortalecimiento del sistema registral del RENAP	Realizar un proyecto de modernización del Archivo Registral que incluya Capacitación Técnica Archivística, Suministro de Mobiliario y Equipo para Archivos, Expertos en Archivos, Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 y Gestión Documental ISO 15489, Restauración del Fondo Documental en riesgo y preservación del Archivo Registral y Digitalización de Alegados	Usar las informaciones de los servicios que brinda el RENAP para los compromisos que residen en el extranjero	100% del material elaborado y publicado	Departamento de Atención al Migrante y Servicios al Extranjero	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar un proyecto de modernización del Archivo Registral que incluya Capacitación Técnica Archivística, Suministro de Mobiliario y Equipo para Archivos, Expertos en Archivos, Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 y Gestión Documental ISO 15489, Restauración del Fondo Documental en riesgo y preservación del Archivo Registral y Digitalización de Alegados	100% del Proyecto total aprobado e implementado	Departamento de Archivo Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cooperación Técnica	Financiamiento para ejecución de proyectos	Lograr cooperación institucional para el fortalecimiento del sistema registral del RENAP	Realizar un proyecto de modernización del Archivo Registral que incluya Capacitación Técnica Archivística, Suministro de Mobiliario y Equipo para Archivos, Expertos en Archivos, Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 y Gestión Documental ISO 15489, Restauración del Fondo Documental en riesgo y preservación del Archivo Registral y Digitalización de Alegados	Un proyecto de edición Cultural del Fondo documental que requiera el Archivo Central	100% del cumplimiento del proyecto de Edición Cultural	Departamento de Archivo Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Un proyecto de edición Cultural del Fondo documental que requiera el Archivo Central	100% del cumplimiento del proyecto de Edición Cultural	Departamento de Archivo Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	PROGRAMA	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégica para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP	Financiamiento para ejecución de proyectos	Actualización tecnológica de las estaciones de inscripción a través de la adquisición de equipos de cómputo para digitalizar fehacientemente los datos en las inscripciones registrales que se realicen	Perfeccionar la documentación de soporte de las inscripciones mediante la digitalización de los mismos	Auditoría a Nuevos de inscripciones registrales	Departamento de Registro Civil y Asesoría Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Acuerdos de Mejora de servicio		Realizar reuniones para definir los puntos de mejora en el servicio que brinda Barreras y Bantíos y crear acuerdos con los Departamentos que involucran el servicio al ciudadano	1 Acuerdo de Mejora de Servicio al Usuario establecido, aprobado y ejecutado en cada subsector o departamento	100% del Acuerdo Implementado	Departamento de Atención y Servicios al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Registro Nacional de las Personas - RENAP
REGISTRO CENTRAL
REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS

[Firma]

Registro Nacional de las Personas - RENAP
REGISTRO CENTRAL
REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS

Dirección de Verificación y Apoyo Social



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
Plan Operativo Anual 2015

Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

ESTRATEGIA	OBJETIVO	PROGRAMA	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESULTADO	RESPONSABLE	GRUPO DE TRABAJO											
							DIR	PL	CA	CA	CA	CA	CA	CA	CA	CA	CA	CA
Protección de la Identidad	Mejorar la calidad de los servicios de atención al ciudadano en el Registro Nacional de las Personas	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad	Protección de la Identidad
Servicio de Ciudadanía	Mejorar la calidad de los servicios de atención al ciudadano en el Registro Nacional de las Personas	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía	Servicio de Ciudadanía

[Signature]
Luis Sara Mantua
Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social

RENAP
19709 - Luis Sara Mantua
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL
Oficina Central RENAP Guatemala, Guatemala

