

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

**ACUERDO DE DIRECTORIO No. 100-2015**

**EL DIRECTORIO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS**

**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-; y,

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo estipulado en el artículo 17 Bis del Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto, 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, 10 Bis, 13, 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 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:**

**Artículo 1.** Aprobar la tercera modificación del Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil quince del Registro Nacional de las Personas, el cual fue aprobado a través de Acuerdo de Directorio número ciento veintidós guión dos mil catorce (122-2014), de fecha veintinueve de diciembre de dos mil catorce.

**Artículo 2.** Modificar la cantidad programada en las metas institucionales del RENAP de la manera siguiente:

- a) Aumentar de ochocientos cincuenta mil (850,000) a novecientos noventa y cinco mil (995,000) la cantidad de la meta "Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-", ejecutada por la Dirección de Procesos.

**Artículo 3.** 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.

**Artículo 4.** 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.

**Artículo 5.** 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 tercera modificación del Plan Operativo Anual 2015 a la Dirección Técnica del Presupuesto del Ministerio de Finanzas Públicas, a la Secretaría de Planificación y Programación de la

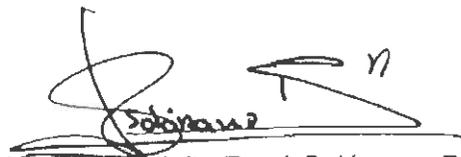


Presidencia -SEGEPLAN- y a la Contraloría General de Cuentas -CGC-, para su conocimiento e información.

**Artículo 6.** 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.

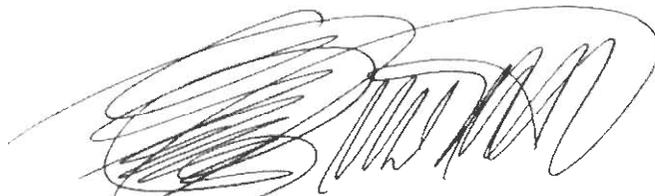
**Artículo 7.** El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

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



Licenciado Julio René Solórzano Barrios

**Magistrado Vocal I del Tribunal Supremo Electoral  
Presidente del Directorio**



Licenciada Gladys Zeline Delgado Minera

**Segunda Viceministra de Gobernación y Miembro del Directorio  
en representación y por delegación de la Ministra de Gobernación**



Ingeniera Brenda Amarilis Gramajo González  
**Secretario del Directorio en Funciones**



**PLAN OPERATIVO ANUAL**  
**POA 2015**  
*“Tercera Modificación”*

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO**

Guatemala 2015

## Índice

---

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>GESTIÓN POR RESULTADOS</b>	<b>9</b>
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
<b>4</b>	<b>INSTRUMENTO METODOLÓGICO Y MARCO PROBLEMÁTICO</b>	<b>23</b>
4.1	Diagnóstico o análisis de la situación	24
4.2	Diseño - formulación de resultados	35
<b>5</b>	<b>MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>39</b>
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	41
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
<b>6</b>	<b>PROGRAMACIÓN ANUAL DE PRODUCTOS, SUBPRODUCTOS/ACTIVIDADES Y METAS</b>	<b>69</b>
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
<b>7</b>	<b>SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL</b>	<b>79</b>
7.1	Sistema de Seguimiento basado en resultados	79
7.2	Selección de Indicadores:	79
7.3	Fichas de Indicadores:	80
<b>8</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>86</b>
8.1	Planes Operativos de las Direcciones y Unidades del RENAP	86

## 1 INTRODUCCIÓN

La tercera 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 y segunda modificación al Plan Operativo Anual 2015 aprobada por Acuerdos de Directorio números 11-2015 y 66-2015, de fechas 17 de febrero de 2015 y 25 de agosto de 2015, respectivamente, fueron realizadas de acuerdo con las consideraciones legales siguientes: 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".

La **primera modificación** atiende las disposiciones del **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 **Memorándum 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.

La **segunda modificación** al POA 2015, realizada por 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.

Asimismo, por el cambio de metas físicas del RENAP de la manera siguiente:

- 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.

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 **Tercera modificación al Plan Operativo Anual 2015**, de acuerdo con:

- a) El cambio de metas físicas del RENAP:
  - La Dirección de Procesos a través de Oficio DPR-1943-2015, de fecha 23 de noviembre de 2015, propone modificar la cantidad programada de la meta física de 850,000 DPI emitidos a un incremento de 145,000 para un total de (995,000) DPI emitidos.
- b) La modificación en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas (RENAP) para el ejercicio fiscal 2015:
  - A través del Acuerdo de Directorio No. 67-2015, de fecha 25 de agosto de 2015, se aprobó la Ampliación Presupuestaria No. 3, con fuente de financiamiento 31 "Ingresos propios", por un monto de Q.34,184,376.00; derivado del impacto que tendrá la ampliación a las metas físicas de certificaciones de hechos y actos registrales y documentos personales de identificación que se realizó en la segunda modificación al Plan Operativo Anual (POA) para el Ejercicio Fiscal 2015, así como reflejar la solicitud de incrementar la estimación de ingresos a percibir por la generación de intereses bancarios en las cuentas monetarias que la Institución tiene constituidas en los bancos del sistema; por lo que el Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Institución, luego de haber aprobado dicha ampliación, el presupuesto es de Q.393,007,252.46.
  - La Dirección de Presupuesto por medio de Oficio L12-01-DP-0821-2015, de fecha 24 de noviembre de 2015, derivado de la modificación de la meta "Documentos Personales de Identificación -DPI- emitidos", indica la ampliación presupuestaria No. 4 al Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el Ejercicio Fiscal 2015, por la cantidad de Q12,825,000.00, monto que incluye los ingresos a ampliar por concepto de intereses.

Por lo que, el Presupuesto del Ejercicio Fiscal 2015 es de **Q.405,832,252.46**, el cual 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 y segunda modificación al Plan Operativo Anual 2015 aprobada por Acuerdos de Directorio números 11-2015 y 66-2015, de fechas 17 de febrero de 2015 y 25 de agosto de 2015, respectivamente, fueron realizadas de acuerdo con las consideraciones legales siguientes: 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".

La primera modificación atiende los requerimientos del **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.

La segunda modificación al Plan Operativo Anual para el año 2015, se elaboró 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.

La tercera modificación al Plan Operativo Anual 2015, ha sido elaborada atendiendo el requerimiento de:

- La Dirección de Procesos a través de Oficio DPR-1943-2015, de fecha 23 de noviembre de 2015, propone modificar la cantidad programada de la meta física de 850,000 DPI emitidos a un incremento de 145,000 para un total de (995,000) DPI emitidos.
- Acuerdo de Directorio No. 67-2015, de fecha 25 de agosto de 2015, se aprobó la Ampliación Presupuestaria No. 3, con fuente de financiamiento 31 "Ingresos propios", por un monto de Q.34,184,376.00; derivado del impacto que tendrá la ampliación a las metas físicas de certificaciones de hechos y actos registrales y documentos personales de identificación que se realizó en la segunda modificación al Plan Operativo Anual (POA) para el Ejercicio Fiscal 2015, así como reflejar la solicitud de incrementar la estimación de ingresos a percibir por la generación de intereses bancarios en las cuentas monetarias que la Institución tiene constituidas en los bancos del sistema.
- La Dirección de Presupuesto por medio de Oficio L12-01-DP-0821-2015, de fecha 24 de noviembre de 2015, derivado de la modificación de la meta "Documentos Personales de Identificación -DPI- emitidos", indica la ampliación presupuestaria No. 4 al Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el Ejercicio Fiscal 2015, por la cantidad de Q12,825,000.00, monto que incluye los ingresos a ampliar por concepto de intereses. Por lo que, el Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2015 es de **Q.405,832,252.46**.

## **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	Lineamiento *			
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, xinca y garífuna.	<p>Mantener los servicios registrales de toda índole.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.</li> <li>- Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.</li> <li>- Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.</li> </ul> <p>Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.</p>	RENAP.	-
				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.			-
		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.			-
				f) 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.			TSE
		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.	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.			-
				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.			-
	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.	i) Elaborar la recategorización censal del sistema de lugares poblados urbanos y rurales.	Participar en la recategorización censal.	INE	RENAP
				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.	Estadísticas vitales, características y tendencias en materia de nacimientos y ciudadanía, actualizadas y confiables.	Municipalidades INE	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, reafirmando los 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.	a) 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 homologados <sup>95</sup> 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.	8. 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 enrolamiento para la identificación de 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.	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.
Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto No. 27-2003. Artículo 14.	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.
Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto número 9-2009.	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistematizar información estadística de las instituciones públicas focalizadas a nivel nacional, garantizando la identidad de las personas como parte de sus derechos..</li> <li>- Certeza jurídica en todos los actos y hechos de las personas naturales.</li> <li>- Interoperabilidad con: PNC, MP, el Instituto de la Defensa Pública Penal y el INACIF.</li> </ul>	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.	<p>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.</p> <p>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.</p>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar programas de capacitación y sensibilización.</li> <li>- Promover la Interoperabilidad.</li> <li>- Garantizar la integridad y seguridad de los certificados de nacimiento y DPI, documentos necesarios para viajar.</li> <li>- Reforzar la cooperación entre instituciones del Estado y entre organismos de control fronterizo.</li> <li>- Incorporar a oficinas del Registro Civil de las Personas del RENAP a las redes de derivación de atención a la víctima.</li> </ul>
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 a 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámite de reposiciones y rectificaciones de partidas de menores de edad, adolescentes.</li> <li>- Participación en mesa de Colectivo Artesana para dar seguimiento a la identificación de privados de libertad y a los hijos de privados de libertad.</li> </ul>

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscripción de convenios.</li> <li>Oficinas Auxiliares de RENAP en hospitales públicos y privados.</li> <li>Municipios declarados libres de subregistro.</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar la agilización del enrolamiento de los privados de libertad.</li> <li>Coordinar la inscripción oportuna de las hijas e hijos de los privados de libertad.</li> <li>Controlar la situación jurídica de la población privada de libertad.</li> </ul>

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	Rol (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  Cooperación nacional	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)							
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.	
11.	Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Técnico-político	Lineamientos, coordinación, procesos de planificación y programación.	Central/ Nacional
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.	Departamentos 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
<b>Población universo</b>		
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 km<sup>2</sup>. 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.<sup>1</sup> 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 achí, akateco, awakateco, chortí, chuj, itzá, ixil, jacalteco, kaqchikel, k'iché, mam, mopan, poqomam, poqomchí, q'anjob'al, q'eqchí, 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.<sup>2</sup>

La tasa de crecimiento anual de la población es de 2.4% (2010-2015), entre las más altas de América Latina, lo que significa 1,057 nacimientos diarios, generando demandas de servicios básicos y protección social. La Encuesta Nacional de Discapacidad 2005, con capacidades diferentes, es del 3.4% del total de la población (525,000 personas).<sup>3</sup>

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

---

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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

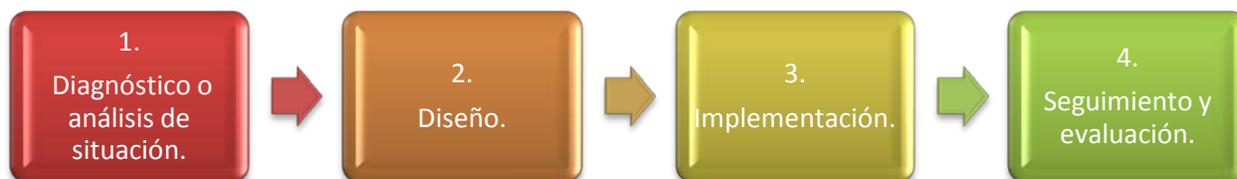
Siendo un enfoque de la administración pública que centra sus esfuerzos en dirigir todos los recursos humanos, financieros y tecnológicos, sean estos internos o externos, hacia la consecución de resultados de desarrollo, el RENAP ha incorporado un uso articulado de políticas, estrategias, recursos y 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 período de tiempo planificado.

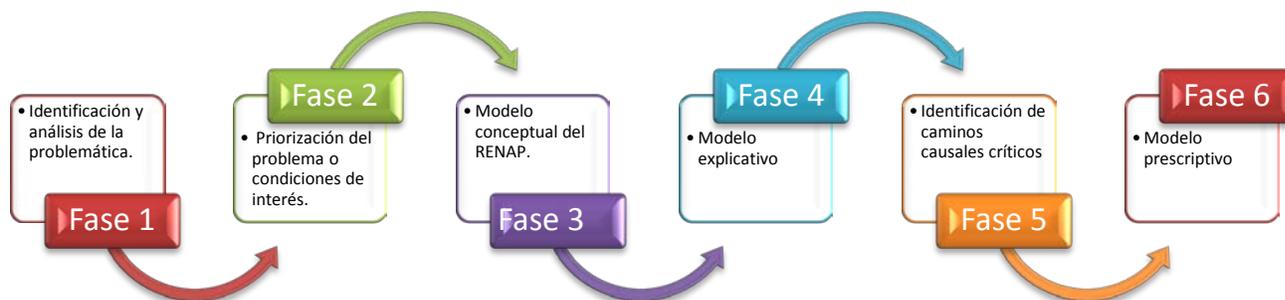
Con el proceso metodológico de gestión por resultados, el RENAP ha elaborado el proceso de las cuatro etapas que lo conforman, siendo las siguientes:

### PROCESO METODOLÓGICO DE GESTIÓN POR RESULTADOS



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

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.<sup>5</sup> 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

<sup>4</sup> UNICEF, Estado Mundial de la Infancia, 2012 – Childinfo.org

<sup>5</sup> 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:

- 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.<sup>6</sup>

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 RENAP<sup>7</sup> 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

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

<sup>7</sup> 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.

- **Vacíos 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.

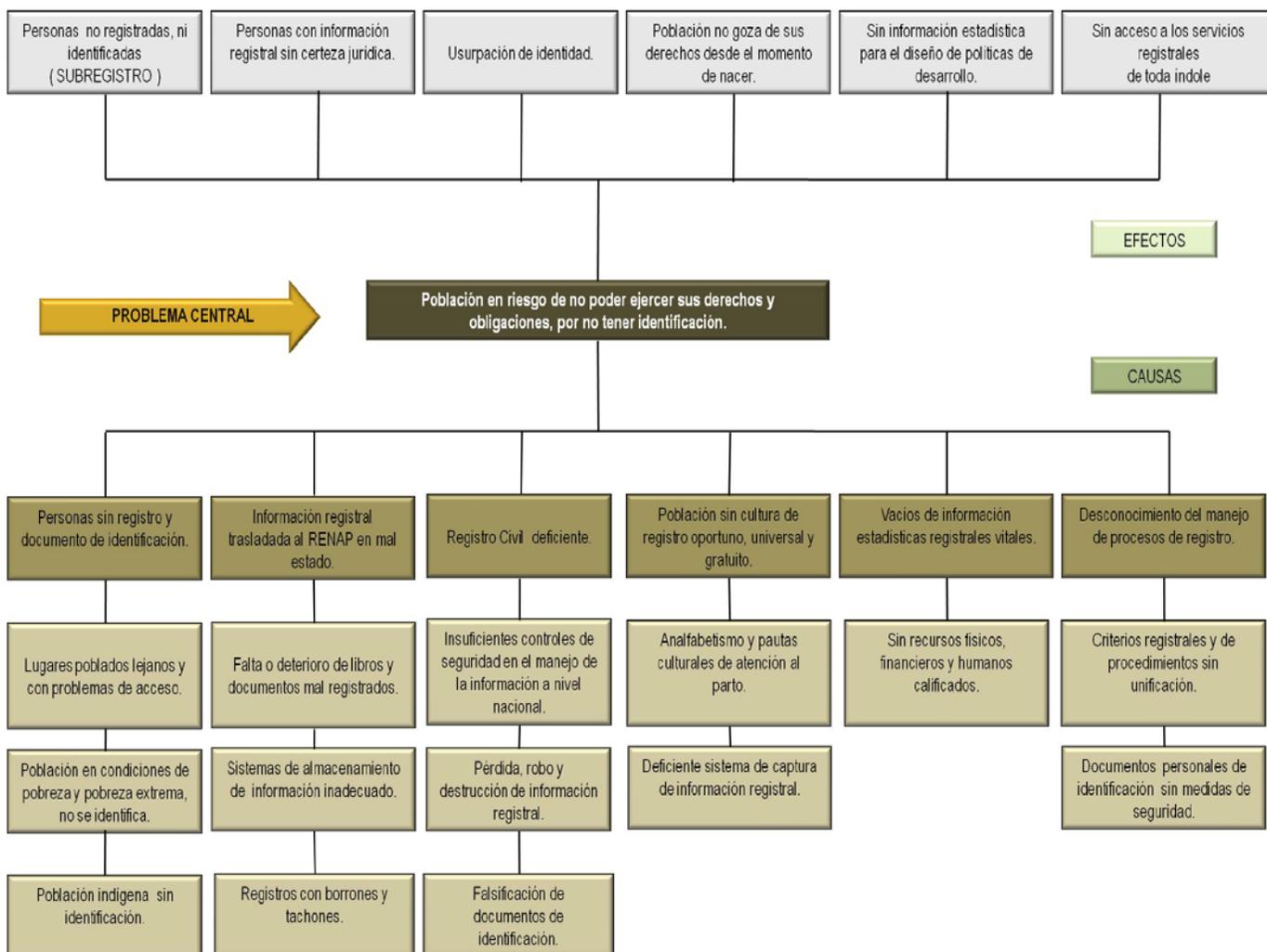
- **Desconocimiento del manejo de procesos de registro**

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:

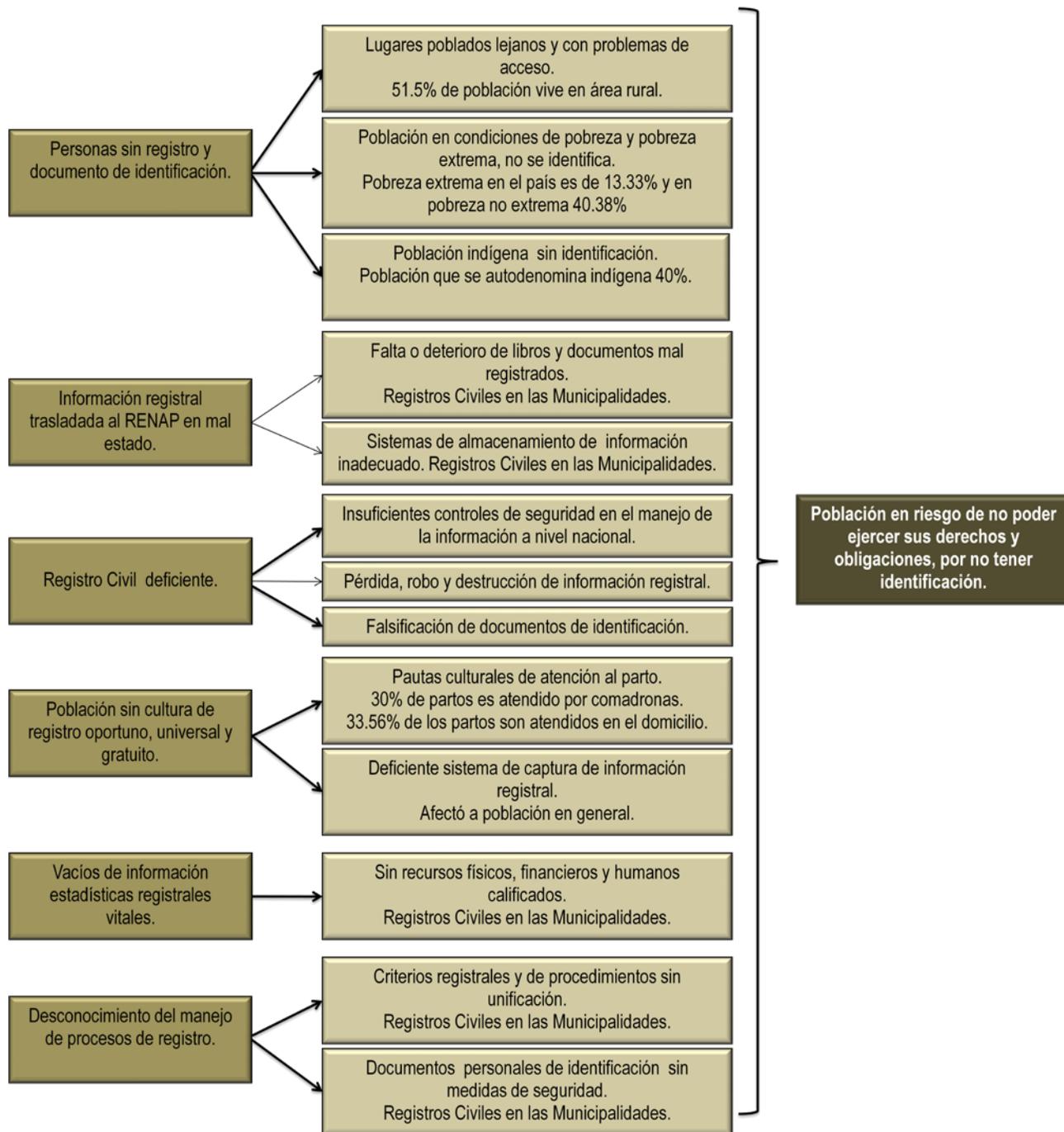
- Personas sin registro y documentos de identificación.
- Información registral trasladada al RENAP en mal estado.
- Registro civil deficiente.
- Población sin cultura de registro oportuno, universal y gratuito.
- Vacíos de información estadísticas registrales vitales.
- Desconocimiento del manejo de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

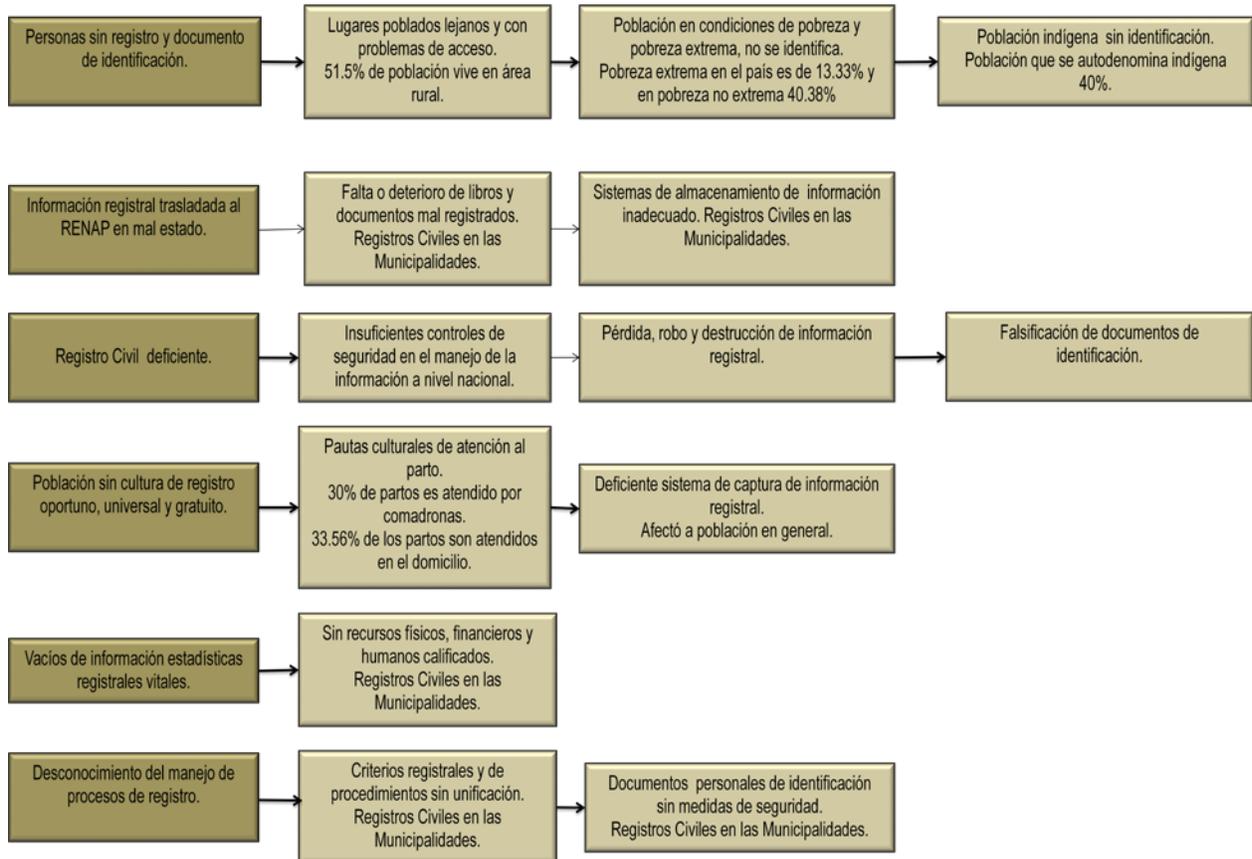
### Fase 3: Modelo explicativo

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.

