

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

ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 108-2015

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.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 17 bis y 21 del Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto, la máxima autoridad de cada entidad pública debe publicar 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 productos asociados y 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; y,

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-.

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), y o), 46 y 48 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; y, 8, 17 bis, 21, 30 y 42 del Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto.

ACUERDA:

Aprobar el:

**PLAN OPERATIVO ANUAL PARA EL EJERCICIO FISCAL
DOS MIL DIECISÉIS DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS**


ARTÍCULO 1. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL. La Dirección de Gestión y Control Interno a través del Departamento de Planificación y Organización, es la responsable de coordinar la elaboración, monitoreo, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, así como el registro del avance de la ejecución de las metas físicas en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.


ARTÍCULO 2. INFORMES DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL. Las Dependencias deben elaborar, en la forma y modo dispuesto por la Dirección de Gestión y Control Interno, a través del Departamento de Planificación y Organización, informes del avance de su planificación operativa anual en las fechas establecidas según calendario.


ARTÍCULO 3. PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE METAS FÍSICAS. El Registro Central de las Personas y la Dirección de Procesos, deberán presentar a la Dirección de Gestión y Control Interno la programación anual de las metas físicas, programaciones cuatrimestrales, reprogramaciones e informes de ejecución mensual de las mismas, según calendario que establezca la Dirección de Gestión y Control Interno, a través del Departamento de Planificación y Organización, el cual realizará las acciones correspondientes en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.

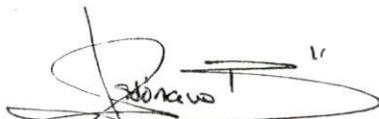
ARTÍCULO 4. MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL. Los Directores y Jefes de cada Dependencia del RENAP serán los responsables de la formulación, ejecución y modificación al Plan Operativo Anual a su cargo, al momento de solicitar una modificación presupuestaria a la Dirección de Presupuesto, deben considerarse el Plan Operativo Anual con el propósito de realizar las modificaciones pertinentes al mismo, a efecto de garantizar la vinculación Plan-Presupuesto. Las solicitudes de modificación de las metas físicas deberán presentarse en oficio firmado y sellado por el Director o Jefe de cada Unidad Administrativa responsable, adjuntando las justificaciones correspondientes



a la Dirección de Gestión y Control Interno, quien a través del Departamento de Planificación y Organización, elaborará el dictamen correspondiente para contar con la aprobación de la Dirección Ejecutiva, quien lo someterá a aprobación del Directorio.

ARTÍCULO 5. VIGENCIA. El presente Acuerdo de Directorio, entrará en vigencia el uno de enero de dos mil dieciséis y concluirá el treinta y uno de diciembre del mismo año, será notificado a través de la Secretaria General a todas las Direcciones del RENAP y publicado en el Portal de Acceso a la Información Pública del RENAP, por medio de la Unidad de Información Pública.

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



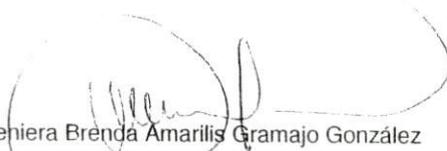
Licenciado Julio René Solórzano Barrios

**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

Handwritten mark

PLAN OPERATIVO ANUAL

2016

Guatemala, diciembre de 2015

Índice

1	PRESENTACIÓN.....	3
2	GESTIÓN POR RESULTADOS.....	4
2.1	IDENTIFICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN INSTITUCIONAL AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO K'ATUN 2032.....	4
2.2	ANÁLISIS DE MANDATOS Y POLÍTICAS.....	8
2.3	ANÁLISIS DE ACTORES.....	13
2.4	ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN Y ENTORNO NACIONAL.....	16
2.4.1	<i>Análisis de la población</i>	16
2.4.2	<i>Entorno nacional</i>	16
3	INSTRUMENTO METODOLÓGICO Y MARCO PROBLEMÁTICO.....	18
3.1	DIAGNÓSTICO O ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN.....	19
3.1.1	<i>Fase 1: Identificación y análisis de la problemática</i>	19
3.1.2	<i>Fase 3: Modelo conceptual del RENAP</i>	24
3.1.3	<i>Fase 2: Priorización del problema o condiciones de interés</i>	26
3.1.4	<i>Fase 3: Modelo explicativo</i>	27
3.1.5	<i>Fase 4: Identificación de caminos causales críticos</i>	28
3.1.6	<i>Fase 5: Modelo prescriptivo</i>	29
3.2	DISEÑO - FORMULACIÓN DE RESULTADOS.....	30
3.2.1	<i>Conversión del problema a los Resultados</i>	30
3.2.2	<i>Resultado a nivel Institucional</i>	30
3.2.3	<i>Focalización de Resultados</i>	31
3.2.4	<i>Proceso Transversal de Enfoques</i>	31
3.2.5	<i>Modelo Lógico de Resultados</i>	33
3.2.6	<i>Cadena Causal de Resultados</i>	33
4	MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	34
4.1	MARCO LEGAL DEL RENAP.....	34
4.2	FUNCIONES DEL RENAP.....	34
4.3	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	35
4.4	POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....	36
4.5	DESAFÍOS INSTITUCIONALES.....	36
4.6	VALORES, MISIÓN Y VISIÓN.....	43
4.7	PRINCIPIOS.....	44
4.8	EJES ESTRATÉGICOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	45
4.9	ANÁLISIS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.....	50
4.9.1	<i>Análisis interno</i>	50
4.9.2	<i>Análisis externo</i>	52
4.9.3	<i>Matriz FODA para la formulación de estrategias</i>	53
4.9.4	<i>Matriz de estrategias distribuidas por eje estratégico</i>	54
5	PLANEACIÓN OPERATIVA ANUAL.....	56
5.1	IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS AL FORTALECIMIENTO DE LOS EJES ESTRATÉGICOS.....	56
5.2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS.....	57
5.3	IDENTIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	61
5.4	PROGRAMACIÓN ANUAL DE PRODUCTOS.....	62
5.5	PROGRAMACIÓN ANUAL DE SUBPRODUCTOS.....	63
5.6	METAS PROGRAMADAS POR LA INSTITUCIÓN.....	63
5.7	RED PROGRAMÁTICA DEL RENAP PARA EL AÑO 2016.....	64
5.8	VINCULACIÓN DE PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS CON RED DE CATEGORÍAS PROGRAMÁTICAS.....	66
5.9	COSTEO DE BIENES Y SERVICIOS TERMINALES Y PRESUPUESTO ANUAL.....	67
5.10	ESTRUCTURA PRESUPUESTARIA, PRODUCTOS Y METAS.....	68
5.11	PROYECCIÓN DE EGRESOS DE PRESUPUESTO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016.....	69
6	SEGUIMIENTO OPERATIVO.....	70
6.1	SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL.....	70
6.2	TIPOS DE INDICADORES.....	70
6.2.1	<i>Indicadores de gestión de subproductos</i>	70
6.2.2	<i>Indicadores de productos</i>	71
6.3	FICHAS DE INDICADORES DE PRODUCTOS.....	71
6.4	FICHAS DE INDICADORES DE SUBPRODUCTOS.....	73
7	ANEXOS.....	77
7.1	PLANES OPERATIVOS DE LAS DIRECCIONES Y UNIDADES DEL RENAP.....	77

1 PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Anual es un documento oficial que expresa las directrices y lineamientos a cumplir de conformidad con la misión del RENAP, se constituye como una herramienta de gestión que vincula la programación de actividades con el presupuesto institucional, es considerado como el marco de orientación en el período de un año.

El Plan Operativo Anual (POA) para el año 2016 ha sido elaborado 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 por resultados.

El POA 2016 fue elaborado con base en las consideraciones legales: "Constitución Política de la República de Guatemala", artículo 134, el municipio y las entidades autónomas y descentralizadas actúan por delegación del Estado; "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"; 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", así como al Plan de Desarrollo Nacional, entre otras leyes.

Asimismo, el trabajo del RENAP es transversal a 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.

El POA 2016 se elaboró a través del trabajo en conjunto entre las Direcciones y/o Unidades, Departamento de Presupuesto y Departamento de Planificación y Organización, que han actualizado el quehacer institucional del RENAP basados en sus objetivos principales y en función de los desafíos institucionales planteados, 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.

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.

El RENAP 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.

El Plan Operativo Anual 2016 contiene:

- Gestión por Resultados y Marco Estratégico Institucional, conforme con el Plan Estratégico Institucional 2012-2017.
- Planificación Operativa Anual 2016, detalle físico y financiero de los productos y subproductos Institucionales.
- Seguimiento a nivel operativo.

2 GESTIÓN POR RESULTADOS

2.1 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"> - Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas. - Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas. - Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas. <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 ⁹⁵ 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 priorizadas	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 amplía 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

2.2 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 y ratificación o adhesión, por la Asamblea General en su resolución 34/180 de 18 de	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
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).		
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.	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.
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.
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	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	Ampliación de horarios; focalización de la demanda y pronta atención, sistema eficiente de entrega de DPI en toda la	DPI único documento válido de identificación.

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
Constitucionalidad.	vigente.	república; y, plan de enrolamiento masivo en Guatemala y el exterior.	
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.
Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados. Acuerdo Gubernativo número 378-2014.	Promover los mecanismos que permitan alcanzar el desarrollo humano, social, económico y cultural de las comunidades afectadas por la construcción de la misma.	Plan de acompañamiento a la política pública.	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.
Política Nacional de Gobierno	Las orientaciones estratégicas de política comprenden lineamientos que direccionan la acción pública enmarcada en tres acuerdos políticos: 1) Pacto Hambre Cero; 2) Pacto Fiscal y Competitividad; y, 3) Pacto por la Seguridad, la Justicia y la Paz. Los ejes de la Política determinan la Agenda Nacional de Cambio 2012-2016, la cual se determina objetivos nacionales, indicadores, metas y estrategias que guían la acción del gobierno.	Articular esfuerzos políticos, sociales y financieros que permitan implementar dinámicas para la mejora de la calidad de vida de la población.	Coordinar y enfocar su trabajo para facilitar la consecución de los objetivos nacionales a través del registro civil de las personas naturales dentro de un marco legal que provea certeza y confiabilidad.
	Pacto Hambre Cero	Identificación de personas y familias en situación vulnerable, para ejecutar políticas sociales para disminuir la inseguridad alimentaria, la desnutrición materno-infantil, entre otros.	Acceso beneficios sociales que se ofrecen a través del Gobierno de Guatemala en apoyo a la población guatemalteca.
	Pacto Fiscal y Competitividad	Alianzas estratégicas de información que se pueden trabajar con el INE para impulsar procesos de Planificación en Fortalecimiento al desarrollo local y apoyar con información de población para la toma de decisiones en las orientaciones estratégicas de política.	Participación ciudadana.
	Pacto por la Seguridad, la Justicia y la Paz	- Implementar procesos de sistematización de información estadística de las instituciones públicas focalizadas a nivel nacional, garantizando la identidad de las personas como parte de sus Derechos Humanos. - Certeza jurídica en todos los actos y hechos de las personas naturales. - Interoperabilidad con: PNC, MP, el Instituto de la Defensa Pública Penal y el INACIF.	

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
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 fomenten 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 esperados para sus intereses económicos, sociales, culturales y ambientales.	Seguimiento a la propuesta de establecer un módulo de RENAP en la sede del Ministerio de Relaciones Exteriores, para atender, de manera eficiente y exclusiva, a la población migrante y a sus familiares en Guatemala. Por medio de una mesa técnica, se definirá estrategia y procedimiento para habilitar en mediano plazo, a los Consulados para la emisión de certificaciones y del DPI.	Módulo de RENAP en Ministerio de Relaciones Exteriores.
Política Pública Desarrollo Integral de la Primera Infancia Guatemala invierte en el desarrollo integral de La Primera Infancia 2010 – 2020	Asegurar que las niñas y los niños en Guatemala, desde el momento de su gestación hasta los seis años de edad, gocen de sus derechos básicos a través de la construcción de un sistema que promueve tanto la atención como su desarrollo integral, en observancia y respeto a la diversidad cultural del país.	Ejecución directa de las acciones estratégicas y programáticas y prestación de servicios.	Fomento de cultura de registro de las niñas y los niños inmediatamente a su nacimiento.
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 Política de la República.	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.
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	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	Desarrollar programas de capacitación y sensibilización. Promover la Interoperabilidad. Garantizar la integridad y seguridad

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
	prevención, detección, persecución y sanción de este delito.	constituidos de acuerdo al marco jurídico nacional e internacional, siendo: prevención, detección, atención y protección.	de los certificados de nacimiento y DPI, documentos necesarios para viajar. Reforzar la cooperación entre instituciones del Estado y entre organismos de control fronterizo. Incorporar a oficinas del Registro Civil de las Personas del RENAP a las redes de derivación de atención a la víctima.
Política Nacional de Seguridad, Guatemala, julio 2012.	Construir las condiciones para que las personas se sientan seguras, libres de violencia y temor, confiadas en alcanzar sus aspiraciones individuales y colectivas.	Integrar los esfuerzos en lograr el desarrollo integral, fortalecer la democracia y superar las desigualdades sociales.	Disminuir las causas que provocan inseguridad y violencia en Guatemala, dentro del marco legal y el que hacer institucional y con el pleno respeto a los derechos humanos, a través de dirigir sus esfuerzos a los más altos niveles de eficacia y eficiencia.

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.

2.3 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					Órgano de consulta y apoyo del Directorio y del Director Ejecutivo Cooperación nacional	Representación en el Consejo Consultivo de la Institución, participa en apoyo al Directorio y Dirección Ejecutiva, sobre cualquier asunto técnico y administrativo.	
6.	Universidades del país.							
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.	Central/ Nacional
11.	Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Técnico-político	Lineamientos, coordinación, procesos de planificación y programación.	
12.	Ministerio Público (MP)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional Interoperabilidad	Interacción con el Departamento del Sistema Informático de Control de la Investigación del Ministerio Público (SICOMP), concretamente se refiere al flujo de la información y rastreo de casos.	Central/ Nacional
13.	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Oficinas del RENAP para proceso de inscripción de nacimientos y defunciones de manera oportuna, en hospitales públicos y comadronas.	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	
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	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					Interoperabilidad			
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 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 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

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
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
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

2.4 Análisis de la población y entorno nacional

2.4.1 Análisis de la población

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

Fuente: Proyecciones de población INE, 2005 - 2015.

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

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

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

2.4.2 Entorno nacional

Guatemala mantiene fronteras con México, Honduras y El Salvador y posee un territorio de 108,889 km². Aproximadamente dos terceras partes del territorio están formadas por montañas, muchas de ellas de origen volcánico. Está organizada en 22 departamentos que comprenden 340 municipios. La topografía irregular y montañosa de buena parte del territorio guatemalteco, sumada a la precipitación pluvial y la insuficiencia y/o mal estado de las vías en zonas rurales determina dificultades de acceso a numerosas aldeas y pequeñas poblaciones distantes del país.

Cuenta con 25 comunidades lingüísticas; la lengua franca para llevar a cabo la mayoría de actividades educativas, económicas políticas y sociales es el español y, también se habla xinka, garífuna y 22 idiomas mayas más y, estos a su vez, cuentan con una diversidad de dialectos.¹ Asimismo, es uno de los países con mayor población indígena del continente. Según el Censo 2002 del INE, de la población total de 11.2 millones de habitantes el 39% se identifica como indígena.

Los pueblos indígenas son 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

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

ciudad de Guatemala, especialmente en los departamentos de: Quiché, Alta y Baja Verapaz, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y San Marcos. Alrededor del 70% vive en zonas rurales y el resto o emigran a otros departamentos o ciudad capital y/o a Estados Unidos.

Según proyecciones para el año 2015, del Instituto Nacional de Estadística (INE), la población guatemalteca es de 16,176,100, el 45% de ésta la representan personas comprendidas entre los 0 a 17 años de edad y el 51.10% son mujeres. En el 2009, la tasa de natalidad era de 25 nacimientos por cada mil habitantes, con un promedio de 386,000 nacimientos anuales; y, en el año 2010, se registra más de 1.4 millones de guatemaltecos en el extranjero y la migración interna concentra población en áreas urbanas, en búsqueda de mejores condiciones de vida.²

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

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

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

³ Informe Nacional de la Encuesta Mundial de Avances del Programa de Acción de Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (CIPD), MIDES, SEGEPLAN, UNFPA y Grupo Impulsor de Cairo +20 Sociedad Civil.

3 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.

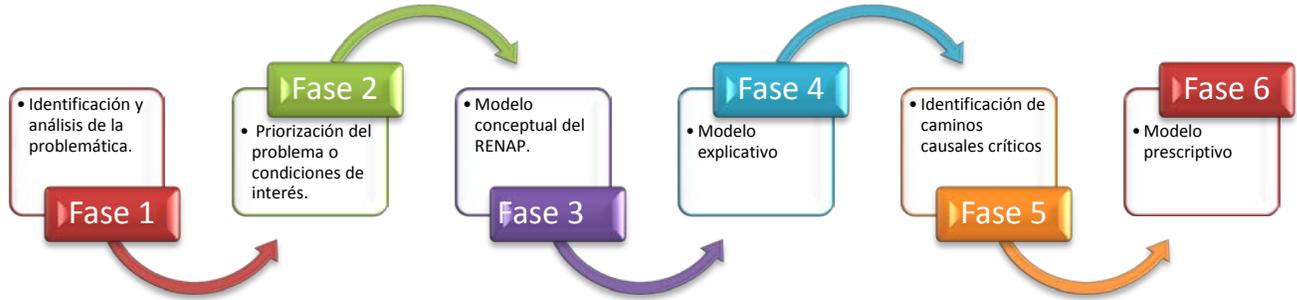
Con el proceso metodológico de gestión por resultados, el RENAP ha elaborado el proceso de las cuatro etapas que lo conforman, siendo las siguientes:

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).

3.1 Diagnóstico o análisis de la situación



3.1.1 Fase 1: Identificación y análisis de la problemática

- Personas sin registro y documento de identificación.

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

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

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

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

Según la ENCOVI 2011, la pobreza extrema a nivel nacional afecta al 13.33% de la población (1,951,724 personas) y la pobreza no extrema a un 40.38% (5,909,904 personas), los departamentos que registran los mayores niveles de pobreza extrema son Alta Verapaz, Chiquimula y Zacapa. Al analizar la pobreza por sexo se observa que la pobreza extrema y la pobreza general tienen mayor prevalencia en las mujeres, quienes tienen altas tasas de fecundidad y de mortalidad materna e infantil, desnutrición, analfabetismo y poco acceso a servicios básicos; y, por su parte, la pobreza por grupo étnico, destaca en la población indígena, en donde 7 de cada 10 indígenas son pobres extremos.

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

⁵ Caracterización República de Guatemala, Instituto Nacional de Estadística.

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.⁶

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

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

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

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

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

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

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

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

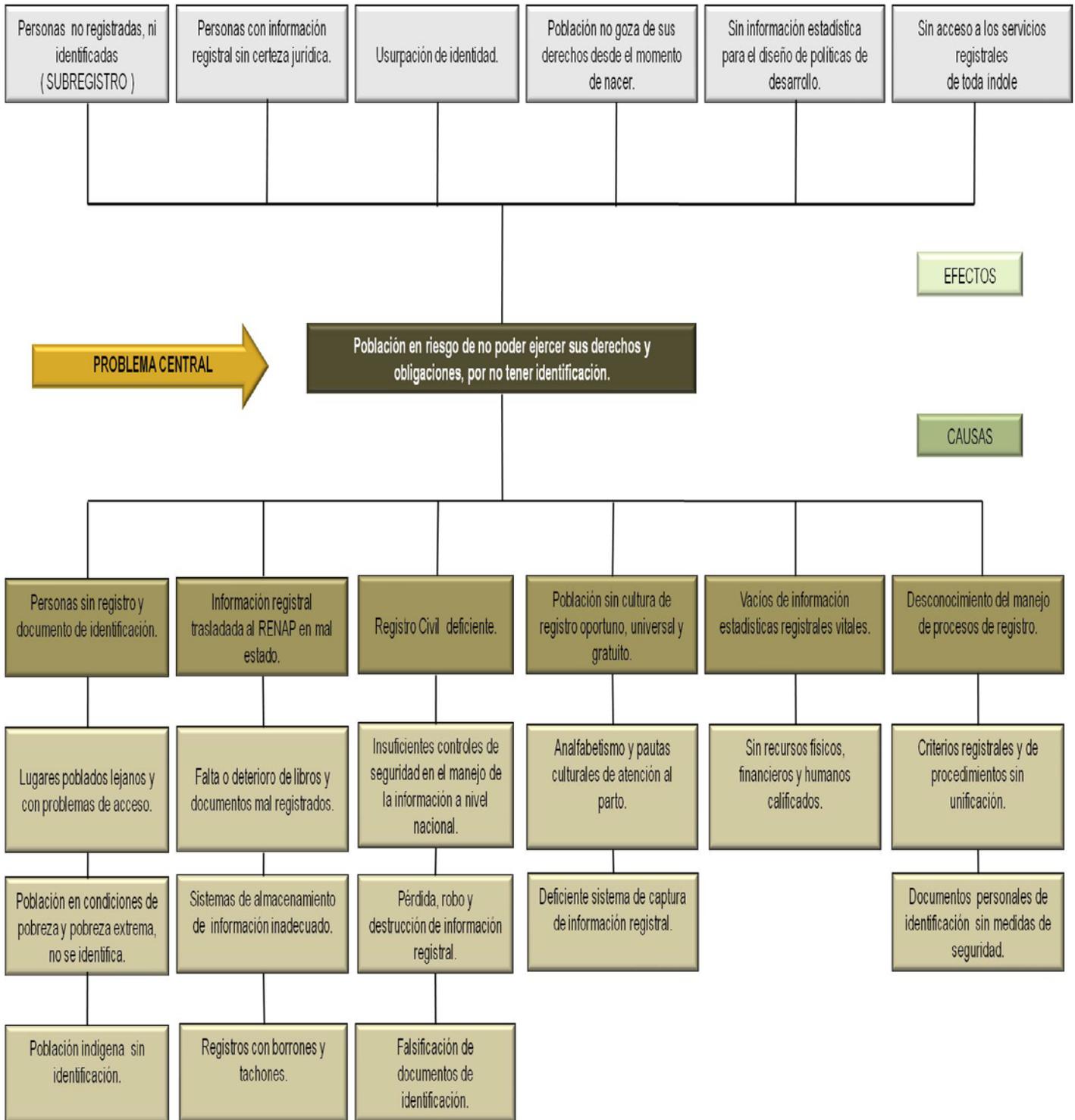
- **Desconocimiento del manejo de procesos de registro**

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.