Dirección de Procesos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	PROGRAMA	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLES	Cronograma 2015											
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro con acceso a los datos	Administrar el proceso de emisión del Documento Personal de Identificación (DPI)	Emisión de Documento Personal de Identificación (DPI) para ciudadanos guatemaltecos a nivel nacional (nuevo ciudadano, DPI por verificación de datos de veracidad, reposición por robo, pérdida, etc.)	350,000 DPI emitidos	Número de DPI emitidos / Número de DPI solicitados	Dirección de Procesos en coordinación con la Dirección de Registro Civil	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Solicitudes del Documento Personal de Identificación (DPI) para guatemaltecos que residen en el extranjero	5,000 DPI solicitados	Número de DPI emitidos / Número de DPI emitidos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Solicitudes del Documento Personal de Identificación (DPI) para personas de edad a nivel nacional	300,000 DPI solicitados	Número de DPI solicitados / Número de DPI programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Se realizan a diario emisiones y conexiones que se resuelven conforme al Manual de Criterios de Emisión y Acuerdos de Dirección emitidos para el efecto.	24,000 emisiones recibidas	Emisiones recibidas / solicitudes de emisiones programadas	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Revisión de los DPI recibidos del proveedor, DPI aprobados y entregados al "Canal" de Distribución autorizado por el RENAP.	655,000 DPI emitidos	Número de DPI emitidos y distribuidos con mejores estándares de calidad / Número de DPI programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Resistencia Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos de registro de emisión de los DPI, de manera y servicios al ciudadano y servicios de apoyo para fortalecer los resultados institucionales	Administrar el proceso de emisión del Documento Personal de Identificación (DPI)	Administrar de manera productiva el flujo de solicitudes de DPI en la verificación manual para la reducción de tiempos en la emisión del DPI en apoyo a Elecciones Electorales 2015	275,000 solicitudes revisadas	Solicitudes emitidas a Impresión / solicitudes programadas	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Elaboración de Estadísticas, Planificación Operativa Anual, Presupuesto Anual y otros informes que sean requeridos	12 documentos entregados	Informes elaborados / Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Elaboración de Informe de Facturación (DPI, Códigos de documentos recibidos por el proveedor y la gestión de Control de Calidad de la Dirección de Procesos)	12 Informes entregados	Informes entregados / Informes programados	Dirección de Procesos en coordinación con la Dirección de Capacitación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Capacitaciones que mejoran la calidad del servicio prestado por la Dirección	3 capacitaciones de personal	Capacitaciones recibidas / capacitaciones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Optimización de los flujos de eventos registrados	8,000,000 optimizaciones	Número de optimizaciones recibidas / Número de optimizaciones programadas	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Calificación, optimización, clasificación e indexación de los informes de los flujos de optimización, Control de Calidad del proceso	1,000,000 indexaciones	Número de indexaciones recibidas / Número de indexaciones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicio de Ciudad	Mejorar la emisión al ciudadano a través de la implementación de estrategias de servicio	Administrar el proceso de emisión del Documento Personal de Identificación (DPI)	Procesar solicitudes en el sistema de Back Office (Digitar, aticar y liberar estados de DPI)	700,000 solicitudes procesadas	Número de solicitudes procesadas / Número de solicitudes programadas	Dirección de Procesos, Dirección de Informática y Estadística	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



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

LES ESTRATEGICOS	COLECTIVO ESTRATEGICOS	PROGRAMA	OBJETIVO OPERATIVO	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA 2015											
			Registros de la pertenencia	Registro de información de partidas de recursos al Sistema del Registro Civil (SIREC) de trámites digitales y también haciendo uso de las bases preexistentes del Registro Nacional de Estadística (RNE).	300,000 partidas de registro digitalizadas	Número de partidas digitalizadas / Número de partidas programadas.	Dirección de Procesos												
				Entrega de partidas de eventos registrales para su depuración y corroboración (búsquedas fuerza y débil, enlentamiento en el sistema, etc.)	70,000 partidas bancadas	Número de búsquedas procesadas / Número de búsquedas programadas.													
Eje Transversal de: Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.	Registro General de Identidad Institucional.	Alimentar la representación de información biográfica y biométrica que las instituciones solicitan al RENAP.	Entrega de primeros documentos y copia de huellas, solicitudes por sustitución como DNI, Múltiple, Pasaporte, Procuraduría de Defensa Humana, Procuraduría General de la Nación, Organismo Judicial, entre otros.	400 informes circunstanciados emitidos	Número de informes realizados / Número de informes programados.	Dirección de Procesos												


Ing. J. Carlos García Salazar
Director de Procesos en Rendimiento

DIRECCIÓN DE PROCESOS
1
RENAP
DIRECCIÓN
DE PROCESOS
Oficinas Centrales RENAP
Guatemala, Guatemala
RENAP