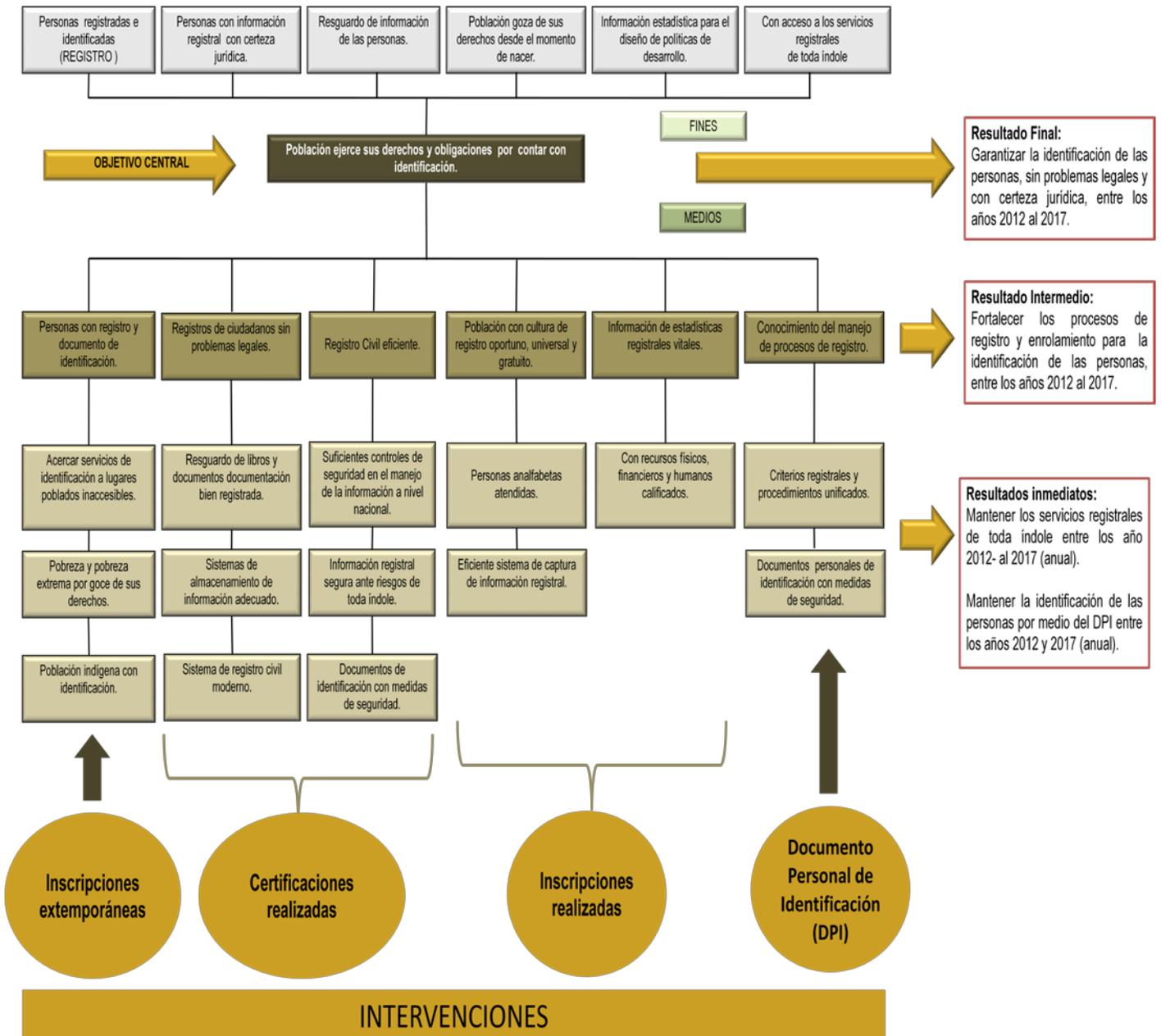


Desde el punto de vista de la seguridad ciudadana, la fácil obtención de Cédulas de Vecindad falsificadas, se derivó del escaso control y la falta de medidas de seguridad que poseía este documento, al facilitar el actuar del crimen organizado, debilitando así el Estado de Derecho. Sumado a esto, la situación 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.

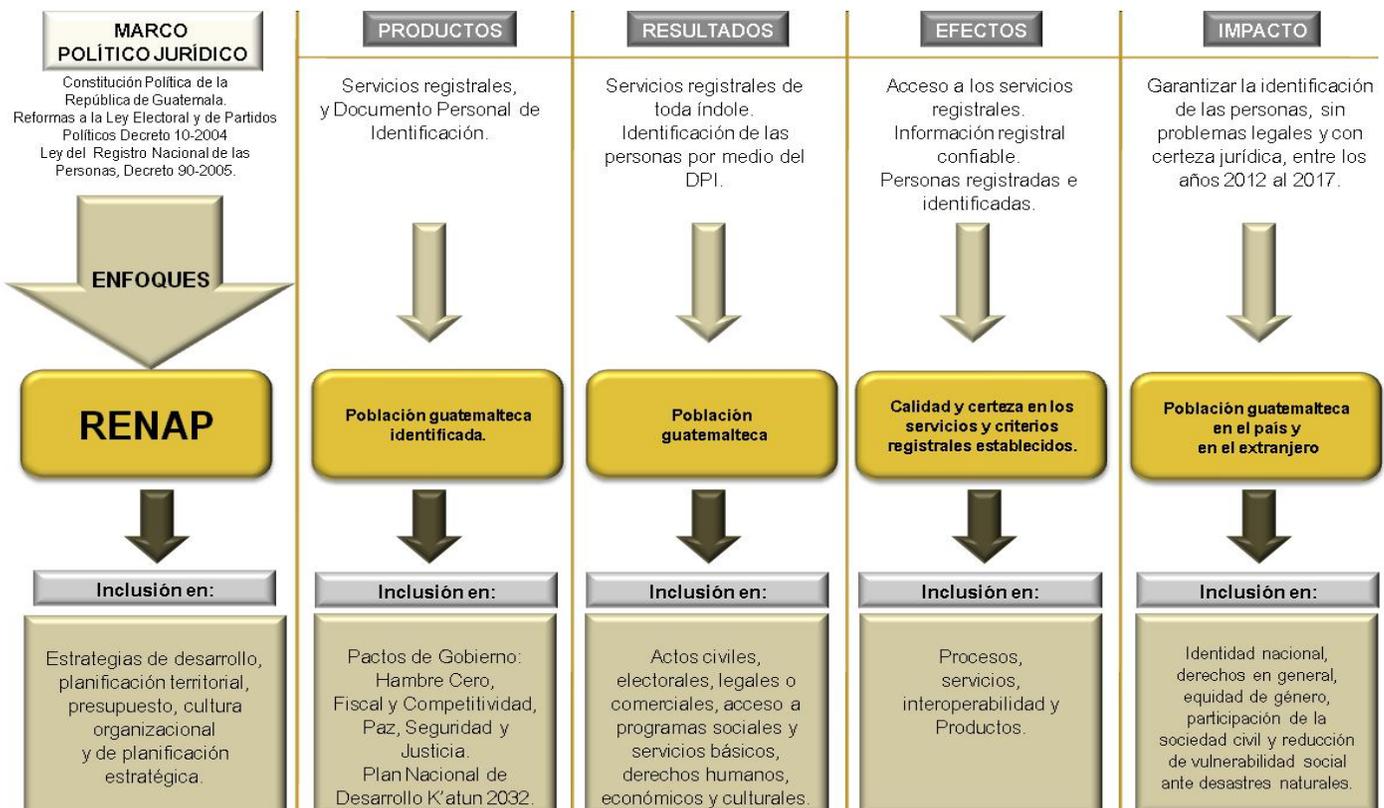
### 4.2.3 Proceso Transversal de Enfoques

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.

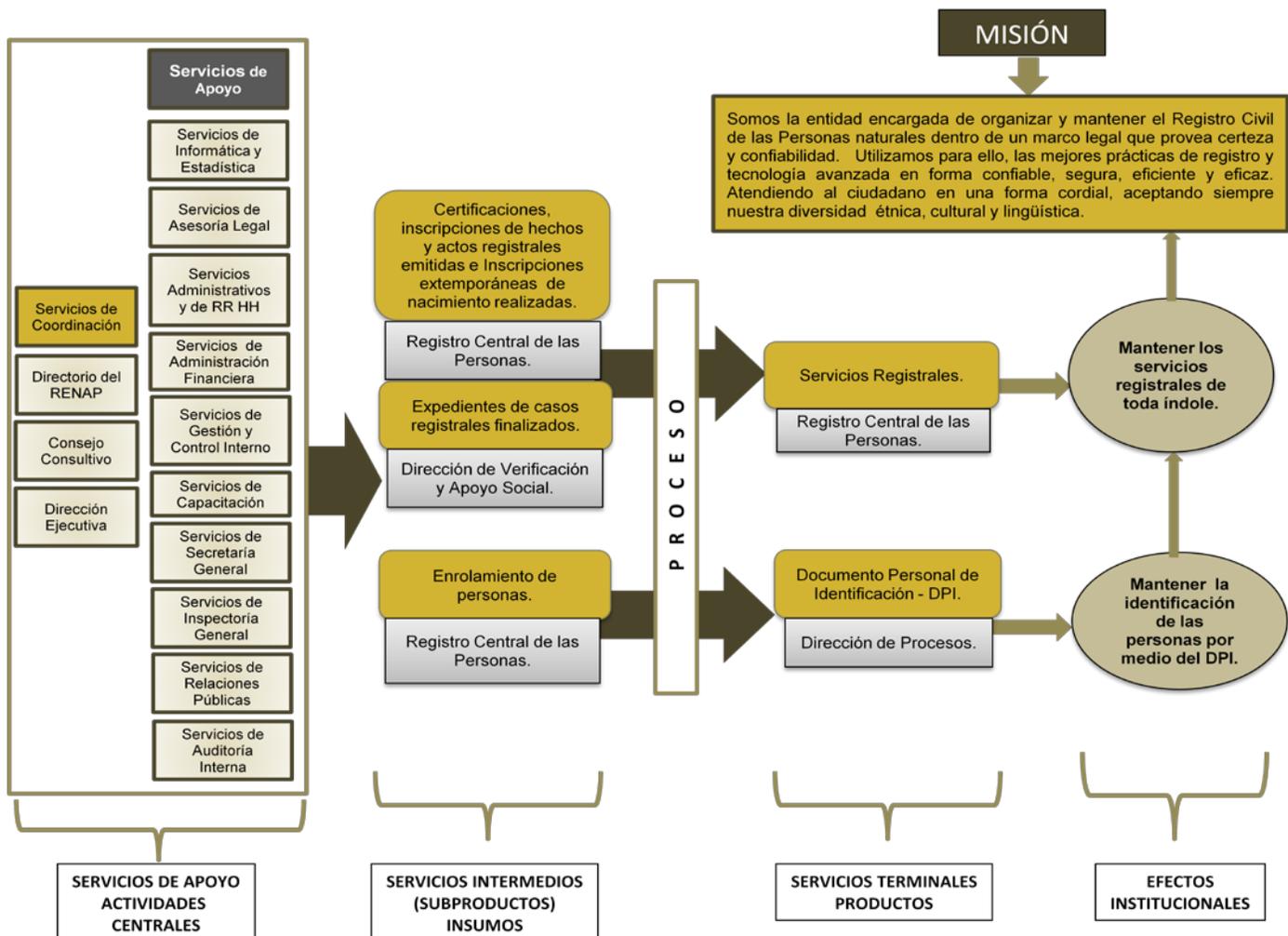
## ENFOQUE TRANSVERSAL DEL RENAP



#### 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**

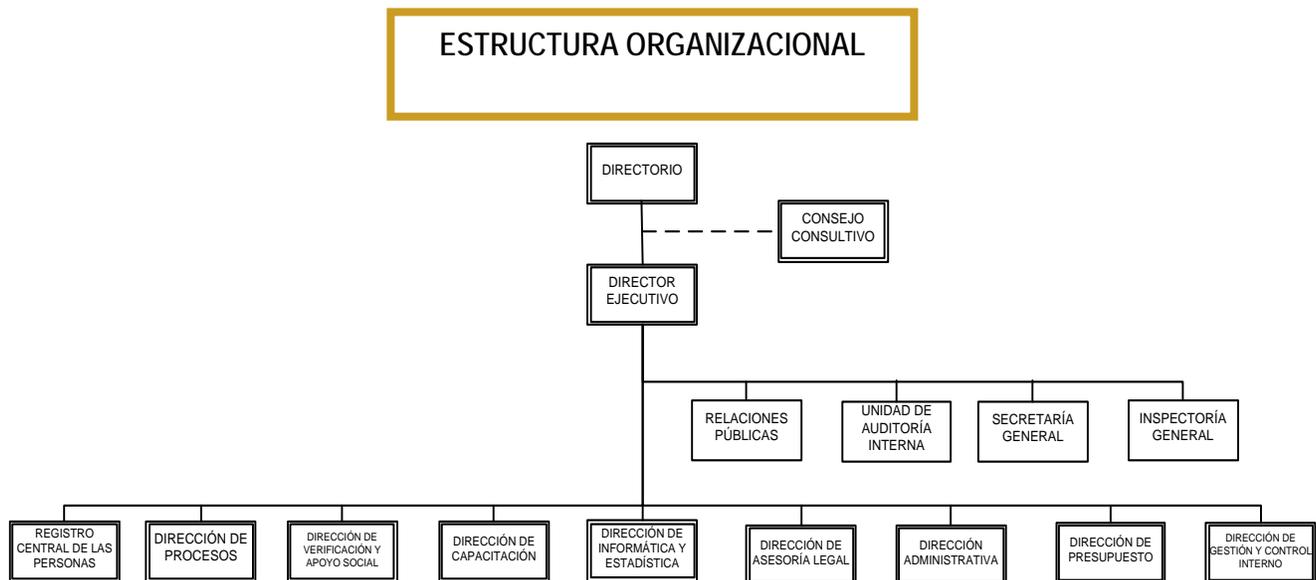
---

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.

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

A raíz del convenio suscrito en el año 2009 por el 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 cuentan 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.<sup>8</sup>

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. 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.

---

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

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.

## **Confiability**

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 período 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 (-)
<p><b>LEGALES Y POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley del Registro Nacional de las Personas ampara la creación y gestión de la Institución.</li> <li>• Entidad autónoma con personalidad jurídica, legalmente constituida.</li> <li>• El RENAP cuenta con Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>• Empoderamiento político de la institución para la coordinación con otras entidades.</li> <li>• Compromiso institucional para el logro y consolidación de los propósitos del RENAP.</li> <li>• El RENAP es la institución referente de la identidad nacional.</li> <li>• Relaciones óptimas con instituciones públicas y Tribunal Supremo Electoral.</li> <li>• El RENAP es el encargado de resguardar y ejercer control sobre el Archivo registral, lo cual incluye su gestión, tratamiento y conservación.</li> <li>• Existe Plan de enrolamiento masivo en Guatemala y el exterior.</li> <li>• Se cuenta con Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro.</li> <li>• Consulados a favor de la identificación de guatemaltecos en el extranjero.</li> </ul> <p><b>EN APRENDIZAJE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo multidisciplinario con preparación académica, capaz de aprender y solventar cualquier requerimiento.</li> <li>• Experiencia del personal directivo sobre la administración y gestión pública.</li> <li>• Personal joven predispuesto para cumplir con responsabilidades, previa capacitación.</li> <li>• Oficinas de Registro Civil cuentan con profesionales con alta experiencia en la materia.</li> <li>• Plan de Capacitación constante.</li> <li>• Equipo informático que facilita la implementación de sistemas de información.</li> </ul> <p><b>TECNOLÓGICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos a nivel nacional.</li> <li>• Sistema de identificación de huellas y reconocimiento facial eficiente. (AFIS – FRS).</li> <li>• Base de datos biométrica con más de 6 millones de ciudadanos.</li> <li>• Acceso a la información de todos los registros civiles departamentales desde cualquier oficina del RENAP.</li> <li>• Conectividad de enlace vía internet y telefónica en las oficinas del RENAP.</li> <li>• Automatización de procesos orientados a la mejora de la gestión y del servicio al ciudadano.</li> </ul>	<p><b>LEGALES Y POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de Política Nacional de Identidad.</li> <li>• Criterios registrales sin unificación.</li> <li>• Carencia de normas para generar y difundir estadísticas.</li> <li>• Falta de normalización de políticas de la gestión documental.</li> <li>• Procesos de identificación en el extranjero sin agilizarse.</li> </ul> <p><b>EN APRENDIZAJE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Débil sociabilización de la cultura Institucional y las actividades que cada área organizacional desempeña.</li> </ul> <p><b>TECNOLÓGICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente Sistema de Registro Civil de las Personas.</li> <li>• Débil plataforma tecnológica e inseguridad informática.</li> </ul> <p><b>EN PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Burocracia en procesos administrativos.</li> <li>• Débil coordinación operativa con las oficinas a nivel nacional.</li> <li>• Estructura organizacional inadecuada.</li> <li>• Alta rotación de personal, desmotivación por los cambios constantes e inestabilidad laboral.</li> <li>• Inconsistencias en el proceso de ingreso de la información.</li> <li>• Débil cultura de planificación estratégica.</li> </ul> <p><b>EN INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficientes instalaciones físicas.</li> <li>• Instalaciones de oficinas en arrendamiento a nivel nacional.</li> <li>• Ausencia de un plan de seguridad industrial.</li> <li>• Inadecuada área de archivo que organice la gestión documental.</li> </ul>

Fortalezas (+)	Debilidades (-)
<p><b>EN PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con planificación estratégica de la Institución y operativa de las Direcciones y Unidades de la Institución.</li> <li>• Implementación de indicadores de calidad que son medibles.</li> <li>• Evaluación de satisfacción del usuario.</li> <li>• Planes masivos de identificación.</li> <li>• Estadísticas nacionales.</li> <li>• Impulso de cambios y mejoras a la Institución, con especial atención a la realidad nacional.</li> </ul> <p><b>EN INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura a nivel nacional, contando con oficinas en todos los municipios de Guatemala.</li> </ul> <p><b>PARA EL USUARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empoderamiento social para la cooperación al desarrollo.</li> <li>• Medidas de seguridad que no permiten la falsificación de documentos. (Documento Personal de Identificación –DPI, certificaciones).</li> </ul> <p><b>FINANCIERAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Institución cuenta con recursos del Estado para su gestión.</li> <li>• Ingresos Privativos.</li> <li>• Inversión mínima para arrancar proyectos informáticos.</li> </ul>	<p><b>PARA EL USUARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco conocimiento de la población sobre los servicios que presta el RENAP.</li> </ul> <p><b>FINANCIERAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto limitado para la gestión de la Institución.</li> </ul>

### 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 (-)
<p><b>LEGALES Y POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo del Gobierno Central.</li> <li>• Alineación a Política Nacional del Gobierno.</li> <li>• Convenios de cooperación Interinstitucional, internacional y nacional.</li> <li>• Información que administra el RENAP de interés por varios sectores.</li> <li>• Proceso electoral guatemalteco vinculante con el RENAP.</li> <li>• Posicionamiento del RENAP.</li> <li>• Ministerio de Relaciones Exteriores con alto interés en registrar a los guatemaltecos en el extranjero.</li> </ul> <p><b>EN APRENDIZAJE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de tecnologías avanzadas a las que la Institución puede acceder.</li> <li>• Espacio para el intercambio de experiencias en registro e identificación de personas y promover el apoyo entre instituciones registrales de América Latina a través del CLARCIEV.</li> </ul> <p><b>TECNOLÓGICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo tecnológico e innovación de la información y comunicación.</li> <li>• Mejorar el servicio a los usuarios a nivel nacional por medio de innovaciones tecnológicas.</li> </ul> <p><b>EN PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de proyectos conjuntos con instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Fortalecimiento de procesos de planificación, control y evaluación generales.</li> <li>• Certificación de la calidad.</li> </ul> <p><b>PARA EL USUARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población guatemalteca con necesidad de contar con un documento de identificación único y seguro.</li> <li>• Aumento de la credibilidad del ciudadano y las instituciones en la labor que realiza el RENAP, asociada como instrumento de integración, de ciudadanía y de democracia.</li> <li>• Servicios electrónicos.</li> <li>• Mejorar la calidad y productividad en el servicio.</li> <li>• Guatemala un país multiétnico, pluricultural y multilingüe.</li> </ul> <p><b>FINANCIERAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar los ingresos propios.</li> <li>• Estandarizar las tarifas por pago de servicios.</li> <li>• Servicios electrónicos.</li> </ul>	<p><b>LEGALES Y POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de falta de confianza y credibilidad de la población hacia la Institución.</li> <li>• No contar con apoyo político y legislativo.</li> <li>• Falsificación de información que afecta la certeza jurídica.</li> </ul> <p><b>EN PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en la aprobación de trámites externos (instituciones públicas con procesos largos).</li> </ul> <p><b>EN INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de oficinas del RENAP por incumplimiento de pagos y contratos.</li> <li>• Daños ocasionados por fenómenos naturales.</li> </ul> <p><b>PARA EL USUARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento del Subregistro en los departamentos del país.</li> <li>• Falta de interés de los ciudadanos para obtener su Documento Personal de Identificación.</li> <li>• Grupos sociales no conformes con la implementación del DPI, interfieren en los resultados de la gestión institucional.</li> <li>• Conflictos sociales afectan operaciones registrales.</li> <li>• Deterioro de los libros registrales.</li> <li>• Dispersión poblacional.</li> <li>• Creciente migración a Estados Unidos.</li> <li>• Falsificación de documentos.</li> </ul> <p><b>FINANCIERAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de reducción de gastos del Gobierno Central.</li> <li>• Presupuesto institucional para desarrollar proyectos, como: DPI de personas menores de edad y DPI en el extranjero.</li> </ul>