3.1.2 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



3.1.3 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:

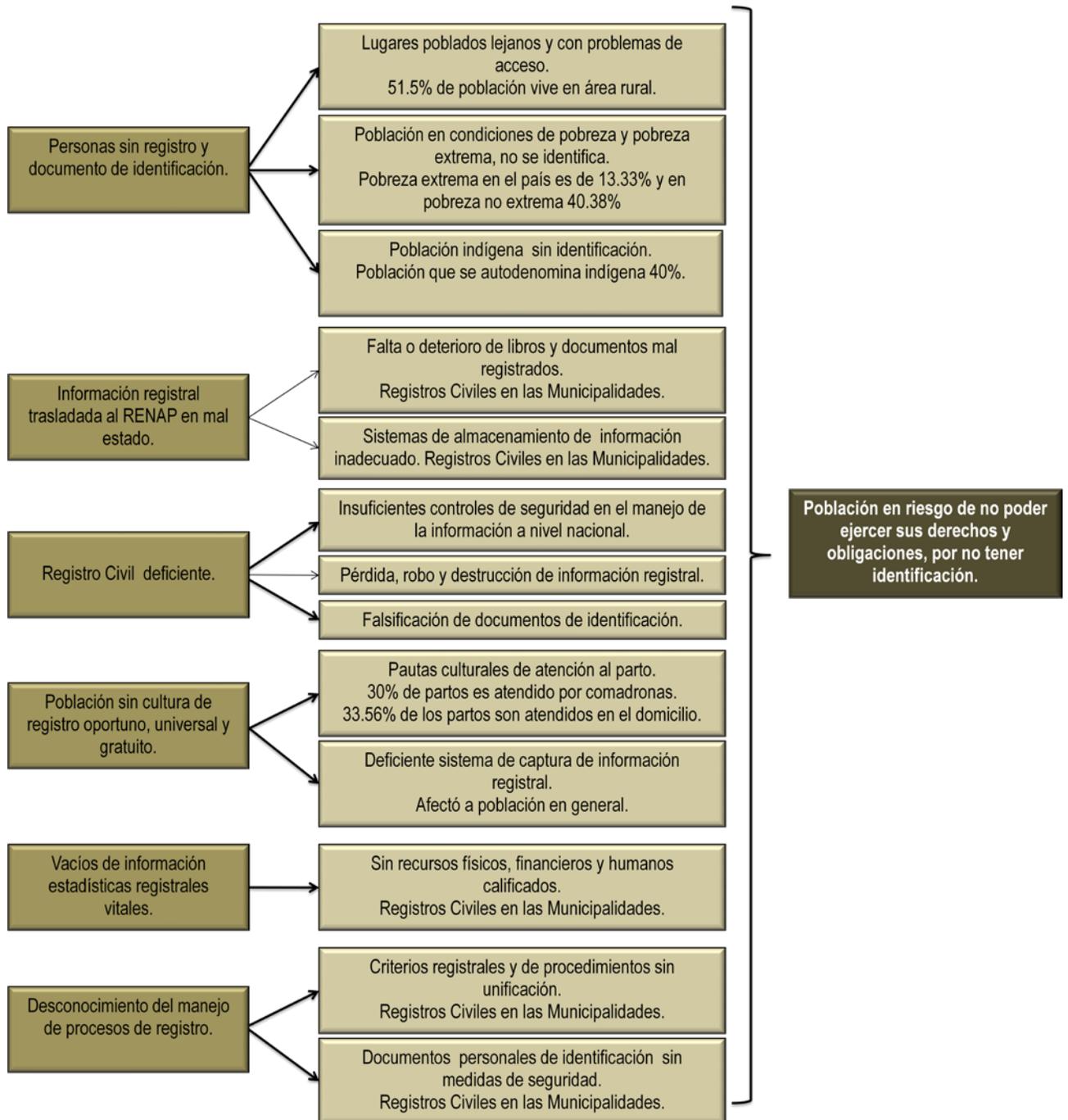
- Personas sin registro y documentos de identificación.
- Información registral trasladada al RENAP en mal estado.
- Registro civil deficiente.
- Población sin cultura de registro oportuno, universal y gratuito.
- Vacíos de información estadísticas registrales vitales.
- Desconocimiento del manejo de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

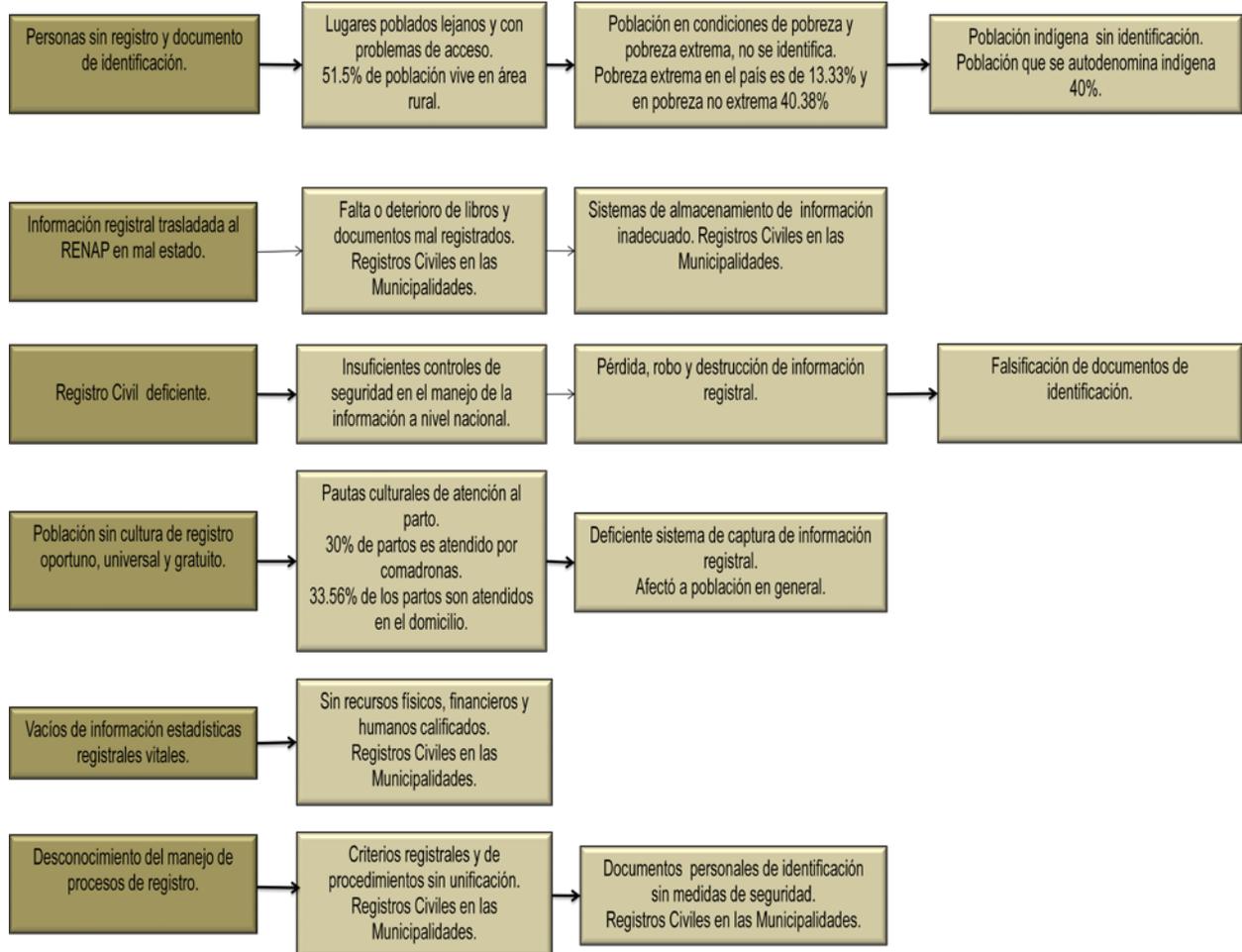
3.1.4 Fase 3: Modelo explicativo

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.



3.1.5 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.

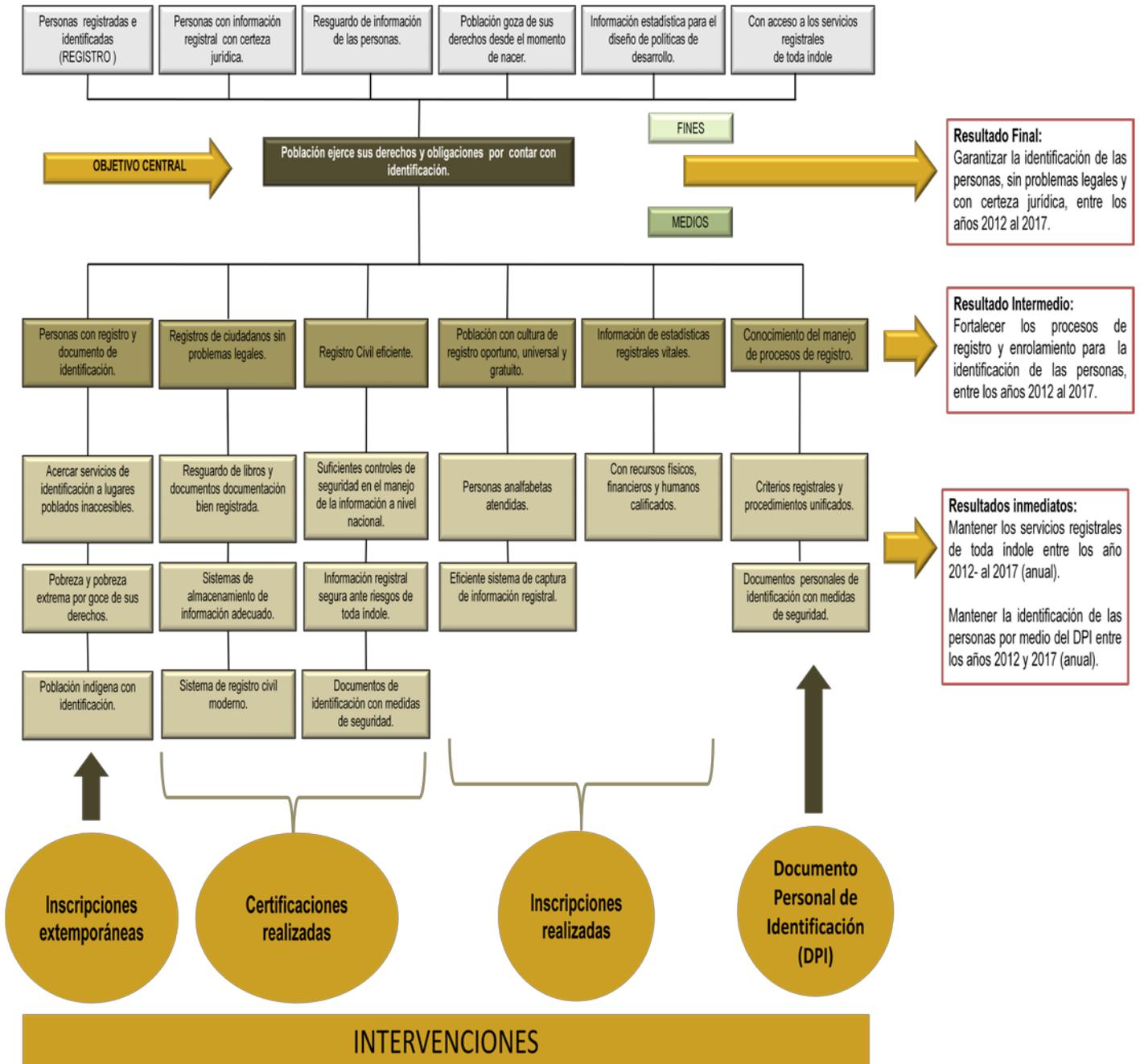


Desde el punto de vista de la seguridad ciudadana, la fácil obtención de Cédulas de Vecindad falsificadas, se derivó del escaso control y la falta de medidas de seguridad que poseía este documento, al facilitar el actuar del crimen organizado, debilitando así el Estado de Derecho. Sumado a esto, la situación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

3.1.6 Fase 5: Modelo prescriptivo

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

ANÁLISIS DE LAS INTERVENCIONES



3.2 Diseño - formulación de resultados

3.2.1 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



3.2.2 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.

3.2.3 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.

3.2.4 Proceso Transversal de Enfoques

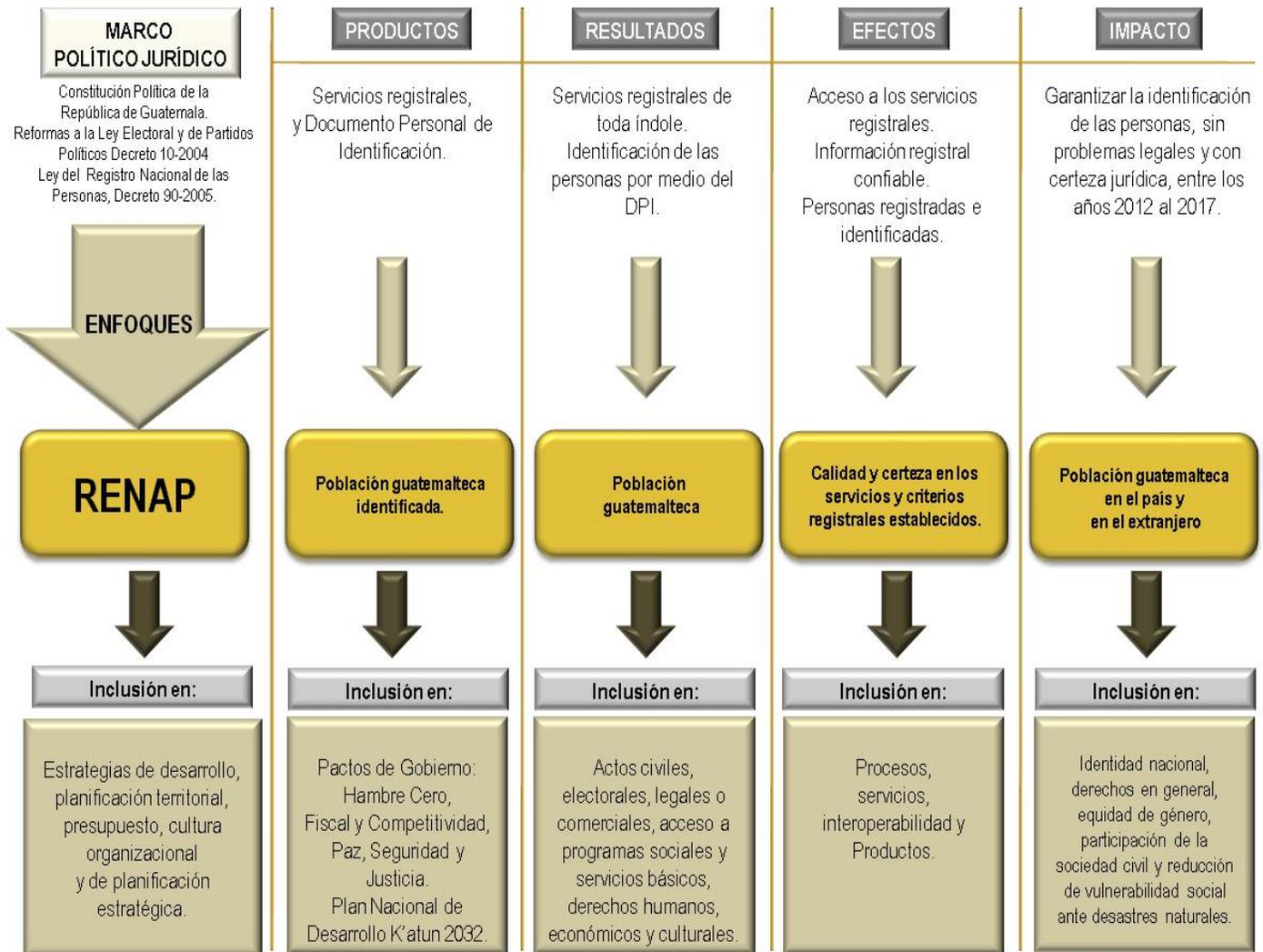
El Registro Nacional de las Personas para garantizar una transversalización a nivel nacional, tiene que enfocarse en el proceso de identificación de las personas y es con la que tiene una relación directa de servicio a la demanda de la población guatemalteca, así como instituciones públicas y privadas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

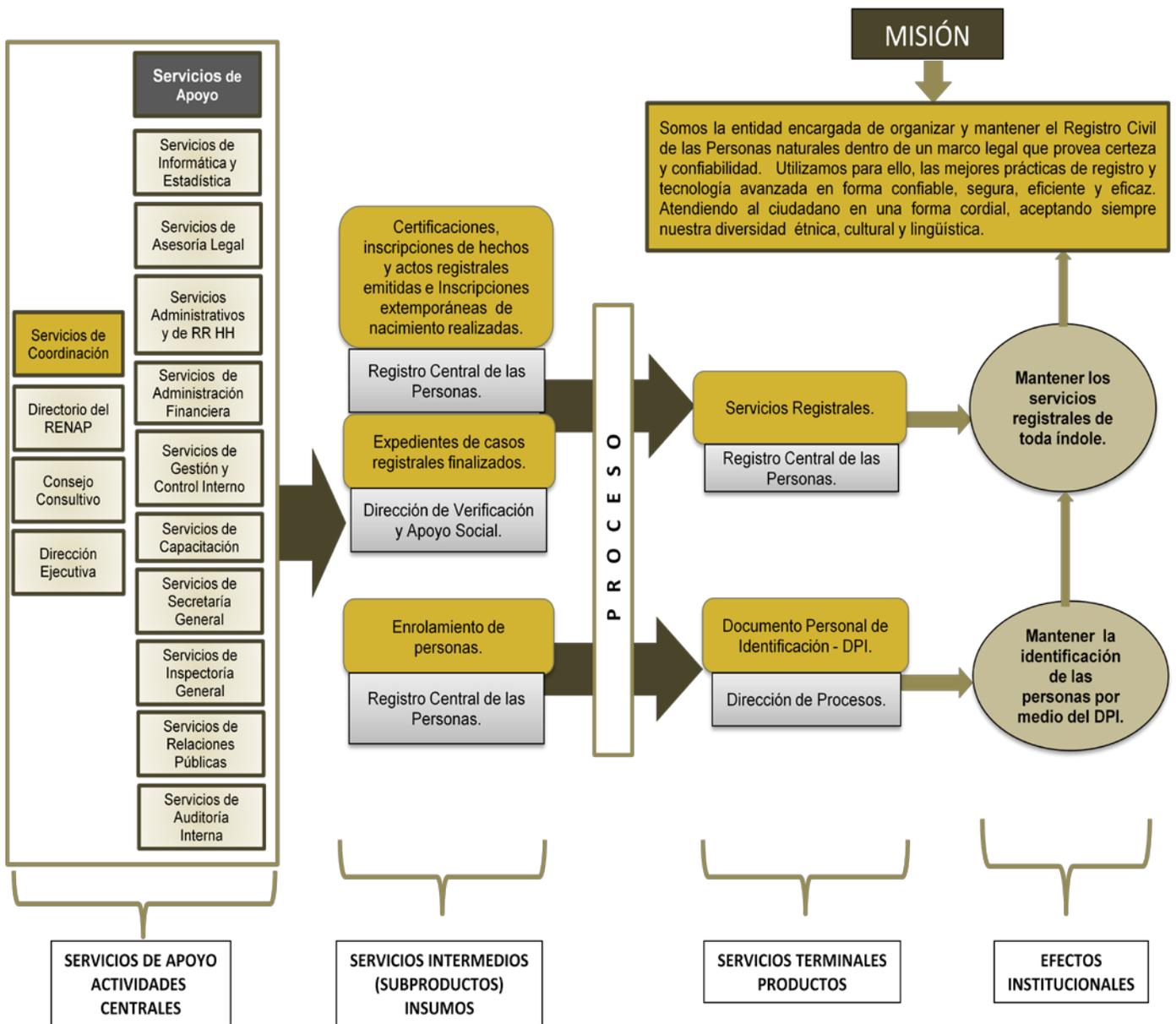
ENFOQUE TRANSVERSAL DEL RENAP



3.2.5 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:

3.2.6 Cadena Causal de Resultados



4 MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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:



4.4 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.

4.5 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 nacimientos 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.⁸

Está claro que alcanzar este objetivo tiene como actores fundamentales al Registro Nacional de las Personas, que es la institución que por ley posee el mandato de documentación de todos los guatemaltecos, tanto en Guatemala como en el extranjero; al Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala (MINEX), que es la institución que tiene el mandato de velar por los asuntos de los guatemaltecos que residen en el extranjero y por último el Ministerio de Gobernación a través de la Dirección General de Migración, entidad encargada de extender los pasaportes.

De materializarse el escenario en el cual estos guatemaltecos logren regularizar su estatus migratorio en E.E.U.U., los beneficios para el país serían significativos, puesto que los connacionales tendrían en principio la tranquilidad que brinda la certeza de trabajar en E.E.U.U. con un estatus migratorio legal.

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.

⁸ 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.

4.6 Valores, Misión y Visión



4.7 Principios

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.

4.8 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.

4.9 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:

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

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

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

4.9.3 Matriz FODA para la formulación de estrategias

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

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

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

5 PLANEACIÓN OPERATIVA ANUAL

5.1 Identificación de estrategias al fortalecimiento de los Ejes Estratégicos

Dentro de las estrategias 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 son, el desarrollo y la implementación de acciones de fortalecimiento al Plan de Trabajo 2012 enfocados a los Ejes Estratégicos del RENAP en beneficio de la población guatemalteca.

Fortalecimiento a los Ejes Estratégicos del RENAP	Estrategias a desarrollar e implementar en el corto, mediano y largo plazo
Fortalecimiento del Sistema Registral	Enrolamiento masivo de personas.
	Establecimiento de Centros Temporales de Identificación (CTI) en apoyo de los servicios registrales a las personas.
	Emisión de DPI para menores de edad.
	Atención a adultos mayores y/o personas con discapacidad.
	Servicios registrales en los Consulados y en jornadas móviles en el extranjero.
	Erradicación del subregistro. Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro.
Reingeniería Institucional	(Estructura organizacional del RENAP). Plan de Reingeniería Institucional.
	Fortalecimiento de la cultura de planificación.
	Protocolos para la modernización del archivo del RENAP.
	Unificar criterios registrales y de protocolos de enrolamiento.
	Organización del sistema biométrico y de grafotecnia.
	Rediseño del proceso de distribución del DPI.
	Rediseño de procesos de las Direcciones Administrativa, Informática y Capacitación.
	Desarrollo de la Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas.
	Programas de gestión y transferencia del conocimiento.
	Fortalecer sistema de evaluación del desempeño administrativo.
	Plan de capacitación constante en áreas de liderazgo, servicio al cliente, manejo de quejas y reclamos, trabajo en equipo, seguridad entre otros.
Mejora de la infraestructura tecnológica.	
Rediseño de los procesos de compras, almacén e inventarios.	
Servicio de Calidad	Implementación de estrategias innovadoras de servicio (servicios electrónicos).
	Protocolos de servicio para los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y mujeres que acuden con bebés y niños.
	Implementación de la plataforma virtual "multiservicios".
	Implementación de "oficinas efectivas del RENAP".
Cooperación Técnica	Implementación de encuestas de satisfacción de los servicios prestados a los ciudadanos.
	Lazos con la Cooperación Internacional.
	Asistencia técnica e intercambio de experiencias con registros civiles.
	Alianzas estratégicas y establecimiento de convenios con otras Instituciones locales e internacionales.
RENAP referente de la Identidad Nacional	Alianzas con instituciones de sociedad civil, para el fortalecimiento de proyectos que fomenten la identidad de los guatemaltecos.
	Implementación de la Estrategia de Identidad Nacional.
Eje transversal: Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Creación del Museo de la Identidad del Guatemalteco.
	Implementar una estrategia de comunicación que permita posicionar al RENAP como el referente en la Identidad Nacional.
	Implementar campañas de promoción de la cultura de identificación.

5.2 Objetivos estratégicos y operativos

Tomando en consideración el Plan Estratégico Institucional 2012-2017, se impulsan las estrategias a implementar derivadas del Plan de Trabajo 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.

Para hacer funcionales los ejes y objetivos estratégicos indicados, se han planteado objetivos operativos que sirven de base a las acciones que la Institución busca realizar a través de las Direcciones y Unidades del RENAP para el año 2016.

Se presentan matrices con cada eje estratégico y sus respectivos objetivos operativos planteados en cada una de las Matrices POA 2016 de las Direcciones y Unidades del RENAP programadas para su ejecución e implementación. A continuación se presentan a detalle los objetivos estratégicos conjuntamente con sus objetivos operativos:

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	Atender en su totalidad la demanda de las inscripciones y certificaciones de hechos y actos registrales en las oficinas del RENAP a nivel nacional, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	Registro Central de las Personas
2	Distribuir las cargas de trabajo de conformidad a la medición de la productividad, en: Digitación de partidas, conteos poblacionales, atención de requerimientos institucionales y otras atribuciones asignadas.	
3	Ser el enlace entre usuario residente extranjero, consulados, embajadas, funcionarios del servicio exterior y el RENAP a efecto de agilizar y darle seguimiento a los trámites realizados por los guatemaltecos residentes en el extranjero, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	
4	Incrementar las capacidades de Archivo Central para agilizar los diferentes servicios archivísticos en pro del ciudadano.	
5	Velar por la seguridad y certeza jurídica de las actividades registrales e información del Sistema de Registro Civil (SIRECI), de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	
6	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, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	
7	Enviar al Tribunal Supremo Electoral la información de los ciudadanos inscritos, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	
8	Contribuir al fortalecimiento de los registros y reportes procesados, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	
9	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, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	
10	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala.	
11	Atender y dar seguimiento de manera ordenada y efectiva a los requerimiento de los Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	

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
12	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.
13	Verificar la identidad de las personas naturales, que por alguna razón, no han podido obtener su DPI.	
14	Proveer al RENAP de herramientas de control de la calidad de datos ingresados al sistema.	Dirección de Informática y Estadística.
15	Brindar seguridad de acceso a los sistemas, servicios y aplicaciones.	
16	Proveer al RENAP de herramientas de control de la calidad de datos ingresados en el sistema.	
14	Contribuir al fortalecimiento de la Institución a través del control y fiscalización en las diversas gestiones realizadas.	Dirección de Gestión y Control Interno

EJE ESTRATÉGICO 2: Reingeniería Institucional		
Objetivo Estratégico: Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.		
No.	Objetivos Operativos	Responsable
1	Estandarizar y simplificar los procesos inherentes a la emisión del DPI.	Dirección de Procesos
2	Fortalecer, técnica y administrativamente la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
3	Preparar condiciones administrativas para implementar la Reingeniería Institucional del RENAP.	Dirección de Gestión y Control Interno
4	Coordinar el proceso de asesoría y apoyo a las dependencias del RENAP para el mejoramiento continuo institucional.	
5	Establecer un marco de gestión de seguridad de la información de la norma ISO 27001:2013, para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.	
6	Contar con manuales actualizados conforme lo establecido en la legislación guatemalteca y normativa interna del RENAP.	Dirección Administrativa
7	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.	
8	Optimizar la administración del recurso humano del RENAP.	
9	Generar y administrar información sobre los puestos y salarios de los empleados del RENAP para garantizar la eficiencia y eficacia en el cálculo y pago de las remuneraciones y que permita optimizar el uso de los recursos por medio de la sistematización de los procedimientos y que se adapten a las necesidades institucionales.	Dirección de Informática y Estadística
10	Mejorar la atención al ciudadano a través de la Implementación de estrategias Innovadoras de servicio	
11	Implementar nuevas herramientas informáticas.	
12	Renovar equipo y servicios informáticos.	
13	Contar con infraestructura tecnológica.	

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 del RENAP en el trámite y solución de casos de DPI y CUI, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	Registro Central de las Personas
2	Garantizar y evaluar el servicio y la atención al usuario en todas las oficinas del RENAP.	
3	Optimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor servicio al usuario.	
4	Resguardar en forma digital todas las operaciones relacionadas con los eventos registrales de los guatemaltecos.	Dirección de Procesos
5	Estandarizar los tiempos en el proceso de impresión del DPI y control de calidad.	
6	Brindar asesoría que el usuario necesite en aspectos de jurisdicción voluntaria y/o de verificación.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
7	Brindar asesoría legal oportuna a todos los órganos del RENAP.	Dirección de Asesoría Legal.
8	Contribuir a la mejora continua a través de asesorías y asistencias técnicas a las dependencias del RENAP en la búsqueda de la calidad de los servicios que presta a la población guatemalteca.	Dirección de Gestión y Control Interno
9	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.	
10	Diagnosticar necesidades de capacitación.	Dirección de Capacitación
11	Diseñar planes de capacitación.	
12	Implementar actividades de capacitación.	
13	Evaluar la eficiencia del programa institucional de capacitación.	Dirección Administrativa
14	Mantener asegurados los bienes de la Institución.	
15	Optimizar el suministro de bienes, servicios e insumos para el eficiente cumplimiento de las funciones de la institución.	
16	Implementar controles efectivos y eficientes de ingreso, egreso y saldos de suministros.	
17	Brindar servicio de calidad, en la atención y respuesta de solicitudes y requisiciones.	
18	Atender los requerimientos de Archivo General de las dependencias de la Institución.	
19	Elaborar procesos de compra de bienes y servicios provenientes de todas las Direcciones y Unidades del RENAP de acuerdo a la normativa vigente.	
20	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.	
21	Gestionar las órdenes de compra de manera oportuna.	
22	Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en todas las oficinas del RENAP.	
23	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	Dirección de Informática y Estadística
24	Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su seguridad en el interior de las oficinas del RENAP.	
25	Fortalecer el crecimiento en la prestación de servicios electrónicos.	
26	Adquirir competencias para atención oportuna y calificada de requerimientos.	
27	Aplicar normas y procedimientos establecidos	
28	Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).	
29	Renovación de Sistema de Filtrado Web (Proxy).	
30	Renovación Licencias TOAD.	
31	Procurar el funcionamiento sin interrupción.	
32	Atender de forma oportuna de incidentes o fallas.	
33	Procurar el funcionamiento sin interrupciones	
34	Contar con un canal efectivo de comunicación.	
35	Atención oportuna de incidentes o fallas.	
36	Arrendamiento de impresoras, multifuncionales.	
37	Realizar mantenimiento preventivo y limpieza de equipo informático.	
38	Proveer al RENAP de herramientas necesarias para la certificación ISO 27001:2013.	
39	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mejor atención de los usuarios Internos y externos.	
40	Adquisición del compromiso para el cumplimiento de lo que establecen las normas ISO 27,001:2013 e ISO 22301.	Inspectoría General

EJE ESTRATÉGICO 4: Cooperación Técnica		
Objetivo Estratégico: Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP.		
No.	Objetivos Operativos	Responsable
1	Establecer Acuerdos de Mejora de servicio por medio de alianzas estratégicas.	Registro Central de las Personas
2	Atender los requerimientos de información con integridad y prontitud.	Dirección de Procesos
3	Procurar asistencia técnica y financiera para fortalecer las necesidades institucionales.	Dirección de Gestión y Control Interno
4	Comunicar información del RENAP a distintas entidades de derecho público y privadas.	
5	Gestionar capacitaciones e intercambio de experiencias en temas de interés institucional.	
6	Procurar apoyo de organizaciones civiles y empresas privadas para el ejercicio de las funciones del RENAP.	

EJE ESTRATÉGICO 5: RENAP referente de la Identidad Nacional		
Objetivo Estratégico: Promover en los guatemaltecos la cultura de identificación como el elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.		
No.	Objetivos Operativos	Responsable
1	Asegurar el correcto desarrollo de las operaciones relacionadas con la emisión del Documento Personal de Identificación.	Dirección de Procesos

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 de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional		
Objetivo Estratégico: Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.		
No.	Objetivos Operativos	Responsable
1	Programar, ejecutar y controlar presupuestariamente los recursos financieros de la Institución para alcanzar las metas propuestas por la Dirección Ejecutiva.	Dirección de Presupuesto
2	Registrar los hechos que tienen efectos presupuestarios, patrimoniales y en los flujos de fondos inherentes a las operaciones de la Institución.	
3	Rendir cuentas de la gestión institucional.	
4	Registrar el patrimonio mueble e inmueble de la Institución.	
5	Fortalecer los controles de verificación, integración y monitoreo de los ingresos recaudados por el RENAP, así como los pagos de las obligaciones inherentes al giro de la Institución.	
6	Monitorear la ejecución de los recursos provenientes de la cooperación externa.	
7	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 interna

Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional		
Objetivo Estratégico: Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.		
No.	Objetivos Operativos	Responsable
8	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 la Institución.	Inspección General
9	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.	
10	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de las Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución.	Unidad de Relaciones Públicas
11	Atender los requerimientos de información biográfica y biométrica que las instituciones solicitan al RENAP.	Dirección de Procesos

5.3 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 2016 y 2018.	Registro Central de las Personas	Servicios Registrales. (Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos, Inscripciones de hechos y actos registrales realizados e Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas).	Documentos y Registros
Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2016 y 2018.	Dirección de Procesos	Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).	Documento

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

Responsable	Servicios
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.

5.4 Programación Anual de Productos

INSTITUCION: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	
RESULTADOS INSTITUCIONALES:	Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2016 y 2018. Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2016 y 2018.

PRODUCTOS							COSTO TOTAL ANUAL
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	METAS CUATRIMESTRE			POBLACION ELEGIBLE	
			1	2	3		
Servicios registrales.	Documento y Registros	8,593,500	3,719,856	2,413,846	2,459,798	Población guatemalteca, extranjeros domiciliados y residentes guatemaltecos en el extranjero.	304,230,565.31
Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).	Documento	1,005,000	301,500	351,750	351,750		83,132,334.25

5.5 Programación Anual de Subproductos

INSTITUCION: REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	
RESULTADOS INSTITUCIONALES:	Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2016 y 2018.
	Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2016 y 2018.

SUBPRODUCTOS							COSTO TOTAL ANUAL
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	METAS CUATRIMESTRE			POBLACIÓN ELEGIBLE	
			1	2	3		
Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	8,000,000	3,519,040	2,219,803	2,261,157	Población guatemalteca, extranjeros domiciliados y residentes guatemaltecos en el extranjero.	222,143,325.07
Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	550,000	184,470	179,878	185,652		46,997,405.89
Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	43,500	16,346	14,165	12,989		35,089,834.34
Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	1,005,000	301,500	351,750	351,750		83,132,334.25

5.6 Metas programadas por la Institución

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.

No.	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE 2015	CANTIDAD
				2016
1	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	7,200,000	8,000,000
2	Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	600,000	550,000
3	Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	55,000	43,500
4	Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	995,000	1,005,000

Para la meta No.1, relacionada a la emisión de certificaciones, el Registro Central de las Personas, ha estimado emitir 8,000,000 para el año 2016.

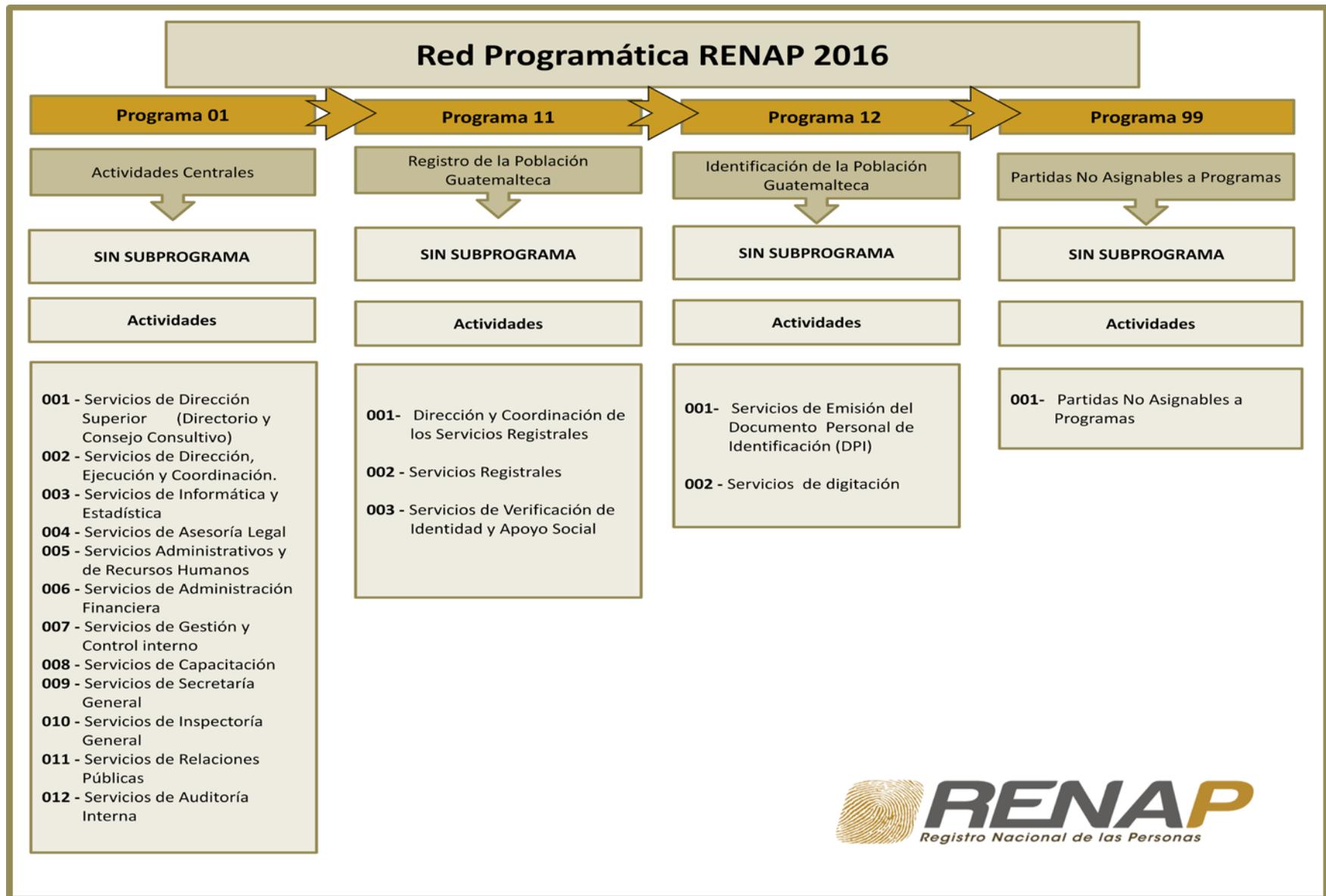
Para la meta No. 2, se refiere a las inscripciones de hechos y actos registrales realizadas por el Registro Central de las Personas y tiene estimado llevar a cabo 550,000 durante el año 2016.

Para la meta No.3, Registro Central de las Personas, estima la cantidad de 43,500 inscripciones extemporáneas para el año 2016.

Para la meta No. 4, la Dirección de Procesos, tiene estimado emitir 1,005,000 DPI para el año 2016.

5.7 Red Programática del RENAP para el año 2016

La red programática establece el ordenamiento de la Estructura Presupuestaria para el ejercicio fiscal 2016, 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.



5.8 Vinculación de Productos y Subproductos con red de categorías programáticas

RESULTADO	PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS (Productos en negrillas)	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O DEL SUBPRODUCTO	TIPO DE DETALLE DE INSUMO DEL SUBPRODUCTO			PROGRAMA	SUBPROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	OBRA	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA
				LISTADO ESTÁNDAR DE INSUMOS	LISTADO LIMITADO DE INSUMOS	SIN DETALLE DE INSUMOS DEFINIDO						
Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2016 al 2018.	Servicios registrales											
	Certificaciones emitidas.	Documento	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.		X		11	0	0	0	0	Registro de la población guatemalteca.
	Inscripciones realizadas.	Registro	Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.		X		11	0	0	0	0	
Inscripciones extemporáneas realizadas.	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 2016 al 2018.	Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).											
	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	Documento	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.		X		12	0	0	0	0	Identificación de la población guatemalteca.