### Matriz FODA para la formulación de estrategias

Estrategias FO	Estrategias DO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar la Ley del RENAP en una estructura funcional y territorial al servicio.</li> <li>- Aprovechar la autonomía y adaptabilidad a situaciones cambiantes del RENAP, para mejorar la calidad de los procesos y resultados a través de cooperación interinstitucional e internacional.</li> <li>- Incentivar y motivar al personal para mejorar la calidad de sus tareas y el servicio al usuario, en términos de contribución y resultados, en el marco del Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>- Generar capacidades y oportunidades para incentivar la cultura de identificación a partir de la inserción de entidades del estado creando espacios de inclusión, participación, responsabilidad y rendición de cuentas a través del acceso a la información.</li> <li>- Fortalecimiento del sistema electoral con proyectos interinstitucionales.</li> <li>- Fortalecer aspectos normativos, financieros, operativos y de capital humano para mejorar la eficiencia y eficacia de la Institución.</li> <li>- Aprovechar el manejo de nuevas redes sociales, herramientas tecnológicas para fortalecer los servicios y procesos institucionales.</li> <li>- Aprovechar las estadísticas existentes, las tecnologías de información y comunicación y el marco legal del RENAP para mejorar el acceso a la información y contar con un sistema integrado de información.</li> <li>- Diseñar estrategias pertinentes a cada municipio que garantice la permanencia y el acercamiento de los servicios que presta el RENAP.</li> <li>- Promover el seguimiento, análisis y diseño de indicadores para corregir y/o potenciar lo que ha impactado positivamente en la sociedad.</li> <li>- Fortalecer los servicios de calidad para los usuarios.</li> <li>- Fomentar un intercambio equitativo de recursos entre los diferentes sectores sociales, proponiendo tarifas estandarizadas a nivel nacional.</li> <li>- Fortalecer la atención a través de la contratación de intérpretes y abogados que hablen idiomas mayas.</li> <li>- Conformar redes de instituciones homólogas para el intercambio de buenas prácticas de otros países.</li> <li>- Implementar programas de E-Learning y gestión del conocimiento.</li> <li>- Generar redes de cooperación y coordinación que vinculen proyectos que apoyen la identidad nacional.</li> <li>- Brindar servicios registrales en el extranjero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de la política de identidad de los guatemaltecos.</li> <li>- Gestionar con la cooperación internacional proyectos de fortalecimiento institucional que promuevan la creación de la política de identidad.</li> <li>- Unificar criterios registrales que garanticen la atención oportuna y rápida al usuario.</li> <li>- Producir estadísticas que respondan a las demandas de la sociedad guatemalteca.</li> <li>- Uso inteligente y exhaustivo de tecnologías modernas que trasciendan las fronteras del país, fomentando el compromiso y entusiasmo a todos los colaboradores del RENAP, que expresen servicios de calidad y amigables.</li> <li>- Adoptar tecnologías de punta para el establecimiento de una red computacional amplia que enlace al 100% de las oficinas del RENAP.</li> <li>- Establecer sistemas modernos de atención al público.</li> <li>- Establecer normas relativas la estabilidad laboral, al control y a la fiscalización.</li> <li>- Asegurar la protección y gestión de bases de datos, e información biométrica.</li> <li>- Descentralizar y diversificar los servicios que presta el RENAP (evitar largos desplazamientos, atender a personas discapacitadas, población afectada por el conflicto armado).</li> <li>- Fortalecer la reestructuración administrativa, tomando en cuenta dos aspectos: flujo regular administrativo y efectiva prestación de servicio al usuario.</li> <li>- Evaluación permanente de los colaboradores para la adecuada prestación de los servicios.</li> <li>- Evaluación permanente y actualización de los instrumentos de gestión y capacitación para el uso adecuado de los mismos.</li> <li>- Instaurar un Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>
Estrategias FA	Estrategias DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar procesos de actualización permanente para estandarizar la información estadística.</li> <li>- Diseñar procesos y campañas de socialización de la información, priorizando los sectores vulnerables.</li> <li>- Diseño de soluciones para asistencia técnica por internet.</li> <li>- Modernizar, normalizar y optimizar la gestión documental del Archivo Registral del RENAP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rediseño de procesos y aceleración de trámites, disminuyendo tiempos para la satisfacción del usuario.</li> <li>- Fortalecer procesos de depuración de la información.</li> <li>- Diseñar los procesos necesarios para erradicar el subregistro, enfocada a los municipios priorizados por las Políticas Nacionales del Gobierno, a los Objetivos de Desarrollo 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.</li> <li>- Integrar mesas de trabajo interinstitucionales permanentes para tratar temas relacionados con la problemática institucional.</li> <li>- Reguardar la seguridad física del trabajador, usuarios, información e instalaciones.</li> </ul>

### 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar los procesos necesarios para erradicar el subregistro, enfocada a los municipios priorizados por las Políticas Nacionales del Gobierno, a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas y al Programa para la Universalización de la Identidad Civil en las Américas, PUICA – OEA.</li> <li>- Desarrollar Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro.</li> <li>- Diseñar procesos y campañas de socialización de la información, priorizando los sectores vulnerables.</li> <li>- Servicios registrales en consulados y jornadas móviles en el extranjero.</li> <li>- Emisión del DPI para menores de edad.</li> <li>- Descentralizar y diversificar los servicios que presta el RENAP (evitar largos desplazamientos, atender a personas discapacitadas, población afectada por el conflicto armado).</li> <li>- Desarrollar la Ley del RENAP en una estructura funcional y territorial al servicio.</li> <li>- Fortalecimiento del sistema electoral con proyectos interinstitucionales.</li> <li>- Modernizar, normalizar y optimizar la gestión documental del Archivo Registral.</li> </ul>
Reingeniería institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	<p><b>Capacitación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformar redes de instituciones homólogas para el intercambio de buenas prácticas de otros países.</li> <li>- Implementar programas de E-Learning y gestión del conocimiento.</li> </ul> <p><b>Informática y estadística</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar el manejo de nuevas redes sociales, herramientas tecnológicas para fortalecer los servicios y procesos institucionales.</li> <li>- Uso inteligente y exhaustivo de tecnologías modernas que trasciendan las fronteras del país, fomentando el compromiso y entusiasmo a todos los colaboradores del RENAP, que expresen servicios de calidad y amigables.</li> <li>- Asegurar la protección y gestión de bases de datos, e información biométrica.</li> <li>- Aprovechar las estadísticas existentes, las tecnologías de información y comunicación y el marco legal del RENAP para mejorar el acceso a la información y contar con un sistema integrado de información.</li> <li>- Producir estadísticas que respondan a las demandas de la sociedad guatemalteca.</li> <li>- Implementar procesos de actualización permanente para estandarizar la información estadística.</li> <li>- Diseño de soluciones para asistencia técnica por internet.</li> <li>- Fortalecer procesos de depuración de la información.</li> </ul> <p><b>Administración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Establecer normas relativas la estabilidad laboral, al control y a la fiscalización.</li> <li>- Instaurar un Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- Reguardar la seguridad física del trabajador, usuarios, información e instalaciones.</li> <li>- Proponer reingeniería institucional.</li> <li>- Rediseñar procesos de compra.</li> </ul> <p><b>Verificación de Identidad y Apoyo Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unificar criterios registrales que garanticen la atención oportuna y rápida al usuario.</li> <li>- Fortalecer la atención a través de la contratación de intérpretes y abogados que hablen idiomas mayas.</li> </ul> <p><b>Gestión y Control Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover el seguimiento, análisis y diseño de indicadores para corregir y/o potenciar lo que ha impactado positivamente en la sociedad.</li> </ul>

Eje estratégico	Objetivos estratégicos	Estrategias
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rediseñar procesos y aceleración de trámites, disminuyendo tiempos para la satisfacción del usuario.</li> <li>- Evaluar de manera permanente de los colaboradores para la adecuada prestación de los servicios.</li> <li>- Evaluar y actualizar constantemente los instrumentos de gestión y capacitación para el uso adecuado de los mismos.</li> <li>- Fortalecer la reestructuración administrativa, tomando en cuenta dos aspectos: flujo regular administrativo y efectiva prestación de servicio al usuario.</li> <li>- Fortalecer cultura de planificación.</li> </ul> <p><b>Registro Central de las Personas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modernizar el archivo central del RENAP.</li> <li>- Unificar criterios registrales y protocolos de enrolamiento.</li> </ul>
Servicio de calidad.	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer los servicios de calidad para los usuarios.</li> <li>- Establecer sistemas modernos e innovadores de atención al público.</li> <li>- Diseñar estrategias pertinentes a cada municipio que garantice la permanencia y el acercamiento de los servicios que presta el RENAP.</li> <li>- Implementar sistemas de evaluación externa.</li> </ul>
Cooperación técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación que permitan que los resultados institucionales se potencien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar con la cooperación internacional proyectos de fortalecimiento institucional que promuevan la creación de la política de identidad.</li> <li>- Aprovechar la autonomía y adaptabilidad a situaciones cambiantes del RENAP, para mejorar la calidad de los procesos y resultados a través de cooperación interinstitucional e internacional.</li> <li>- Generar redes de cooperación y coordinación que vinculen proyectos que apoyen la identidad nacional.</li> <li>- Integrar mesas de trabajo interinstitucionales permanentes para tratar temas relacionados con la problemática institucional.</li> </ul>
RENAP referente de la Identidad nacional.	Promover en los guatemaltecos la cultura de identificación como el elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar capacidades y oportunidades para incentivar la cultura de identificación a partir de la inserción de entidades del estado creando espacios de inclusión, participación, responsabilidad y rendición de cuentas a través del acceso a la información.</li> <li>- Definición de la política de identidad de los guatemaltecos.</li> </ul>
Eje transversal de transparencia, comunicación e imagen institucional.	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer aspectos normativos, financieros, operativos y de capital humano para mejorar la eficiencia y eficacia de la Institución.</li> <li>- Adoptar tecnologías de punta para el establecimiento de una red computacional amplia que enlace de manera eficiente a las oficinas del RENAP.</li> <li>- Fomentar un intercambio equitativo de recursos entre los diferentes sectores sociales, proponiendo tarifas estandarizadas a nivel nacional.</li> <li>- Fortalecer sistemas control y fiscalización para continuar mejorando la calidad de los recursos públicos, de manera transparente y adecuada.</li> </ul>

## 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
Erradicación del Subregistro.	Población estimada de 500,000 de guatemaltecos sin registro de identidad al año 2014.	República de Guatemala: 22 departamentos y sus municipios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecimiento del Sistema Registral.</li> <li>2. Reingeniería Institucional.</li> <li>3. Servicio de calidad.</li> <li>4. Cooperación Técnica.</li> <li>5. RENAP referente de la Identidad Nacional.</li> <li>6. Eje transversal: Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional.</li> </ol>
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
<b>Objetivo Estratégico</b>		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.	Dirección de Procesos.
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.	Dirección de Informática y Estadística.
11	Apoyar la toma de decisiones gerenciales.	
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.	Dirección Administrativa.
10	Mantener asegurados los bienes de la Institución	
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.	Dirección de Asesoría Legal.
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.	Secretaría General.
22	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mejor atención de los usuarios internos y externos.	

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
<b>Objetivo Estratégico</b>		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.
<b>Objetivo Estratégico</b>	
Promover en los guatemaltecos la cultura de identificación como el elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.	Responsable
	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	<b>Servicios Registrales.</b> (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	<b>Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).</b>	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 deniegue 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

<b>INSTITUCION:</b> REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	
<b>RESULTADOS INSTITUCIONALES:</b>	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.	293,656,360.42
Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).	Documento	995,000	365,959	341,265	287,776		112,175,892.04

### 6.4 Programación Anual de Subproductos

<b>INSTITUCION:</b> REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	
<b>RESULTADOS INSTITUCIONALES:</b>	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.	203,092,782.88
Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	600,000	221,684	189,543	188,773		51,539,118.11
Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	55,000	21,927	19,457	13,616		39,024,459.43
Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	995,000	365,959	341,265	287,776		112,175,892.04

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	995,000

Para la meta No.1, relacionada a la emisión de certificaciones, el Registro Central de las Personas, ha estimado emitir 995,000 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.

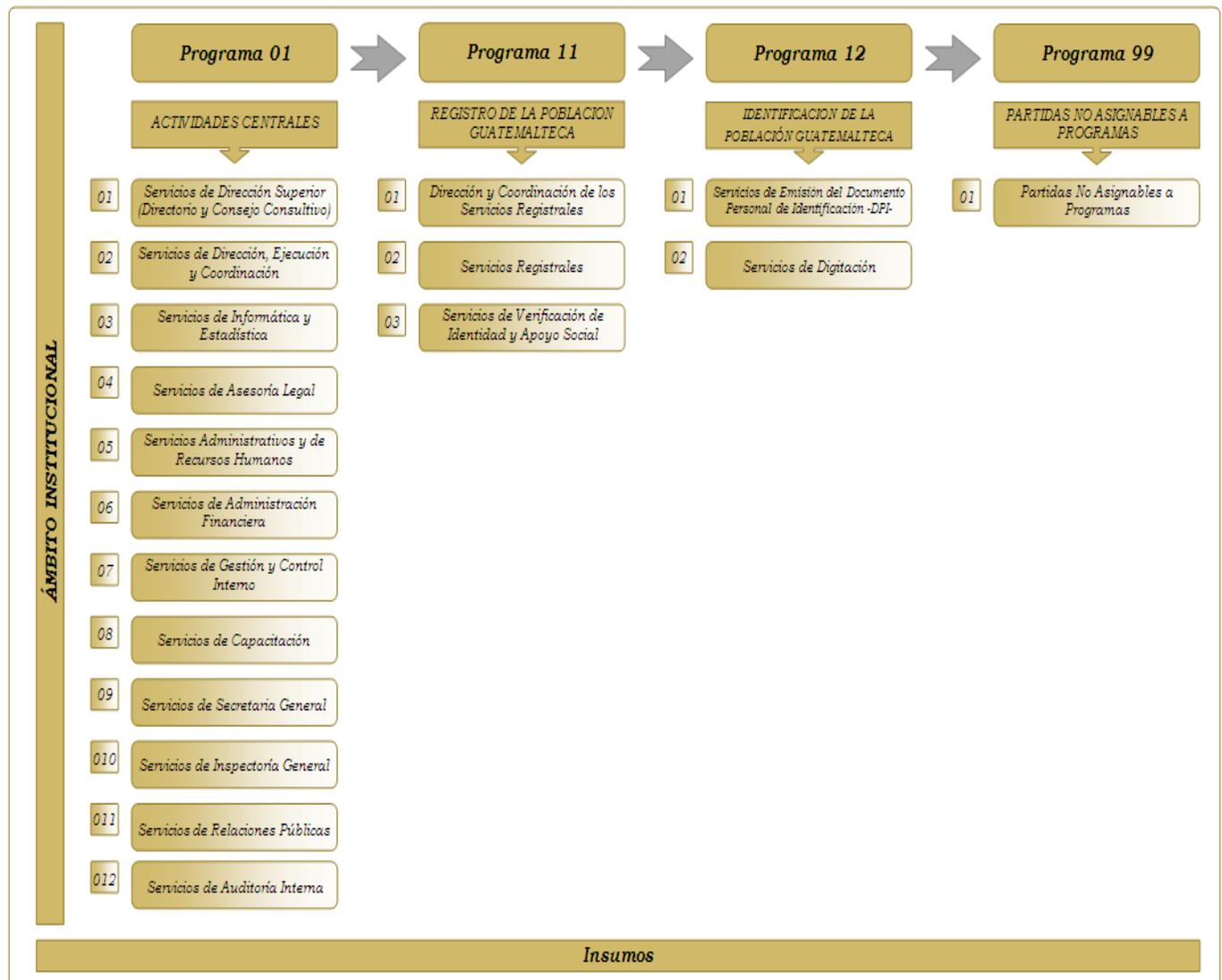
## 6.6 Actividades programadas por la Institución

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

## 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.



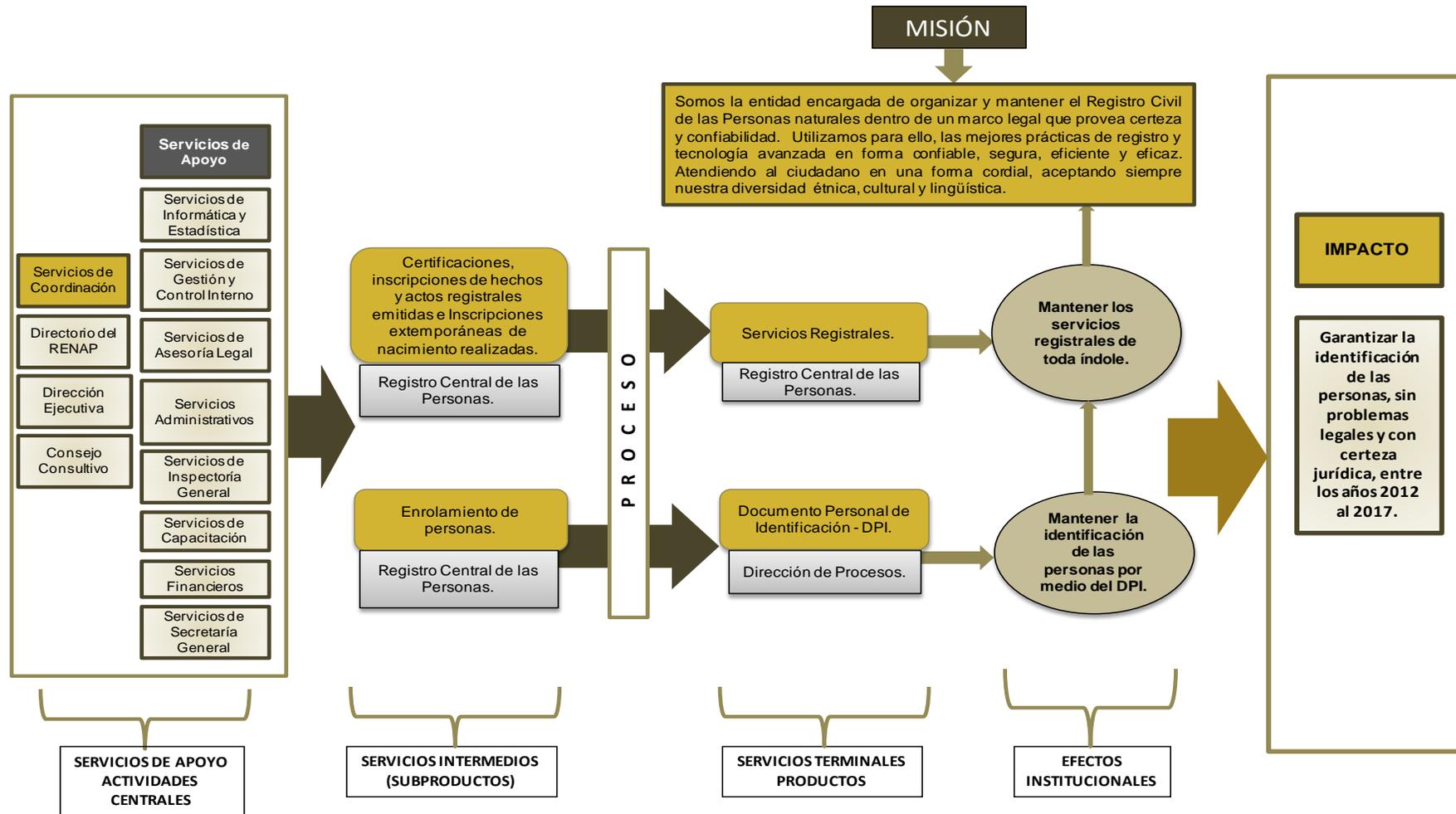
Fuente: Dirección de Presupuesto

## 6.8 Vinculación de Productos y Subproductos con red de categorías programáticas

RESULTADO	PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS (Productos en negrillas)	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.	<b>Servicios registrales</b>											
	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.	<b>Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).</b>											
	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	995,000	Documento	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.		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.

Costeo de Bienes, Servicios Terminales y Presupuesto Anual

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	Cantidad meta						
Registro de la Población Guatemalteca	11	180,371,823.75	Servicios Registrales	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	2303	Documento	7,200,000	91.66%	165,331,270.66	37,761,512.22	203,092,782.88	28.21	
				Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.	2311	Registro	600,000	7.64%	13,777,605.89	37,761,512.22	51,539,118.11	85.90	
				Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	2311	Registro	55,000	0.70%	1,262,947.21	37,761,512.22	39,024,459.43	709.54	
<b>Totales</b>							<b>7,855,000</b>	<b>100%</b>	<b>180,371,823.75</b>	<b>113,284,536.67</b>	<b>293,656,360.42</b>		
Resultado 2: Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.													
Identificación de la Población Guatemalteca	12	74,414,379.82	Documentos Personales de Identificación - DPI -	Documentos Personales de Identificación - DPI - emitidos.	2303	Documento	995,000	100%	74,414,379.82	37,761,512.22	112,175,892.04	112.74	
<b>Totales</b>							<b>995,000</b>	<b>100%</b>	<b>74,414,379.82</b>	<b>37,761,512.22</b>	<b>112,175,892.04</b>		
Partidas no asignables a programas	99	1,036,436.00	Sin Resultado					25%					
Actividades Centrales	1	150,009,612.89	Actividades Centrales de apoyo	Sin Resultado					25%				
<b>Presupuesto vigente</b>	<b>405,832,252.46</b>							<b>Total</b>	<b>254,786,203.57</b>	<b>151,046,048.89</b>	<b>405,832,252.46</b>		

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		
				Denominación	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	995,000	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	36.96%
31	INGRESOS PROPIOS	202,730,705.00	49.95%
32	DISMINUCIÓN DE CAJA Y BANCOS DE INGRESOS PROPIOS	48,952,882.17	12.06%
52	PRÉSTAMOS EXTERNOS	1,053,288.53	0.26%
61	DONACIONES EXTERNAS	3,095,376.76	0.76%
<b>TOTAL</b>		<b>405,832,252.46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Presupuesto.

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	150,009,612.89	36.96%
11	REGISTRO DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	180,371,823.75	44.44%
12	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	74,414,379.82	18.34%
99	PARTIDAS NO ASIGNABLES A PROGRAMAS	1,036,436.00	0.26%
<b>TOTAL</b>		<b>405,832,252.46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Presupuesto.

## 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	995,000 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	$(\text{No. Servicios registrales realizados} / \text{No. Servicios registrales programados}) * 100$						
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)	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) $(\text{No. Certificaciones emitidas} / \text{No. Certificaciones programadas}) * 100$
B) Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	B) $(\text{No. Inscripciones realizadas} / \text{No. Inscripciones programadas}) * 100$
C) Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	C) $(\text{No. Personas inscritas extemporáneamente} / \text{No. Personas inscritas extemporáneamente programadas}) * 100$
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)	995,000 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 Asociada	Pública	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		$(\text{No. Certificaciones emitidas} / \text{No. Certificaciones programadas}) * 100$							
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.

<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas</b>							
Categoría del Indicador		DE PRODUCTO			DE SUBPRODUCTO		<b>x</b>		
Objetivo Asociado al Indicador		Mantener los servicios registrales de toda índole.							
Política Asociada	Pública	Política de Seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo Social.							
<b>Descripción del Indicador</b>		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		(No. Inscripciones realizadas / No. Inscripciones programadas)*100							
<b>Ámbito Geográfico</b>		Nacional	<b>x</b>	Regional		Departamento		Municipio	
Frecuencia de la medición		Mensual	<b>x</b>	Cuatrimstral		Semestral		Anual	
<b>Tendencia del Indicador</b>									
Años		2015		2016		2017		2018	
Valor (del indicador)		600,000 inscripciones realizadas.							
Línea Base		Año		2014		Valor		570,000	

<b>Medios de Verificación</b>	
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.