5.9 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 2016, 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	202,029,054.56	Servicios Registrales	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	2303	Documento	8,000,000	93.09%	188,076,154.82	34,067,170.25	222,143,325.07	27.77	
				Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.	2311	Registro	550,000	6.40%	12,930,235.64	34,067,170.25	46,997,405.89	85.45	
				Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	2311	Registro	43,500	0.51%	1,022,664.09	34,067,170.25	35,089,834.34	806.66	
Totales							8,593,500	100%	202,029,054.56	102,201,510.75	304,230,565.31		
Resultado 2: Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.													
Identificación de la Población Guatemalteca	12	49,065,164.00	Documentos Personales de Identificación - DPI -	Documentos Personales de Identificación - DPI - emitidos.	2303	Documento	1,005,000	100%	49,065,164.00	34,067,170.25	83,132,334.25	82.72	
Totales							1,005,000	100%	49,065,164.00	34,067,170.25	83,132,334.25		
Partidas no asignables a programas	99	993,408.00	Sin Resultado					25%					
Actividades Centrales	1	135,275,273.00	Actividades Centrales de apoyo	Sin Resultado					25%				
Presupuesto vigente	387,362,899.56							Total	251,094,218.56	136,268,681.00	387,362,899.56		

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.

5.10 Estructura Presupuestaria, Productos y Metas

Estructura presupuestaria	Resultados	Productos	Subproductos			Indicador Subproducto
			Descripción	Unidad de Medida		
				Denominación	Código	
11-00-000-000-000	Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2016 y 2018.	Servicios Registrales.	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	Documento	2303	(No. Certificaciones emitidas / No. Certificaciones programadas)*100
			Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.	Registro	2311	(No. Inscripciones realizadas / No. Inscripciones programadas)*100
			Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	2311	(Inscripciones extemporáneas realizadas/inscripciones extemporáneas programadas)*100
12-00-000-000-000	Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2016 y 2018.	Documento Personal de Identificación (DPI).	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	Documento	2303	(No. DPI emitidos / No. DPI programados)*100

5.11 Proyección de Egresos de Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2016

Esto conlleva a la estimación de egresos del Presupuesto Ejercicio Fiscal 2016, lo que coadyuvará al desarrollo de las distintas actividades programadas por cada una de las dependencias y 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 2016

(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DESCRIPCIÓN	PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE INGRESOS 2016	
		CANTIDAD	PORCENTAJE
11	INGRESOS CORRIENTES	150,000,000.00	38.72%
31	INGRESOS PROPIOS	216,639,727.00	55.93%
32	DISMINUCIÓN DE CAJA Y BANCOS DE INGRESOS PROPIOS	19,981,321.00	5.16%
61	DONACIONES EXTERNAS	741,851.56	0.19%
TOTAL		387,362,899.56	100.00%

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE EGRESOS POR PROGRAMA PRESUPUESTO EJERCICIO FISCAL 2016

(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

PROGRAMA		2016	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	ACTIVIDADES CENTRALES	135,275,273.00	34.92%
11	REGISTRO DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	202,029,054.56	52.15%
12	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	49,065,164.00	12.67%
99	PARTIDAS NO ASIGNABLES A PROGRAMAS	993,408.00	0.26%
TOTAL		387,362,899.56	100.00%

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.

6 SEGUIMIENTO OPERATIVO

6.1 Seguimiento a nivel anual

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

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

6.2 Tipos de Indicadores

Son los instrumentos que nos indican tanto cuantitativa como cualitativamente el cambio que se espera lograr en el tiempo, el cual puede ser expresado en términos de medidas, comparaciones, rendimientos, porcentajes, índices, opiniones, entre otros, que preferiblemente indiquen cantidades.

6.2.1 Indicadores de gestión de subproductos

El RENAP ha definido indicadores de gestión o de productos, expresado en cantidades o porcentajes (%), los cuales se refieren a los bienes y servicios generados por la institución y se enfoca básicamente en aspectos como la capacidad de atención a la demanda y servicios prestados a la población como: 1) Número de certificaciones e inscripciones de hechos y actos registrales, 2) Número de personas inscritas extemporáneamente y 3) Número de Documentos Personales de Identificación (DPI) solicitados, emitidos y entregados.

SUBPRODUCTOS	INDICADOR
Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	(No. Certificaciones emitidas / No. Certificaciones programadas)*100
Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	(No. Inscripciones realizadas / No. Inscripciones programadas)*100
Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	(No. Personas inscritas extemporáneamente / No. Personas inscritas extemporáneamente programadas)*100
Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	(No. DPI emitidos / No. DPI programados)*100

6.2.2 Indicadores de productos

PRODUCTO	INDICADOR
Servicios Registrales	(No. Servicios registrales realizados / No. Servicios registrales programados)*100
Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI)	(No. DPI emitidos / No. DPI programados)*100

6.3 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. Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.							
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de servicios registrales realizados.							
Pertinencia	Medir la cantidad de servicios registrales realizados a través de los registros de las oficinas del RENAP en todo el país.							
Interpretación	Muestra la cantidad de servicios registrales realizados.							
Fórmula de Cálculo	(No. Servicios registrales realizados / No. Servicios registrales programados)*100							
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional		Departamento		Municipio	
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimstral		Semestral		Anual	
Tendencia del Indicador								
Años	2014		2015		2016	X	2017	
Valor (del indicador)	8,593,500 servicios registrales realizados.							
Línea Base	Año	2015			Valor	7,855,000		
Medios de Verificación								
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI).							
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas.							
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.							
Producción asociada al cumplimiento de la meta								
SUBPRODUCTOS				INDICADORES				
A) Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.				A) (No. Certificaciones emitidas / No. Certificaciones programadas)*100				
B) Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.				B) (No. Inscripciones realizadas / No. Inscripciones programadas)*100				
C) Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.				C) (No. Personas inscritas extemporáneamente / No. Personas inscritas extemporáneamente programadas)*100				
NOTAS TÉCNICAS								

Nombre del Indicador		Documentos Personales de Identificación.						
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO	X	DE SUBPRODUCTO					
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener la identificación de las personas por medio del Documento Personal de Identificación (DPI).							
Política Pública Asociada	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo social. Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.							
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	2014		2015		2016	X	2017	
Valor (del indicador)	1,005,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.							
Línea Base	Año	2015			Valor	995,000		
Medios de Verificación								
Procedencia de los datos	Base de Datos Estadísticos de la Dirección de Procesos.							
Unidad Responsable	Dirección de Procesos.							
Metodología de Recopilación	Cuento 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								

6.4 Fichas de indicadores de subproductos

Nombre del Indicador	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas							
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO			DE SUBPRODUCTO				x
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.							
Política Pública Asociada	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo social. Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.							
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	Cuatrimstral		Semestral		Anual	
Tendencia del Indicador								
Años	2014		2015		2016	X	2017	
Valor (del indicador)	8,000,000 certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.							
Línea Base	Año	2015			Valor	7,200,000		
Medios de Verificación								
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI)							
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas							
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.							

Nombre del Indicador		Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas						
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO			DE SUBPRODUCTO				x
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.							
Política Pública Asociada	Política de Seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo Social. Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.							
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de inscripciones de hechos y actos registrales que la Institución emitirá a la población guatemalteca según solicitudes realizadas.							
Pertinencia	Muestra la cantidad de inscripciones realizadas a la población guatemalteca.							
Interpretación	El indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades programadas.							
Fórmula de Cálculo	$(\text{No. Inscripciones realizadas} / \text{No. Inscripciones programadas}) * 100$							
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional		Departamento		Municipio	
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral		Semestral		Anual	
Tendencia del Indicador								
Años	2014		2015		2016	X	2017	
Valor (del indicador)	550,000 inscripciones realizadas.							
Línea Base	Año	2015		Valor	600,000			
Medios de Verificación								
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI).							
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas.							
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.							

Nombre del Indicador		Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.						
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO				DE SUBPRODUCTO		x	
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.							
Política Pública Asociada	Política de seguridad, Democracia y Justicia (Pacto por la Seguridad, Justicia y Paz); Política de Desarrollo social. Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.							
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento.							
Pertinencia	Medir la cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas a través de los registros de las oficinas del RENAP en todo el país.							
Interpretación	Muestra la cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.							
Fórmula de Cálculo	$(\text{No. Personas inscritas extemporáneamente} / \text{No. Personas inscritas extemporáneamente programadas}) * 100$							
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional		Departamento		Municipio	
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimstral		Semestral		Anual	
Tendencia del Indicador								
Años	2014		2015		2016		2017	
Valor (del indicador)	43,500 inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.							
Línea Base	Año	2015		Valor	55,000			
Medios de Verificación								
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI).							
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas.							
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.							

Nombre del Indicador		Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.							
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO				DE SUBPRODUCTO				x
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. Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.								
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	2014		2015		2016	X	2017		
Valor (del indicador)	1,005,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.								
Línea Base	Año	2015			Valor	995,000			
Medios de Verificación									
Procedencia de los datos	Base de Datos Estadísticos de la Dirección de Procesos.								
Unidad Responsable	Dirección de Procesos.								
Metodología de Recopilación	Cuento de Documentos Personales de Identificación aprobados por el Departamento de Control de Calidad y Distribución.								

7 Anexos

7.1 Planes Operativos de las Direcciones y Unidades del RENAP

Dentro de todo proceso administrativo, la planeación es la etapa básica, debido a que se fijan estrategias, líneas de acción, períodos de 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 2016.

ÍNDICE DE MATRICES DE PLANES OPERATIVOS

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

Dirección Ejecutiva

**Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																					
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	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 Estratégico 2012 - 2017.	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 dependencias administrativas del RENAP.	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																						
				Presentar ante el Directorio reglamentos internos, manuales y sus modificaciones.																									
				Presentar al Directorio el proyecto del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Institución para su aprobación, así como las ampliaciones y modificaciones que conllevan a créditos y débitos del presupuesto vigente.																									
				Presentar al Directorio el Plan Operativo Anual para su aprobación, así como sus modificaciones correspondientes.																									
				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.																									
				Seguimiento y control a la gestión de la Institución por medio de la solicitud de informes periódicos a las distintas dependencias de la Institución.																									
				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.																									
Nombrar al personal y acordar todos los actos administrativos que impliquen, entre otros: promociones, remociones, traspados y concesiones de conformidad con la Ley y sus reglamentos conjuntamente con la Sub-Dirección de Recursos Humanos.																													
Asistir a las sesiones del Directorio ejerciendo la función de Secretario.																													

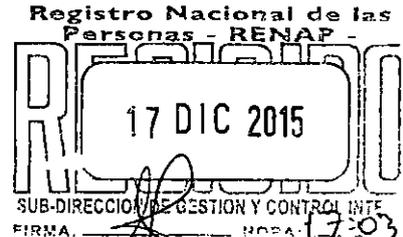


[Handwritten Signature]
Uc. Rudy Leonel Gallardo Rosales
Director Ejecutivo

Registro Central de las Personas

Departamento de Apoyo Logístico
 Guatemala, 16 de Diciembre del 2015
 DAPL-RC-OF-1634-2015

Ingeniero
 José Jorge Afre Franco
 Jefe de Planificación y Organización
 Dirección de Gestión y Control Interno
 Registro Nacional de las Personas-RENAP-
 Su Despacho.



Ingeniero Afre:

De manera atenta me dirijo a usted con el objeto de dar respuesta al OF DGCI-DPO-0772-2015, referente a la sugerencia de ampliar las metas físicas de acuerdo al proceso de validación del Anteproyecto del Plan Operativo Anual 2016, al respecto remito las nuevas metas físicas y la Matriz de Planificación correspondiente para el programa 11, Registro de la Población Guatemalteca, a cargo del Registro Central de las Personas.

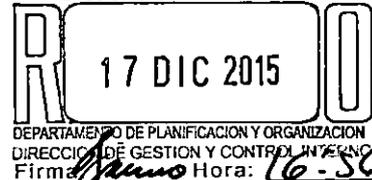
Descripción de la meta	Línea base- noviembre 2015	Metas Anteproyecto POA 2016 Reprogramación	Reprogramación
Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas	6,802,111	6,165,000	8,000,000
Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas	540,858	615,000	550,000
Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas	51,231	43,500	43,500

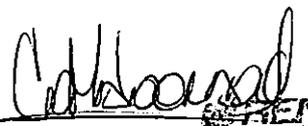
Agradeciendo la atención que se sirva brindar al presente,

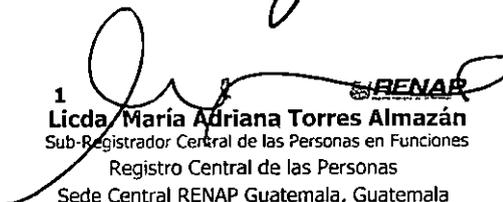
Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Registro Nacional de las
 Personas - RENAP -



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

1 
Lidia Maria Adriana Torres Almazán
 Sub-Registrador Central de las Personas en Funciones
 Registro Central de las Personas
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

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					
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.	Atender en su totalidad la demanda de las inscripciones y certificaciones de hechos y actos registrales en las oficinas del RENAP a nivel nacional, de acuerdo a las medidas de seguridad de la Información para la Certificación ISO 27001:2013	Emisión de certificaciones.	8,000,000 de certificaciones emitidas.	Certificaciones emitidas / Certificaciones programadas	Departamento de Registro Civil y Asesoría Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Realizar inscripciones registrales.	550,000 inscripciones registrales	Inscripciones registradas / Inscripciones registradas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Realizar inscripciones extemporáneas.	43,500 inscripciones extemporáneas registrales.	Inscripciones de extemporáneas emitidas / inscripciones extemporáneas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Generar negativas de nacimiento.	45,000 negativas de nacimiento	Negativas de nacimiento emitidas / Negativas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Captura de datos para la emisión de DPI.	Realizar capturas de datos para la emisión del DPI	Capturas de datos realizadas / Capturas de datos programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Generar atestados.	700,000 Atestados	Atestados archivados / atestados programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Emisión de autánticas.	15,900 Autánticas	Autánticas emitidas / Autánticas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Oficinas del RENAP productivas y de alto desempeño	Distribuir las cargas de trabajo de conformidad a la medición de la productividad, en: Digitación de partidas, Censos Poblacionales, Atención de Requerimientos del Institucionales y otras atribuciones asignadas.	Distribuir las cargas de trabajo de conformidad a la medición de la productividad mensual de los Registros Civiles de las Personas	Registros con un alto desempeño y productividad.	Cantidad de Oficinas del RENAP que brindaron apoyo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		Identificación de guatemaltecos residentes en el extranjero.	Ser el enlace entre el usuario residente en el extranjero, Consulados, Embajadas, funcionarios del servicio exterior y el RENAP a efecto de agilizar y darle seguimiento a los trámites realizados por los guatemaltecos residentes en el extranjero, de acuerdo a las medidas de seguridad de la Información para la Certificación ISO 27001:2013.	Atención, seguimiento y resolución de trámites de guatemaltecos residentes en el extranjero.	5 Acompañamientos de personal a Consulados Móviles para la emisión del DPI en el Extranjero	Acompañamiento a Consulados Móviles realizados / Consulados Móviles programados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
					5,000 capturas de datos para la emisión del DPI en el Extranjero a través de los Consulados Móviles	Capturas de datos gestionadas / Capturas de datos programadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					5,000 solicitudes de los usuarios residentes en el extranjero atendidas vía telefónica.	Solicitudes de los usuarios residentes en el extranjero atendidas / Solicitudes de los usuarios residentes en el extranjero realizadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Asesoría en temas registrales, requisitos y trámite a seguir a guatemaltecos residentes en el extranjero.	1,000 solicitudes atendidas por el correo electrónico atencionalmigrante@renap.gov.gt	Solicitudes por Correo electrónico atendidas / Solicitudes por Correo electrónico recibidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					50 solicitudes atendidas por correo electrónico enviadas por la Unidad de Información Pública.	Solicitudes de la Unidad de Información Pública atendidas / Solicitudes de la Unidad de Información Pública recibidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Atención, seguimiento y resolución de trámites de guatemaltecos residentes en el extranjero.	Atender a 10,000 usuarios guatemaltecos residentes en el extranjero que viajan a Guatemala para efectuar su trámite de obtención del DPI.	Usuarios atendidos / usuarios programados.	X	X	X	X	X	X	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	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											
Fortalecimiento del Sistema Registral.	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	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.	Transferir las boletas provenientes del Instituto Nacional de Estadísticas INE, al Archivo Central y que conforman 1,663 metros lineales de papelaría.	Transferir 533.33 metros lineales de boletas del INE, al Archivo Central durante el transcurso de 3 meses.	Cumplimiento del 100% del traslado de boletas del INE	Departamento de Archivo Registral		X	X	X																			
				Transferir libros en forma semanal a la Jefatura de Digitalización y Digitación de la Dirección de Procesos, para su respectiva digitalización.	Transferir la cantidad de 120,000 libros registrales	Libros registrales transferidos / Transferencia de libros registrales programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Transferir el fondo documental de atestados al Archivo Central, proveniente de todas las oficinas de Renap de la República de Guatemala y que conforman 14,866.66 metros lineales.	Transferir 1,000 metros lineales de atestados mensual	Metros de atestados transferidos / Metros de atestados programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Traslado de los Libros registrales previamente inventariados a la Jefatura de Digitalización y Digitación de la Dirección de Procesos.	Envío de 6,000 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	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Estandarización de procedimientos y criterios registrales.	Velar por la Seguridad y Certeza Jurídica de las actividades registrales e información del Sistema de Registro Civil - SIRECI- de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.		Mesa de trabajo para discusión de temas registrales y criterios.	12 reuniones internas para discusión y análisis de criterios registrales y normativa aplicable.	Reuniones realizadas / Reuniones programadas.	Departamento de Registro Civil y Asesoría Registral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
					Fundamentar jurídicamente la información en el Sistema de Registro Civil -SIRECI- de acuerdo a la normativa aplicable, para garantizar los principios de seguridad jurídica y certeza jurídica	5 documentos de Especificaciones, requerimientos y Criterios de Aceptación de Software - DERCAS	DERCAS realizados/ DERCAS programados.				X	X															X			
					Asesoría a Registradores Civiles de las Personas en materia Registral.	100% de las consultas realizadas por los Registradores Civiles de las Personas correctamente atendidas.	Consultas atendidas / Consultas recibidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					Asesoría a usuarios internos del RENAP	100% de las consultas realizadas por los usuarios internos del RENAP correctamente atendidas.	Consultas atendidas / Consultas recibidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					Elaborar y presentar propuestas de ampliación y reformas a la Ley del Registro Nacional de las Personas y Reglamentos.	Realizar 5 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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					Elaborar proyecto de Acuerdos, Circulares y otros documentos relacionados al Registro Nacional de las Personas.	Realizar 10 documentos en materia registral 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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Elaborar Opiniones relacionados al Registro Nacional de las Personas.	Realizar 50 documentos en materia registral fundamentados en la normativa y criterios registrales vigentes	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Elaborar Documentos relacionados al Registro Nacional de las Personas.	Realizar 75 documentos en materia registral fundamentados en la normativa y criterios registrales vigentes	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Analizar expedientes de cancelaciones a nivel nacional	Resolver expedientes que contengan: mismo hecho/acto inscrito en diferentes eventos y duplicidad de inscripciones libro-libro, sireci-sireci o libro-sireci	Expedientes conformados de cancelaciones / Solicitudes de cancelaciones recibidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Realizar procedimiento disciplinario al Personal del Registro Central de las Personas que infrinja la Ley del RENAP y normativa vigente.	Cumplimiento al trámite de Procedimiento Disciplinario, artículo 52 del Acuerdo de Directorio 51-2014 Reglamento Interno de Trabajo en cuanto a la conformación de expedientes desde que inicia hasta el traslado a Dirección Ejecutiva.	Expedientes conformados de procedimientos disciplinarios / Solicitudes de inicio de procedimiento disciplinario		X	X	X	X	X	X	X	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						
Fortalecimiento del Sistema Registral.	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Base de datos de casos de usuarios con problemas, para ser calificados, analizados, investigados y/o verificados.	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 de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	Resolver la cantidad de casos de DPI con problemas que se presentan a través de la ventanilla de Casos Especiales	2500 casos que se recibirán en el Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Casos especiales nuevos concluidos / Casos especiales actuales	Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Resolver la cantidad de casos de DPI con problemas que se presentan a través de Registradores Civiles Municipales	2500 casos que se recibirán en el Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	Casos especiales concluidos / Casos especiales recibidos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Registrar, documentar y formar expedientes de casos con problemas.	3,000 casos que se encuentran en el Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales concluidos.	Casos especiales nuevos documentados / Programación de casos especiales nuevos documentados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Transferencia de información con el Tribunal Supremo Electoral.	Enviar al Tribunal Supremo Electoral la información de los ciudadanos inscritos de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	Actualización del control de la entrega de los reportes de fallecidos. (Matriz de seguimiento)	15,224 actualizaciones.	Actualizaciones realizadas / Actualizaciones programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Entregar al Tribunal Supremo Electoral datos biométricos de DPI emitidos.	1,000,000 registros biométricos procesados de personas que han obtenido su DPI, para la actualización de la base de datos del Tribunal Supremo Electoral.	Registros enviados / registros programados.		X	X	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.	1,000,000 registros biográficos procesados de personas que han obtenido su DPI, para la actualización de la base de datos del Tribunal Supremo Electoral.	Registros enviados / registros programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Control de Datos Registrales referente al registro de ciudadanos.	Contribuir al fortalecimiento de los registros y reportes procesados, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	Actualización, Reasignación, Inhabilitación, Asignación de CUI / Mayores y Menores de edad	100% de casos atendidos con problemas de CUI	Problemas de CUI atendidos / Problemas de CUI recibidos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Habilitación, inhabilitación de índices duplicados de mayores y menores de edad	100% de casos a ser atendidos con problemas de CUI	Problemas de índices atendidos / Problemas de índices recibidos		X	X	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 remitidas por el Organismo Judicial.	100% de datos ingresados.	Inhabilitaciones realizadas / Solicitudes de inhabilitaciones recibidas		X	X	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 Ejército de Guatemala, y actualización en la matriz de control.	1 matriz de datos actualizada.	100% de la información actualizada		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar y actualizar Guías, Circulares, Memorandos u otros documentos de instrucción a los Registradores Civiles a nivel nacional a fin de proporcionar información relacionada a problemas en la emisión del Documento Personal de Identificación y Código Único de Identificación.	Realizar 05 documentos en materia de emisión de DPI y CUI para socializar información actualizada referente a las diferentes disposiciones relacionadas a dichos temas.	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados		X	X	X	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		
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 de acuerdo a las medidas de seguridad de la Información para la Certificación ISO 27001:2013.	Captura de Datos Biométricos, entregas de DPI, digitaciones de matrices y control estadístico de lo ejecutado. (Jornadas de enrolamientos)	100 Jornadas de enrolamientos	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.	Departamento de Atención y Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Captura de datos en Escuelas del Área Metropolitana	30 Jornadas de enrolamientos en Escuelas Públicas	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Captura de datos en Asilos del Área Metropolitana y departamentales	15 Jornadas de Enrolamientos en Asilos	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		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	30 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
				Captura de datos en Asilos del Área Metropolitana y departamentales	22 Jornadas Departamentales dirigidas a personas con Capacidades Especiales	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		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.	10,000 personas atendidas en las Jornadas móviles programadas.	Número de personas atendidas / Número de personas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar talleres de atención dando charlas a niños en centros Educativos de la importancia de la identificación.	24 talleres de la importancia de la identificación	Talleres realizados / Talleres programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Atención personalizada en casos especiales en el área de Atención a las Personas.	100% de las personas con casos concluidos atendidas en el área de casos especiales	Cantidad de personas con casos concluidos / Cantidad de personas atendidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Generar reportes estadísticos sobre las jornadas realizadas.	12 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			
		Plan para Erradicar el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala.	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 10 reuniones de intercambio de buenas practicas.	Reuniones realizadas / Reuniones programadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Reuniones con la mesa registral para la actualización y monitoreo de los municipios declarados libres de subregistro.	Realización de 338 reuniones a nivel municipal.	Reuniones realizadas / Reuniones programadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Fortalecimiento de Mesas Registrales para la creación de alianzas estratégicas para el registro oportuno de nacimientos en prevención del Subregistro a través de campañas de divulgación sobre la importancia del registro de nacimientos y defunciones.	Fortalecimiento de 22 Mesas Registrales Departamentales.	Mesas Registrales conformadas / Mesas registrales programadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Mesas Técnicas Registrales con autoridades locales, líderes comunitarios, comadronas, personal de salud y personal de educación.	Conformación de 6 mesas técnicas registrales.	Mesas Registrales / Mesas registrales activas	X	X	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.	20 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	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		
Fortalecimiento del Sistema Registral.	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	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 de acuerdo a las medidas de seguridad de la Información para la Certificación ISO 27001:2013.	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	Registro Central de las Personas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Arrendamiento de las instalaciones en donde se encuentran ubicadas las oficinas del RENAP.	Arrendamientos de las oficinas del RENAP.	100% de los pagos de arrendamientos realizados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Suministro de servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	Servicios básicos de las oficinas del RENAP.	100% de los pagos de servicios básicos realizados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Proveer seguridad en todas las oficinas del RENAP.	Seguridad en las oficinas del RENAP.	100% de los pagos de seguridad realizados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Realizar monitoreos de las necesidades 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 un buen servicio e imagen institucional.	338 requerimientos atendidos de las Oficinas de Registro Civil mensualmente garantizado a una óptima funcionalidad.	Requerimientos atendidos/Requerimientos recibidos	Departamento de Apoyo Logístico	X	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
				Realizar un reporte estadístico de la disponibilidad 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	Reporte estadístico de insumos actualizado semanalmente enviado al Subregistro para la Erradicación del Subregistro	Reportes estadísticos enviados / Reportes estadístico programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Dar seguimiento a los Informes de la Unidad de Auditoría Interna y el Departamento de Supervisión remitidos al Registro Central de las Personas.	150 Informes de Auditoría y Supervisión con hallazgos y deficiencias atendidas y desvanecidas.	Informes de Auditoría y Supervisión atendidos y concluidos / Informes de Auditoría y Supervisión atendidos y recibidos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Coordinación de capacitaciones del recurso humano del Registro Central de las Personas	300 capacitaciones coordinadas y convocadas del personal del Registro Central de las Personas a nivel nacional.	Capacitaciones coordinadas y convocadas / Capacitaciones programadas		X	X	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.	24 documentos elaborados, aprobados y socializados a las Oficinas de Registro Civil a nivel nacional.	Documentos realizados / Documentos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