<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.</b>							
Categoría del Indicador		DE PRODUCTO				DE SUBPRODUCTO		<b>x</b>	
Objetivo Asociado al Indicador		Mantener los servicios registrales de toda índole.							
Política Asociada	Pública	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo Social.							
<b>Descripción del Indicador</b>		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		(No. Personas inscritas extemporáneamente / No. Personas inscritas extemporáneamente programadas)*100							
<b>Ámbito Geográfico</b>		Nacional	<b>x</b>	Regional		Departamento		Municipio	
Frecuencia de la medición		Mensual	<b>x</b>	Cuatrimestral		Semestral		Anual	
<b>Tendencia del Indicador</b>									
Años		2015		2016		2017		2018	
Valor (del indicador)		55,000 inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.							
Línea Base		Año		2014		Valor		57,000	

<b>Medios de Verificación</b>	
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.

<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.</b>							
Categoría del Indicador		DE PRODUCTO			DE SUBPRODUCTO		<b>x</b>		
Objetivo Asociado al Indicador		Mantener la identificación de las personas por medio del Documento Personal de Identificación (DPI).							
Política Asociada	Pública	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo Social.							
<b>Descripción del Indicador</b>		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		$(\text{No. DPI emitidos} / \text{No. DPI programados}) * 100$							
<b>Ámbito Geográfico</b>		Nacional	<b>x</b>	Regional		Departamento		Municipio	
Frecuencia de la medición		Mensual	<b>x</b>	Cuatrimestral		Semestral		Anual	
<b>Tendencia del Indicador</b>									
Años		2015		2016		2017		2018	
Valor (del indicador)		995,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.							
Línea Base		Año	2014		Valor	860,000			

<b>Medios de Verificación</b>	
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, períodos 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

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
Organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales así como la emisión del Documento Personal de Identificación.	Implementar y desarrollar estrategias, técnicas y procedimientos automatizados que permitan el manejo integrado, eficaz y eficiente de información del registro de identificación de las personas naturales.	Planificar, dirigir, supervisar, coordinar y administrar todas las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del RENAP	Promover el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan de Trabajo 2012-2017	<p>Velar por el correcto funcionamiento y el logro de las metas institucionales a través de la delegación de funciones y la asignación de responsabilidades a las unidades administrativas del RENAP.</p> <p>Presentar ante el Directorio reglamentos internos, manuales y sus modificaciones.</p> <p>Presentar al Directorio el proyecto del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Institución para su aprobación, así como las ampliaciones y modificaciones que conllevan a créditos y débitos del presupuesto vigente.</p> <p>Presentar al Directorio el Plan Operativo Anual para su aprobación así como sus modificaciones correspondientes.</p> <p>Promover alianzas público privadas con diversas instituciones a través de las gestiones de las Direcciones que enmarca la Ley y los acuerdos del Honorable Directorio del RENAP.</p> <p>Seguimiento y control a la gestión de la Institución por medio de la solicitud de informes periódicos a las distintas dependencias de la Institución.</p> <p>Delegar la firma de los contratos a quien corresponda para la adquisición de bienes y servicios que fuesen necesarios para la realización y ejecución de los planes, programas y proyectos de la Institución que cumplen con los términos y referencias que establecen las leyes y reglamentos que los regulan.</p> <p>Nombrar al personal y acordar todos los actos administrativos que impliquen entre otros, promociones, remociones, traslados y concesiones de conformidad con la Ley y sus reglamentos conjuntamente con la Sub-Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Coordinar acciones estratégicas para apoyar el proceso electoral 2015, como lo estipula el Decreto 90-2005 "Ley del Registro Nacional de las Personas" y sus respectivas reformas.</p> <p>Asistir a las sesiones del Directorio ejerciendo la función de Secretario.</p>	Cumplimiento de los objetivos institucionales por medio de la generación de directrices y lineamientos.	Control de Convenios, contratos, planes, acuerdos, reglamentos, manuales e informes administrativos, financieros y estadísticos	Dirección Ejecutiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



*[Handwritten Signature]*  
Lic. Rudy Leonel Gallardo Rosales  
Director Ejecutivo

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											
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza de RENAP ante la sociedad.	Información Pública (Garantizar el derecho a solicitar información).	Proporcionar información pública de manera pronta y oportuna.	Recibir, diligenciar y tramitar las solicitudes de acceso a la información.	1,000 Solicitudes de Información pública atendidas (Fortalecimiento del Estado de Derecho a través de cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública).	100% de solicitudes de información pública atendidas de manera oportuna.	Unidad de Información Pública																							
				Coordinar, organizar, administrar, custodiar y sistematizar los archivos que contengan información pública a cargo de la Unidad.																										
				Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública.																										
				Elaboración informes mensuales y anuales sobre las solicitudes de información pública.																										
				Realizar una presentación del Informe al Procurador de los Derechos Humanos, de las solicitudes atendidas por la Unidad, correspondiente al año anterior, a más tardar el último día hábil del mes de enero 2015.	Un (1) informe anual a) Procurador de los Derechos Humanos.	1 Documento elaborado y presentado.	Unidad de Información Pública																							
				Coadyuvar a la publicación en el Diario de Centro América de un informe sobre el funcionamiento y finalidad del archivo, sus sistemas de registro y categorías de información, los procedimientos y facilidades de acceso al archivo.	Una (1) Publicación anual en el Diario de Centro América del Informe sobre el funcionamiento del Archivo.	1 Publicación impresa en el Diario de Centro América.	Unidad de Información Pública en coordinación con Secretaría General																							
				Impulsar y apoyar en capacitaciones a los registradores y colaboradores del RENAP en la temática de gestión de información pública.	Personal del RENAP capacitado en temas de Información Pública.	Personas capacitadas en información pública.	Unidad de Información Pública en coordinación con la Dirección de Capacitación.																							
				Realizar mensualmente las actualizaciones de la Información de carácter público, durante los doce meses del año, contenida en el "Catálogo de Información Pública" del sitio web del Registro Nacional de las Personas.	12 actualizaciones anuales de Información pública contenida en el catálogo de Información del sitio web del Registro Nacional de las Personas.	Actualizaciones del catálogo de información pública del sitio web del Registro Nacional de las Personas.	Unidad de Información Pública con el apoyo de las Direcciones y Unidades del RENAP																							
Capacitar a 26 enlaces de la Unidad de Información Pública, ubicados en la sede Central del Registro Nacional de las Personas	Una (1) capacitación impartida por la Procuraduría de los Derechos Humanos sobre "Nociones generales sobre la Ley de Acceso a la Información Pública" dirigida a la Unidad de Información Pública a fin de fortalecer el funcionamiento de la Unidad con apego a la normativa ISO 27001:2013.	Capacitación de 26 enlaces de la Unidad de Información Pública	Unidad de Información Pública del Registro Nacional de las Personas con Apoyo de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la Información Pública de la Procuraduría de Derechos Humanos - SECAI-																											



# Dirección de Informática y Estadística



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADOS	RESPONSABLE	CANTIDAD MENSUAL												Meta anual establecida en el POA	
							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 de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Innovación tecnológica	Implementar nuevas herramientas informáticas	Desarrollar nuevas aplicaciones según requerimientos de Unidades Administrativas de RENAP	Institucionalmente se sistematizan, automatizan y modernizan los procesos administrativos de gestión y procesamiento de información	Jefatura de Desarrollo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				23
				Probar las herramientas generadas por la Jefatura de Desarrollo, para garantizar la calidad de las mismas	Herramientas en producción probadas		x	x	x	x	x	x	x	x	x				27	
			Acompañar técnicamente a la empresa a cargo de la administración de dispositivos biométricos de estaciones de enrolamiento a recorrido en todas las oficinas del país que cuentan con enrolamiento.	Realizar mantenimiento, limpieza, inventario y sustitución de dispositivos biométricos dañados, capacitación y evaluación de personal, toma de datos en proceso de enrolamiento por la empresa externa												x	x	8400		
			Realizar toma de inventario para mantener actualizado el equipo de cómputo a nivel nacional RENAP.	Mantener actualizado y al día el inventario de equipos de cómputo a nivel nacional					x	x			x					11648		
		Renovar equipo y servicios informáticos	Estudio para la adquisición de UPS nuevos en oficinas Registrales y Administrativas del RENAP	Oficinas con equipo de protección en cortes de energía eléctrica, bajas y altas de voltaje y respaldo para no sufrir daños de software o hardware al producirse cortes de energía.	Jefatura de Soporte Técnico	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	500	
			Sustituir equipos de cómputo que se encuentren dañados a nivel nacional.	Oficinas Registrales que cuenten con equipo de cómputo en buenas condiciones para poder realizar sus tareas diarias brindando un mejor servicio.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	600	
			Arrendamiento de impresoras multifuncionales (escáner, impresión y fotocopiado) en las Oficinas Registrales y Administrativas a nivel nacional	Contar con impresoras con tecnología renovada en cada una de las Oficinas Registrales y Administrativas a nivel nacional						x	x	x	x	x	x	x	x	x	194	

*[Signature]*  
Monica Carreau  
*[Signature]*  
Hernán Hernández

*[Signature]*  
Hugo Quintana

*[Signature]*  
Marcel García

*[Signature]*  
Pérez Guerra

*[Signature]*  
DARYN MICHES

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADOS	RESPONSABLE	CANTIDAD MENSUAL												Meta anual establecida en el POA				
							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 de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Innovación tecnológica.	Renovar equipo y servicios informáticos.	Actualizar versión software de SIRECI y software que sea necesario a nivel nacional	Servicio continuo, eficiente y de calidad	Jefatura de Soporte Técnico	x	x	x	x	x								13200				
				Comprar discos para SAN 5020, necesarios para los dos servidores en arrendamiento	Disponibilidad de recurso de almacenamiento para los distintos servicios que los requieran.	Jefatura de Infraestructura Informática																36	
				Comprar memoria RAM para servidores	Aumento del rendimiento de procesamiento de los servidores																		32
				Arrendar sistema de almacenamiento (NAS) para imágenes de 300TB.	Imágenes resguardadas con todas las medidas de seguridad necesarias.																		300
				Renovar el Servicio de enlaces de datos para la interconectividad de las diferentes oficinas de RENAP a nivel Nacional.	Intercomunicación eficiente y de calidad de todas las oficinas del RENAP.																		373
				Adquirir dispositivos de servicio inalámbricos de Internet (Módems)	Disponibilidad de recursos de comunicación.																		
		Comprar un correlacionador de eventos (SIEM)	Equipo renovado para mejora de seguridad y prevención de ataques	Jefatura de Seguridad Informática																		1	
		Compra de Firewall para CIM	Equipo renovado para mejora de seguridad y prevención de ataques																			1	
		Implementación de nueva plataforma de Correo Electrónico.	- Equipo renovado para mejora de seguridad y prevención de ataques. - Mejoras en servicios internos de la institución.																			1	
		Adquirir discos externos para personal técnico de informática para realizar soporte en las oficinas en el RENAP	Brindar un mejor servicio de soporte en las oficinas del RENAP		Jefatura de Soporte Técnico																		30
		Adquisición de kits de herramientas para personal técnico de informática para realizar soporte en las oficinas del RENAP	Brindar un mejor servicio de soporte en las oficinas del RENAP																				30
		Arrendar infraestructura informática para proyecto de Servicios Electrónicos	Disponibilidad de la infraestructura necesaria para dar soporte a los Servicios Electrónicos implementados			Jefatura de Infraestructura Informática																	1

*(Handwritten signatures and notes)*  
 Mélica Cerezo  
 Explicación  
 Mario Hernández  
 David Guzmán  
 DPTM m. de H. G.

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADOS	RESPONSABLE	CANTIDAD MENSUAL												Meta anual establecida en el POA		
							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 de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Plataforma de servicios electrónicos.	Fortalecer el crecimiento en la prestación de servicios electrónicos.	Desarrollar y dar mantenimiento a aplicaciones para brindar servicios electrónicos.	RENAP cuenta con una plataforma de servicios electrónicos modernos, efectivos y fáciles de usar por el ciudadano.	Jefatura de Desarrollo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	21		
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Especialización del personal	Adquirir competencias para atención oportuna y calificada de requerimientos	Gestionar la capacitación a Técnicos de Informática en las nuevas tecnologías del mercado Hardware y Software, que sean utilizadas en el RENAP.	Personal especializado que optimizará y brindará un mejor servicio en las Oficinas Registrales y Administrativas del RENAP.	Jefatura de Soporte Técnico													40		
				Realizar las gestiones necesarias que permitan la movilización del personal de informática para brindar el soporte técnico e implementar los proyectos en las distintas oficinas del RENAP.	Soporte informático a las 424 oficinas del RENAP		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16000			
			Aplicar normas y procedimientos establecidos.	Ampliar y mejorar los manuales que sean requeridos para la Dirección.	Actualizar los manuales que se requieran y generar los nuevos procedimientos.	Jefatura de Desarrollo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	19		
				Capacitar al personal de Capacitación y al usuario final	Todo el personal a quien se le haga entrega de un nuevo aplicativo y al personal de Capacitación para que puedan replicar a todos los interesados.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	19					
		Mantenimiento y mejora en administración de infraestructura y arquitectura de las TICs	Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).	Adquirir licencias de productos Microsoft para servidores, sistemas operativos y SharePoint.	Que la Institución no tenga problemas con Derechos de Autor.	Jefatura de Infraestructura Informática															90
				Bitácoras mensuales de servicios preventivos efectuados por el personal de la Jefatura de Seguridad Informática	Bitácoras mensuales de servicios preventivos	Jefatura de Seguridad Informática			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12		
				Obtener y/o mantener un nivel de buenas prácticas de seguridad informática a través de un certificado orientado a ISO 27001 amparado por un proveedor experto en el tema.	Documentación e implementación de políticas, procesos y buenas prácticas.		x	x	x	x	9										
				Realizar mantenimiento preventivo y limpieza de equipo informático en todas las oficinas del RENAP a nivel nacional	Garantizar el funcionamiento de equipo que se encuentra en las Oficinas Registrales	Jefatura de Soporte Técnico	x	x	x	x	x	x									

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten signature: Mariana Carcano]*

*[Handwritten signature: Mario Hernández]*

*[Handwritten signature: Rogelio Quiroga]*

*[Handwritten signature: Néstor Escobar]*

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADOS	RESPONSABLE	CANTIDAD MENSUAL												Meta anual establecida en el POA						
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic							
				Comprar extensión de garantía, soporte y mantenimiento para todo el equipo de Data Center.	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Jefatura de Infraestructura Informática											x	x	x	3					
				Adquirir el sistema de respaldo y recuperación y actualización al software ya existente.	Datos de todos los servidores resguardados bajo la política de respaldo establecido.																			1	
				Arrendar e Implementar alta disponibilidad en Core Switch.	Aseguramiento de la continuidad 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
				Adquirir un sistema de detección y supresión de incendios	Data Center libre de riesgo de incendio																				1
				Servicio de mantenimiento de aires acondicionados del Data Center.	El equipo cuenta con la temperatura adecuado para asegurar su correcto funcionamiento.																				6
				Adquirir repuestos para computadoras personales (discos duros, memoria RAM, fuentes de poder, tarjetas madres, otros)	Equipo de escritorio en buen estado para la prestación del servicio respectivo.																				50
				Adquirir repuestos para impresora	Impresoras en buen estado para la prestación del servicio respectivo																				80
				Adquirir herramienta de monitoreo de red.	Pro actividad en resolución de incidentes.																				1
				Adquirir servicio de replicación de datos a sitio alternativo.	Contar con un sitio alternativo que permita recuperación de servicios críticos en caso de contingencia.																				3
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Mantenimiento y mejora en administración de infraestructura y arquitectura de las TIC's	Procurar el funcionamiento sin interrupción	Monitoreo de Vulnerabilidades - Backup de bitácoras de equipos y servidores de la Jefatura de Seguridad Informática	Reportes mensuales de monitoreos de Vulnerabilidades - Backup mensuales de bitácoras y servidores de la Jefatura de Seguridad Informática.	Jefatura de Seguridad Informática														24					
				Actualizar periódicamente el sitio web de RENAP	Se brinda al ciudadano un sitio web intuitivo, útil y novedoso, con información y facilidades para realizar gestiones administrativas y consultar información.	Jefatura de Desarrollo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	30					
		Plataforma de servicios electrónicos.	Contar con un canal efectivo de comunicación.	Proporcionar soporte técnico a incidentes y problemas a nivel nacional reportados por las distintas oficinas Registrales y administrativas del -RENAP-	Servicio continuo, eficiente y de calidad.	Jefatura de Soporte Técnico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	15000				
				Proporcionar soporte técnico a los diferentes eventos que coordine RENAP.	Servicio continuo, eficiente y de calidad.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	24				
		Soporte y Asesoría interna y externa	Atención oportuna de incidentes o fallas	Realizar tareas de mantenimiento de sistemas existentes a cargo de la Jefatura.	Sistemas institucionales modernos y con nuevas funcionalidades para facilitar las gestiones administrativas e informativas del RENAP	Jefatura de Desarrollo															25				
		Asignar nuevo personal para monitoreo, administración, como para operación de backup's		Recurso debidamente administrador y operado por personal técnico capacitado.	Jefatura de Infraestructura Informática	x	x													4					

*[Handwritten signatures and names]*  
 Monica Cascaus  
 Acogolvidan  
 Mario Hernandez  
 David Guzman  
 2014 minutos

EIES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADOS	RESPONSABLE	CANTIDAD MENSUAL												Meta anual establecida en el POA
							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 estrategias innovadoras de servicio.	Plataforma de servicios electrónicos.	Contar con un canal efectivo de comunicación.	Actualizar periódicamente el sitio web de RENAP.	Se brinda al ciudadano un sitio web intuitivo, útil y novedoso, con información y facilidades para realizar gestiones administrativas y consultar información.	Jefatura de Desarrollo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	30	
				Proporcionar soporte técnico a incidentes y problemas a nivel nacional reportados por las distintas oficinas Registrales y administrativas del -RENAP-	Servicio continuo, eficiente y de calidad.	Jefatura de Soporte Técnico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	17000	
		Soporte y Asesoría interna y externa.	Atención oportuna de incidentes o fallas.	Proporcionar soporte técnico a los diferentes eventos que coordine RENAP.	Servicio continuo, eficiente y de calidad.	Jefatura de Soporte Técnico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	24
				Realizar tareas de mantenimiento de sistemas existentes a cargo de la Jefatura.	Sistemas institucionales modernos y con nuevas funcionalidades para facilitar las gestiones administrativas e informativas del RENAP.	Jefatura de Desarrollo		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	25	
				Asignar nuevo personal para monitoreo, administración, como para operación de backup's.	Recurso debidamente administrador y operado por personal técnico capacitado.	Jefatura de Infraestructura Informática	x	x		x								4	
				Realizar en el año dos estudios de vulnerabilidades informáticas efectuados por un proveedor externo experto en temas de seguridad informática.	Mejoras en nivel de protección de equipos y servicios críticos en la red del Renap.	Jefatura de Seguridad Informática					x		x					2	
Creación de Usuarios Nuevos en Aplicación de Consulta DPI	Servicio de Calidad	Adquisición de escaner para uso en las Instalaciones los consulados móviles en el extranjero	Registro Nacional de las Personas	Soporte Técnico			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	50		
		adquisición de Impresoras para la utilización de consulados en Estados Unidos	Recurso para impresión de tramites de DPI en Estados Unidos	Soporte Técnico	x	x		x								100			
		Ingreso de equipo al taller para su reparación	Mantenimiento y reparaciones atendido en la Dirección de Informática y Estadística	Soporte Técnico						x		x				2000			

  
**RENAP**  
 Registro Nacional de las Personas  
 -19714- Ing. Carlos Quintana Galindo  
 DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA  
 Director de Informática y Estadística  
 Dirección Informática y Estadística  
 Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

# Dirección de Asesoría Legal

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVO OPERATIVO	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 estrategias innovadoras de servicio	Asesoría Legal	Brindar Asesoría Legal oportuna a todos los órganos del Registro Nacional de las Personas - RENAP	Elaboración de oficios dirigidos a cada una de las Direcciones del RENAP u otras instituciones del Estado con el objetivo de brindar o solicitar información	2500 Oficios dirigidos a Direcciones del RENAP u otras instituciones del Estado con el objetivo de brindar o solicitar información	Oficios entregados/proyección de oficios	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				50 Oficios de Dirección Ejecutiva internos	Oficios entregados/proyección de oficios	Dirección de Asesoría Legal															X	X			
				Elaboración de Actos Administrativos de Anendamiento y contratos administrativos de anendamiento	380 Actos Administrativos de Anendamiento para las Oficinas del RENAP a nivel nacional	Actos de anendamiento elaborados/ Actos de anendamiento proyectados	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				26 Contratos administrativos de anendamiento elaborados	Contratos de anendamiento elaborados / Contratos de anendamiento proyectados	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaboración de contratos administrativos de eventos de licitación, cotización y manifestación de interés	40 Contratos administrativos elaborados	Contratos administrativos elaborados / Contratos administrativos proyectados	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Emisión de opiniones y opiniones legales	300 Dictámenes emitidos	Dictámenes emitidos / proyección de dictámenes emitidos	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				80 Dictámenes emitidos	Opiniones emitidas / proyección de opiniones emitidas	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				125 Escritos presentados	Escritos presentados / proyección de escritos presentados	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X													
				Fiscalización y denuncia de hechos constitucionales	50 Inconstitucionalidades presentadas	Inconstitucionalidades presentadas / Inconstitucionalidades programadas	Dirección de Asesoría Legal									X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				200 Amparos presentados	Amparos presentados / Amparos programados	Dirección de Asesoría Legal										X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Causa laborales	50 Audiencias a la Inspección de Trabajo emanadas de demandas laborales	Proyección de audiencias a la Inspección de Trabajo de la Ciudad de Guatemala y seces Regionales/Proyección de audiencias a la Inspección de Trabajo	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					50 Audiencias judiciales emanadas de demandas laborales	Audiencias judiciales / proyección de audiencias judiciales	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					375 Escritos presentados sobre casos laborales	Escritos presentados de casos laborales / proyección de escritos de casos laborales	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Proyecto de Acuerdo de Director/a, Director/a Ejecutivo/a	400 proyectos de acuerdo de Director/a, Director/a Ejecutivo/a	Proyección de proyectos de acuerdos elaborados	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				100 proyectos de resoluciones de Director/a, Director/a Ejecutivo/a	Proyectos de resoluciones elaborados / Proyección de proyectos de acuerdos elaborados	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Informes circunstanciados a la Procuraduría de Derechos Humanos	60 Informes circunstanciados elaborados	Informes circunstanciados elaborados/Informes programados	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X												
				Elaboración de Informes circunstanciados	40 Informes por procesos judiciales	Informes circunstanciados elaborados/Informes programados	Dirección de Asesoría Legal									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					60 Informes derivados de recursos administrativos	Informes circunstanciados elaborados/Informes programados	Dirección de Asesoría Legal									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					80 Informes a la Procuraduría de Derechos Humanos	Informes circunstanciados elaborados/Informes programados	Dirección de Asesoría Legal									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Actos de legalización de firmas y documentos	2000 actos de legalización elaborados	Actos de legalización elaborados/Actos de legalización programados	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaboración de mandatos judiciales	10 mandatos judiciales elaborados	Mandatos realizados/Mandatos programados	Dirección de Asesoría Legal									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Proyectos de Reforma a leyes	8 Proyectos de Reforma a leyes en beneficio del RENAP para lograr el cumplimiento de sus objetivos	Proyectos de Reforma a leyes / Proyección de nuevas reformas	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Implementación de Normativa ISO 27001:2013	12 Reuniones de agosto a diciembre para establecer el cumplimiento de la normativa ISO 27001:2013	Cumplimiento de normativa por parte del personal de Asesoría Legal	Dirección de Asesoría Legal													X	X	X	X	X	X
				Contenidos Administrativos	10 escritos presentados en materia de Amparos	Contenidos de Amparos aún no finalizados / Proyección de nuevos amparos	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X												
					10 escritos presentados en materia de Inconstitucionalidades, casación e impugnaciones	Escritos presentados en materia de Inconstitucionalidades, casación e impugnaciones/Contenidos administrativos proyectados	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X												
				Recursos Administrativos Resueltos	10 Recursos de revocatoria	Recursos recibidos / Recursos programados	Dirección de Asesoría Legal									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10 Recursos de reposición	Recursos recibidos / Recursos programados	Dirección de Asesoría Legal										X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Casos penales asignados por las Autoridades Institucionales (Dirección y Dirección Ejecutiva)	Asistencia tecnico legal en casos penales asignados	Asistencia de las autoridades	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Audiencias en el Ministerio Público	Asistencia tecnico legal en audiencias en el Ministerio Público	Asistencia de las autoridades	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Reuniones, casos, opiniones, delegaciones, mesas técnicas y sesiones	Asistencia tecnico legal en actividades asignadas	Asistencia de las autoridades	Dirección de Asesoría Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

# Dirección Administrativa

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							
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la Institución	Mantener asegurados los bienes de la Institución	Gestionar el trámite y pago oportuno de los seguros de los bienes propiedad de la Institución	Contar con un plan de seguros para resguardo de los bienes que son propiedad del RENAP, ante cualquier siniestro	Pagos de los seguros al día y bienes asegurados	Dirección Administrativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Adquirir los seguros para todos los vehículos de la Institución y cumplir con los pagos oportunos de la póliza correspondiente	Contar con un seguro que nos brinde todo el apoyo necesario en las situaciones que se presenten	100% de vehículos con seguro		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Optimizar el suministro de bienes servicios e insumos para el eficiente cumplimiento de las funciones de la institución	Suministrar de combustible a las diferentes unidades del RENAP	Abastecimiento oportuno de gasolina a vehículos de la Institución	Requisiciones despachadas / requisiciones recibidas	Departamento de Servicios Generales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Apoyar con pilotos, servicio de limpieza y suministros de café azúcar y papel a CTI	Solicitudes de apoyo a CTI atendidas	Solicitudes atendidas / solicitudes recibidas		X	X	X	X	X	X									X	X			
				Control de vehículos (recorridos, destinos, horarios etc.) a través del sistema GPS	Vehículos controlados por GPS	Cantidad de controles realizados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Mantener adecuadamente la flota de vehículos	Contar con una flota de vehículos confiable y que esta no se detenga	Ordenes cerradas de trabajo / Solicitud de servicios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Abastecer de agua purificada e insumos de cafetería a todas las Direcciones y Unidades del RENAP	Direcciones y Unidades del RENAP abastecidas con agua purificada e insumos de cafetería	Requisiciones despachadas / requisiciones recibidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Brindar el servicio de entrega de suministros documentos y correspondencia de y hacia las oficinas del RENAP, de manera eficiente	Servicio de mensajería y correspondencia eficiente	Solicitudes despachadas / solicitudes recibidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Controlar el servicio de limpieza y conserjería	Servicio de limpieza y conserjería eficiente	Controles realizados / controles programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Proporcionar servicio de fotocopiado a las Direcciones y áreas del RENAP que lo soliciten al Centro de Fotocopiado	Servicio fotocopiado con calidad y rapidez	Solicitudes despachadas / solicitudes recibidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Actualizar estadísticas de consumo	Documento indicativo de consumos por Oficina y Dirección	Documento realizado y aprobado			X			X												X		
				Establecer políticas de máximos y mínimos.	Manual de políticas para la Unidad de Almacén	Documento realizado y aprobado										X	X									
				Realizar solicitudes de compras en tiempo.	Abastecimiento adecuado de suministros	100% de solicitudes de compras		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Implementar controles efectivos y eficientes de ingreso, egreso y saldos de suministros	Realizar inventarios cíclicos.	Inventario, Kardex y Libro de almacén actualizados.		100% de ingresos y egresos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Realizar formularios 1H de ingresos al Almacén		Documento indicativo de ingresos al Almacén	Documento realizado y aprobado																	X	X		
			Categorizar y almacenar los suministros para mejor control		Todos los suministros codificados	100% de suministros codificados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Brindar servicio de calidad, en la atención y respuesta de solicitudes y requisiciones.	Atender todas las requisiciones	Total de solicitudes atendidas.	100% de requisiciones despachadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Atender los requerimientos para cubrir las necesidades de los CTI.	Total de solicitudes atendidas.		X	X	X	X	X	X											X	X		
				Despachar oportunamente todas las requisiciones.	Total de requisiciones despachadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Verificar recepción de suministros.	Total de requisiciones verificadas.		100% de requisiciones verificadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

EJES ESTRATEGICOS	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				
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al Ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la Institución	Atender los requerimientos de Archivo General de las Dependencias Administrativas de la Institución	Atender requerimientos de consulta a los documentos de archivo administrativo	Total de requerimientos atendidos	100% de requerimientos atendidos	Departamento de Archivo General Administrativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Atender requerimientos de transferencia de documentos hacia el archivo administrativo.	Total de requerimientos atendidos	100% de requerimientos atendidos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos (504 Estanterías)	Total de medidas preventivas o correctivas adoptadas	100% de medidas preventivas o correctivas adoptadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Técnicas y conocimientos utilizados por el personal especializado, responsable de reparar los daños causados por el uso, el tiempo y otros factores en los materiales de archivos (504 Estanterías)	Herramientas que ayuden a asegurar la integridad física y funcional de los documentos	Herramientas implementadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
			Elaborar procesos de compra de bienes y servicios provenientes de todas las Direcciones y Unidades del RENAP de acuerdo a la normativa vigente	Elaborar el Plan de Compras Institucional por medio de las diferentes modalidades de compra que estipula la Ley de Compras y Contrataciones del Estado	Atender los requerimientos de todas las unidades del RENAP, en base a las necesidades programadas de cada unidad requirente necesarias para atender eficientemente al ciudadano Guatemalteco.	Un Plan de Compras Institucional elaborado y entregado en el Ministerio de Finanzas Publicas	Numero de procesos de compra realizados / Numero de solicitudes de compra recibidas en el Departamento de Compras	Departamento de Compras	X	X													X
				Desarrollar todas las etapas de procesos de compra directa, cotización licitación y adquisiciones con fondos propios y de las distintas fuentes de financiamiento						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			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 requerimiento de todas las Direcciones y Unidades del RENAP	100% de solicitudes de compra atendidas	Número de solicitudes de compra recibidas en el Departamento de Compras / Numero de procesos de compra realizados.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar órdenes de compra de adquisiciones por diferentes modalidades (1,500 órdenes anuales aprox.)	Adquisiciones eficientes y cumplimiento del Sistema de Gestión	Cantidad de órdenes de compra atendidas / Cantidad de órdenes de compras solicitadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Gestion de ordenes de compra	Elaborar órdenes de compra de arrendamientos (3 000 aprox.)	Pago de arrendamientos en forma puntual	Cantidad ordenes de compra pagadas / Cantidad de órdenes de compra generadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar ordenes de compra de servicios basicos (600 aprox.)	Pago de servicios basicos oportuno	Cantidad ordenes de compra pagadas / Cantidad de servicios generados			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar órdenes de compra de prestaciones laborales (1 800 aprox.)	Pago de prestaciones laborales segun normativa vigente	Cantidad de personal liquidado / Cantidad ordenes de compra generadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar órdenes de compra para pago de salanos (120 aprox.)	Pago de salanos oportuno	Cantidad ordenes de compra pagadas / Cantidad de órdenes de compra generadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
										X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Inga. Telma Mirella Lorenzana Noriega  
 Director Administrativo  
 Dirección Administrativa  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala  
 Página 101 de 148

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					
				Elaborar órdenes de compra de contratos 029 (48 aprox )	Pago de honorarios a contratistas del renglón 029	Cantidad de contratos pagados / Cantidad órdenes de compra generadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
			Contar con manuales actualizados conforme lo establecido en la legislación guatemalteca y normativa interna del RENAP.	Mantener y revisar continuamente los Manuales de Organización, Descripción de Puestos	Manuales de Descriptores de Puestos elaborados	No de Manuales validados	Departamento de Reclutamiento y Selección						X	X										
				Doce manuales actualizados	Manuales aprobados	Cantidad de Manuales Actualizados vrs Manuales existentes	Dirección Administrativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
			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	Gestionar la publicación de plazas vacantes en la página interna de la Institución	Personal idóneo seleccionado	Número de personas seleccionadas / Número de personas contactadas	Departamento de Reclutamiento y Selección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Publicar convocatorias externa en la página interna y medios de comunicación escrita (periódicos)				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Publicar plazas vacantes en otras fuentes de reclutamiento de recurso humano				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Buscar otras fuentes de reclutamiento de recurso humano				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Preselección ó análisis curricular				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Aplicar pruebas psicométricas y técnicas correspondientes a cada puesto				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Verificar referencias, confrontación de documentos, etc				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Preparar los Informes finales de selección.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Seleccionar los candidatos elegibles para ser contratados				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Promover planes de carrera para el fortalecimiento del recurso humano, en coordinación con la Dirección de Capacitación, el Departamento de Evaluación del Desempeño y la Dirección				Planes de carrera elaborados	No de planes de carrera implementados/No de planes de carrera programados			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Aplicar pruebas de verificación y confiabilidad.	Personal idóneo seleccionado	No De pruebas aplicadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
			Contratar candidatos idoneos elegibles	480 candidatos contratados	Personal contratado / personal programado			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
			Elaborar acuerdos de nombramientos, ascensos traslados, aceptación de renuncia, destitución, remoción y rescisiones Elaboración de contratos y actas de toma y entrega del cargo.	720 Acuerdos elaborados	Acuerdos elaborados / acuerdos programados			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
			Aperturar CTI para enrolamiento de Menores de Edad y previo a elecciones 2015	CTI atención de menores y para atender la demanda por las elecciones 2015	Apertura de CTI			X	X	X	X	X							X	X				
			Contratar personal 021 para el funcionamiento de los CTI	Apoyar en la atención a los usuarios en el transcurso de las Elecciones 2015	Cantidad de personal contratado para los CTI			X	X											X				
			Sistematizar los procesos del Departamento de Gestion de Recursos Humanos	Un proceso de sistematizacion	100% de la sistematización realizada.																			

  
 Inga. Telma Mirella Lorenzana Noriega  
 Director Administrativo  
 Dirección Administrativa  
 Sede Central RENAP Guatemala - Guatemala  
 Página 102 de 148

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																																													
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	Organizar y ejecutar las actividades administrativas la Institución	Optimizar la administración del recurso humano del RENAP	Imprimir y divulgar el Reglamento Interno de Trabajo	Un Reglamento impreso y divulgado	100 % de la impresión y divulgación del Reglamento interno	Departamento de Gestión de Personal												X																																													
				Controlar y garantizar el funcionamiento adecuado de los relojes biométricos instalados en las diferentes oficinas del RENAP y generación mensual de los reportes correspondientes	4000 controles de los relojes biométricos en las oficinas del RENAP	Controles realizados / controles programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																																								
				Elaborar e imprimir carnés de identificación para personal de nuevo ingreso y reposiciones	4000 carnés identificados	Cantidad de carnés emitidos / cantidad de carnés programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																																								
				Gestionar lo relativo a vacaciones, licencias con o sin goce de salario y procedimientos disciplinarios del personal del RENAP	6500 tramites gestionados	Gestiones realizadas/ gestiones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																																								
				Coordinar jornadas médicas y de salud para el personal que labora en la sede	12 jornadas médicas y de salud	Jornadas médicas realizadas/ jornadas médicas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																																								
				Atención médica de emergencia primaria a personal de la Clínica Médica en Oficinas Centrales	3600 atenciones médicas	Cantidad de atención médica de emergencia atendidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																																								
				Revisar y actualizar expedientes laborales	8000 revisiones y actualizaciones de expedientes laborales	Expedientes revisados y actualizados / expedientes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																																								
				Medir el desempeño administrativo de los colaboradores del RENAP por medio de competencias laborales en su puesto de trabajo para promover el desarrollo institucional	Dos (2) evaluaciones conductuales por medio de Competencias Laborales	Numero de evaluaciones realizadas / Número de evaluaciones planificadas																			X																																							
		Generar y administrar información sobre los puestos y salanos 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		Emitir y entregar los carnés de recreación para todo el personal del RENAP	2400 carnés de recreación emitidos y entregados	Entrega de carnés recreativos/ carnés recreativos programados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																																									
																								Elaborar nominas de pago de los diferentes renglones presupuestarios (011 022 local 022 regional y 029)	Pago de salanos y prestaciones laborales oportunamente al personal del RENAP	Salanos y prestaciones laborales pagados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																					
																																												Gestionar el pago de bono extraordinario	Elaboración de finiquitos y liquidaciones	Cantidad de finiquitos y liquidaciones elaboradas.	X																	
																								Elaborar las liquidaciones anuales de ISR de los empleados del RENAP	Liquidaciones y consolidación anual como Agente Retenedor del ISR	Cantidad de liquidaciones																																						
																								Evaluar y mejorar continuamente la sistematización de todos los procesos y controles para el cálculo y pago de nominas de personal contratado en los diferentes renglones presupuestarios, así como, tiempo extraordinario, prestaciones laborales, etc	Sistematización de los procesos y controles de personal evaluados	Cantidad de procesos y controles sistematizados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																					



inga. Telma Mirella Lorenzana Noriega  
Director Administrativo  
Página 103 de 148  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

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	
Servicio de Calidad	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	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de Edificios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Mantener la infraestructura interna de las oficinas del RENAP (pintura, instalaciones eléctricas, tabicación, plomería y albañilería, etc.)	Todas las oficinas del RENAP cuentan con las condiciones adecuadas para su funcionamiento			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Evaluar la adquisición de aire acondicionado para las oficinas del RENAP que no cuentan con dicho servicio				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Mantener el servicio de aire acondicionado (mantenimiento preventivo correctivo y reparación) en las oficinas del RENAP que cuentan con dicho servicio				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Evaluar ubicación accesibilidad y condiciones de seguridad y comodidad de los inmuebles donde se ubicarán o reubicarán las oficinas del RENAP, tomando en cuenta que las ubicaciones de las oficinas sean accesibles y con el 100% de funcionamiento de todos los servicios básicos				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Unificar la imagen Institucional en las Oficinas del RENAP				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP	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	Dotar al Archivo Central y Administrativo de la infraestructura adecuada.	Dar prioridad a los trabajos del área de Archivo y Digitalización de Documentos	Instalaciones de Archivo Registral en buenas condiciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					Mejorar instalaciones de tierra física en las Oficinas del RENAP	Instalaciones adecuadas en las oficinas del RENAP.	Lograr que al menos el 50% de oficinas del interior cuenten con este tipo de protección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					Gestionar instalaciones adecuadas para la Apertura de CTI en el área metropolitana de la ciudad capital	Instalaciones adecuadas para la apertura de CTI	Centro Temporal de Identificación instalado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					Dar seguimiento a la elaboración de los contratos de arrendamiento y su pago.	Pagos de servicios básicos y arrendamientos al día	Contratos o actas suscritas / Total de arrendamientos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
					Mantener al día los pagos de los servicios básicos como energía eléctrica, servicio telefónico (internet, telefonía fija y celulares, extracción de basura).		Solicitudes de bienes y servicios canceladas a los arrendatarios y proveedores / Solicitudes de bienes y servicios requeridas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					Dar seguimiento a la presentación de Fianzas por parte de los propietarios.		Total de contratos realizados / número de fianzas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					Emitir cartas de depósito a cuenta de cada uno de los propietarios de las instalaciones que ocupan las Oficinas del RENAP		Total de cartas emitidas / Oficinas del RENAP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					Renovar equipos y contratos de telefonía celular corporativos		Total de Líneas adquiridas / Total de empleados y funcionarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

Ing. Telma Mirella Lorenzana Noriega  
 Directora Administrativa  
 Dirección Administrativa  
 Ciudad Central RENAP Guatemala, Guatemala

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	
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la Institución	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP	Prorrogar Actas o Contratos de Arrendamiento de los locales que ocupan las Oficinas del RENAP	Pagos de servicios básicos y arrendamientos al día	Total de arrendamientos / Contratos o actas suscritas.	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos								X	X	X	X	X	X
				Implementar el Sistema de Gestión (SIGES) para registrar el pago de servicios básicos y arrendamientos.		Registro de prestación de servicios básicos					X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Adquirir el servicio de enlaces para nuevas Oficinas del RENAP		Total Oficinas / Total Enlaces				X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Adquirir líneas de telefónicas para nuevas Oficinas del RENAP		Total Oficinas / Total Enlaces			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaborar el registro comparativo del gasto de servicios básicos (energía eléctrica, agua, telefonía fija y móvil)		Tener un cuadro comparativo con el gasto de servicios básicos (energía eléctrica, agua, telefonía móvil y fija, extracción de basura)		Reducción del consumo y gasto por concepto de servicios básicos (energía eléctrica, telefonía móvil y fija, extracción de basura)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores su seguridad en el interior de las oficinas del RENAP	Instalar extintores contra conato de incendios en la Oficina Central y Oficinas Departamentales del RENAP	La implementación y colocación de extintores contra conatos de incendios en las Oficinas del RENAP	Número de Extintores entregados	Departamento de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Estudio de análisis para la instalación de sistema de cámaras de circuito cerrado en cada una de las oficinas del RENAP, (equipo de Circuito Cerrado de Televisión CCTV)	Un sistema de monitoreo de las cámaras de seguridad en las Oficinas del RENAP	Número de oficinas del RENAP con cámaras de seguridad / número de Oficinas del RENAP en funcionamiento		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				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	Mantener control sobre los agentes de seguridad durante las 52 semanas del año	Cantidad de supervisiones Mensuales a las oficinas de RENAP		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Supervisar a los Agentes de Seguridad en las Oficinas del RENAP, a efecto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y colaboradores	Presentación de los resultados del estudio	Estudios Realizados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Realizar estudio de seguridad sobre las instalaciones y la ubicación de las Oficinas del RENAP a nivel nacional, para solicitar y sugerir cambios o mejoras en las Oficinas de la Institución con el objeto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y los colaboradores de la Institución																