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



Licda. María Adriana Torres Almazán
 Sub Registrador Central de las Personas en Funciones
 Registro Central de las Personas
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

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.	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 de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	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.	24 documentos elaborados, aprobados y socializados a las Oficinas de Registro Civil a nivel nacional.	Documentos realizados / Documentos programados	Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
			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.	338 Registradores Capacitados	Capacitaciones coordinadas y convocadas / Capacitaciones programadas	X																			
		Servicio de excelencia al usuario en oficinas del RENAP.	Garantizar y Evaluar el servicio y la atención al usuario en todas las oficinas del RENAP.	Realizar visitas a las oficinas departamentales del RENAP con mayor movimiento o en situación crítica para evaluar el Servicio y la atención al usuario.	Realizar visitas a las oficinas departamentales 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.	18 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 / Número de visitas programadas.	Coordinación de Erradicación del Subregistro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Medición de tiempos de los procesos para la atención al usuario.	Reportes estadísticos de los procesos para la atención al usuario.	Reportes estadísticos de los procesos para la atención al usuario, debidamente parametrizados.	Reportes estadísticos realizados / Reportes estadístico programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Diseñar o implementar un Plan Integral de Servicio, ponerlo en acción en las 22 oficinas Departamentales	1 Diseño del plan, implementación del plan en 22 oficinas Departamentales	100% del Plan elaborado y ejecutado	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Implementar "Buzón de Sugerencias" en todas las Oficinas del RENAP	Implementar 338 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	X	X	X	X	X	X	X	X
				Implementar encuestas para el control de calidad en la Atención al Usuario para evaluar la efectividad en el servicio.	60,000 encuestas para medir la satisfacción del servicio por parte de los usuarios.	Número de personas encuestadas en oficinas del RENAP / Número de personas programadas en oficinas del RENAP	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Brindar información al usuario, por medio de recursos accesibles, electrónicos e impresos	Diseño de material electrónico y campañas publicitarias	100% del material elaborado y publicitado	X	X	X	X	X	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 del Registro Central.	Establecer Acuerdos de Mejora de servicio por medio de alianzas estratégicas.	Realizar reuniones para definir los puntos de mejora en el servicio que brinda Banrural y Bantrab y crear acuerdos con los Departamentos que involucran al 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 y Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

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

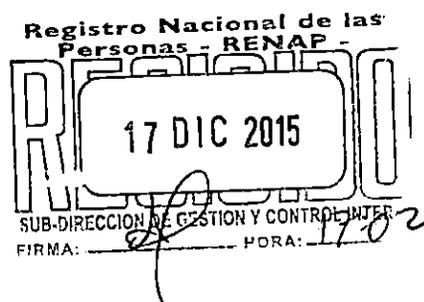
1 
Lidia María Adriana Torres Almazán
 Sub-Registrador Central de las Personas en Funciones
 Registro Central de las Personas
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Dirección de Procesos

DIRECCIÓN DE PROCESOS
OFICIO DPR-2178-2015

Guatemala, 17 de Diciembre de 2015

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



Estimado Ingeniero Afre:

Atentamente me dirijo a usted deseándole éxitos en sus actividades diarias.

En respuesta de oficio DGCI-DPO-0773-2015, de fecha 16 de diciembre del presente año, en relación a la ampliación de las metas físicas, al respecto me permito informar que después del análisis respectivo se confirmó que es factible la ampliación de la meta física 2016, la cual asciende a 1,005,000.

Sin otro particular y agradeciendo su atención al presente.

Atentamente,



DIRECCIÓN DE PROCESOS
 Sede Central, Guatemala, Guatemala

Ingeniera Karina Florida Ochoa Cristales
 Director de Procesos en Funciones

BG/gs
 C.C. Archivo

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
 PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA 2016																
								DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
RENAP referente de Identidad Nacional	Promover en los guatemaltecos la cultura de identificación como el elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.	Proceso de emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-	Asegurar el correcto desarrollo de las operaciones relacionadas con la emisión del DPI.	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.).	1,005,000 DPI emitidos	Número de DPI emitidos /Número de DPI emitidos programados	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Revisión de los DPI recibidos del proveedor.	930,000 DPI revisados	DPI revisados / DPI programados.	Departamento de Control de Calidad	X	X	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 Informes impresos y entregados	Informes elaborados / Informes programados	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaboración de informe de Facturación DPI's. Cotejo de documentos reportados por el proveedor y la Jefatura de Control de Calidad y Distribución de la Dirección de Procesos.			Departamento de Procesos y Análisis Biométrico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reingeniería Institucional	Implementar los estándares de calidad internacionales en el proceso de emisión del DPI	Certificación con base en la norma ISO 9001:2015	Estandarizar y simplificar los procesos inherentes a la emisión del DPI	Sensibilización en la Norma ISO 9001:2015, capacitación en la interpretación de la Norma ISO 9001:2015, y capacitación en la Auditoría Interna de la Norma ISO 9001:2015.	100% de personal capacitado evidenciando competencias	100% del personal capacitado	Dirección de Procesos			X	X	X				X	X	X						
				Realización de diagnóstico sobre la brecha en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015	01 informe	100% de cierre de brechas detectadas en el diagnóstico					X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Elaboración de diagramas de flujo del proceso, mapa de procesos y manuales.	Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	15 documentos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Atención y servicio referente a la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-	Optimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor servicio al usuario	Atención directa a Registradores de todo el país, para seguimiento de flujos de solicitudes de DPI con estatus detenido.	25,000 casos resueltos	100% de los casos resueltos	Departamento de Procesos y Análisis Biométrico y Departamento de Digitalización y Digitación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Resguardar en forma digital todas las operaciones relacionadas con los eventos registrales de los guatemaltecos	Digitalización de los libros de eventos registrales	3,000,000 digitalizaciones	DPI revisados / DPI programados.	Departamento de Digitalización y Digitación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Codificación, optimización, clasificación y ubicación de las imágenes de los libros digitalizados.	Número de indexaciones realizadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Procesar solicitudes en el sistema de Back Office. (Enviar a digitar, asociar y liberar estatus de DPI). De todas la oficinas de la república de Guatemala.	200,000 solicitudes procesadas	Número de solicitudes procesadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Estandarizar los tiempos en el proceso de impresión del DPI y control de calidad. Mejoramiento en el flujo de emisión del DPI		Estudio y analisis de procesos de impresión, inventarios y control de calidad. Optimización de tiempos de respuesta entre procesos.	Despachos de a 70,000 DPI mensuales	DPI despachados en el mes	Departamento de Centro de Impresión y Departamento de Control de Calidad	X	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	RESPONSABLES	CRONOGRAMA 2016												
								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	Generación y consulta de información biográfica y biométrica a solicitud de las Instituciones del Estado, conforme convenios suscritos.	Atender los requerimientos de información con integridad y prontitud.	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 y emitidos	Departamento de Procesos y Análisis Biométrico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Brindar apoyo a las instituciones con las cuales se ha firmado Convenio Interinstitucional; Migración, INACIF, MINGOB, Comisión para la Reforma de la Policía Nacional Civil y Ministerio Público, con en el tema de Webservice del Sistema de Identificación Biométrico (SIBIO).	12 Informes impresos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

1



RENAP
Registro Nacional de las Personas
DIRECCIÓN DE PROCESOS
Ing. Karina Floridalma Ochoa Cristales
Directora de Procesos en Funciones
Central, RENAP, Guatemala, Guatemala

Dirección de Verificación y Apoyo Social

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	
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Apoyo y asesoría para solucionar los casos de las personas naturales que por alguna razón, no puedan 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 civil.	Brindar apoyo social de asesoría jurídica y acompañamiento en las gestiones administrativas a usuarios en casos de Jurisdicción Voluntaria.	3,000 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 Departamento de Notariado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Prestar la asesoría a los Guatemaltecos que residen en el extranjero, de conformidad al protocolo de atención de la DVIAS.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Iniciar trámite Notarial de expedientes de jurisdicción voluntaria, para realizar reposiciones, rectificaciones, identificación de testeros, cambio de nombre (previamente autorizado).				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Iniciar trámite Judicial de expedientes de jurisdicción voluntaria, para realizar reposiciones, rectificaciones, cancelaciones de partida, declaración muerte presunta.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaboración de Declaraciones Juradas y Actas Notariales a requerimientos del usuario.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Asesorar, documentar, gestionar y celebrar Matrimonios Civiles.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Localización de usuarios v/a telefónica que se presentarán en el transcurso del año 2016, a solicitar asesoría, pero que ya no regresarán con los documentos de soporte, para iniciar el trámite correspondiente.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Dar seguimiento y solución a los casos pendientes de finalizar del año 2015.				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.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Recepción y envío de Expedientes a Registro Civil para otraón e inscripción.				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	
				Archivo Administrativo de expedientes improcedentes, con previo de Registro Civil y/o Procuraduría General de la Nación.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Archivo Administrativo de casos finalizados.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Ramsión de expedientes finalizados al Archivo General de Protocolos.				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	
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	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 a las que no les haya sido entregado su Documento Personal de Identificación por aparecer en el padrón electoral del Tribunal Supremo Electoral, en estado de suspendido por fallecimiento.	800 Casos resueltos.	Número de casos resueltos / Número de casos programados.	Departamento de Verificación.	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/o se les deniega 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 les corresponden y/o se les deniega 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	
				Localizar a aquellos usuarios pendientes de comparecencia para que se presenten a resolver su problema de identidad.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Solicitar el envío de la documentación necesaria para resolver los casos de Verificación de Identidad al Registro Central de las Personas.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Resolver los expedientes relacionados con usurpaciones de identidad de personas residentes en el Extranjero.				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	
				Casos Archivados por falta de trámites del Ciudadano.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
Plan Operativo Anual 2016
Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

EJES ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016															
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Seguimiento y evaluación de la gestión de Identidad y Apoyo social.	Fortalecer, técnica y administrativamente Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	Revisión y análisis de la gestión de la DVIAS, con la finalidad de generar una mejora continua. (Informe a Dirección Ejecutiva)	12 Informes mensuales	Número de Informes entregados/ Número de Informes programados.	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social conjuntamente 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 Instrumentos Técnico-Administrativos (Planes, Protocolos, Programas, Propuestas y Proyectos)	12 Informes mensuales			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Revisión de los manuales administrativos de la DVIAS	1 Revisión			X	X	X	X	X	X	X	X	X	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 requiere la DVIAS.	Apoyo en la implementación de la ISO 27001-2013.	Informe de gestión realizada, asistencia a reuniones de trabajo.	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social conjuntamente con el Jefe de notariado y Jefe de Verificación de Identidad.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Coordinación para el desarrollo de la Herramienta Informática de control de expedientes para verificación de Identidad y Notariado. 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).	2 Sistemas informáticos			X	X	X	X												
				Supervisión a Personal de Sede Central, con el objeto de verificar las cargas de trabajo.	44 Informes (4 mensuales)	Número de Informes realizados/Número de Informes programados		Jefatura de notariado y Jefatura de Verificación de Identidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Supervisión a Personal Regional, con el objeto de verificar las cargas de trabajo.	17 Informes	Número de Informes realizados/Número de Informes programados			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Generación semanal de las cargas de trabajo del Personal, con el objeto de medir cuantitativa y cualitativamente sus labores.	48 Informes	Número de Informes realizados/Número de Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias Innovadoras de servicio.	Servicio y atención al usuario de Verificación de Identidad y Apoyo social.	Brindar asesoría que el usuario necesite en aspectos de jurisdicción voluntaria y/o de verificación.	Reuniones de coordinación con personal de Registro Central de las Personas para socializar la información de los servicios que presta la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social. (Mesas Registrales).	12 reuniones de coordinación.	Cantidad de reuniones realizadas / Cantidad de reuniones programadas.	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social, conjuntamente con las Jefaturas de notariado y Verificación de Identidad.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Capacitación a todo el personal de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, sobre las funciones de la misma, y temas relacionados a las acciones por realizar con un enfoque en la calidad de servicio al usuario.	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	
				Acercamiento interinstitucionales de socialización de servicios (Corred. P.G.N., Cruz Roja Guatemalteca, Ministerio de Salud y Asistencia Social, I.G.S.S., Ministerio de Educación, Sistema Penitenciario).	12 Reuniones de acercamiento	Número de reuniones de acercamiento/ Número de reuniones de acercamientos programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Asistencia a centros de servicio social (Hospitales, asilos, orfanatos, casas particulares)	12 Asistencias	Número de asistencias/ Número de asistencias programadas.		X	X	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.		2 Notarías asignados cada mes		X	X	X													
				Brindar apoyo social de asesoría jurídica y acompañamiento en las gestiones administrativas a usuarios respecto a problemas encontrados en su inscripción registral.	250 Asesorías			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Programación de jornadas de acercamiento de servicios de DVIAS.	24 Jornadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atención a la ciudadanía que presenta inconformidades en la prestación del servicio, en forma personal o publicaciones en medios escritos. (Manejo de quejas)	Seguimiento a quejas recibidas para establecer el procedo de resolución a las mismas.	Cantidad de solicitudes de quejas recibidas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					

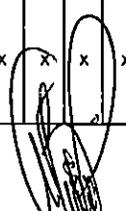


19709 - Licda Sara Marina Spennemann Gramajo
DIRECCION DE VERIFICACION DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL
Director
 Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

 Licda Sara Marina Spennemann Gramajo
 Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

Dirección de Capacitación

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.	Formación del desarrollo y fortalecimiento de las capacidades laborales.	Diagnosticar necesidades de capacitación.	Elaborar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) a nivel nacional correspondiente al año 2017.	Un (1) Diagnóstico de necesidades de capacitación	Un documento de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el año 2017.	Departamento de Gestión Académica				X	X													
			Diseñar planes de capacitación.	Elaborar el "Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016", que responda al Plan de Trabajo Institucional 2012-2017.	Un (1) Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016.	Un documento del Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016.		X																	
			Implementar actividades de capacitación.	Implementar el "Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016".	Setenta y cinco (75) temas 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	
				Monitorear el desarrollo del "Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016".	Des mil (2,000) personas capacitadas. (Total de Empleados Activos.)	Número de personas capacitadas / Número de personas capacitadas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Desarrollar el programa de capacitación virtual.	Doce mil (12,000) participantes en capacitaciones	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	
				Fortalecer la Escuela de Capacitación (art. 39 Ley RENAP), impartiendo el Diplomado para Operadores Registrales	Cinco (05) cursos virtuales	Número de cursos virtuales realizados / cursos virtuales programados.				X	X	X	X	X	X	X									
				Fortalecer la Escuela de Capacitación (art. 39 Ley RENAP), Segunda Cohorte del Técnico Universitario en Gestión Registral.	Cinco (05) módulos virtuales	Número cursos impartidos del Diplomado / Número cursos programados del Diplomado.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Implementar los Programas de Educación Superior de acuerdo a Convenios Interinstitucionales con diversas Universidades del País.	Seis (6) cursos semi presenciales, los cuales se llevarán a cabo en 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	
Evaluar la eficiencia del programa institucional de capacitación.	Implementar los Programas de Educación Superior de acuerdo a Convenios Interinstitucionales con diversas Universidades del País.	Doce Programas	Número de Programas implementados/ Número de Programas establecidos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
	Ejecutar el sistema para la evaluación de los eventos de capacitación del año 2016".	Trescientos Cincuenta (350) Informes de evaluación.	Eventos evaluados/ número de eventos programados.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				


 Lic. Nay Estuardo Chinchilla de Paz
 M. A. Dirección de Capacitación
 DIRECTOR DE CAPACITACIÓN
 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN
 Seda Central RENAP, Guatemala, Guatemala



Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
Proyectos
Dirección de Capacitación

EJES ESTRATÉGICOS ASOCIADOS	OBJETIVO OPERATIVO ASOCIADO	INC. PROYECTOS	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Resultado General del Proyecto	RESPONSABLE E INVOLUCRADOS	CRONOGRAMA 2016											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Servicio de Calidad	Implementar actividades de capacitación	1	Plataforma virtual de formación.	Desarrollar un espacio de capacitación en la temática de registro civil de los guatemaltecos y extranjeros domiciliados, que permita interactuar e intercambiar experiencias con diferentes Registros Civiles y profesionales de todas las regiones, con una metodología adecuada, con el objetivo de fortalecer las capacidades del personal del RENAP.	Plataforma virtual de formación diseñada y funcionando	Dirección de Capacitación y Dirección de Informática y Estadística	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X


 Lic. Nery Estuardo Chinchilla de Paz
M. A. Nery Estuardo Chinchilla de Paz
 Director de Capacitación
 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

Handwritten initials

DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN
Departamento de Apoyo Logístico

Guatemala, 11 de diciembre de 2015
DC-DAL-655-2015

Registro Nacional de las Personas
RENAP

RECIBIDO
11 DIC 2015
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

Firma: _____ Hora: 12:30

Licenciado
Dante Antonio Avalos Aguilar
Director de Gestión y Control Interno
-RENAP-
Su Despacho

Licenciado Avalos:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objeto de dar respuesta a Memorandum DGCI-DPO-049-2015 de fecha 10 de diciembre de 2015, mediante el cual solicita incluir en el Plan Operativo Anual 2016 de la Dirección de Capacitación, lo relativo al Plan de Implementación de la Certificación ISO 27001:2013.

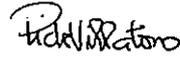
Por lo anterior, le informo que mediante Oficio DC-DAL-649-2015 de fecha 08 de diciembre del presente año, fue remitida la Matriz de Proyecto Plan Operativo Anual 2016 de la Dirección de Capacitación, en la cual se describe como actividad principal "Implementar el Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016" y como resultado Setenta y Cinco Temas de Capacitación para fortalecer los conocimientos y habilidades del personal del RENAP, en los que se incluyen los relacionados a la implementación de la Certificación ISO 27001:2013.

Sin otro particular, me suscribo


RENAP

Lic. Carlos Antonio Morales Maza
Jefe de Apoyo Logístico
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

Atentamente,



RENAP
Licda. Pilar Cristina Yela Aguilar
Jefa de Gestión Académica
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

Vo. Bo.



RENAP
M. A. Nery Estuardo Chinchilla de Paz
Director de Capacitación
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

CMM/ctc
c.c. Archivo

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Dirección de Informática y Estadística

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016												META								
								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.	Apoyar en mejorar la calidad de datos	Proveer al RENAP de herramientas D11:F53 de control de la calidad de datos ingresados en el sistema.	Identificar y documentar los procesos del Departamento de Base de Datos.	Se le dará seguimiento a la actualización de la documentación actual, como también a la identificación de los nuevos procesos a documentar	Se le dará seguimiento a la actualización de la documentación actual, como también a la identificación de los nuevos procesos a documentar	Departamento de Base de Datos		X				X			X							8					
				Elaborar cruces de información entre la base de datos del SIBIO y la base de datos del SIRECI	Identificar registros, inconvenientes entre ambas bases de datos a efecto de poder actualizar y normalizar la información	(6) Informes	Departamento de Análisis y Estadística		X			X			X			X								6		
				Elaborar reportes que permitan analizar la consistencia de la información del sistema SIRECI y DPI.	RENAP contará con una gama de reportes que les permitirá realizar un análisis de la información que obra en los sistemas de SIRECI y DPI.	(6) Reportes creados	Departamento de Análisis y Estadística		X			X			X			X									6	
				Adquirir un software para la doble autenticación (para VPN)		(1) software para la doble autenticación	Departamento de Seguridad																				1	
				Actualización del software antivirus instalado en las estaciones de trabajo	Proteger el software malicioso para 3,000 estaciones de trabajo	Totalidad del equipo (3,000) con sistema antivirus actualizado mensualmente	Departamento de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X											36000
				Brindar seguridad de acceso a los sistemas, servicios y aplicaciones.	Comprar 80 switch administrables.	Tener una gestión adecuada de la LAN de la oficina central.	Switch adquiridos / cuarenta (80) Switch administrables de 24 puertos	Departamento de Infraestructura																				80
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Apoyar en mejorar la calidad de datos.	Proveer al RENAP de herramientas de control de la calidad de datos ingresados en el sistema.	Proteger de software malicioso en estaciones de trabajo mensualmente.	3,000 máquinas protegidas continuamente durante doce meses.	Totalidad del equipo con sistema antivirus actualizado mensualmente (3,000)	Departamento de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	36000				
			Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Implementar nuevo módulo en la herramienta de Business Intelligence para mejorar la administración.	RENAP contará con nuevos cubos de información para el análisis de datos.	(4) Informes	Departamento de Análisis y Estadística	X			X													4				
				Elaborar reportes de control, seguimiento, gestión relacionados a eventos registrales y de DPI, gestión administrativa, auditoría, etc.	RENAP contará con una gama de reportes dinámicos que le permitirán a las diferentes direcciones tener un mejor control en cada una de sus áreas.	(4) reportes creados	Departamento de Análisis y Estadística					X		X		X		X								4		

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016												META			
								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.	Configurar equipos de cómputo.	Configurar los equipos de cómputo a nivel nacional para que puedan ser reconocidos de confianza dentro de la Red de RENAP.	Sesenta (60) equipos de cómputo configurados al mes /Setecientos veinte (720) equipos configurados al año.	Departamento de Soporte Técnico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	720		
				Realizar toma de inventario físico para mantener actualizado el equipo de cómputo a nivel nacional RENAP.	Mantener actualizado el inventario de equipos de cómputo a nivel nacional.	Toma de inventarios realizados / Dos (2) toma de inventarios anuales programados.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	2	
				Estudio para la adquisición de UPS dañados por 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.	Adquirir 3,500 UPS para distribución a nivel nacional				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	3500
				Sustituir equipos de cómputo que se encuentren dañados a nivel nacional.	Oficinas Registrales cuenten con equipo de cómputo en buenas condiciones para poder realizar sus tareas diarias brindando un mejor servicio.	Veinticinco (25) equipos de cómputo sustituidos al mes/Trescientos (300) equipos de cómputo sustituidos al año.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	300
				Arrendamiento o compra de impresoras 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.	Impresoras instaladas / Un mil (1,000) impresoras programadas.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1000
				Desarrollar nuevas aplicaciones según a) requerimientos, b) actualización tecnológica y c) optimización de procesos .	Institucionalmente se sistematizan, automatizan y modernizan los procesos administrativos, de gestión y procesamiento de información.	Aplicaciones desarrolladas / Diez (10) aplicaciones desarrolladas planificadas.	Departamento de Desarrollo	X	X	X	X	X	X	X			X	X				X	10
				Probar las herramientas generadas por el Departamento de Desarrollo, para garantizar la calidad de las mismas.	Herramientas en producción probadas.	(10) aplicaciones	Departamento de Desarrollo	X	X	X	X	X	X	X			X	X				X	10
	Incrementar los estándares de			Realizar toma de inventario físico para mantener actualizado el equipo de cómputo a nivel nacional RENAP.	Mantener actualizado el inventario de equipos de cómputo a nivel nacional.	Toma de inventarios realizados / Dos (2) toma de inventarios anuales programados.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	2			

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016												META			
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
Reingeniería Institucional	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.	Estudio para la adquisición de UPS dañados por 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.	Adquirir 3,500 UPS para distribución a nivel nacional	Departamento de Soporte Técnico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	3500		
				Sustituir equipos de cómputo que se encuentren dañados a nivel nacional.	Oficinas Registrales cuentan con equipo de cómputo en buenas condiciones para poder realizar sus tareas diarias brindando un mejor servicio.	Veinticinco (25) equipos de cómputo sustituidos al mes/Trescientos (300) equipos de cómputo sustituidos al año.					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	300		
				Arrendamiento o compra de impresoras 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.	Impresoras instaladas / Un mil (1,000) Impresoras programadas.							X	X	X	X	X	X	X	X	X	1000	
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.	Contar con infraestructura tecnológica.	Renovación de Sistema de Filtrado Web (Proxy)	Filtrado de contenido URL	(1) Configuración de Perfiles de navegación para el total de usuarios del RENAP	Departamento de Seguridad		X												1		
				Actualizar versión software de SIRECI y software que sea necesario a nivel nacional.	Servicio continuo, eficiente y de calidad.	Quince (15) instalaciones ó actualizaciones al mes / Ciento ochenta (180) Instalaciones ó actualizaciones.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	180		
				Adquirir veinticinco (25) 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.	Discos externos adquiridos y entregados / Veinticinco (25) discos externos programados.												X					25
		Plataforma de servicios electrónicos.	Contar con infraestructura tecnológica.	Adquirir (35) cinturones para carga,	Para brindar protección a nuestros técnicos y dar un mejor servicio en las oficinas de RENSAP-	35 cinturones para carga		X														35	
				Adquisición de veinticinco (25) 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.	25 kits de herramientas para personal técnico de informática adquiridos.												X					25
				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.	Desarrollo de Switch para gestión de todos los servicios electrónicos compartidos con otras entidad (4 en total).				X	X								X	X		4
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias	Administración de Infraestructura y Arquitectura de las TIC's	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.	Personal capacitado, cuarenta (40) personas capacitadas en 3 capacitaciones anuales programadas	Departamento de Soporte Técnico													X		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 todas las oficinas del RENAP.	Quince mil (15000) Usuarios con solicitudes de aceptación.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	15000	
				Ampilar y mejorar los manuales que sean requeridos para la Dirección.	Actualizar los manuales que se requieran y generar los nuevos procedimientos.	Cinco (05) actualizados.		X		X			X			X							

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

EIES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016												META					
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic						
	Innovadoras de servicio.		Aplicar normas y procedimientos establecidos	Capacitar al personal de Capacitación y a el 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.	Diez (10) capacitaciones.	Departamento de Desarrollo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				10				
			Mantenimiento a los equipos del Centro de Datos	Tener una gestión adecuada para el mantenimiento preventivo de los servidores	Realización de dos (2) mantenimientos anuales	Departamento de Infraestructura				X				X								2			
			Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).	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	Departamento de Soporte Técnico							X								X			11648	
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Administración de Infraestructura y Arquitectura de las TIC's	Renovación de Sistema de Filtrado Web (Proxy)	Filtrado de contenido URL	Configuración de Perfiles de navegación para el total de usuarios del RENAP	(1) Sistema de filtrado Web	Departamento de Seguridad		X													1			
			Renovación Licencias TOAD	Renovación Licencias TOAD	Que la Institución no tenga problemas con derechos de autor	obtener licencia TOAD (1) licencia	Departamento de de Base de Datos		X													1			
			Procurar el funcionamiento sin interrupciones	Actualización de la arquitectura de la Base de Datos Central.	Renovación de Licencias de la Base de Datos.	Licenciamiento productos (1) licencia	Departamento de Base de Datos			X					X								1		
			Optimización del desempeño de la Base de Datos	Mejorar el rendimiento de la Base de Datos en los ambientes de producción y desarrollo	Objetos optimizados (6)	Departamento de Base de Datos		X		X		X		X		X		X		X		6			
			Elaborar pruebas de restauración de los backup de la base de datos de producción.	La Dirección de Informática comprobará el correcto funcionamiento de los backup	Informes (4)			X			X			X				X				4			
			Monitoreo de la base de datos, acceso, disponibilidad y rendimiento	Generación de reportes diarios y mensuales del monitoreo de la base de datos	Informe diario y mensual		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12	
			Comprar extensión de garantía, soporte y mantenimiento para todo el equipo de Telecomunicaciones	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) contrato suscrito.	Departamento de Infraestructura			X															1	
			Adquisición de arrendamiento de chasis del Registro Nacional de las Personas -RENAP-	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) contrato suscrito.	Departamento de Infraestructura					X													1	
			Servicio preventivo bimestral para los equipos de aire acondicionado del Centro de datos de Renap	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Servicios Realizados/Seis (6) servicios Aire Acondicionado.	Departamento de Infraestructura		X		X		X		X		X		X		X		X		6	
			Adquirir contrato de soporte SIBIO y SID	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) contrato suscrito.	Departamento de Infraestructura		X																	1
			Traslado de Sitio Alterno CIM zona 10 hacia Data Center Zona 7	Asegurar DRS	Un (1) traslado realizado.	Departamento de Infraestructura						X													1

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016												META							
								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.	Administración de Infraestructura y Arquitectura de las TIC's	Procurar el funcionamiento sin Interrupciones	Traslado de Data Center Zona 7 a Data Center Zona 12 Cortijo 2	Asegurar DRS	Un (1) traslado realizado.	Departamento de Infraestructura					X											1				
				Adquirir sistema de supresión de incendios	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) Sistema instalado	Departamento de Infraestructura						X													1	
				Readecuación de Centro de Datos del CIM Zona 12	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) Salon para servidores	Departamento de Infraestructura																				1
				Compra de 50 terminales Telefonicas	Asegurar Disponibilidad de equipos.	Terminales Adquiridas/50 Terminales Telefónicas	Departamento de Infraestructura				X																50
				Renovación de Licencias VMWare para Virtualización	Asegurar Disponibilidad de equipos.	Licencias Activas (1)	Departamento de Infraestructura					X															1
				Renovación de Sistemas de Almacenamiento y Manejadores de Base de Datos	Asegurar Disponibilidad de equipos.	Un (1) Sistema de almacenamiento SAN, Un (1) sistema de Almacenamiento NAS	Departamento de Infraestructura			X																	2
				Adquisición de seis discos duros de 2TB 7.2K RPM SATA 3Gbps 3.5In HotPlug Dell PowerEdge Server	Asegurar Disponibilidad de equipos.	Discos adquiridos y entregados / Seis (6) discos duros.	Departamento de Infraestructura				X																6
				Adquisición de 5 disco duros de Fibra Canal de 600GB para SAN DSS020.	Asegurar Disponibilidad de equipos.	Discos adquiridos y entregados / Cinco (5) discos duros.	Departamento de Infraestructura					X															5
				Establecer NOC	Asegurar Disponibilidad de equipos.	Un (1) centro de Monitoreo	Departamento de Infraestructura					X															1
				Actualización tecnológica Switch CORE	Asegurar Disponibilidad de equipos.	Un (1) Switch CORE con capacidades Mejoradas	Departamento de Infraestructura															X					1
				Comprar extensión de garantía, soporte y mantenimiento para todo el equipo de Data Center.	Asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (3) contrato suscrito.	Departamento de Infraestructura	X				X					X										3
				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.	Repuestos requeridos: 10 Discos duros, 10 memorias RAM, 10 fuentes de Poder y 10 Tarjetas madres/ Setenta (70) repuestos programados.	Departamento de Soporte Técnico			X		X		X			X						X				70
				Adquirir repuestos para impresora.	Impresoras en buen estado para la prestación del servicio respectivo.	Repuestos para impresoras adquiridos/Cien (100) repuestos programados.					X												X				100

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016												META								
								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.	Apoyar en mejorar la calidad de soporte	Impresoras multifuncionales (escáner, impresión y fotocopiado) en las Oficinas Registrales en el Depto. De Guatemala	Arrendamiento de Impresoras marca Samsung	Ampliación de contrato 47-2015, celebrado el 30-10-2015 por ochenta y cinco (85) impresoras	Impresión de certificados e Insumos de toner atendidos y mantenimiento por la Empresa Logica Innovadora S.A	Departamento de Soporte Técnico												X					85				
			Contar con la compra de impresoras	Compra de cien (100) impresoras	Sustitución de impresoras en oficinas Departamentales a nivel Nacional	Contar con impresoras para el cambio en oficinas Registrales a nivel Nacional			X																	150		
			Procurar el funcionamiento sin interrupciones	Compra de ochocientos (800) licencias de Microsoft	Renovación de licencias de oficinas a Nivel Nacional	Contar con Licencias para activación de los mismos (800 licencias).			X																		800	
			Compra de Equipos de Computo	Compra de doscientos (200) equipos	Sustitución de Equipos en oficinas Departamentales a nivel Nacional	Contar con (200 equipos) para el cambio en oficinas Registrales a nivel Nacional			X						X													200
			Realizar mantenimiento preventivo y limpieza de equipo informático en todas las oficinas del RENAP a nivel nacional.	Compra de insumos para el mantenimiento de equipo de cómputo a nivel nacional	mejorar el rendimiento de los equipos de cómputo	Contar con equipo en buen estado																X						
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Apoyar en mejorar la calidad de soporte	solicitud de Mantenimiento de equipos de Cómputo en Taller Informática	Compra de insumos para el mantenimiento y reparación de equipos	Contar con lo necesario para la reparación de equipo de cómputo	Suministros para mantenimiento y reparación	Departamento de Soporte Técnico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	300				
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Administración de Infraestructura y Arquitectura de las TIC's	Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).	Documentar, gestionar y aprobar la documentación necesaria para implementar la buenas practicas de seguridad informática.	Obtener y/o mantener un nivel de buenas prácticas de seguridad informática	Documentar, gestionar y aprobar la documentación necesaria para implementar la buena práctica de seguridad Informática	Departamento de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	6				
				A.7.2.2 - Transferencia de datos, enlaces redundantes, en las oficinas modelo.	Continuidad el negocio	5 oficinas Modelo	Departamento de Infraestructura			X	X	X	X											5				

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016												META							
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic								
Servicio de Calidad	Seguimiento a la certificación de las NORMAS ISO 27001:2013	Certificación ISO 27001	Proveer al renap de las herramientas necesarias para la certificación de la ISO 27001	A.7.2.2 Mantenimiento de Equipo	Equipo en buenas Condiciones	5 oficinas Modelo	Departamento de Soporte Técnico	X	X	X												5					
				A.7.2.2 Separación de ambientes de operación, desarrollo - pruebas en servidores físicos.	Diferentes ambientes para Desarrollo	2 servidores	Departamento de Infraestructura		X	X	X	X	X												2		
				A.7.2.3 Verificación de Antivirus y Antimalware	Información Segura	5 oficinas Modelo	Departamento de Soporte Técnico	X	X	X			X	X	X											5	
				Pruebas de vulnerabilidad	Información Segura	2 veces al año	Departamento de seguridad			X							X									2	
				Recurso Humano para la realización de las diferentes actividades para el mantenimiento del equipo	Equipo en buenas Condiciones	20 personas	Departamento de Soporte Técnico	X	X				X	X							X	X				20	
				Instalación de cableado en las 5 oficinas modelo	Información Segura	5 oficinas Modelo	Departamento de Infraestructura	X	X				X	X							X	X				5	
				UPS para las 5 oficinas modelos, mas en el área administrativa	Continuidad del negocio	5 oficinas Modelo	Departamento de Soporte Técnico	X	X				X											X		5	
				Soporte para la herramienta SIEM	Reportera	1 programador	Departamento de Desarrollo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		1
				Recurso Humano para la realización de mejora del sistema de colas	Mejora en la atención y tiempo de colas	1 programador	Departamento de Desarrollo	X	X	X	X															1	

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016												META
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
				Licencias para los diferentes procesos de la Institución .	Software adecuado	5 oficinas Modelo	Departamento de Soporte Técnico	X	X									X	X	5
				Equipo para la realización del Registro de Nacimiento Oportuno Universal	Equipo en buenas Condiciones	5 oficinas Modelo	Departamento de Soporte Técnico				X	X	X					X	X	5

1

REINAP
 1974- Ing. Carlos Alberto Quintana Galindo
 DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
 Dirección Informática y Estadística
 Oficinas Centrales REINAP - Guatemala, Guatemala
 Ing. Carlos Alberto Quintana Galindo
 Director de Informática y Estadística

Dirección de Asesoría Legal

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVO OPERATIVO	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.	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 tratar y solicitar información.	2000 Oficios dirigidos a Direcciones del RENAP u otras Instituciones del Estado con el objetivo de tratar y solicitar información.	Oficios entregados/proyección de oficios.	Dirección de Asesoría Legal																				
				150 Oficios de Dirección Ejecutiva emitidos.	Oficios entregados/proyección de oficios.	Dirección de Asesoría Legal																					
				Elaboración de Actos Administrativos de Arrendamientos y contratos administrativos de arrendamiento.	500 Actos Administrativos de Arrendamiento para las Oficinas del RENAP a nivel nacional.	Actos de arrendamiento elaborados / Actos de arrendamiento proyectados.	Dirección de Asesoría Legal																				
				60 Contratos administrativos de arrendamiento elaborados.	Contratos de arrendamiento elaborados / Contratos de arrendamiento proyectados.	Dirección de Asesoría Legal																					
				Elaboración de contratos administrativos de eventos de licitación, cotización y manifestación de interés.	50 Contratos administrativos elaborados.	Contratos administrativos elaborados / contratos administrativos proyectados.	Dirección de Asesoría Legal																				
				Emisión de dictámenes y opiniones legales.	150 Dictámenes emitidos.	Dictámenes emitidos / proyección de dictámenes emitidos.	Dirección de Asesoría Legal																				
				100 Opiniones emitidas.	Opiniones emitidas / proyección de opiniones emitidas.	Dirección de Asesoría Legal																					
				Evisación y procuración de procesos constitucionales.	50 Inconstitucionalidades presentadas.	Inconstitucionales presentadas / Inconstitucionales programadas.	Dirección de Asesoría Legal																				
				200 Amparos presentados.	Amparos presentados / Amparos programados.	Dirección de Asesoría Legal																					
				Casos laborales.	150 Audiencias a la Inspección de trabajo emanadas de demandas laborales	Proyección de audiencias a la Inspección de Trabajo de la Ciudad de Guatemala y sedes Regionales, Proyección de audiencias a la Inspección de Trabajo	Dirección de Asesoría Legal																				
					150 Audiencias judiciales emanadas de demandas laborales	Audiencias judiciales / proyección de audiencias judiciales																					
					375 Escritos presentados sobre casos laborales.	Escritos presentados de casos laborales / proyección de escritos de casos laborales																					
				Proyectos de Acuerdos de Directorio y Dirección Ejecutiva.	300 proyectos de acuerdo de Directorio y Dirección Ejecutiva.	Proyectos de acuerdos elaborados / Proyección de proyectos de acuerdos elaborados.	Dirección de Asesoría Legal																				
					200 proyectos de resoluciones de Directorio y Dirección Ejecutiva.	Proyectos de resoluciones elaborados / Proyección de proyectos de resoluciones elaborados.																					
				Elaboración de Informes circunstanciados.	60 Informes por procesos judiciales.	Informes Circunstanciados elaborados/Informes programados.	Dirección de Asesoría Legal																				
					60 Informes derivados de recursos administrativos.	Informes Circunstanciados elaborados/Informes programados.																					
					60 Informes a la Procuraduría de Derechos Humanos	Informes Circunstanciados elaborados/Informes programados.																					
				Actos de legalización de firmas y documentos.	1500 actos de legalización elaborados.	Actos de legalización elaborados/Actos de legalización programados.	Dirección de Asesoría Legal																				
				Elaboración de mandatos judiciales.	10 mandatos judiciales elaborados.	Mandatos realizados/Mandatos programados.	Dirección de Asesoría Legal																				
				Implementación de Normativa ISO 27001:2013	48 Reuniones de enero 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																				
Contenciones Administrativas.	10 escritos presentados en materia de Amparos	Continuidad de Amparos aún no finalizados / Proyección de nuevos amparos	Dirección de Asesoría Legal																								
Recursos Administrativos Realizados.	10 Recursos de revocatoria.	Recursos recibidos / Recursos programados.	Dirección de Asesoría Legal																								
	10 Recursos de reposición.	Recursos recibidos / Recursos programados.																									
Casos penales asignados por las Autoridades Instruccionales (Directorio y Dirección Ejecutiva)	Asistencia técnica legal en casos penales asignados.	A solicitud de las autoridades	Dirección de Asesoría Legal																								
Audiencias en el Ministerio Público	Asistencia técnica legal en audiencias en el Ministerio Público	A solicitud de las autoridades	Dirección de Asesoría Legal																								
Reuniones, casos, comisiones, delegaciones, mesas técnicas y asesorías.	Asistencia técnica legal en actividades asignadas	A solicitud de las autoridades	Dirección de Asesoría Legal																								



Lic. Romero Avila Aguirre
Director de Asesoría Legal

Dirección Administrativa

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.	Gestión administrativa oportuna.	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														
				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														
			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		
				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		
				Controlar 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	
				Mantener adecuadamente la flota de vehículos.	Contar con una flota de vehículos confiable y que esta no se deteriore.	Órdenes cerradas de trabajo / Solicitud de servicios		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	
				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 sede y dirección.	Documento realizado y aprobado		X	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		
			Elaborar formularios 1H en tiempo oportuno	Disponibilidad de suministros para despacho	formularios 1-H / total ingresos	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	Unidad de Almacén	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Categorizar y almacenar los suministros para mejor control.	Todos los suministros codificados	Suministros codificados / total suministros		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.	Solicitudes atendidas / solicitudes recibidas	Unidad de Almacén	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	
				Despachar oportunamente todas las requisiciones.	Total de requisiciones despachadas.			X	X															X	X
				Verificar recepción de suministros.	Total de requisiciones verificadas.			100% de requisiciones verificadas.	X	X														X	X

Inga, Telma Miraflores Escobar y Zaida Noriega
 Director Administrativo
 Dirección Administrativa
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

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			
			Atender los requerimientos de Archivo General de las Dependencias de la Institución	Atender requerimientos de consulta a los documentos de archivo administrativo	Total de requerimientos atendidos	100% de requerimientos atendidos	Departamento de Archivo y Gestión Documental	X	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	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	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	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, en base al Presupuesto autorizado y las necesidades presentadas por las diferentes Direcciones.	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.	Departamento de Compras	X	X													
				Desarrollar compras directas con fondos propios y de las distintas fuentes de financiamiento. (1,500 aprox.)		Número de compras directas realizadas / Número de solicitudes de compra recibidas en el Departamento de Compras para realizar compras directas.		X	X	X	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 (cotización, licitación, casos de excepción) para adquisiciones de bienes, servicios y equipo, según requerimiento de todas las Direcciones y Unidades del RENAP. (40 aprox.)	100% de solicitudes de compra atendidas.	Número de procesos de compra realizados / Número de solicitudes de compra recibidas en el Departamento de Compras que requieran procesos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Gestionar órdenes de compra de manera oportuna.	Elaborar órdenes de compra de adquisiciones por diferentes modalidades (4,720 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		
				Elaborar órdenes de compra de arrendamientos (750 aprox.).	Pago de arrendamientos en forma puntual	Cantidad órdenes de compra pagadas / Cantidad de órdenes de compra generadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaborar órdenes de compra de servicios básicos (500 aprox.).	Pago de servicios básicos oportuno.	Cantidad órdenes de compra pagadas / Cantidad de servicios generados	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

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.	Gestión administrativa oportuna.	Gestionar órdenes de compra de manera oportuna.	Elaborar órdenes de compra de prestaciones laborales (1,500 aprox.).	Pago de prestaciones laborales según normativa vigente.	Cantidad de personal liquidado / Cantidad órdenes de compra generadas	Departamento de Compras	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar órdenes de compra para pago de salarios (240 aprox.).	Pago de salarios oportuno.	Cantidad órdenes de compra pagadas / Cantidad de órdenes de compra generadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar órdenes de compra de contratos 029 (190 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	
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.	Gestión del recurso humano.	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 y Procedimientos.	Manuales de Normas y Procedimientos elaborados.	No. de Manuales validados	Departamento de Reclutamiento y Selección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Gestionar la publicación de plazas vacantes en los medios pertinentes.	Personal idóneo seleccionado	Número de personas seleccionadas / Número de personas contactadas		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	
				Publicar plazas vacantes en otras fuentes de reclutamiento de recurso humano.				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	
				Preseleccionar y realizar análisis curricular.				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	
				Verificar referencias, confrontación de documentos, etc.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Preparar oportunamente los Informes finales de selección.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Aplicar pruebas de verificación y confiabilidad.				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						
Gestión del recurso humano.	Optimizar la administración del recurso humano.	Gestión del recurso humano.	Contratar candidatos idóneos elegibles.	480 candidatos contratados.	Personal contratado / personal programado	Personal contratado / personal programado	Departamento de Gestión de Personal	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 el Departamento de Gestión de Recursos Humanos, la Dirección de Capacitación, el Departamento de Evaluación del Desempeño y la Dirección de Gestión y Control Interno.	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	

Inga. Teina Mirólla Lorenzana Noriega
 Director Administrativo
 Dirección Administrativa
 Sede Central RENAP - Guatemala, Guatemala

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				
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.	Gestión del recurso humano.	Optimizar la administración del recurso humano.	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	Departamento de Gestión de Personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Sistematizar procesos Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	Un proceso de sistematización.	100% de la sistematización realizada.				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
				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
				Gestionar lo relativo a vacaciones, licencias con o sin goce de salario y procedimientos disciplinarios.	6500 trámites gestionados.	Gestiones realizadas/ gestiones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Coordinar jornadas médicas y de salud 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
				Brindar 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
				Emitir y entregar los carnés de recreación para todo el personal del RENAP.	2400 carnés de recreación emitidos y entregados.	Camés entregados			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
		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.	Elaborar nóminas de pago de los diferentes renglones presupuestarios (011, 022 local, 022 regional y 029).	Pago de salarios y prestaciones laborales oportunamente al personal del RENAP.	Salarios y prestaciones laborales pagados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Gestionar el pago de bono extraordinario.																	X			
			Controlar y ordenar la elaboración de finiquitos laborales, constancias de ingresos, liquidaciones, boletas de pago, nómina mensual, bono 14 y aguinaldo, archivo de planillas y correspondencia.	Elaboración de finiquitos y liquidaciones.	Cantidad de finiquitos y liquidaciones elaboradas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Elaborar las liquidaciones anuales de ISR de los empleados del RENAP.	Liquidaciones y consolidación anual como Agente Retenedor del ISR.	Cantidad de liquidaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Emitir constancias de Ingreso para empleados y ex empleados	Certificar los ingresos del personal activo y retirado	Cantidad de Certificaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Elaborar la consolidación para la liquidación anual como Agente Retenedor del ISR.	Consolidación para liquidación anual ISR.	Cantidad de consolidaciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Evaluar y mejorar continuamente la sistematización de todos los procesos y controles para el cálculo y pago de nóminas de personal contratado en los diferentes renglones presupuestarios; así como, tiempo extraordinario, prestaciones laborales, etc.	Sistematización de los procesos y controles de personal evaluados.	Cantidad de procesos y controles sistematizados.	X	X	X												X	X		

Inga. Telma Mirella Lorenzana Noriega
 Directora Administrativa
 Dirección Administrativa
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

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.	Servicios administrativos eficientes.	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.).				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.	Todas las oficinas del RENAP cuentan con las condiciones adecuadas para su funcionamiento.			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		
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		Contar con los servicios básicos 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				
			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															
			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										
			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											
			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											

Inga. **Telma Mirella Lorenzana Noriega**

 Directora Administrativa

 Dirección Administrativa

 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

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.	Servicios administrativos eficientes.	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	Renovar equipos y contratos de telefonía celular corporativos	Pagos de servicios básicos y arrendamientos al día	Total de Líneas adquiridas / Total de empleados y funcionarios	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Prorrogar Actas o Contratos de Arrendamiento de los locales que ocupan las Oficinas del RENAP		Total de arrendamientos / Contratos o actas suscritas.								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	X		
				Adquirir líneas de telefónicas para nuevas Oficinas del RENAP		Total Oficinas / Total Enlaces				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Emitir cartas de cargos adicionales a la cuota mensual de celulares asignados		Control de excedentes de cuota mensual		Total de cartas emitidas / Excesos	X	X	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	X	
			Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su seguridad en el interior de las oficinas del	Implementar sistema contra incendios en la Oficina Central y Oficinas Departamentales del RENAP.	Un sistema de seguridad e 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	
			Instalar equipo contra incendios y capacitación sobre uso y activación del mismo, al personal a cargo.	Número de Oficinas de RENAP con sistema contra incendios		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Elaborar estudio 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.	Departamento de Seguridad	X	X	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.		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Adquirir un sistema de alarma para dos Oficinas del RENAP, (equipo adecuado para detectar movimientos anómalos).	Sistema de alarma de detección de movimientos instalados.	Sistema de alarma contratado/sistemas de alarmas programados	Departamento de Seguridad	X	X	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.	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	X	X	



Inga. Telma Mirella Lorenza Noriega
Director Administrativo
Página 118 de 139

EJES ESTRATÉGICOS ASOCIADOS	OBJETIVO OPERATIVO ASOCIADO	N.º DE PROYECTO	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Resultado General del Proyecto	RESPONSABLE E INVOLUCRADOS	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 mejoras a las instalaciones	1	Mantenimiento General a Oficinas del RENAP	Rehabilitación, pintura general con colores institucionales, reparaciones eléctricas, reparaciones a instalaciones sanitarias, generadores y otros que estén bajo la responsabilidad del RENAP.	338 Oficinas remozadas	Departamento de Mantenimiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Dotar a las Oficinas de Equipo de Oficina necesario	2	Dotación de Equipo de Oficina	Dotar a las Oficinas del país de sillas secretariales, sillas de visita y estanterías para atender las necesidades mínimas que estas tienen	Dotación de equipo a las 338 oficinas del país según necesidades	Dirección Administrativa				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SERVICIO DE CALIDAD	Mejoras al sistema de seguridad	3	Casilleros de Seguridad	Distribución de Casilleros de Seguridad para el resguardo de Armas de fuego, armas blancas y objetos no autorizados de ingresar a instalaciones de RENAP	Número de Casilleros de Seguridad Entregados/Número de Oficinas con casilleros de Seguridad	DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SERVICIO DE CALIDAD	Mejoras al sistema de seguridad	3	Escritorios de Seguridad	Distribución de Detectores de metal manuales a todas las oficinas de RENAP	Número de detectores manuales entregados/Número de oficinas con Detector Manual	DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SERVICIO DE CALIDAD	Mejoras al sistema de seguridad	3	Escritorios de Seguridad	Distribución de Escritorios de Seguridad para revisión de Objetos que portan trabajadores y usuarios que visitan RENAP	Número de escritorios de Seguridad Entregados/Número de Oficinas con escritorios de seguridad	DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SERVICIO DE CALIDAD	Mejoras al sistema de seguridad	3	Arcos detectores de Metal	Distribución de Arcos Detectores de metal manuales a todas las oficinas de RENAP	Número de Arcos Detectores entregados/Número de oficinas con Arcos detectores	DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	4	Vehículo para el Almacén	Adquisición de un Vehículo tipo Panel para realizar despachos diarios	Despacho oportuno de bienes y suministros	Unidad de Almacén	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.	6	Implementación de un Sistema Informático SAP	Implementación de un Sistema Informático SAP para control del Almacén, que pueda ser autorizado por la CGG.	Mejoras controles e información disponible de manera inmediata para la toma de decisiones	Unidad de Almacén	X	X	X	X	X	X									
	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.	6	Introducción del ISO 27001 en las Oficinas Registrales	Dotar a las Oficinas que forman parte del Proyecto Iso 27001 de la infraestructura, equipo e instalaciones necesarias	Oficinas Atendidas/ Oficinas del Proyecto	Departamento de Mantenimiento				X	X	X	X	X	X						

Aracelis M. López
Inga. Teina Miraflores Lorenzana Notique
Directora Administrativa



Dirección de Presupuesto

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

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						
Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.	Gestión presupuestaria de los recursos financieros.	Programar, ejecutar y controlar presupuestariamente los recursos financieros de la Institución para alcanzar las metas propuestas por la Dirección Ejecutiva.	Elaborar carga inicial del Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2016.	Una carga inicial del Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2016 efectuada.	Carga realizada / Carga programada.	Departamento de Presupuesto.	X																	
				Asignar partida presupuestaria a los expedientes por pago de salarios, cuotas patronales, adquisición de bienes y servicios, etc.	Garantizar que los expedientes para pago cuenten con disponibilidad presupuestaria	Cantidad de expedientes trasladados para partida y asignación presupuestaria	Departamento de Presupuesto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaboración de CUR de compromiso de expedientes con partida y asignación presupuestaria	Registro presupuestario de compromisos adquiridos	Cantidad de CUR de Compromiso, aprobados	Departamento de Presupuesto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar dictámenes presupuestarios.	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	X	X	
				Realizar modificaciones, ampliaciones o disminuciones presupuestarias internas o externas.	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	X	
				Enviar Informes de gestión cuatrimestrales a Dirección Ejecutiva, para que sean remitidos al Congreso de la República de Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas y 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																	
				Formular Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2016.	Un documento del Anteproyecto del Presupuesto 2016 elaborado	Documento elaborado y presentado.																			
				Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos Institucional 2016.	Un documento del Proyecto del Presupuesto 2016 elaborado	Documento elaborado y presentado.																			
				Registrar los hechos que tienen efectos presupuestarios, patrimoniales y en los flujos de fondos inherentes a las operaciones de la Institución	Cargar las matrices y catálogos de ejecución	Matrices y catálogos generales para ejecutar	1 Carga de matrices y catálogos de ejecución																		
					Realizar la apertura de saldos contables	Registro de los saldos iniciales del ejercicio fiscal en la contabilidad patrimonial	1 Apertura de saldos	X																	
			Registrar la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos		Aprobar el registro de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos	6,000 documentos aprobados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Registrar los hechos con efectos patrimoniales		Aprobar el adecuado y oportuno registro de las operaciones contables	900 documentos aprobados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Elaborar conciliaciones de saldos de manera técnica.		Conciliación de saldos	156 conciliaciones elaboradas y revisadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Elaborar y presentar los Estados Financieros		Análisis financiero oportuno para la toma de decisiones	12 documentos elaborados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Realizar el cierre contable de los saldos correspondientes al ejercicio fiscal		Registro de los saldos finales del ejercicio fiscal en la contabilidad patrimonial	1 Cierre contable																		X	
			Rendir cuentas de la gestión institucional	Liquidación anual del presupuesto general de ingresos y egresos y cierre contable	Informe de liquidación anual del presupuesto general de ingresos y egresos y cierre contable	1 Informe de liquidación anual del presupuesto general de ingresos y egresos y cierre contable	X																		
			Registrar el patrimonio mueble e inmueble de la Institución	Realizar el registro de activos por adición	Activos operados en los respectivos sistemas y controles de la Unidad de Inventarios del RENAP	90 expedientes registrados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Codificar los activos en el inventario inmediatamente a su ingreso	Mantener el control de los activos de la entidad y actualización de los registros	1020 unidades registradas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Resguardo de las tarjetas de responsabilidad utilizadas y en existencia	Mantener el control de los responsables de los activos	2,280 tarjetas de responsabilidad emitidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Realizar la toma física de inventarios en las oficinas y unidades administrativas de la Institución	Verificar e integrar la información relacionada a la administración de los activos	480 unidades administrativas revisadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Elaborar y presentar informe circunstanciado sobre las decisiones y acciones del área	Que la Dirección y Jefatura están informados en forma oportuna de las acciones y decisiones y actividades de la Unidad de Inventarios en forma oportuna	12 documentos presentados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	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 registro en los respectivos controles de la entidad	3 expedientes presentados					X						X								X				



**Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO**

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								
Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.	Gestión presupuestaria de los recursos financieros.	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.	Liquidar el Fondo Rotativo Institucional al final del Ejercicio Fiscal de año.	Cantidad de liquidaciones/cantidad de liquidación realizadas	Departamento de Tesorería.															X					
				Controlar y elaborar libros de Bancos.	Registro oportuno de los movimientos bancarios	Cantidad de registros operados/cantidad de registros realizados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaborar CUR de Ingresos, derivado de Aportes de Gobierno, cobro de servicios y otros.	Registro oportuno de ingresos	Cantidad de CUR de Ingresos a nivel de solicitado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Atender las solicitudes de viáticos del personal de la Institución	Proporcionar los anticipos solicitados y las liquidaciones presentadas	Cantidad de cheques emitidos en concepto de anticipos y liquidaciones de viáticos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Pago de salarios, rentas consignadas, compras y servicios.	Cumplimiento de normas internas y externas en cuanto al pago de sueldos y salarios, rentas consignadas y proveedores	Cantidad de pagos efectuados por medio de cheques o transferencia bancaria		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Presentar informes mensuales de ejecución física y financiera a la Dirección de Crédito Público y a la SEGEPLAN, de los recursos externos.	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	X	X	X	X	X
	Gestión de préstamos y donaciones.	Monitorear la ejecución de los recursos provenientes de la cooperación externa.	Gestión de préstamos y donaciones.	Monitorear la ejecución de los recursos provenientes de la cooperación externa.	Elaborar Informe de resumen mensual del avance de ejecución de recursos externos	12 informes de resumen mensual de ejecución elaborados.	Informes elaborados / Informes programados.	Área de Préstamos y Donaciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
					Actualizar del Plan General de Adquisiciones -PGA-	Dos planes actualizados.	Número de planes actualizados / Número de planes programados.			X																	
					Elaborar Términos de Referencia de Consultorías	Términos elaborados	Informe realizado/Informe Programado			X	X																
					Solicitar Desembolsos	Dos Desembolsos	Solicitud de desembolso/ Desembolsos efectuados.			X	X																
					Liquidar Desembolsos	Dos Liquidaciones	Liquidaciones elaboradas/ Liquidaciones aprobadas		X		X																



 Lic. Edgardo Barquín
 47684-Lic. Edgardo Barquín
Director de Presupuesto
 Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala

Dirección de Gestión y Control Interno

FASE ESTRATÉGICA	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				
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Gestión del conocimiento en las áreas registral, financiera, administrativa, 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 del RENAP a nivel nacional.	Setecientos sesenta (770) visitas de supervisión para fortalecer puntos de mejora en la operatividad de las distintas Oficinas 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 Direcciones y Unidades Administrativas del RENAP.	Dos (2) visitas de supervisión administrativa para fortalecer puntos de mejora en la operatividad de las Direcciones del RENAP.	Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas.											X						
				Generar informes de supervisión de las Oficinas Ejecutoras y Direcciones y Unidades Administrativas del RENAP.	Quince (15) informes mensuales de supervisión.	Informes realizados / Informes programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Capacitaciones periódicas al personal del Departamento de Supervisión	Veinticuatro (24) capacitaciones para el fortalecimiento de competencias y habilidades del personal.	Capacitaciones desarrolladas / capacitaciones programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Implementar Instrumentos Técnicos (administrativo, financiero, registral, informático)	Setecientos sesenta (770) aplicaciones de Listas de Verificación (Check List) a las Oficinas visitadas.	Listas de Verificación programadas / Listas de Verificación presentadas		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.	Ochocientos (800) 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
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, con estándares de calidad.	Preparar condiciones administrativas para implementar la Reingeniería Institucional del RENAP.	Impacto obtenido ante las Direcciones del RENAP, en relación al seguimiento de las inconsistencias reportadas por supervisión.	Doscientos veinticinco (225) respuestas obtenidas de las Direcciones del RENAP en seguimiento a lo informado por supervisión.	Respuesta a los documentos oficiales de supervisión presentados / Documentos oficiales de supervisión presentados.	Departamento de Planificación y Organización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
			Coordinar el proceso de asesoría y apoyo a las dependencias del RENAP, para el mejoramiento continuo institucional.	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	X		
				Elaborar guías administrativas.	Seis (6) guías administrativas.	Guías elaboradas / Guías programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaborar protocolos.	Tres (3) protocolos.	Protocolos realizados / Protocolos programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaborar esquemas, formatos y otros.	Diez (10) esquemas, formatos y otros.	Esquemas, formatos y otros realizados / Esquemas, formatos y otros programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Establecer un marco de gestión de seguridad de la información de la norma ISO 27001:2013, para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.	Elaborar documentos técnico-administrativos relacionados al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27,001:2013.	Dieciséis (16) documentos técnico-administrativos relacionados con la ISO 27,001:2013.	Documentos técnicos-administrativos programados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Servicio de Calidad.	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	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 las dependencias del RENAP en la búsqueda de la calidad de los servicios que presta a la población guatemalteca.	Elaborar Memoria de Labores 2015.	Un (1) documento elaborado.	Documento realizado / Documento programado.	Departamento de Planificación y Organización	X	X	X													
				Elaborar propuesta Memoria de Labores 2016.	Un (1) informe de Direcciones y Unidades del RENAP.	Estructura de la memoria de labores presentada.													X	X			
				Ingresar al Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) Informes mensuales de ejecución de metas	Doce (12) informes ingresados al SICOIN.	Informes elaborados / Informes programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Ingresar al SIPLAN Informes cuatrimestrales de avance físico y financiero, para presentarlo a la	Tres (3) informes cuatrimestrales, elaborados.	Informes elaborados / Informes programados.		X											X				
				Elaborar Informes cuatrimestrales de gestión y rendición de cuentas; para presentarlo al MINFIN.	Tres (3) informes cuatrimestrales, elaborados.	Informes elaborados / Informes programados.		X											X				

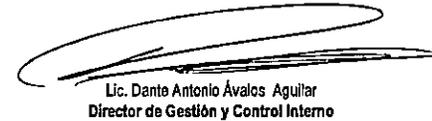
NIVEL ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	NOV					
Servicio de Calidad.	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	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.	Ingresar al SICOIN la programación cuatrimestral de metas.	Tres (3) programaciones ingresadas al SICOIN.	Programaciones ingresadas / Programaciones programadas.	Departamento de Planificación y Organización	X				X				X								
				Reprogramar metas físicas en el SICOIN.	Diez (10) reprogramaciones de metas a solicitud del Registro Central de las Personas y/o de la Dirección de Procesos.	Reprogramaciones ingresadas / Reprogramaciones programadas.		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 2016.	Dos (2) actualizaciones POA 2016.	Actualizaciones del POA 2016 realizadas / Actualizaciones del POA 2016 programadas.			X	X						X	X							
				Dar seguimiento y elaborar informe del Plan Operativo Anual 2016.	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
				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
				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
				Elaborar y actualizar el Anteproyecto POA 2017, POM 2016-2018 Y PEI 2012-2017, para que sean enviados por Dirección Ejecutiva a la SEGEPLAN.	Tres (3) documentos elaborados.	Anteproyecto POA 2017, POM 2016-2018 y PEI 2012-2017 elaborados.				X	X													
				Implementar las modificaciones al Anteproyecto del Plan Operativo Anual 2017, para que sea enviado por Dirección Ejecutiva al MINFIN, SEGEPLAN, Contraloría General de Cuentas.	Un (1) documento modificado.	POA 2017 modificado.										X	X							
				Elaborar Plan Operativo Anual 2017 inicial, para aprobación por el Directorio.	Un (1) documento elaborado.	Plan Operativo Anual 2017 inicial, elaborado.															X	X	X	
	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.	Supervisión y monitoreo en relación al proyecto de certificación ISO 27,001:2013 del proceso de inscripción de nacimiento universal y oportuno en la Sede Central, Cortijo Reforma, Metro Norte, Galerías del Sur y Quetzaltenango cabecera.	Tres (3) informes de avances en el proceso de Certificación ISO 27,001:2013	Informes realizados / Informes programados.					X							X							
				Análisis de la percepción del usuario externo con respecto al servicio facilitado por los trabajadores del RENAP.	Cuatro mil quinientas (4,500) boletas de servicio.	Boletas de servicio aplicadas/Boletas de servicio programadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Informe de resultados de la evaluación de servicio externo.	Dos (2) Informes de evaluación al servicio externo	Informes elaborados / Informes programados.								X								X		
				Evaluaciones de los servicios electrónicos del RENAP	Dos (2) informes de evaluación a los servicios electrónicos	Informes elaborados / Informes programados.								X								X		
Mejora de la calidad del servicio interno.	Fortalecimiento del servicio facilitado por el Centro de Contacto del RENAP	Fortalecimiento del servicio facilitado por el Centro de Contacto del RENAP	Un (1) informe para fortalecer el servicio en el Centro de Contacto RENAP.	Informe elaborado / Informe programado.										X										
			Evaluar el desempeño de las Oficinas del RENAP a nivel nacional a través de indicadores de productividad.	Cuatro mil ciento setenta y seis (4,176) Evaluaciones de productividad de usuario de los 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			
			Evaluar el desempeño de de las Oficinas del RENAP a nivel nacional a través de indicadores de productividad.	Cuatro mil cincuenta y seis (4,056) Evaluaciones Integrales/ Cargas de Trabajo de las oficinas de los 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			
			Evaluaciones del Servicio Interno facilitado por las Direcciones del RENAP.	Doce (12) evaluaciones del Servicio Interno prestado en las Direcciones del RENAP.	Evaluaciones realizadas / Evaluaciones programadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Fortalecimiento del servicio facilitado por el Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística.	Un (1) informe para fortalecer el servicio facilitado por el Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística.	Informe elaborado / Informe programado.								X										

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																	
								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	Gestión de asistencia técnica y financiera con instituciones públicas, privadas, organizaciones de la sociedad civil y cooperantes internacionales	Procurar asistencia técnica y financiera para fortalecer las necesidades institucionales	Suscribir convenios, acuerdos y/o cartas de entendimiento que apoyen estrategias de fortalecimiento institucional que incluyan una cláusula que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información según la norma ISO 27001:2013.	Seis (6) convenios, acuerdos y/o cartas de entendimiento	Número de convenios, acuerdos y/o cartas de entendimiento suscritos	Departamento de Cooperación Técnica				X	X			X	X		X	X						
				Solicitar asistencia técnica y/o financiera para proyectos del RENAP.	Cinco (5) solicitudes trasladadas	Número de solicitudes trasladadas				X		X		X		X		X							
				Participar en reuniones, actividades, talleres y/o eventos de coordinación institucional e internacional.	Ciento ochenta (180) reuniones, actividades, talleres y/o eventos	Número de reuniones, actividades, talleres y/o eventos con participación del Departamento de Cooperación Técnica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Gestionar alianzas estratégicas con Agencias de Cooperación Internacional acreditadas en el país.	Tres (3) alianzas estratégicas con Agencias de Cooperación Internacional	Número de reuniones, actividades, minutas, documentos, informes, entre otros				X				X				X							
				Gestionar actividades dentro del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV).	Cinco (5) gestiones del RENAP dentro del CLARCIEV	Número de reuniones, actividades, talleres, minutas, documentos, informes, entre otros		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Comunicación con entidades de derecho público y privado	Comunicar información del RENAP a distintas entidades de derecho público y privadas	Promocionar los servicios electrónicos del RENAP ante instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil.	Veinticinco (25) gestiones para promocionar los servicios electrónicos del RENAP	Número de oficios, documentos, proyectos, boletines trasladados, entre otros		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Divulgar información pertinente del RENAP ante instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil.	Doscientos cincuenta (250) documentos trasladados	Número de oficios, documentos, boletines trasladados, entre otros		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Gestionar dentro del RENAP los requerimientos de información registral formulados por instituciones	Ciento cincuenta (150) solicitudes atendidas	Número de reuniones, actividades, minutas, documentos, informes, entre otros		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Fortalecimiento del recurso humano del RENAP	Gestionar capacitaciones o intercambio de experiencias en temas de interés institucional	Gestionar capacitaciones y formación del personal del RENAP con entidades educativas.	Cinco (5) gestiones de capacitaciones con entidades educativas	Número gestiones de capacitaciones con instituciones educativas			X		X		X		X		X		X						
				Gestionar intercambios de experiencias con otras instituciones.	Cinco (5) gestiones de intercambios de experiencias	Número gestiones de experiencias			X		X		X		X		X		X						
				Coordinar pasantías de estudiantes universitarios para apoyar las distintas áreas del RENAP.	Quince (15) estudiantes de diversas universidades.	Número de estudiantes recibidos en la institución		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Fortalecimiento de las relaciones con organizaciones civiles y empresas privadas	Procurar apoyo de organizaciones civiles y empresas privadas para el ejercicio de las funciones del RENAP	Gestionar alianzas estratégicas con organizaciones civiles.	Tres (3) alianzas estratégicas con organizaciones civiles	Número de reuniones, actividades, minutas, documentos, informes, entre otros				X			X			X									
				Gestionar alianzas estratégicas con empresas privadas.	Tres (3) alianzas estratégicas con empresas privadas	Número de reuniones, actividades, minutas, documentos, informes, entre otros				X			X			X									


Lic. Gustavo Adolfo Aldana Barberena
Subdirector de Gestión y Control Interno

1

Lic. Gustavo Adolfo Aldana 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 Ávalos Aguilar
Director de Gestión y Control Interno
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Secretaría General

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.	Certificar la información, gestionar las notificaciones y publicaciones de los acuerdos y resoluciones del Directorio y 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, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	1500 Certificaciones.	Certificaciones realizadas certificaciones proyectadas.	Secretaría General																			
				Realizar notificaciones y hacer saber a las partes sobre disposiciones administrativas, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	5000 Notificaciones.	Notificaciones realizadas notificaciones proyectadas.																				
				Indicaciones al personal interno por medio de circulares.	7 Circulares.	Circulares realizadas proyección de circulares.																				
				Indicaciones al personal interno por medio de memoranda.	2 Memoranda.	Memoranda proyección de memoranda.																				
				Solicitudes de bienes o servicios a almacén.	12 Requisiciones.	Requisiciones emitidas proyección de requisiciones.																				
				Audiencias que se corren a las partes dentro de los recursos de revocatoria o revisión, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	5 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, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	105 Conocimientos.	Conocimientos realizados proyección de conocimientos.																				
				Control interno para la elaboración de certificaciones.	350 Providencias Técnico Jurídico IV.	Providencias Técnico Jurídico IV realizadas proyección de Providencias Técnico Jurídico IV.																				
				Control interno para la elaboración de notificaciones.	650 Providencias Técnico Jurídico III.	Providencias Técnico Jurídico III realizadas proyección de Providencias Técnico Jurídico III.																				

Registro Nacional de las Personas - RENAP
 SECRETARÍA GENERAL
 Secretaria General



RENAP
 Registro Nacional de las Personas
 Página 128 de 139

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CROMOGRAMA 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.	Certificar la información, gestionar las notificaciones y publicaciones de los acuerdos y resoluciones del Directorio y 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.	Documentación generada para las actividades administrativas.	1000 Oficios.	Oficios emitidos Oficios proyectados.	Secretaría General																				
				Dar a conocer el cumplimiento las notificaciones realizadas.	500 Remisiones.	Remisiones emitidas remisiones proyectadas																					
				Gestionar la correspondencia externa dirigida a Secretaría General y Dirección Ejecutiva, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	600 Oficios respuesta.	Oficios respuesta emitidos proyección de oficios respuesta																					
					120 Oficios de remisión con respuesta.	Oficios de remisión emitidos proyección de oficios de remisión																					
				Atender requerimientos de organizaciones internacionales, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	250 Requerimientos de organizaciones internacionales atendidos.	Requerimientos atendidos requerimientos proyectados.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
				Atender requerimientos de información institucional, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	7000 Requerimientos de información institucional atendidos.	Requerimientos atendidos requerimientos proyectados.																					
				Atender requerimiento de información interinstitucional, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	6000 Requerimientos de información interinstitucional atendidos.	Requerimientos atendidos requerimientos proyectados.																					
Distribuir la correspondencia externa dirigida a las diferentes Direcciones, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	700 Correspondencia dirigida a las diferentes direcciones	Correspondencia atendida correspondencia proyectada																									

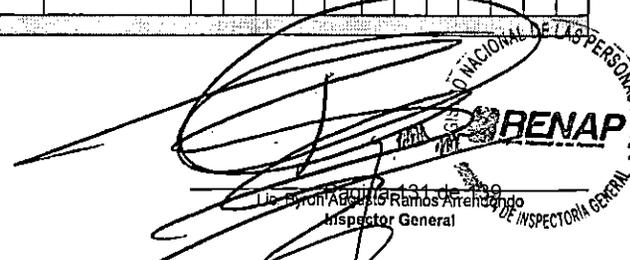

 Licda. Gabriela Guerrero Hernández
 Secretaria General del Registro Nacional de las Personas - RENAP-
SECRETARÍA GENERAL
 Secretaria General

 Registro Nacional de las Personas

Dirección de Inspectoría General

**Registro Nacional de las Personas
Anteproyecto Plan Operativo Anual 2016
INSPECTORÍA GENERAL**

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																			
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC								
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar 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 los Técnicos en Inspectoría que corresponda.	300 casos finalizados anualmente.	Número de casos realizados/Número de casos programados.	Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
				Averiguación, recopilación, documentación y análisis de 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								
				Según el resultado obtenido del expediente se debe informar y recomendar a las diferentes Direcciones.				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.	Gestiones de inspección, y averiguación interna de anomalías realizadas en el Registro Nacional de las Personas relacionadas con la actividad propia de la Institución.	Aveiguación, recopilación, documentación y análisis de casos sometidos al conocimiento de la Inspectoría General, con el objeto de redactar y presentar la denuncia del hecho correspondiente con base a los elementos encontrados y 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.	Individualización del personal del RENAP y terceros, que realizan actos ilícitos relacionados con la actividades propias del Registro Nacional de las Personas.	200 Denuncias Presentadas, anualmente.	Denuncias realizadas/ Denuncias programadas.	Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
						Individualización del personal del RENAP que contribuye con organizaciones criminales o posiblemente integran dichas organizaciones.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
						Investigaciones de Campo.				250 investigaciones de campo realizadas anualmente.	Investigaciones Realizadas/Investigaciones Programadas	Inspectoría General	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.				800 gestiones ante los órganos de Justicia anualmente.	Casos procurados/ Casos procurados programados.	Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
						Determinación de casos concluidos Judicial o ante el Ministerio Público.				100 Procesos Penales Concluidos anualmente.	Procesos concluidos/Procesos Concluidos Programados	Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
						Contribuir en el proceso y cumplimiento de las cláusulas que conforman las Normas ISO 27001:2013, y el cumplimiento de las políticas establecidas por la Institución, con el fin de alcanzar un estándar internacional por medio de la Certificación, así como el aseguramiento de la disponibilidad del servicio a los ciudadanos				Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Adquisición del compromiso para el cumplimiento de lo que establecen las Normas ISO 27001:2013 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información -SGSI-) e ISO 22301 (Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio)	Realización de inducciones sobre lo relacionado a la norma ISO 27001:2013, socializando la Información	12 inducciones generales dirigidas al personal de la Inspectoría General	Inducciones realizadas/ Inducciones programadas	Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
												Evaluaciones al personal de la Inspectoría General sobre los conocimientos teóricos y prácticos contenidos en las cláusulas de la Norma ISO 27001: 2013, así como el cumplimiento de las políticas establecidas, con el fin de medir la participación e involucramiento del personal	12 evaluaciones programadas	Evaluaciones realizadas / Evaluaciones programadas	Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X


 Ugo Byron Adolfo Ramos Arredondo
 Inspector General

 REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS - RENAP

Unidad de Relaciones Públicas

Registro Nacional de las Personas
Plan Operativo Anual 2016
UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

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						
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, trífolares, afiches, invitaciones, banners, banners tipo roll up, materiales pvc e imagen interna de la Institución, rotulación, banners para página web.	600 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.	150 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.	2.000 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



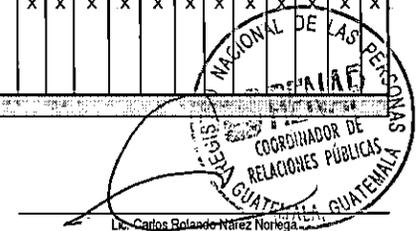
UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

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				
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 página 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	
					7,000 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
					3,000 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
					200 Publicaciones en el sitio Institucional.	Cantidad de publicaciones en la página web.		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.	500 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	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	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/ I1-13911-GU	Plan y Estrategia de Comunicación	Unidad de Relaciones Públicas				X																
Campaña de Matrimonios Colectivos a realizarse en Sede Central	El Registro Nacional de las Personas celebrará una jornada de matrimonios grupales de forma gratuita, con el propósito de apoyar a las personas que deseen regular su estado civil	Campañas de Información realizadas.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				



UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

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					
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-	Divulgación por medio de Boletines 24 Informativos para transmitir la importancia de la seguridad de la información en el Registro Nacional de las Personas, con base a lo establecido en la normativa ISO 27001:2013	Registro de boletines enviados.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Convocatorias a Medios de Comunicación	60 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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X


 Carlos Bolaño Pérez Noriega
 Coordinador de Relaciones Públicas

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									
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.	700 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, con base en lo establecido en la normativa ISO 27001:2013.																								
				Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública.																								
				Elaboración informes mensuales y anuales sobre las solicitudes de información pública.																								
				Presentación del informe al Procurador de los Derechos Humanos, de las solicitudes atendidas por la Unidad, correspondiente al año anterior, a más tardar el último día hábil del mes de enero 2016.	Informe anual al Procurador de los Derechos Humanos.	Documento elaborado y presentado.	Unidad de Información Pública	x																				
				Coadyuvar la publicación en el Diario de Centro América del informe sobre el funcionamiento y finalidad del archivo, sus sistemas de registro y categorías de información, los procedimientos y facilidades de acceso al archivo.	Publicación anual en el Diario de Centro América del informe sobre el funcionamiento del Archivo.	Publicación impresa en el Diario de Centro América.	Unidad de Información Pública en coordinación con Secretaría General				x																	
				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.					x																
				Actualizar la información de carácter público, contenida en el "Catálogo de Información Pública" del sitio web del Registro Nacional de las Personas.	Información pública contenida en el catálogo de información del sitio web del Registro Nacional de las Personas actualizada.	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	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		

Lic. Nery ...

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
RENAP
UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA
GUATEMALA, GUATEMALA

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
RENAP
COORDINADOR DE RELACIONES PÚBLICAS
GUATEMALA, GUATEMALA

Página 136 de 136

Unidad de Auditoría Interna

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					
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Auditoría interna.	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																
				Evaluación al proceso y avance implementación para obtener certificación norma ISO 27001:2013	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado								X										
				Realizar Evaluación de Control Interno Administrativo, y Financiero en las Oficinas del RENAP y Auxiliaturas en Hospitales Nacionales	25 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado	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 (2 en el año), -Selección (1 en el año) y -Gestión (1 en el año).	4 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X									X	X						
				Auditoría a la Dirección Administrativa: Unidad de Almacén (1 en el año); Departamentos 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).	6 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado				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. (1 en el año).	1 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado													X					
				Auditoría a la Unidad de Acceso a la Información Pública (1 en el año).	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado							X											
				Auditoría a la Dirección de Presupuesto (3 en el año) - Préstamos y Donaciones (1 en el año) -Sección de Inventarios (1 en el año)	5 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado				X	X		X	X				X						
				Auditoría a los Viáticos al Interior y Exterior (2 en el año).	2 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado						X												X
				Auditoría a las Rentas Consignadas (2 en el año).	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado								X										X
				Auditoría al manejo y custodia de hojas papel seguridad en oficinas Departamentales del RENAP	1 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado																	X	
				Auditoría a la Dirección de Gestión y Control Interno	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado	X																	
				Auditoría a la Subdirección de Recursos Humanos: -Sistema de Nóminas y Recursos Humanos -Marcaje	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X						X										
				Auditoría a la Unidad de Acceso a la Información Pública (Página Web)	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado																		X
				Auditoría a la Dirección Administrativa y Presupuesto -Sistema de Inventarios (1) -Hardware (1) -Almacén SOFYA (1)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado				X				X										X
				Auditoría a los servicios prestados en el extranjero. -Área Financiera -Área Registral	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado																	X	