  
 Inga Telma Mirella Lorenza Noriega  
 Directora Administrativa

# Dirección de Gestión y Control Interno

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 y accesible	Fortalecimiento de la Supervisión de Gestión y Control interno: en las áreas Registral, Financiera, Administrativa e Informática y Atención al Usuario.	Contribuir al fortalecimiento de la Institución a través del Control y Fiscalización en las diversas gestiones realizadas	Supervisiones constantes en las Oficinas Ejecutoras del RENAP	Ochocientos setenta y nueve (879) visitas de supervisión para fortalecer puntos de mejora en la operatividad de las distintas Oficinas Ejecutoras del RENAP	Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas	Departamento de Supervisión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Supervisiones en las Oficinas Administrativas del RENAP.	Dos (2) visitas de supervisión administrativa para fortalecer puntos de mejora en la operatividad de las distintas Direcciones del RENAP	Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas																X		
				Generar informes de supervisión de las Oficinas Ejecutoras y Direcciones del RENAP	Diecisiete (17) informes mensuales de supervisión disponible	Informes realizados / Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Capacitaciones periódicas a todos los Supervisores	Venticuatro (24) capacitaciones para el fortalecimiento de competencias y habilidades de los Supervisores.	Capacitaciones desarrolladas / capacitaciones programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Implementar Instrumentos Técnicos (administrativo, financiero, registral, informático).	Setecientos setenta y ocho (778) aplicaciones de Check List a las Oficinas visitadas	Check List programados / Check List presentados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar y presentar documentos Oficiales a las distintas Direcciones del RENAP	Novcientos diez (910) documentos Oficiales que contienen elementos para la toma de decisiones.	Oficios elaborados / Oficios presentados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Presentar casos especiales relacionados con el área Registral e Informática que evidencie incongruencias en la Emisión del DPI que permita aumentar el nivel de confianza de los ciudadanos y de los datos proporcionados al TSE para las Elecciones 2015	Doce (12) informes especiales relacionados al proceso de DPI	Informes elaborados / Informes programados presentados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
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	Normatividad y estandarización de procedimientos administrativos	Preparar condiciones administrativas para implementar la Reingeniería Institucional del RENAP.	Coordinar con las Direcciones del RENAP, a efecto de dar seguimiento a las Inconsistencias reportadas en informes de supervisión.	Doscientos setenta (270) respuestas obtenidas de las Direcciones del RENAP en seguimiento a informes de supervisión	Informes de supervisión presentados / Respuesta a los informes de supervisión presentados	Departamento de Planificación y Organización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
			Elaborar manuales administrativos	Elaborar manuales administrativos	Veinte (20) Manuales administrativos.	Manuales administrativos realizados / Manuales administrativos programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
			Elaborar instrumentos técnicos y administrativos	Elaborar instrumentos técnicos y administrativos	Quince (15) Instrumentos técnicos de aplicación	Instrumentos técnicos y administrativos realizados / Instrumentos técnicos y administrativos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
			Elaborar protocolos	Elaborar protocolos	Dos (2) protocolos	Protocolos realizados / Protocolos programados				X	X	X	X	X	X									
	Elaborar Guías Administrativas de observación general.	Elaborar Guías Administrativas de observación general.	Cuatro (4) Guías.	Guías elaboradas / Guías programadas	X	X	X	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 2016																			
								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 estrategias innovadoras de servicio	Capacitación, Asesoría y Asistencia Técnica para el fortalecimiento de capacidades institucionales en planificación.	Contribuir a la mejora continua a través de asesorías y asistencias técnicas en materia de planificación a todas las direcciones del RENAP en la búsqueda de la calidad de los servicios que presta a la población guatemalteca	Elaborar Memoria de Labores 2014.	Un (1) documento elaborado	Documento realizado / Documento programado.	Departamento de Planificación y Organización	X	X	X																	
				Elaborar propuesta Memoria de Labores 2015	Un (1) informe de Direcciones y Unidades.	Estructura de la memoria de labores presentada.																	X	X			
				Ingresar al Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) Informes mensuales de ejecución de metas 2015.	Doce (12) informes Ingresados al SICOIN	Informes elaborados / Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar Informes cuatrimestrales de avance físico y financiero, para presentarlo a SEGEPLAN.	Tres (3) Informes cuatrimestrales, elaborados	Informes elaborados / Informes programados		X			X																
				Elaborar Informes cuatrimestrales de gestión y rendición de cuentas, para presentarlo a MINFIN	Tres (3) informes cuatrimestrales, elaborados.	Informes elaborados / Informes programados		X			X																
				Ingresar al SICOIN la programación cuatrimestral de metas.	Tres (3) programaciones ingresadas al Sistema de Contabilidad Integrada - SICOIN	Programaciones ingresadas / Programaciones programadas		X			X																
				Reprogramar metas al SICOIN.	Nueve (9) reprogramaciones de metas a solicitudes de Direcciones y/o Unidades del RENAP.	Reprogramaciones Ingresadas / Reprogramaciones programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Actualizar el documento de Planificación Estratégica Institucional 2012 - 2017.	Un (1) documento de planificación con orientaciones estratégicas actualizado	Un documento de Planificación Estratégica Institucional 2012-2017 actualizado		X	X	X	X														X	X	
				Actualizar el Plan Operativo Anual 2015	Tres (3) actualizaciones POA 2015.	Actualizaciones del POA 2015 realizadas / Actualizaciones del POA 2015 programadas			X						X												
				Dar seguimiento y elaborar informe del Plan Operativo Anual 2015	Doce (12) Informes de seguimiento al POA.	Informes realizados / Informes programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaboración de informes de Certificaciones e inscripciones.	Doce (12) Informes elaborados.	Informes elaborados / Informes programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Asesorar en temas de planificación a las Direcciones y Unidades del RENAP	Doce (12) Direcciones y Unidades con asesoría y asistencia técnica	Direcciones y Unidades con asesoría y asistencia técnica.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				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	Anteproyecto POA 2016, POM 2016-2018 y PEI 2012-2017 elaborados				X	X																
				Implementar las modificaciones al Anteproyecto del Plan Operativo Anual 2016, para que sea enviado por Dirección Ejecutiva al MINFIN, SEGEPLAN, Contraloría General de Cuentas	Un (1) documento modificado.	POA 2016 modificado.									X	X											
				Elaborar Plan Operativo Anual 2016 inicial, para aprobación por el Director.	Un (1) documento elaborado.	Plan Operativo Anual 2016 inicial, elaborado																			X	X	X
				Supervisar el servicio en las Oficinas Ejecutoras del RENAP	Cuarenta y dos (42) supervisiones de servicio en las Oficinas Ejecutoras del RENAP	Visitas de supervisión de servicio realizadas/ Visitas de supervisión de servicio programadas				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					
Servicio de Calidad.	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Mejora de la calidad del servicio externo	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	Análisis de la percepción del usuario externo con respecto al servicio facilitado por los colaboradores del RENAP.	Cuatro mil seiscientos setenta y dos (4,672) boletas de servicio y cuestionarios de atención en la república de Guatemala	Informes elaborados / Informes programados.	Departamento de Supervisión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Evaluaciones de identificación de necesidades	Tres (3) informes de identificación de necesidades realizadas	Informes elaborados / Informes programados					X			X				X						
				Propuestas de programas de capacitación para fortalecer al personal en atención al usuario externo	Tres (3) propuestas de programas de capacitación	Propuesta de Programas de Capacitación.					X			X					X					
				Evaluaciones del servicio prestado durante el año electoral 2015.	Un (1) informe de evaluación de servicio prestado en año electoral 2015	Informes elaborados / informes programados																		X
				Evaluar el desempeño de los trabajadores de los Registros Civiles de RENAP a través de indicadores de productividad	Cuatro mil doscientos quince (4,215) Evaluaciones de productividad para Registros Civiles del RENAP	Evaluaciones de productividad generadas/ Evaluaciones de productividad programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Mejora de la calidad del servicio interno		Evaluaciones del Servicio Interno facilitado por las Direcciones del RENAP por medio de Modelo SERVQUAL y cuestionarios con base a características de cada Dirección.	Dieciséis (16) evaluaciones del Servicio Interno prestado de las diferentes Direcciones del RENAP por medio de Modelo SERVQUAL y cuestionarios con base a características de cada Dirección	Número de evaluaciones realizadas / Número de evaluaciones planificadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Fortalecimiento del servicio facilitado por el Help Desk	Un (1) informe para fortalecer el servicio facilitado por el Help Desk	Informes de procedimientos elaborados / Informes de procedimientos programados											X							
				Fortalecimiento del servicio facilitado por la Planta telefónica	Un (1) informe para fortalecer el servicio en la Planta telefónica	Cantidad de Informes elaborados / Cantidad de Informes programados.					X													
				Fortalecimiento del servicio facilitado por el Call Center	Un (1) informe para fortalecer al Call Center	Cantidad de Informes elaborados / Cantidad de Informes programados					X													
				Identificación de necesidades del servicio interno y propuestas de capacitación.	Dos (2) informes de identificación de necesidades del servicio interno y propuesta de capacitación	Cantidad de Informes elaborados / Cantidad de Informes programados								X										X
Propuestas de programas de capacitación para fortalecer al personal en atención al usuario interno	Dos (2) propuestas de programas de capacitación.	Propuesta de Programas de Capacitación							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				
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos de RENAP	Procurar y coordinar la asistencia técnica y financiera con diversos cooperantes y otras entidades a fin de fortalecer los proyectos del RENAP.	Gestionar ante organismos internacionales el apoyo de asistencia técnica y financiera al RENAP	Establecer contactos para difundir información pertinente del RENAP.	Quince (15) contactos establecidos	Número de contactos establecidos.	Departamento de Cooperación Técnica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Suscribir convenios y /o cartas de entendimiento que apoyen estrategias de fortalecimiento Institucional	Quince (15) convenios y/o cartas de entendimiento	Número de convenios suscritos y/o cartas de entendimiento		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Realizar y/o participar en reuniones y eventos que estén directamente relacionados con las prioridades institucionales en materia de cooperación técnica.	Docientos treinta (230) reuniones, mesas técnicas y eventos	Número de reuniones y eventos realizados y/o con participación del Departamento de Cooperación Técnica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Coordinar el establecimiento de mesas técnicas ante organismos internacionales	Ocho (8) mesas técnicas de coordinación con entidades internacionales en seguimiento	Número de Mesas Técnicas atendidas		X	X	X	X						X	X	X				
			Apoyar la gestión financiera de la Cartera de Proyectos del RENAP	Gestionar técnica y financieramente los proyectos de las Direcciones y Unidades del RENAP ante organismos internacionales.	Ventidos (22) gestiones de proyectos con Cooperación Externa reembolsables y no reembolsables	Número de proyectos gestionados					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Coordinar y desarrollar alianzas estratégicas con agencias de cooperación internacional	Participar en representación del RENAP dentro del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV)	Diez (10) participaciones bajo la Presidencia del RENAP dentro del CLARCIEV.	Número de participaciones en el marco del CLARCIEV					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Proponer alianzas estratégicas con Agencias de Cooperación Internacional acreditadas en el país	Cuatro (4) alianzas estratégicas con Agencias de Cooperación Internacional.	Propuestas de alianzas estratégicas							X			X	X		X				
				Participar en representación del RENAP dentro del marco del Carta de Entendimiento Centroamericano de Registros Civiles e intercambio de información y experiencias.	Cinco (5) participaciones del RENAP dentro del Carta de Entendimiento Centroamericano de Registros Civiles	Participaciones efectuadas / participaciones programadas		X		X				X									
			Intercambiar información no confidencial con instituciones	Facilitar el acercamiento con instituciones e iniciativa privada para alcanzar los objetivos del RENAP.	Ventisiete (27) acercamientos interinstitucionales e iniciativa privada	Reportes, Informes, minutas y ayudas de memoria trasladadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Facilitar el acercamiento y acceso a la información del RENAP a las entidades que así lo soliciten y que la Ley lo establezca	Veintitres (23) solicitudes de información	Número de solicitudes de información atendidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						X
				Gestión para el "Intercambio de experiencias y conocimientos". Proyecto BID Fortalecimiento Institucional del RENAP. ATN/II-13911-GU	Cinco (5) Informes de participación a intercambios	Informes elaborados / Informes programados											X	X					
			Coordinar, dar seguimiento y revisar proyectos.	Coordinar y dar seguimiento a la Consultoría Internacional RENAP/BID-0036-2014 "Relevamiento de datos del Registro Central y demás Registros Civiles del RENAP". Fortalecimiento Institucional del RENAP ATN/II-13911-GU.	Tres (3) informes de aceptación de la calidad de los productos de la Consultoría	Informe elaborados / Informes programados			X	X	X	X	X										
			Intercambiar experiencias y capacitaciones en temas registrales	Gestionar capacitaciones y formación profesional del personal del RENAP a través de las universidades del país e Instituto Nacional de Administración Pública - INAP	Diez (10) gestiones de capacitaciones con Instituciones educativas	Número de capacitaciones con instituciones educativas gestionadas		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	
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos de RENAP	Mantener estrecha y permanente coordinación y comunicación con las entidades de derecho público y privadas, para satisfacer las necesidades de intercambio de información y facilitar la resolución de casos especiales	Consolidar mesas técnicas con organizaciones de sociedad civil y empresaria)	Apoyar actividades de eliminación del subregistro, estableciendo alianzas con organizaciones de la sociedad civil	Doce (12) participaciones con organizaciones de la sociedad civil	Número de participaciones con organizaciones de la sociedad civil	Departamento de Cooperación Técnica		X	X		X		X					X	X
				Coordinar con instituciones indígenas que puedan brindar acompañamiento bilingüe en las campañas y jornadas de subregistro.	Siete (7) coordinaciones con asociaciones indígenas para actividades de eliminación del subregistro	Número de Coordinaciones con asociaciones indígenas			X	X	X	X		X			X			
		Coordinar con universidades la realización de pasantías para estudiantes de Derecho	Agilizar la resolución de casos especiales con el apoyo de pasantes de las diversas universidades del país en temas registrales	Doce (12) pasantes asignados por las universidades.	Número de pasantes asignados / número de pasantes programados								X	X	X	X	X	X	X	X



Lic. Gustavo Adolfo Aidana Barberena  
Sub Director de Gestión y Control Interno



Lic. Gustavo Adolfo Aidana Barberena  
Subdirector de Gestión y Control Interno  
Dirección de Gestión y Control Interno  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



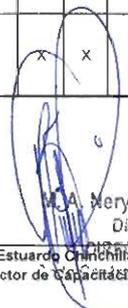
Lic. Dante Antonio Ávalos Aguilar  
Director de Gestión y Control Interno



1  
M.A. Dante Antonio Avalos Aguilar  
Director de Gestión y Control Interno  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

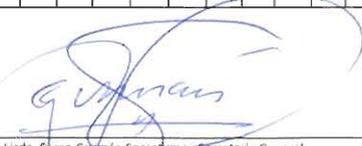
# Dirección de Capacitación

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								
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 2016.	Un (1) Diagnóstico de necesidades de capacitación	Un documento de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el año 2016	Departamento de Gestión Académica			X	X																
			Diseñar planes de capacitación	Elaborar el "Plan anual de capacitación, actualización y desarrollo 2015", que responda 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		X																			
			Implementar actividades de capacitación	Implementar el "Plan anual de capacitación, actualización y desarrollo 2015"	Setenta y un (71) eventos de capacitación para fortalecer los conocimientos y habilidades del personal del RENAP	Número de eventos realizados / Número eventos programados	Departamento de Gestión Académica y Departamento de Apoyo Logístico			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Monitorear el desarrollo del "Plan anual de capacitación, actualización y desarrollo 2015".	Doce mil ciento setenta (12,170) participantes (corresponde a 12,170 cupos)	Número de participantes capacitados/ número de participantes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				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		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Desarrollar el programa de capacitación virtual.	Trece (13) cursos virtuales realizados	Número de cursos virtuales realizados / cursos virtuales programados				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Fortalecer la Escuela de Capacitación (art. 39 Ley RENAP), para instituir el Sistema de Carrera Registral y otras actividades	Seis (6) cursos semi presenciales los cuales se llevarán a cabo tres 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		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Evaluar la eficiencia del programa Institucional de capacitación	"Ejecutar el sistema para la evaluación de los eventos de capacitación 2015".	Tréscentos cuarenta y nueve (349) informes de evaluación.		Eventos evaluados / número de eventos programados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

  
**Nery Estuardo Chinchilla de Paz**  
 Director de Capacitación  
 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN  
 Lic. Nery Estuardo Chinchilla de Paz  
 Director de Capacitación RENAP, Guatemala, Guatemala

# Secretaría 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	SEP	OCT	NOV	DIC			
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Coordinar la conservación y custodia de la memoria Institucional, certificar la información, gestionar las notificaciones y publicaciones de los acuerdos y resoluciones del Directorio o de Dirección Ejecutiva	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mejor atención de los usuarios internos y externos.	Dar certeza jurídica certificando documentos administrativos.	1600 Certificaciones.	Certificaciones realizadas / certificaciones proyectadas.	Secretaría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar notificaciones y hacer saber a las partes sobre disposiciones administrativas	5720 Notificaciones.	Notificaciones realizadas / notificaciones proyectadas																
				Indicaciones al personal interno por medio de circulares	11 Circulares.	Circulares realizadas / proyección de circulares																
				Indicaciones al personal interno por medio de memoranda	3 Memoranda.	Memoranda / proyección de memoranda																
				Solicitudes de bienes o servicios a almacén	15 Requisiciones.	Requisiciones emitidas / proyección de requisiciones																
				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 Nombramientos.	Nombramientos realizados / proyección de nombramientos																
				Entrega de expedientes u otros documentos	105 Conocimientos	Conocimientos realizados / proyección de conocimientos																
				Control interno para la elaboración de certificaciones	375 Providencias Técnico Jurídico IV	Providencias Técnico Jurídico IV realizadas / proyección de Providencias Técnico Jurídico IV.																
				Control interno para la elaboración de notificaciones.	690 Providencias Técnico Jurídico III.	Providencias Técnico Jurídico III realizadas / proyección de Providencias Técnico Jurídico III.																
				Documentación generada para las actividades administrativas.	1000 Oficios.	Oficios emitidos / Oficios proyectados.																
				Dar a conocer el cumplimiento las notificaciones realizadas	500 Remisiones.	Remisiones emitidas / remisiones proyectadas.																
				Gestionar la correspondencia interna y externa de la Dirección Ejecutiva	600 Oficios respuesta 125 Oficios de remisión con respuesta	Oficios respuesta emitidos / proyección de oficios respuesta Oficios de remisión emitidos / proyección de oficios de remisión																
				Atender requerimientos de organizaciones internacionales.	290 Requerimientos de organizaciones internacionales atendidos	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados.																
				Atender requerimientos de información institucional.	7400 Requerimientos de información institucional atendidos.	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados																
Atender requerimiento de información interinstitucional.	6100 Requerimientos de información interinstitucional atendidos.	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados																				
Distribuir la correspondencia externa dirigida a las diferentes Direcciones	600 Correspondencia dirigida a las diferentes direcciones	Correspondencia atendida / correspondencia proyectada																				

  
 Licda. Caren Guzmán Sagastume - Secretaria General  
  
 17040- Lleda. Caren Orfilia Guzmán Sagastume  
 SECRETARIA GENERAL  
 Secretaria General  
 Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala

# Dirección de Inspectoría General

Registro Nacional de las Personas  
Plan Operativo Anual 2015  
**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	AG O	SEP	OCT	NO V	DIC			
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Mantener una imagen de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.	Gestiones de inspección y averiguación interna de anomalías realizadas en el Registro Nacional de las Personas relacionadas con la actividad propia de la Institución	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 IG, a efecto de establecer los casos de materia administrativa y los casos de materia penal para que sean conocidos por la Unidad especializada	470 casos finalizados anualmente	Número de casos realizados/Número de casos programados	Técnicos en Inspectoría, Inspectoría General.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Averiguar, recopilar, documentar y analizar casos sometidos al conocimiento de la Inspectoría General, con el objeto de: 1. Determinar la aplicación de una solución administrativa. 2. Determinar si existe responsabilidad administrativa del personal del Registro Nacional de las Personas.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Informar y recomendar a las diferentes Direcciones sobre el resultado de los expedientes, cuando el caso lo amerite				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
			Combatir la corrupción y contribuir a transparentar la gestión del RENAP en todos sus niveles organizacionales y ámbitos territoriales, presentando las denuncias correspondientes de posibles hechos ilícitos relacionados con la actividad propia de la Institución.	Averiguar, recopilar, documentar y analizar casos sometidos al conocimiento de la Inspectoría General, con el objeto de redactar el hecho con base a los elementos encontrados y presentar denuncia correspondiente con base a los indicios recabados adjuntando medios de convicción sobre aquellos casos en los cuales se determinó que existe la posible comisión de un hecho ilícito	280 Denuncias Presentadas, anualmente.	Denuncias realizadas/ Denuncias programadas	Técnicos en Inspectoría, Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								Identificar al personal del RENAP y terceros, que realizan actos ilícitos relacionados con la actividades propias del Registro Nacional de las Personas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
								Identificar al personal del RENAP que contribuye con organizaciones criminales o posiblemente integran dichas organizaciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Investigaciones de Campo.	300 investigaciones de campo realizadas anualmente.	Investigaciones Realizadas/Investigaciones Programadas	Técnicos en Inspectoría, Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Procuración, seguimiento de casos, y cobertura de Audiencias, ante el Sistema de Justicia	900 gestiones ante los órganos de Justicia anualmente.	Casos procurados/ Casos procurados programados	Profesional de Inspectoría, Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Determinación de casos concluidos Judicial o ante el Ministerio Público	120 Procesos Penales Concluidos anualmente.	Procesos concluidos/Procesos Concluidos Programados	Profesional de Inspectoría, Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

  
 Lic. Byron Augusto Ramos Arredondo  
 Inspector General  
  
**RENAP**  
 REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
 MINISTERIO DE INSPECTORÍA GENERAL

# Registro Central de las Personas

## Departamento de Apoyo Logístico

Guatemala, 13 de noviembre de 2015

DAPL-RC-OF-01433-2015

Ingeniero

Jose Jorge Afre Franco

Jefe de Planificación y Organización

Dirección de Gestión y Control Interno

Registro Nacional de las Personas -RENAP-

Su Despacho

Ingeniero Afre:



En atención a los Memorándum DGCI-DPO-038-2015, referente a la Tercera Modificación al POA2015 y a la ejecución mensual del seguimiento físico al mes de octubre del presente año, se informa que no se realizará ninguna modificación de metas físicas correspondientes al programa 11 "Registro de la Población Guatemalteca", quedando de la siguiente forma:

Actividad	Descripción	Meta Vigente
1	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	7,200,000
2	Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	600,000
3	Inscripciones extemporáneas de nacimientos realizadas.	55,000

Agradeciendo la atención que se sirva brindar al presente y quedando a sus órdenes, me suscribo deferentemente,

1



Jennifer Patricia Balcarcel de León  
 Coordinadora de Apoyo Logístico  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Jennifer Patricia Balcarcel de León  
 Coordinadora de Apoyo Logístico  
 Registro Nacional de las Personas

1



Inga. Claudia Desiree Maldonado Montufar  
 Sub Registrador Administrativo  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Vo. Bo. Inga. Claudia Desiree Maldonado Montufar  
 Subregistradora Administrativa  
 Registro Nacional de las Personas

C.C. Archivo  
 CDMM/crpa

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL 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 y accesible	Inscripción y Certificación de los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y demás actos de identificación, atendiendo la demanda de usuarios que acuden a las Oficinas del RENAP a nivel nacional	Atender en su totalidad la demanda de las inscripciones y certificaciones de hechos y actos registrales en las oficinas del RENAP a nivel nacional.	Inscribir y certificar hechos y actos registrales de identificación, así como enrolar a los ciudadanos para iniciar el proceso de emisión de DPI	7,200,000 de certificaciones emitidas	Certificaciones emitidas / Certificaciones programadas	Departamento de Registro Civil	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					600,000 Inscripciones registradas	Inscripciones registradas / Inscripciones registradas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					55,000 Inscripciones extemporáneas registrales.	Inscripciones de extemporáneas emitidas / Inscripciones extemporáneas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					45,000 negativas de nacimiento	Cantidad de negativas de nacimiento emitidas / Cantidad de negativas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					Realizar capturas de datos para la emisión del DPI	Cantidad capturas de datos realizadas / Cantidad de capturas de datos programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					700,000 Atestados	Cantidad de atestados archivados / Cantidad de atestados programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					15,000 Auténticas	Auténticas emitidas / Auténticas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Oficinas del RENAP productivas y de alto desempeño	Incrementar la productividad y eficiencias de la utilización de los recursos de las Oficinas del RENAP distribuyendo las cargas de trabajo.	Coordinar cargas de trabajo de las Oficinas del RENAP para brindar apoyo en conteos poblacionales, digitaciones, depuraciones de índices y atención a solicitudes de certificaciones del Ministerio Público	Distribución eficiente de las cargas de trabajo de las Oficinas del RENAP a nivel nacional.	Cantidad de Oficinas del RENAP que brindaron apoyo.	Registro Civil de las Personas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Identificación de guatemaltecos residentes en el extranjero por medio de Consulados Móviles.	Ser el enlace entre el usuario residente en el extranjero, Consulados, Embajadas, funcionarios del servicio exterior y el RENAP a efecto de agilizar y darle seguimiento a los trámites realizados por los guatemaltecos residentes	Atención, seguimiento y resolución de trámites de guatemaltecos residentes en el extranjero	3 Consulados Móviles para la emisión del DPI en el Extranjero	Número de Consulados Móviles realizados / Número de Consulados Móviles programados	Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero	X	X	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 a través de los Consulados Móviles	Capturas de datos realizadas / Capturas de datos programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					4,000 solicitudes de los usuarios residentes en el extranjero atendidas vía telefónica.	Personas atendidas vía telefónica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					500 solicitudes atendidas por el correo electrónico atencionalmigrante@renap.gob.gt	Número de correos electrónicos atendidos / Número de correos electrónicos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					50 solicitudes atendidas por correo electrónico enviadas por la Unidad de Información Pública	Número de solicitudes atendidas de la Unidad de Información Pública		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

1  
  
**Jennifer Patricia Balcarcel de León**  
 Coordinador de Apoyo Logístico  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP Guatemala, C.A., Guatemala

1  
  
**Inga. Claudia Desiree Maldonado Montular**  
 Sub Registrador Administrativo  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP Guatemala, C.A., Guatemala  
 Página 120 de 148

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

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
			en el extranjero	Atención, seguimiento y resolución de trámites de guatemaltecos residentes en el extranjero	Atender a 11,500 usuarios guatemaltecos residentes en el extranjero que viajan a Guatemala para efectuar su trámite de obtención del DPI	Número de personas atendidas personalmente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaboración de Informes gráficos ejecutivos de avances de las capturas de datos en el extranjero	12 Informes gráficos del avance de las capturas de datos generadas en el extranjero	Informes gráficos realizados / Informes gráficos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Transferir los libros registrales de toda la República de Guatemala al Archivo Central para su resguardo, conservación, preservación y su posterior digitalización y digitación.	Transferencias de 8,000 libros registrales.	Libros registrales transferidos / Transferencia de libros registrales programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Fortalecimiento de los procedimientos en el Departamento de Archivo Central del RENAP.	Incrementar las capacidades de Archivo Central para agilizar los diferentes servicios archivísticos en pro del ciudadano	Traslado de los Libros registrales previamente inventariados a la Jefatura de Digitalización y Digitación de la Dirección de Procesos.	Envío de 38,000 libros registrales inventariados a la Jefatura de Digitalización y Digitación, incluyendo la anulación de folios en blanco.	Libros trasladados/ Libros programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fortalecimiento del Sistema Registral.	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible			Programar una mesa de trabajo que permita la elaboración de las guías registrales	11 reuniones internas para elaboración y análisis de criterios registrales y normativa aplicable.	Reuniones realizadas / Reuniones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Fortalecimiento de los procedimientos y criterios registrales a nivel nacional.	Fortalecer y depurar la información que se ingresa al Sistema de Registro Civil -SIRECI-, utilizando fundamentos técnico jurídico	Fundamentar jurídicamente la información en el Sistema de Registro Civil -SIRECI- de acuerdo a la normativa aplicable, para garantizar los principios de seguridad y certeza jurídica.	03 Documentos de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software - DERCAS-	DERCAS realizados / DERCAS programados.	Departamento de Asesoría Registral		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Analizar y elaborar guías relacionadas a las inscripciones registrales que constan en el SIRECI.	10 guías de criterios registrales	Guías de criterios registrales elaboradas / Guías de criterios registrales programadas				X		X		X					
1				Elaborar y presentar propuestas de ampliación y reformas a las Leyes, Reglamentos y Circulares, relacionadas al Registro Nacional de las Personas.	Realizar 25 documentos en materia de Registro Civil con información actualizada referente 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

  
Jennifer Patricia Balcárcel de León  
Coordinador de Apoyo Logístico  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL 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 y accesible	Fortalecimiento de los procedimientos y entornos registrales a nivel nacional	Fortalecer y depurar la información que se ingresa al Sistema de Registro Civil -SIRECI-, utilizando fundamentos técnico jurídico	Elaborar y presentar propuestas de Leyes, Reglamentos y Circulares, relacionadas al Registro Nacional de las Personas.	Realizar 30 documentos en materia de Registro Civil con información actualizada referente a las diferentes disposiciones que se emiten	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados	Departamento de Asesoría Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Consultoría para Analizar la calidad de datos que constan en el SIRECI, depurando los errores e inconsistencias existentes Proyecto: ATN/13911-GU	Informe del Proyecto elaborado	100% del Proyecto elaborado		X	X	X	X								
				Consultoría para Implementar un Centro de Información digital que facilite la consulta de Documentos, Guías, Manuales, Acuerdos de Directorio, Compendio de Leyes para uso de los Registradores Civiles Proyecto: ATN/13911-GU	Informe del Proyecto elaborado	100% del Proyecto elaborado		X	X	X	X								
		Observancia de la Ley en cada una de las operaciones registrales, a fin de cumplir con los requisitos establecidos en la Legislación del RENAP.	Incrementar las capacidades de los Registradores Civiles para agilizar las diferentes operaciones registrales.	Programar comisiones con el propósito de brindar apoyo y reforzar los conocimientos del personal de las Oficinas de Registro Civil a nivel nacional, en los temas técnicos jurídicos registrales	Programación de 3 comisiones a las oficinas del RENAP	Comisiones realizadas / Comisiones programadas				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Fortalecimiento de las capacidades de los Registradores Civiles de las Personas	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.	Coordinar el II Congreso Nacional de Registradores Civiles de las Personas	Informe de la actividad elaborado	100% de la actividad concluida	Departamento de Registro Civil											X	X
		Creación de una base de datos de casos de usuarios con problemas, para ser calificados, analizados, investigados	Elaborar un archivo digital indexado sobre los expedientes físicos de los casos que han sido calificados, analizados	Resolver la cantidad de casos de DPI con problemas	5,000 casos concluidos que se encuentran en el Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Casos especiales atendidos / Programación de casos especiales atendidos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL 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 y accesible.	y/o verificados a fin de tener información confiable al momento de realizar consultas	Investigados y verificados de los diferentes estatus que verifica	Registrar, documentar y formar expedientes de casos nuevos con problemas.	6,500 casos nuevos en el Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales concluidos.	Casos especiales nuevos documentados / Programación de casos especiales nuevos documentados	Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Actualización del control de la entrega de los reportes de fallecidos.	1 matriz de datos actualizada 4 veces al mes.	Datos ingresados en la matriz		X	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 y reportes procesados.	Entregar al Tribunal Supremo Electoral datos biométricos de DPI emitidos a través de la carpeta compartida creada para el efecto, en apoyo al Proceso Electoral 2015	1,200,000 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	X	X	X	
				Entregar al Tribunal Supremo Electoral datos biográficos de DPI emitidos a través de la carpeta compartida creada para el efecto, en apoyo al Proceso Electoral 2015	1,000,000 registros procesados de personas que han obtenido su DPI, para la actualización de la base de datos del Tribunal Supremo Electoral.	Numero de Registros procesados y enviados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Actualización, Reasignación, Inhabilitación, Asignación de CUI	100% de casos atendidos con problemas de CUI	Reportes de casos analizados y resueltos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar inhabilitaciones y habilitaciones recibidas e ingresadas en el Intranet enviadas por el Organismo Judicial.	100% de datos ingresados	Cantidad de datos ingresados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Recepción de altas y bajas del personal de la PNC y del Ejercito de Guatemala, y actualización en la matriz de control	1 matriz de datos actualizada.	Datos ingresados en la matriz		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reportes estadísticos en el Sistema de Colas para mejorar la Atención a las personas y que el usuario lo perciba.	Medir los tiempos de respuesta de los empleados desde el ingreso hasta la salida del usuario	Definir parámetros de medición Definir áreas de medición Establecer reuniones con otros departamentos involucrados Ejecutarlo en las 10 primeras sedes con mayor movimiento	12 Reportes estadísticos en el sistema de colas realizados	Reportes estadísticos realizados / Reportes estadístico programados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
1							Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro																

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL 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 y accesible	Implementación de Jornadas Móviles y Centros Temporales de Identificación en los Departamentos de la República de Guatemala y fuera del Territorio guatemalteco, así como en Instituciones, Centros Educativos, Asilos, Hospitales, Sistemas Penitenciarios.	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.	Captura de Datos Biométricos, entregas de DPI, digitaciones de matrices y control estadístico de lo ejecutado.	60 Jornadas de enrolamiento	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.	Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro (Enrolamiento Móvil) con el apoyo de Dirección administrativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Captura de datos en Escuelas del Área Metropolitana	17 Jornadas de enrolamiento en Escuelas Publicas	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Captura de datos en Asilos del Área Metropolitana y departamentales	20 Jornadas de Enrolamiento en Asilos	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Captura de datos en los Centros del Sistema Penitenciario a Nivel Nacional	12 Jornadas de Enrolamientos en los Centros del Sistema Penitenciario	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Acercar el servicio a personas con complicaciones para acercarse a las Oficinas del RENAP a través de Jornadas de Pasos y Pedales, Centros Temporales de Identificación, servicio en Hospitales, Asilos de Ancianos, Orfanatos, Instituciones Públicas, Centros Preventivos y Penitenciarios, DPI de Menores	9,000 personas atendidas en las jornadas móviles programadas.	Número de enrolamientos realizados / Número de enrolamientos programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Generar reportes estadísticos sobre los resultados obtenidos	20 Informes generados de resultados de avance obtenidos	Cantidad de informes realizados / Cantidad de informes programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Apertura de un Centro Temporal de Identificación -CTI- en apoyo al Proceso Electoral 2015	personas atendidas en el CTI.	Cantidad de personas atendidas / Cantidad de personas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Reuniones de intercambio de buenas practicas con Registradores Civiles en temas de requisitos de inscripciones, gestión, unificación de procesos, atención al usuario entre otros	Realización de 20 reuniones de intercambio de buenas practicas.	Reuniones realizadas / Reuniones programadas				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL 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 y accesible	Erradicar el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala	Fortalecimiento de Mesas Registrales para la creación de alianzas estratégicas para la erradicación del Subregistro a través de campañas de divulgación sobre Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones	Conformación de 20 Mesas Registrales restantes, 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.	Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Seguimiento y monitoreo de Mesas Técnicas Registrales con autoridades locales, líderes comunitarios, comadronas, personal de salud y personal de educación	100% de las mesas técnicas registrales conformadas activas.	Mesas Registrales reactivadas / Programación de mesas registrales reactivadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Coordinación y apoyo a Registradores Civiles en Jornadas de Inscripciones Extemporáneas a nivel nacional.	09 Jornadas de Inscripciones Extemporáneas a nivel nacional.	Jornadas de Inscripciones extemporáneas realizadas / Jornadas de Inscripciones extemporáneas realizadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Apertura de Oficinas Auxiliares de Registro Civil en Hospitales Privados e IGSS que promueven de Registro Oportuno	Apertura de 03 Oficinas Auxiliares de Registro Civil en Hospitales Privados	Oficinas Auxiliares abiertas / Oficinas Auxiliares programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					Apertura de 02 Oficinas Auxiliares de Registro Civil en IGSS	Oficinas Auxiliares abiertas / Oficinas Auxiliares programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Monitoreo del Censo Poblacional a nivel nacional a través de la Mesa Registral.	100% de comunidades con censo finalizado y personas detectadas en Subregistro	Comunidades censadas / Comunidades programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible	Erradicar el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala	Coordinación para la realización de actos protocolarios para las Declaratorias de Libre Subregistro de los municipios pendientes.	249 municipios declarados Libres de Subregistro	Declaratorias realizadas / Declaratorias programadas	Departamento de Atención a las Personas y	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar y/o coordinar 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		
				Realizar comisiones a los Municipios pendientes de Declararse Libres de Subregistro para coordinar y ejecutar dichas Declaratorias.	200 comisiones realizadas para coordinar las Declaratorias de Libre Subregistro	Comisiones realizadas / Comisiones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015														
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Sistema Registral.	contable, integral y accesible.	defunciones en Guatemala	defunciones en Guatemala	Servicios de no consultoría "Jornadas de Inscripción Extemporáneas". Número del Proyecto: ATNII-13811-GU	Informe del Proyecto elaborado	100% en el avance de informe elaborado.	Erradicación del Subregistro	X	X	X	X	X	X									
				Consultoría de Evaluación del Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro, propuesta de mejora y formulación de indicadores. Número del Proyecto: ATNII-13811-GU	Informe de la evaluación elaborado.	100% en el avance de informe elaborado		X	X	X	X											
				Servicios de no consultoría "Formalización y Monitoreo de mesas registrales". Número del Proyecto: ATNII-13811-GU	Informe del Proyecto elaborado	100% del Proyecto elaborado		X	X	X	X	X	X									
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	Brindar soporte a las oficinas del RENAP a nivel nacional en temas administrativos y financieros requeridos por los Registradores Civiles	Atender y dar seguimiento de manera ordenada y efectiva a los requerimiento de los Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros	Realizar monitoreos de las condiciones de infraestructura y administrativas de cada una de las oficinas del RENAP a nivel nacional y gestionar ante las diferentes Direcciones competentes lo que corresponda a fin de dar una buena imagen Institucional	100% de los requerimientos atendidos de las 338 Oficinas de Registro Civil, garantizando una óptima funcionalidad	Oficinas del Registro Nacional de las Personas monitoreadas	Departamento de Apoyo Logístico	X	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 Insumos, Informática, área 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	X	X	X
			Atender y dar seguimiento de manera ordenada y efectiva a los	Consolidación de matriz de insumos (papel bond, tóner, 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 Erradicación del Subregistro	Matrices de Insumos trasladadas / Matrices de Insumos programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Administrar la base de datos del seguimiento de los Informes de la Unidad de Auditoría Interna y el Departamento de Supervisión remitidos al Registro Central de las Personas	100% de los hallazgos y deficiencias atendidas y desvanecidas	Informes de Auditoría y Supervisión atendidos y concluidos mensualmente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL 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 de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales	Incrementación en temas administrativos y financieros requeridos por los Registradores Civiles	requerimiento de los Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros	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
				Enviar información actualizada, circulares, memorandos, guías de procedimientos y otra documentación de soporte para fortalecer el funcionamiento administrativo y financiero de las oficinas del RENAP, así como velar porque los mismos estén actualizados.	35 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
		Mejorar la Atención a las personas y que el usuario lo perciba, utilizando efectivamente los Sistema de Colas, Procesos de Atención a las Personas, Readequación de horarios y estaciones de servicio del personal de Atención a las Personas, Capturando mi servicio y Personalizar la Atención a las Personas	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	Realizar Reuniones mensuales para estandarizar los procedimientos y los eventos en las sedes principales, analizar y mejorar los procesos del Departamento, definir áreas de atención a las personas y definir horarios de atención por empleado, crear estadísticas del Departamento, depurar el personal, requerir plazas vacantes, solicitar el llenado de Plazas Vacantes y programar capacitaciones al Personal del Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro.	21 Reuniones Internas para establecer acciones que permitan la mejora constante y efectividad en los funciones del Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro	Reuniones realizadas / Reuniones programadas		Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Mejorar la atención a las personas con problemas relacionados a la emisión del DPI y CUI, a través de capacitaciones a los Registradores Civiles de las Personas.	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.	Capacitar a los Registradores Civiles para mejorar la atención y servicio que se ofrece en las Oficinas de Registro Civil a nivel nacional sobre problemas de CUI.	100% de usuarios atendidos en el área de Casos Especiales de DPI	Cantidad de casos especiales atendidos efectivamente.	Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				4 capacitaciones al año a los Registradores Civiles, coordinadas y elaboradas por el personal del Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas		X												

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL 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 estrategias innovadoras de servicio	Garantizar el efectivo servicio al usuario en oficinas del RENAP	Evaluar el servicio y atención al usuario en todas las oficinas del RENAP.	Realizar visitas a las oficinas del RENAP con mayor movimiento para evaluar la atención al usuario.	20 visitas a las oficinas del RENAP para crear un control de visitas, definir puntos de mejora y plantear las áreas involucradas, por cada visita crear un informe ejecutivo de cada oficina visitada y evaluar las oficinas con mayor movimiento	Visitas realizadas a oficinas del RENAP/ Numero de visitas programadas.	Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar y proponer un "Plan Piloto de Atención a las Personas" que incluya Protocolo de Servicio, Celebración de Días Especiales y Decálogo de Servicio	Un " Plan Piloto de Atención a las Personas" elaborado y autorizado en el que se incorporen Oficinas con alta demanda, creando una cultura de servicio adicional al usuario, comprometiendo a todos los empleados de RENAP	100% del Plan elaborado y ejecutado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaborar y proponer un "Plan para Atención a las Personas en temporada de alta demanda", que permita anticiparse a las fechas álgidas y estar preparados para atender al 100% de los usuarios que requieran de los servicios que ofrece el RENAP	Un "Plan para Atención a las Personas en temporada de alta demanda" elaborado y autorizado	100% del Plan elaborado y ejecutado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Implementar "Buzon de Sugerencias" en las Oficinas del RENAP con mayor afluencia de usuarios.	Implementar 08 Buzones de Sugerencias en las Oficinas del RENAP.	Buzones de Sugerencias implementados / Buzones de Sugerencias programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Brindar información al usuario, por medio de impresión de materiales informativos (bifolios, afiches, formularios entre otros), en español y en lenguas mayas.	1 Campaña de divulgación de información con material impreso	100% del material elaborado y publicitado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

1  

**Jennifer Patricia Balcárcel de León**  
 Coordinador de Apoyo Logístico  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL 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 estrategias innovadoras de servicio.	Garantizar el efectivo servicio al usuario en oficinas del RENAP.	Evaluar el servicio y atención al usuario en todas las oficinas del RENAP	Gestionar los casos recibidos a través de las vías de comunicación de RENAP en el Centro de Contacto	Usuarios atendidos conforme a los protocolos y procedimientos establecidos.	100% de los casos y solicitudes debidamente atendidas y direccionadas para su solución																	
				Consultoría para elaborar una política y estrategia para la mejora de Atención al Usuario. Número del Proyecto: ATN/II-13911-GU	Crear un compromiso con todos los empleados de RENAP	100% del Proyecto elaborado		X	X	X	X												
				Informar a través de material publicitario sobre los servicios que brinda el RENAP para los connacionales que residen en el extranjero.	Adquirir Trífoliares, Volantes y Mantas para la sensibilización e información	Usuarios informados de los servicios que brinda el RENAP para los connacionales que residen en el extranjero		100% del material elaborado y publicitado	Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP	Financiamiento para ejecución de proyectos.	Lograr cooperación interinstitucional e internacional 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 Técnicos extranjeros en Archivos, implementación de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 y Gestión Documental ISO 15489, Restauración del Fondo Documental en resguardo y preservación del Archivo Registral y Digitalización de Atestados	1 Proyecto Integral de Modernización del Archivo Registral	100 % del Proyecto total aprobado e implementado	Departamento de Archivo Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP	Financiamiento para ejecución de proyectos	Lograr cooperación interinstitucional e internacional para el fortalecimiento del sistema registral del RENAP	Llevar a cabo una exhibición cultural anual del fondo documental e histórico que resguarda, conserva y preserva el Archivo Central	Un proyecto de exhibición Cultural del fondo documental que resguarda el Archivo Central	100% del cumplimiento del proyecto de Exhibición Cultural	Departamento de Registro Civil	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Actualización tecnológica de las estaciones de inscripción a través de la adquisición de equipos de escáner para digitalizar inmediatamente los atestados en las inscripciones registrales que se realizan.	Perpetuar la documentación de soporte de las inscripciones mediante la digitalización de los mismos	Auditoría a Atestados de inscripciones registrales		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NOMBRE DEL PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	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 estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP	Financiamiento para ejecución de proyectos	Lograr cooperación interinstitucional e internacional 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 Técnicos extranjeros en Archivos, Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 y Gestión Documental ISO 15489, Restauración del Fondo Documental en resguardo y preservación del Archivo Registral y Digitalización de Atestados.	1 Proyecto Integral de Modernización del Archivo Registral	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	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP	Financiamiento para ejecución de proyectos	Lograr cooperación interinstitucional e internacional para el fortalecimiento del sistema registral del RENAP	Llevar a cabo una exhibición cultural anual, del fondo documental e histórico que resguarda, conserva y preserva el Archivo Central.	Un proyecto de exhibición Cultural del fondo documental que resguarda el Archivo Central	100% del cumplimiento del proyecto de Exhibición Cultural	Departamento de Registro Civil	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Actualización tecnológica de las estaciones de Inscripción a través de la adquisición de equipos de escáner para digitalizar inmediatamente los atestados en las inscripciones registrales que se realizan	Perpetuar la documentación de soporte de las inscripciones mediante la digitalización de los mismos.	Auditoría a Atestados de inscripciones registrales		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 Banrural y Bantab y crear acuerdos con los Departamentos que involucren el servicio al ciudadano	1 Acuerdo de Mejora de Servicio al Usuario establecido, aprobado y ejecutado en cada institución o departamento	100% del Acuerdo implementados	Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

*CP*

  
1   
**Jennifer Patricia Balcárcel de León**  
Coordinador de Apoyo Logístico  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
1   
**Inga. Claudia Desiree Maldonado Montufar**  
Sub Registrador Administrativo  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

# Dirección de Verificación y Apoyo Social

Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

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 Registro Central	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro confiable, íntegro y accesible	Brindar apoyo y asesoría para solucionar los casos de las personas naturales que por alguna razón, no pueden obtener su inscripción en el registro civil	Resolver los casos de las personas naturales que por alguna razón, no pueden obtener su inscripción en el registro central	Dar seguimiento y solución a los casos pendientes de finalizar de años anteriores.	5,800 casos resueltos de personas naturales con problema en el registro de ciudadanos	Número de Casos resueltos/ Número de Casos resueltos programados	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social conjuntamente con el Jefe de Notariado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Dar seguimiento y solución a trámites de expedientes de jurisdicción voluntaria (Rectificaciones, Reposiciones), iniciados y finalizados en el año 2015.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Reasignación de expedientes de notarios, que ya no prestan sus servicios profesionales en la institución, cuyo trámite serán finalizados por los notarios activos				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Archivo de expedientes finalizados por notario distinto al que lo inició, así como expedientes con prevo de Registro Civil y/o Procuraduría General de la Nación, que son improcedentes (cierte del caso).				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Dar información y asesoría al usuario respecto a los problemas encontrados en su inscripción registral.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Apoyo en Centro Temporal de Identificación, dando información y asesoría al usuario, sobre los problemas encontrados en su inscripción registral.				X	X												
				Elaboración de declaraciones juradas en los siguientes casos a usuarios mayores de 20 años que nunca obtuvieron cédula de vecindad: por corrección de fecha nacimiento para digitación de partida de nacimiento				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Iniciar trámite de expedientes de jurisdicción voluntaria para realizar rectificaciones y reposiciones de partidas				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Ejecución del Protocolo de Atención de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, para los Guatemaltecos que residen en el extranjero que presentan inconvenientes en la inscripción de nacimiento y conflicto en su identidad.								X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Coordinar el apoyo con notarios de la Dirección a los registros civiles municipales, en la atención y resolución de trámite de casos de jurisdicción voluntarias (Acercamiento de Servicios).				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Recepción y envío de expedientes a Registro Civil para opinión e inscripción				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Recepción y envío de expedientes a Procuraduría General de la Nación para opinión.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Remisión de expedientes finalizados al Archivo General de Protocolos								X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Mantenimiento y continuidad del archivo de los expedientes administrativos.	X	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 Registro Central	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Brindar apoyo y asesoría para solucionar los casos de las personas naturales que por alguna razón, no puedan obtener su inscripción en el registro civil.	Verificar la identidad de las personas naturales, que por alguna razón no han podido obtener su DPI	Conocer y resolver los expedientes de personas que aparezcan en el padrón electoral del Tribunal Supremo Electoral, en estatus de suspendido por fallecimiento, razón por la cual no le es emitido el Documento Personal de Identificación.	1 900 Casos resueltos	Número de casos detectados / Número de casos detectados programados.	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social conjuntamente con el Jefe de Verificación de Identidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Conocer y resolver los expedientes relacionados con solicitudes del Documento Personal de Identificación - DPI-, en los cuales exista duda sobre la identidad del interesado y se les deniegue el DPI.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Conocer y resolver expedientes de supresión y alteración del estado civil, al utilizar certificaciones de partida de nacimiento, que no le pertenecen para solicitar el DPI.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Coordinar con el Registro Civil de las Personas, la localización de los ciudadanos a quienes se les debe iniciar el trámite de Verificación de Identidad.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Coordinar con la Dirección de Procesos, para proponer modificación a procedimiento internos que agilicen la emisión del Documento Personal de Identificación.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Solicitar el envío de atestados a los diferentes Registros Civiles Municipales, para dar solución a los casos que se conocen en este Departamento.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Jornadas Integrales de acercamiento de servicios.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Casos Iniciados en el mes.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Casos Finalizados en el mes.				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					
Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Brindar apoyo y asesoría para solucionar los casos de las personas naturales que por alguna razón, no puedan obtener su inscripción en el registro civil.	Fortalecer, técnica y administrativamente la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	Elaboración de Instrumentos Técnico-Administrativos (Planes, Protocolos, Programas, Propuestas y Proyectos)	Doce (12) Documentos Conceptuales relacionados a mejorar la gestión técnico administrativa	Número de documentos presentados/ Número de documentos programados	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social en coordinación con el Jefe de notariado y Jefe de Verificación de Identidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Elaboración de Propuestas de Manuales Administrativos	Un (1) manual de Criterios de Jurisdicción voluntaria. Un (1) Manual de Normas y Procedimientos de la DVIAS	Manual elaborado / Manual Programado								X	X	X	X	X	X					
				Apoyar en el proyecto de Seguridad de la Información (ISO 27001-2013) a través de la implementación de las políticas de seguridad así como también participando en la ejecución de actividades en que se requiera la DVIAS.	Apoyo en la implementación de la ISO 27001-2013.	Número de matrices de seguimiento elaboradas / Número de matrices programadas									X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaboración de Reglamentos Internos	Veinticuatro (24) Reuniones de trabajo realizadas.	Reuniones elaboradas / Reuniones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaboración de Reglamentos Internos	Un (1) Reglamento de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social aprobado y Socializado	Reglamento Aprobado / Reglamento Programado																	X	
				Supervisión al personal de la Dirección (Técnicos Jurídicos y asesores legales)	Ciento quince (115) Supervisiones al personal de la Dirección	Número de Supervisiones realizadas / Número de supervisiones programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaboración semanal de las cargas de trabajo del Personal, con el objeto de medir cuantitativa y cualitativamente sus labores.	Ciento treinta y siete (137) Reportes de Cargas de Trabajo del Personal	Número de reportes realizados / Número de reportes programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaboración de Consultoría sobre Diseño de Sistema de Monitoreo y Evaluación del Plan Nacional de Erradicación del Subregistro Poblacional Proyecto No. ATN/II-13911-GU (BID-001-2014)	Dos (2) informes realizados (Diagnóstico y Modelo Conceptual)	Informes realizados / Informes Programados					X	X												
				Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Capacitación para el fortalecimiento de capacidades del personal		Acercamiento a la ciudadanía para reducir tiempo de gestión para obtener resultados con los estándares de calidad (manejo de quejas).	Seguimiento a quejas recibidas para establecer si procede resolución a las mismas.	Cantidad de quejas reportadas / Cantidad de informes específicos de seguimiento a quejas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								Capacitación a todo el personal de la Dirección de Verificación, sobre las funciones de la misma, y temas relacionados a las acciones por realizar.	Doce (12) Capacitaciones programadas	Número de capacitaciones realizadas/ Número de capacitaciones programadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Brindar capacitaciones a los asesores notariales en relación a los acuerdos, citaciones y otros documentos internos respecto a una correcta aplicación, para una mejor atención en las distintas oficinas del RENAP en las cuales se tiene presencia	Doce (12) Capacitaciones programadas	Número de capacitaciones realizadas/ Número de capacitaciones programadas	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

  
Licda. Sara Marina Spennemann Gramajo  
Directora de Verificación de Identidad y Apoyo Social

# Dirección de Procesos

**DIRECCIÓN DE PROCESOS**  
**OFICIO DPR-1943-2015**

Guatemala, 23 de noviembre de 2015

Ingeniero  
Jose Jorge Afre Franco  
Jefe de Planificación y Organización  
Dirección de Gestión y Control Interno  
Registro Nacional de las Personas  
Presente

Registro Nacional de las Personas



Estimado Ingeniero Afre:

Respetuosamente me dirijo a usted en ampliación al oficio **DPR-1785-2015** emitido en respuesta a al oficio **DGCI-DPO-0640-2015** de fecha 11 de noviembre del presente año y en seguimiento al oficio **DPR-1604-2015** de fecha 7 de octubre del presente año, en relación a remitir la información requerida sobre la meta física del DPI.

De esta cuenta se informa que se procedió a realizar un nuevo análisis y cálculo estimado de DPI emitidos al finalizar el presente año a fin de validar la meta física del DPI tomando en cuenta los últimos comportamientos en emisiones del Documento Personal de Identificación, por lo cual se solicita la ampliación de la meta por ciento setenta mil (145,000) DPI, por lo cual vendría a aumentar la meta anual a novecientos noventa y cinco mil (995,000) documentos.

Asimismo, se hace de su conocimiento que el documento fue enviado de forma electrónica a los correos [dlemus@renap.gob.gt](mailto:dlemus@renap.gob.gt), [jfrivera@renap.gob.gt](mailto:jfrivera@renap.gob.gt) y [jafre@renap.gob.gt](mailto:jafre@renap.gob.gt), según indicaciones.

Sin otro particular y agradeciendo su atención a la presente.

Atentamente,

  
**1** **RENAP**  
Registro Nacional de las Personas  
**Ing. Branda AmariHS Gramaje González**  
Director de Procesos  
Dirección de Procesos  
Sede Central, RENAP Guatemala Guatemala

BG/eg  
C.C. Archivo

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

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLES	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 y accesible	Administrar el proceso de emisión del Documento Personal de Identificación, DPI-	Asegurar el correcto desarrollo de las operaciones relacionadas con la emisión del DPI para que sean consistentes y respaldadas	Emisión de Documento Personal de Identificación -DPI- para ciudadanos guatemaltecos a nivel nacional (nuevos ciudadanos, DPI por vencimiento de cédula de vecindad, reposiciones por robo, deterioro, pérdida etc.).	995,000 DPI emitidos.	Número de DPI emitidos / Número de DPI emitidos programados	Dirección de Procesos en coordinación con la Dirección de Registro Central	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Solicitudes de Documento Personal de Identificación -DPI- para guatemaltecos que residen en el extranjero	20,000 DPI solicitados.	Número de DPI emitidos / Número de DPI emitidos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- para menores de edad a nivel nacional.	300,000 enrolamientos	Número de DPI solicitados / Número de DPI programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Se realizan a diario enmiendas y correcciones, que se resuelven de conformidad con el Manual de Criterios de Digitación y Acuerdos de Directorio emitidos para el efecto	24,000 enmiendas resueltas	Enmiendas resueltas / solicitudes de enmiendas programadas	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
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	Administrar el proceso de emisión del Documento Personal de Identificación, DPI-	Fortalecer los procesos de análisis, verificación emisión, control de calidad y distribución de DPI	Revisión de los DPI recibidos del proveedor DPI aprobados y entregados al Canal de Distribución autorizado por el RENAP	1,025,000 DPI revisados.	Número de DPI emitidos y distribuidos con mejores estándares de calidad / Número de DPI programados	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				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	360,000 solicitudes revisadas.	Solicitudes enviadas a impresión / solicitudes programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaboración de Estadísticas, Planificación Operativa Anual Presupuesto Anual y Multianual y otros informes que sean requeridos	12 documentos impresos y entregados	Informes elaborados / Informes programados.	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaboración de Informe de Facturación DPI Colejo de documentos reportados por el proveedor y la Jefatura de Control de Calidad de la Dirección de Procesos	12 informes impresos y entregados			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Reforzar la calidad en el servicio que brinda el personal	Capacitaciones que mejoren la calidad del servicio prestado por la Dirección.	15 capacitaciones de fortalecimiento al personal.	Capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas	Dirección de Procesos y Dirección de Capacitación		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Digitalización de los libros de eventos registrales	9,000,000 digitalizaciones.	Número de digitalizaciones realizadas / Número de digitalizaciones programadas	Dirección de Procesos	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**

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLES	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 estrategias innovadoras de servicio	Administrar el proceso de emisión del Documento Personal de Identificación, DPI.	Resguardar en forma digital todas las operaciones relacionadas con los eventos registrales de los guatemaltecos.	Codificación, optimización, clasificación e indexación de las imágenes de los libros digitalizados. Control de Calidad del proceso.	1,000,000 indexaciones	Número de indexaciones realizadas / Número de indexaciones programadas	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Procesar solicitudes en el sistema de Back Office (Digital, asociar y liberar estatus de DPI)	200,000 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		
				Ingreso de información de partidas de nacimiento al Sistema del Registro Civil (SIRECI) de imágenes digitalizadas y también haciendo uso de las boletas provenientes del Instituto Nacional de Estadística -INE-	320,000 partidas de nacimiento digitadas.	Número de partidas digitadas / Número de partidas programadas	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Busqueda de partidas de eventos registrales para su digitación y corroboración (búsquedas físicas y digitales, enrolamientos en el extranjero, etc.)	78,000 partidas buscadas.	Número de búsquedas procesadas / Número de búsquedas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Registro Central de Identidad Interinstitucional	Atender los requerimientos de información biográfica y biométrica que las instituciones solicitan al RENAP.	Emisión de informes circunstanciados y cotejo de huellas, solicitados por instituciones como INACIF, Ministerio Público, Procuraduría de Derechos Humanos, Procuraduría General de la Nación, Organismo Judicial, entre otras	400 informes circunstanciados emitidos.	Número de informes realizados / Número de informes programados.	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			



Ing. Brenda Amarelis Guzmán González  
Directora de Procesos

# Dirección de Presupuesto

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

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					
Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Programación ejecución y control presupuestario de los recursos financieros, de acuerdo al Presupuesto del RENAP	Programar, ejecutar y controlar presupuestariamente los recursos financieros de la Institución para alcanzar las metas propuestas por la Dirección Ejecutiva.	Elaboración de la carga inicial del Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2015 y carga de matrices de contabilidad	Una (1) carga inicial del Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2015 efectuada	Carga realizada / Carga programada	Departamento de Presupuesto y Departamento de Contabilidad	X																
				Elaboración de dictámenes presupuestarios	(50) Dictámenes Presupuestarios elaborados	Dictámenes realizados	Departamento de Presupuesto y Dirección de Presupuesto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Realización de modificaciones, ampliaciones o disminuciones presupuestarias internas o externas	(20) Acuerdo de Dirección Ejecutiva de aprobación	Modificaciones ampliaciones o disminuciones aprobadas	Departamento de Presupuesto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Envío de Informes de gestión cuatrimestrales a Dirección Ejecutiva, para que sean remitidos al Congreso de la República de Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas y a la Contraloría General de Cuentas	Entregar 3 informes del adecuado manejo y control de los recursos financieros	Número de informes elaborados y enviados / Número de informes programados					X													
				Formulación del Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2016	Un (1) documento del Anteproyecto del Presupuesto 2016 elaborado	Documento elaborado y presentado					X	X	X	X										
				Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos Institucional 2016	Un (1) documento del Proyecto del Presupuesto 2016 elaborado	Documento elaborado y presentado																	X	X
				Carga de matrices y catálogos de ejecución	Una (1) carga inicial de las principales matrices contables y catálogos de ejecución	Carga realizada / Carga programada	Departamento de Contabilidad	X																
		Estado de Resultados y Balance General	Realizar verificar e integrar información relacionada a la elaboración de los Estados Financieros de la Institución	Elaboración de reportes contables	(12) Mantener el control de los Estados Financieros elaborados por el Departamento de Contabilidad	Número de reportes contables elaborados	Departamento de Contabilidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Operar los ingresos y gastos presupuestarios y financieros	(12) Disminución de riesgos inherentes a la ejecución presupuestaria de la Institución.	Cantidad de riesgos disminuidos en la ejecución presupuestaria	Departamento de Contabilidad y Departamento de Presupuesto con apoyo del Departamentos de Tesorería	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Presentación del cierre contable y liquidación del Presupuesto Institucional, al Congreso de la República, Contraloría General de Cuentas y a la Dirección de Contabilidad del Estado	(3) Mantener un adecuado manejo de los Recursos Financieros presentados al Gobierno Central.	Cierre contable y liquidación del Presupuesto Institucional presentado.				X	X	X												
				Realizar apertura contable de conformidad con la Ley	Realizar la apertura contable de los saldos históricos	Una (1) carga inicial de saldos contables	Departamento de Contabilidad	X																
				Realizar cierre contable de conformidad con la Ley	Realizar el cierre contable de los saldos correspondientes al ejercicio fiscal	(1) Cierre de operaciones contables	Departamento de Contabilidad																X	
				Ejecución presupuestaria	Ejecución del presupuesto a cargo de la entidad	Registrar contablemente los ingresos y gastos presupuestarios y financieros	(12) Registrar la ejecución presupuestaria de la Institución.	Apoyo en el cumplimiento de las funciones financieras y presupuestarias de la Institución	Departamentos de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
						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.	Administrar el Fondo Rotativo Institucional y Fondos Rotativos Internos.	(1) Liquidar el Fondo Rotativo Institucional al final del Ejercicio Fiscal de año y Fondos Rotativos Internos. Liquidaciones parciales y reposición de fondos	Cantidad de liquidaciones realizadas	Departamento de Tesorería														
		Control y elaboración de libros de Bancos y conciliaciones bancarias	(12) Conciliación de saldos bancarios contra registros de libros de Bancos y Contables				Cantidad de conciliaciones bancarias remitidas	Departamento de Contabilidad con apoyo del Departamento de Tesorería	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Control de los sistemas de recaudo, ingresos y procedimientos de pago.		Pago de Planillas de Salarios, Impuestos y seguridad adecuada para el giro de cheques, custodia de fondos, valores, cartas-fianzas, otros y seguridad física de fondos y otros valores bajo custodia	(12) Centralizar la totalidad de sus recursos financieros para su manejo, con el objeto de optimizar la liquidez y racionalizar la utilización de los fondos disponibles	Informe mensual	Departamento de Tesorería con apoyo de los Departamentos de Contabilidad y Presupuesto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Presentación de informes mensuales de ejecución física y financiera a la Dirección de Crédito Público y a la SEGPLAN, de los recursos de la Donación No ATN/11-13911-GU FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	(12) Informes mensuales de ejecución física y financiera elaborados y entregados en digital y electrónico	Número de informes elaborados / Número de informes programados		X	X	X	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					
Transparencia Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Monitoreo y seguimiento de la Ejecución Préstamo BCIE (Componente 1 Fortalecimiento Institucional y Componente 2 Emisión del DPI.)	Monitorear la ejecución de los recursos provenientes de la cooperación externa.	Informe de resumen mensual del avance de ejecución de la Donación No. ATN/II-13911-GU FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	12 informes de resumen mensual de ejecución elaborados	Informes elaborados / Informes programados	Coordinación Préstamo BCIE / Departamento de Préstamos y Donaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Actualización del Plan General de Adquisiciones - PGA-	Dos (2) planes actualizados	Número de planes actualizados / Número de planes programados		X				X												
				Solicitud de Desembolsos de la Donación No. ATN/II-13911-GU FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	( 2) Dos Desembolsos	Solicitud de desembolsos/ Desembolsos efectuados				X														
				Liquidación de Desembolsos de la Donación No. ATN/II-13911-GU FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	(2) Dos Liquidaciones	Liquidaciones elaboradas/ Liquidaciones aprobadas por BID				X								X						
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la institución	Mantener el control sobre el uso de los bienes de las oficinas del RENAP	Realizar el registro de bienes con base al formulario 1H factura del proveedor y acta de recepción	(5) Activos fijos operados en los respectivos sistemas y controles de la Unidad de Inventarios del RENAP	Reporte mensual de adiciones registros en el SICOIN y Accés	Unidad de Inventarios									X	X	X	X	X				
				Codificar los bienes e inventarios inmediatamente a su ingreso	Mantener el control de los bienes de la entidad y actualización de los registros	Reporte mensual de bienes codificados										X	X	X	X	X				
				Resguardo de las tarjetas de responsabilidad utilizadas y en existencia	Mantener el control de los responsables de los activos fijos y bienes	Informe de tarjetas de responsabilidad elaborados y actualizados.										X	X	X	X	X				
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Organizar y ejecutar las actividades administrativas de la institución	Mantener el control sobre el uso de los bienes de las oficinas del RENAP	Realizar la toma de inventarios físicos en las oficinas y sede del RENAP	Realizar, verificar e integrar información relacionada a la administración de los activos fijos y rendir carentenciado de las comisiones realizadas	Toma de datos e informe /registros o modificaciones realizadas	Unidad de Inventarios									X	X	X	X	X				
				Rendir informe circunstanciado en forma mensual sobre las actividades realizadas a la Dirección de Presupuesto y Jefatura de Contabilidad	Que la Dirección y Jefatura estén informadas de las actividades de la Unidad de Inventarios en forma oportuna	Informe mensual circunstanciado entregado										X	X	X	X	X				
				Gestionar, presentar y registrar expedientes para la baja de bienes en mal estado, pérdida o extravío y traslado ante la Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas.	Trámite de baja ante las instancias respectivas y operario en los respectivos controles de la entidad	Informe de expedientes gestionados grado de avance y finalizados										X	X	X	X	X				

*Handwritten signature/initials*

*Handwritten signature/initials*

  
**RENAP**  
Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquín  
Director de Presupuesto  
-17664- Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquín  
Director de Presupuesto  
Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala

# Unidad de Relaciones Públicas

## UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

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						
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar 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	Documentos impresos en medios de comunicación tradicionales y alternativos.	35 Campañas de información y divulgación de acuerdo a necesidades de la Institución	Documentos impresos y digitales; publicaciones en medios escritos; certificados de transmisión de pauta en radio y televisión y otros medios	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Material diseñado para, publicaciones boletines comunicados, volantes bifolios trifolios afiches, invitaciones banners banners tipo roll up materiales pvc e imagen interna de la Institución, rotulación, banners para página web	500 Materiales de publicaciones elaborado	Material Elaborado / Material Programado	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Declaraciones brindadas a medios a través de la vocería y organización de conferencias de prensa Sirviendo de Intermediarios entre Dirección Ejecutiva y Medios de Comunicación	140 Coberturas por parte de los medios de comunicación	Noticias monitoreadas y registro de entrevistas proporcionadas por la vocería	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Enlace para respuesta de quejas publicadas en medios escritos, electrónicos y redes sociales,	200 Quejas atendidas en twitter.	Cantidad de quejas atendidas en twitter.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					25 Quejas atendidas en medios escritos.	Cantidad de quejas atendidas en medios escritos.		X	X	X	X	X	X	X	X	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	X	X	X	X	X	X	X	X				

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

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					
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar 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 relacionados con la Institución.	90 Eventos realizados.	Documentación de la actividad.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Publicación de información noticiosa en pagina web y redes sociales.	800 Publicaciones de noticias en Twitter.	Cantidad de noticias publicadas en Twitter.	Unidad de Relaciones Públicas, Dirección de Informática y Estadísticas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
					3,000 Personas seguidoras en Twitter noticias.	Cantidad de Fans Twitter noticias.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					7,000 personas seguidoras en Twitter Consultas.	Cantidad de Fans en Twitter Consultas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					200 Publicaciones en el sitio Institucional	Cantidad de publicaciones en la pagina web.		X	X	X	X	X	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 institucionales.	Unidad de Relaciones Públicas	X	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	150 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	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. Fortalecimiento institucional del RENAP. ATN/ II-13911-GU	Plan y Estrategia de Comunicación	Unidad de Relaciones Públicas															X		
				Campaña informativa para que nuevos ciudadanos y población guatemalteca en general tramiten 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 realizadas.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X												

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

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				
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar 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	Política de Seguridad de la información del Registro Nacional de las Personas RENAP-	20 Boletines Informativos para transmitir la importancia de la seguridad de la información en el Registro Nacional de las Personas	Registro de boletines enviados	Unidad de Relaciones Públicas									X	X	X	X	X	X		
				Convocatorias a Medios de Comunicación	12 Convocatorias a Medios de Comunicación para las diferentes actividades que el Registro Nacional de las Personas realiza	Registro de Convocatorias enviadas	Unidad de Relaciones Públicas														X	X	
				RENAP TV	2 Programaciones Mensuales en el Canal de RENAP TV	Programación transmitida en el Canal de RENAP TV	Programación transmitida															X	X
				Locuciones para videos institucionales sobre actividades realizadas en el Registro Nacional de las Personas	10 Locuciones para videos institucionales	Registro de Locuciones realizadas	Unidad de Relaciones Públicas																X

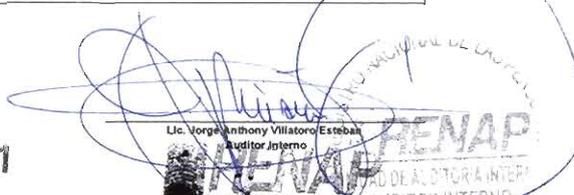
Lic. Carlos Rolando Nárez Norega  
 Coordinador de Relaciones Públicas

# Unidad de Auditoría Interna

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2015																				
								EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC									
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Verificar y fiscalizar el cumplimiento de procesos financieros, 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 oficinas registrales para proveer a los ciudadanos un registro seguro, confiable, integral y accesible	Elaboración del Plan Anual de Auditoría	Plan Anual de Auditoría	100% de la elaboración del Plan	Unidad de Auditoría Interna	X																				
				Realizar Evaluación de Control Interno Administrativo, Financiero y de Gestión en las Oficinas del RENAP	32 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	X	X	X	X	X	X			
				Auditoría a la Sub Dirección de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa -Nóminas (1 en el año), -Selección (1 en el año) y -Control (2 en el año)	4 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X			X						X	X										
				Auditoría a la Dirección Administrativa -Inventario (1 en el año) -Almacén (1 en el año) -Seguridad (1 en el año) -Compras (2 en el año) -Servicios Generales (1 en el año) -Mantenimiento de Edificios y Arrendamientos (1 en el año)	7 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X	X		X		X				X	X	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						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 Presupuesto (3 en el año) -Préstamos y Donaciones (1 en el año)	4 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado							X		X				X	X								
				Auditoría a los Viajes al Interior y Exterior (1 en el año)	1 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado										X												
				Auditoría a las Rentas Consignadas (2 en el año)	2 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado								X						X								
				al manejo y custodia de hojas papi seguridad en oficinas Departamentales del RENAP (1 en el año)	1 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado																				X		
				Auditoría a la Dirección de Gestión y Control Interno		Informe Realizado/Informe Programado																						
				1) Integral, Departamento de Supervisión, Departamento de Evaluación de Desempeño y Departamento de Organización y Métodos	1 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													X									
				Auditoría a la Dirección de Registro Central (3 en el año)		Informe Realizado/Informe Programado																						
				1) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas Departamento Guatemala) Departamento de Archivo Registral y Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales 2) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas Departamento Guatemala) Departamento de Asesoría Registral y Departamento de Apoyo Logístico 3) Departamento de Registro Civil de las Personas (Oficinas Departamento Guatemala), Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero y Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado							X		X					X								
Auditoría a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social (3 en el año)		Informe Realizado/Informe Programado																										
1) Departamento de Verificación de Identidad y Apoyo Social 2) Departamento de Apoyo Social 3) Departamento de Verificación de Identidad y Apoyo Social	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado							X			X										X						
Auditorías especiales -Área Registral SIRECI (1en el año) -	1 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado								X																		
Auditoría Especializada al Sistema SIBIO	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado																				X						
Auditoría de procesos registrales en oficinas departamentales, municipales y auxiliares	33 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					



Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Verificar y fiscalizar el cumplimiento de procesos financieros, administrativos, de gestión, control interno y jurídico legales, así como el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos y aplicaciones	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.	Auditoría a la Dirección de Procesos	1 informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura Auditoría Registral											X									
				Auditoría a la Dirección de Informática y Estadística Jefatura de Base de Datos -SIRECI- (2 en el año) Jefatura de Desarrollo -Intranet- (1 en el año)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X		X												X					
				Auditoría a la Dirección de Procesos: -Sistema Biométrico-SIBIO (1)	1 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 marcaje (1 en el año).	2 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura Auditoría Informática		X			X															
				Auditoría a la Dirección Ejecutiva: Unidad de Acceso a la Información Pública: -Portal Institucional, Pagina 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)	2 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado							X														X
				Evaluación al proceso y avance implementación para obtener certificación Norma ISO 27001 2013	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Solicitado	Jefatura de Auditoría Administrativa y Financiera																			X	
				Elaboración de Auditorías Especiales que se deriven de los distintos requerimientos relacionados con el año electoral.	Auditorías Especiales realizadas	Informe Realizado/Informe Solicitado	Unidad de Auditoría Interna	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

  
 Lic. Jorge Anthony Villatoro Esteban  
 Auditor Interno  
**RENAP**  
 Unidad de Auditoría Interna  
 AUDITOR INTERNO  
 -19415- Lic. Jorge Anthony Villatoro Esteban  
 AUDITOR INTERNO RENAP  
 Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala