

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

#### ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 13-2016

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

#### CONSIDERANDO:

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

#### CONSIDERANDO:

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

#### CONSIDERANDO:

Que el Plan Operativo Ánual 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 la facultad de 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), k), m) y o); y, 48 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 8, 21, 30 y 42 del Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica



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



del Presupuesto; 21 del Acuerdo Gubernativo No. 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto; 8 del Decreto número 14-2015 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciseís"; y 1, 3 y 4 del Acuerdo de Directorio número 108-2015 que aprueba el Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciseís del Registro Nacional de las Personas.

#### ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar la primera modificación del Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciseis del Registro Nacional de las Personas, el cual fue aprobado a través del Acuerdo de Directorio número 108-2015, de fecha veintiocho de diciembre de dos mil quince.

Artículo 2. El Registro Central de las Personas y la Dirección de Procesos de la Institución, deberán programar sus acciones en el Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis, con el propósito de mantener la vinculación Plan-Presupuesto y cumplir con las metas institucionales propuestas.

Artículo 3. Los Directores, Jefes y Encargados de las diferentes Unidades Administrativas del RENAP serán los responsables de la formulación, ejecución y modificación al Plan Operativo Anual a su cargo, debiendo cumplir los mecanismos y lineamientos establecidos por la Dirección de Gestión y Control Interno.

Artículo 4. Se instruye al Director Ejecutivo, para que por medio del Departamento de Planificación de la Dirección de Gestión y Control Interno, proceda a enviar los comprobantes de modificación física dentro del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- y, envíe copia del presente Acuerdo junto con la primera modificación del Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis del Registro Nacional de las Personas, a la Dirección Técnica del Presupuesto del Ministerio de Finanzas Públicas, a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN- y a la Contraloría General de Cuentas -CGC-, para su conocimiento e información.

Artículo 5. Se instruye al Director Ejecutivo para que por medio de la Secretaría General de la ofinstitución, se practiquen las notificaciones a todas las Direcciones y Unidades del RENAP.

Artículo 6. El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Dado en la ciudad de Guatemala, el nueve de febrero de dos mil dieciséis.

1

Licenciado Julio René Solórzano Barrios

Magistrado Vocal I del Tribunal Supremo Electoral

Presidente del Directorio

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

DIRECTORIO





Ministro de Gobernación y Miembro del Directorio

Licenciado Rudy Leonel Gallardo Rosales

Secretario del Directorio



# PLAN OPERATIVO ANUAL Primera modificación

2016

Guatemala, febrero de 2016

#### Índice

1	PRES	ENTACIÓN	3
2	ANTE	CEDENTES	<u> </u>
3	GEST	IÓN POR RESULTADOS	(
	3.1 3.2 3.3 3.4 3.4.1	IDENTIFICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN INSTITUCIONAL AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO K'ATUN 2032  ANÁLISIS DE MANDATOS Y POLÍTICAS  ANÁLISIS DE ACTORES  ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN Y ENTORNO NACIONAL  Análisis de la población	10 15 18
	3.4.2	Entorno nacional	
4	INSTR	RUMENTO METODOLÓGICO Y MARCO PROBLEMÁTICO	
	4.1 <i>4.1.1</i>	Diagnóstico o análisis de la situación	21
	4.1.2	Fase 3: Modelo conceptual del RENAP	20
	4.1.3	Fase 2: Priorización del problema o condiciones de interés	
	4.1.4 4.1.5	Fase 3: Modelo explicativoFase 4: Identificación de caminos causales críticos	
	4.1.5	Fase 5: Modelo prescriptivo	
	4.2	DISEÑO - FORMULACIÓN DE RESULTADOS	
	4.2.1	Conversión del problema a los Resultados	
	4.2.2	Resultado a nivel Institucional	
	4.2.3 4.2.4	Focalización de Resultados Proceso Transversal de Enfoques	
	4.2.5	Modelo Lógico de Resultados.	
	4.2.6	Cadena Causal de Resultados	
5	MARC	CO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	36
•			
	5.1 5.2	MARCO LEGAL DEL RENAP	
	5.3	ESTRUCTURA ORGÁNICA	
	5.4	Políticas Institucionales	38
	5.5	Desafios Institucionales	
	5.6	VALORES, MISIÓN Y VISIÓN	
	5.7 5.8	PRINCIPIOS	
	5.9	Análisis fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	
	5.9.1	Análisis interno	
	5.9.2	Análisis externo	
	5.9.3 5.9.4	Matriz FODA para la formulación de estrategias	
,		EACIÓN OPERATIVA ANUAL	
6	PLAN		
	6.1	IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS AL FORTALECIMIENTO DE LOS EJES ESTRATÉGICOS	
	6.2 6.3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS	
	6.4	PROGRAMACIÓN ANUAL DE PRODUCTOS	
	6.5	PROGRAMACIÓN ANUAL DE SUBPRODUCTOS	
	6.6	METAS PROGRAMADAS POR LA INSTITUCIÓN	
	6.7	RED PROGRAMÁTICA DEL RENAP PARA EL AÑO 2016	
	6.8 6.9	COSTEO DE BIENES Y SERVICIOS TERMINALES Y PRESUPUESTO ÁNUAL	
	6.10	ESTRUCTURA PRESUPUESTARIA, PRODUCTOS Y METAS	
	6.11	PROYECCIÓN DE EGRESOS DE PRESUPUESTO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016	
7	SEGU	IMIENTO OPERATIVO	71
	7.1	SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL	7
	7.2	TIPOS DE INDICADORES	7
	7.2.1	Indicadores de gestión de subproductos	
	7.2.2 7.3	Indicadores de productos	
	7.3 7.4	FICHAS DE INDICADORES DE PRODUCTOS	
0			
8	ANEX	08	/
	8 1	PLANES OPERATIVOS DE LAS DIRECCIONES Y LÍNIDADES DEL RENAP	77

## 1 PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Anual 2016 primera modificación 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 orientada por resultados.

El POA 2016 primera modificación fue realizado con base en las consideraciones legales siguientes: según Acuerdos de Directorio del RENAP números 107-2015 "Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el ejercicio fiscal 2016", 108-2015 "Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal 2016", ambos de fecha 28 de diciembre 2015 y, 09-2016 de fecha 26 de enero de 2016 "Aprobación de disminución presupuestaria número uno al presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis"; artículos 8, 30 y 42 del Decreto número 101-97, "Ley Orgánica del Presupuesto" y sus reformas; Acuerdo Gubernativo No. 540-2013 Reglamento de la "Ley Orgánica del Presupuesto"; Decreto No. 57-2008 "Ley de Acceso a la Información Pública"; y, Decreto No. 14-2015 "Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2016", publicado en el Diario de Centro América el 16 de diciembre de 2015. Asimismo, al Acuerdo Gubernativo número 378-2014, en el cual se aprueba la "Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados", de fecha 3 de noviembre de 2014, y al Memorándum de Instrucción Presidencial "Instrucciones para la actualización y planificación anual y multianual para la implementación de la política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy" y la vinculación presupuestaria.

Es importante referir que el Registro Nacional de las Personas (RENAP) con el objetivo de modernizar los procesos de información, identificación, registro, actualización y emisión de documentos, que por ley le corresponde, ha formulado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2017 integrado con el proceso de gestión por resultados, el cual tiene como fin primordial, orientar los esfuerzos para el fortalecimiento institucional, fundamental en la mejora del servicio que presta a la población guatemalteca, para garantizar su identidad y que puedan ejercer sus deberes y derechos constitucionales.

Asimismo, 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.

La actualización de la información de las personas para el TSE, está siendo apoyada por el RENAP constantemente, la cual incluye nuevos documentos emitidos y personas fallecidas, de acuerdo a lo que establece la Ley del RENAP, Decreto No. 90-2005, artículo 6, inciso j, y Decreto No. 1-85 Ley Electoral y de Partidos Políticos, artículo 11.

Asimismo, con Resolución de Directorio número dieciséis guión dos mil catorce (16-2014) de fecha 9 de abril 2014, se aprobó el "Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable Número ATN/II-13911-GU", suscrito el 14 de marzo 2014, entre la República de Guatemala y el Banco Interamericano de

Desarrollo (BID), hasta por un monto de US\$400,000.00, destinado a financiar el Proyecto "Fortalecimiento Institucional del Registro Nacional de las Personas" para los años 2014-2016.

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

Además, dentro de los planes y programas, enmarcados dentro del PEI 2012-2017, el RENAP realiza e implementa los que se han definido como desafíos importantes, 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 Presupuesto del Ejercicio Fiscal 2016 es de **Q.377,447,080.56**, se ha formulado con los recursos de administración y funcionamiento.

### 2 Antecedentes

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

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

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

El POA 2016 primera modificación fue realizado con base en las consideraciones legales siguientes: según Acuerdos de Directorio del RENAP números 107-2015 "Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el ejercicio fiscal 2016", 108-2015 "Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal 2016", ambos de fecha 28 de diciembre 2015 y, 09-2016 de fecha 26 de enero de 2016 "Aprobación de disminución presupuestaria número uno al presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis"; artículos 8, 30 y 42 del Decreto número 101-97, "Ley Orgánica del Presupuesto" y sus reformas; Acuerdo Gubernativo No. 540-2013 Reglamento de la "Ley Orgánica del Presupuesto"; Decreto No. 57-2008 "Ley de Acceso a la Información Pública"; y, Decreto No. 14-2015 "Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2016", publicado en el Diario de Centro América el 16 de diciembre de 2015. Asimismo, al Acuerdo Gubernativo número 378-2014, en el cual se aprueba la "Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados", de fecha 3 de noviembre de 2014, y al Memorándum de Instrucción Presidencial "Instrucciones para la actualización y planificación anual y multianual para la implementación de la política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy" y la vinculación presupuestaria.

## 3 GESTIÓN POR RESULTADOS

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

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

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

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

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

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

			Plan Nacional de Des	arrollo	Acciones	Entidad	Entidad en
Eje	Prioridad	Meta	Resultado	Lineamiento *	priorizadas	responsable de Acciones	coordinación
		1. En el año 2032 la población rural	1.1 La población del área rural (mujeres, niñas y niños, personas de la tercera	<ul> <li>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.</li> </ul>			-
		goza de los beneficios del desarrollo humano sostenible.	edad, jóvenes, población con discapacidad) se desarrolla con equidad y se reconocen sus derechos.	<ol> <li>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.</li> </ol>	mantener los servicios registrales de toda índole.  - Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas Inscripciones de hechos y actos registrales emitidas Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas Inscripciones de hechos y actos registrales emitidas Inscripciones de hechos y actos registrales emitidas.		
na y Rural	Desarrollo rural integral	<ol> <li>Para el año 2032, las áreas rurales generadoras de bienes y servicios son manejadas de manera sostenible.</li> </ol>	2.1 La población del área rural se beneficia por los bienes y servicios ambientales que proveen, de manera sostenible, los recursos naturales.	<ul> <li>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.</li> </ul>		registrales emitidas Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas Inscripciones	-
1: Guatemala Urbana y Rural		3.1 Los territorios rurales se encuentran conectados con las áreas de producción, mercado y centros poblados.  The standardo 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.  The standardo 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.	nacimiento realizadas.  Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.		TSE		
1: Guat	mejorado su nivel de competitividad.  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.	<ul> <li>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.</li> </ul>	s financieros y de asistencia técnica, mitan producir y competir en I de condiciones con los actores		-		
		1. En el año 2032 se ha jerarquizado el sistema de lugares	<ul> <li>i) Elaborar la recategorización censal del sistema de lugares poblados urbanos y rurales.</li> </ul>	Participar en la recategorización censal.	INE	RENAP	
	Desarrollo Urbano Sostenible	poblados urbanos con base en funciones y conexiones.	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.	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

			Plan Nacional de Des	arrollo	Acciones	Entidad	Entidad en
Eje	Prioridad	Meta	Resultado	Lineamiento *	priorizadas	responsable de Acciones	coordinación
	Promover la cultura como elemento fundamental para	1. En 2032, la cultura constituye una fuente de desarrollo individual y colectivo, refirmando los valores	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	-
la gente	la revitalización del potencialidades de	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.		-	
2: Bienestar para la gente	Impulsar la transformación del modelo de atención en salud para reducir la morbi-mortalidad de la población en general.	1. Reducir la carga de las principales enfermedades infecciosas, parasitarias y las crónico-degenerativas, con base en los datos institucionalizados y homologados95 del sector salud.	1.1 La población guatemalteca goza de salud, las enfermedades infecciosas, parasitarias y las crónico-degenerativas han disminuido y son tratadas eficientemente.	e) Fortalecer el Registro Nacional de las Personas (RENAP), de manera que se facilite la obtención de información desagregada por sexo, territorio y edad para programar de mejor forma la prestación del servicio.	Aprovechar las estadísticas existentes, las tecnologías de información y comunicación y el marco legal del RENAP para mejorar el acceso a la información y contar con un sistema integrado de información.  Coadyuvar a producir estadísticas que respondan a las demandas de la sociedad guatemalteca.  Implementar procesos de actualización permanente para estandarizar la información estadística.	RENAP	MSPAS

			Plan Nacional de Des	arrollo	Acciones	Entidad	Entidad en
Eje	Prioridad	Meta	Resultado	Lineamiento *	priorizadas	responsable de Acciones	coordinación
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
arante de l	Gobernabilidad democrática.	ciudadanía es titular de las	es ejercen una ciudadanía activa en las procesos participativos de toma de decisiones y de fiscalización y monitoreo	Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones en los diferentes niveles del territorio.	Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.	RENAP	TSE
como g		poder público.		b) Fomentar el conocimiento de los derechos y obligaciones ciudadanos y la cultura democrática para garantizar la participación.			
5: Estado o		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	-

<sup>\*</sup>Numeral descrito en el Plan Nacional de Desarrollo

#### 3.2 Análisis de mandatos y políticas

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

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

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

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

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

Tabla 2: Análisis de mandatos

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
Declaración del Milenio, resolución aprobada por la Asamblea General 8a. sesión plenaria, 8 de septiembre de 2000	Responsabilidad colectiva de respetar y defender los principios de la dignidad humana, la igualdad y la equidad, en especial los más vulnerables y, en particular, los niños del mundo a los que pertenece el futuro.		
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.	Garantizar la identificación de todas y todos los guatemaltecos.	Garantizar la identificación de las personas naturales, sin problemas legales y con certeza jurídica.
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, especificamente 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, Xinca 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).  Respetar y promover los derechos intrínsecos de	Reconocer la identidad de los pueblos	Apoyo a iniciativas en materia de educación intercultural, participación de los pueblos indígenas, fomento de las actividades productivas rurales y	
Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas	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.	indígenas para la construcción de la unidad nacional basada en el respeto y ejercicio de los derechos políticos, culturales, económicos.	aquellas tendientes a eliminar conductas discriminatorias y de exclusión para promover y proteger los derechos humanos de los pueblos indígenas. DPI incluye el	
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.		nombre del pueblo y la comunidad lingüística.	
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	
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.	adiministrat et DF1.	desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del DPI.	
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.
	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.
Política Nacional de Gobierno	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.	Servicios registrales, erradicación del subregistro y la identificación de las personas por medio del DPI, agiliza y valida procesos vinculados a la seguridad y justicia de la población guatemalteca.

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 fomente 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.	<ul> <li>Solicitar a la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas: talleres de sensibilización, material impreso.</li> <li>Proporcionar registros de los niños inscritos nacidos de madres menores de 14 años.</li> </ul>
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	<ul> <li>Desarrollar programas de capacitación y sensibilización.</li> <li>Promover la Interoperabilidad.</li> <li>Garantizar la integridad y seguridad</li> </ul>

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.

#### 3.3 Análisis de actores

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

Tabla 3: Análisis de actores

No.	Actor	Rol (1)	Importancia (2)	Poder (3)	Interés (4)	Relación	Acciones principales e influencia en la gestión institucional	Ubicación geográfica y área de influencia
1.	Presidencia y Vicepresidencia de la República	Aliado	A favor	Alto	Alto	Política	Lineamientos.	Nacional
2.	Tribunal Supremo Electoral					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.	
3.	Ministerio de Gobernación y sus entidades.	Aliado	A favor	Alto	Alto	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.	Central/ Nacional
5.	Partidos Políticos							
6.	Universidades del país.					Órgano de consulta y		
7.	Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF)	Aliado	A favor	Alto	Alto	apoyo del Directorio y del Director Ejecutivo	Representación en el Consejo Consultivo de la Institución, participa en apoyo al Directorio y Dirección	
8.	Instituto Nacional de Estadística (INE)					Cooperación	Ejecutiva, sobre cualquier asunto técnico y administrativo.	
9.	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)					nacional		
10.	Ministerio de Relaciones Exteriores	Aliado	A favor	Alto	Alto	Coordinación	Brindar servicio en los Consultados para la identificación oportuna y segura.	
11.	Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Técnico-político	Lineamientos, coordinación, procesos de planificación y programación.	Central/ Nacional
12.	Ministerio Público (MP)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional Interoperabilidad	Interacción con el Departamento del Sistema Informático de Control de la Investigación del Ministerio Público (SICOMP), concretamente se refiere al flujo de la información y rastreo de casos.	Central/ Nacional
13.	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Oficinas del RENAP para 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 Interoperabilidad	Investigación oportuna de personas fallecidas que por distintas circunstancias, sus cuerpos no pudieron ser identificados al llegar a la morgue del INACIF.	
18.	Registro Mercantil					Apoyo a la gestión institucional	Promover y certificar el registro mercantil con seguridad jurídica brindando base de datos eficiente.	
19.	Banca Nacional	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto	Coordinación	Facilitar la cooperación entre ambas instituciones, orientada a la prestación de servicios de cobro y pago por cuenta ajena.	
20.	Registro General de la Propiedad (RGP)	Aliado	A favor	Alto	Alto		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.	Central / Nacional
21.	Procuraduría General de la Nación (PGN)  Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN)					Cooperación nacional	Fortalecer los procesos para una identificación certera, oportuna y segura.  Convenio de cooperación interinstitucional para compartir información para identificar a las personas usuarias de los programas de desnutrición y seguridad alimentaria.	Central / Nacional
23.	Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)	Aliado	A favor	Medio	Alto		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 on acceso a la certificación o validación de las personas involucradas en un proceso, por medio de la biometría que resguarda los datos de los guatemaltecos para darle certeza jurídica a los mismos.	Nacional
25.	Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Convenio de cooperación interinstitucional para apoyar la dignificación de la mujer indígena guatemalteca y a la erradicación de la discriminación de género, garantizando su identificación y promoción de la cultura registral.	Nacional
26.	Contraloría General de Cuentas (CGC)	Fiscalizador	Indiferente	Alto	Alto	Técnica	Fiscalización.	Central/ Nacional

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 repara- ción 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 International	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación Internacional	Promover el registro oportuno y la reducción del subregistro.	Departamentos de: Alta Verapaz, Baja Verapaz, Izabal y Jalapa

#### 3.4 Análisis de la población y entorno nacional

#### 3.4.1 Análisis de la población

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

Fuente: Proyecciones de población INE, 2005 - 2015.

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

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

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

#### 3.4.2 Entorno nacional

Guatemala mantiene fronteras con México, Honduras y El Salvador y posee un territorio de 108,889 km². Aproximadamente dos terceras partes del territorio están formadas por montañas, muchas de ellas de origen volcánico. Está organizada en 22 departamentos que comprenden 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

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.<sup>2</sup>

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

Adicionalmente, es importante mencionar que aunque Guatemala es la economía más grande de Centroamérica, se ubica dentro los países con mayores niveles de desigualdad en Latinoamérica, con altos índices de pobreza, particularmente en las zonas rurales y entre poblaciones indígenas, según la ENCOVI 2014. Los departamentos de Alta Verapaz, Sololá, Totonicapán y Quiché, son los departamentos con mayor porcentaje de pobreza en el área rural. Los gastos de la población de los departamentos de Alta Verapaz (53.6%) y Quiché (41.8%) son inferiores a la línea de pobreza extrema, incluso para el departamento de Alta Verapaz, la pobreza extrema es más del doble que el promedio nacional que es de 23.4%. Estos departamentos se caracterizan por una mayor proporción de población indígena, además de que el 50% ó más de su población habitan en áreas rurales.

Para el año 2000, el 27.1% de la población indígena se encontraba en pobreza extrema. Entre 2000 y 2006 el nivel de pobreza se mantuvo, pero aumentó en casi 12 puntos porcentuales en 2014, para este grupo. Para la población no indígena, la pobreza extrema aumentó en cinco puntos porcentuales, de 7.8% a 12.8% entre 2000 y 2014.

Los índices de desnutrición crónica y de mortalidad materno-infantil son de los más altos en la región. Según el Índice de Desarrollo Humano 2015, Guatemala ocupa la posición 128 entre 188 países clasificados.

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.

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.

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.

## 4 INSTRUMENTO METODOLÓGICO Y MARCO PROBLEMÁTICO

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

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

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

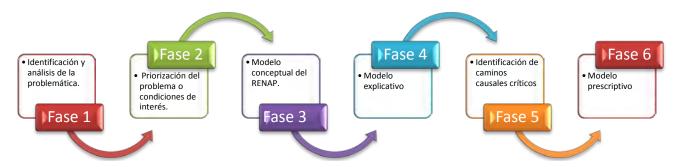
Con el proceso metodológico de gestión por resultados, el RENAP ha elaborado el proceso de las cuatro etapas que lo conforman, siendo las siguientes:

## PROCESO METODOLÓGICO DE GESTIÓN POR RESULTADOS



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

#### 4.1 Diagnóstico o análisis de la situación



#### 4.1.1 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.<sup>4</sup>

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

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

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

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

<sup>5</sup> 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:

- O Veda el acceso a los servicios básicos como: educación, salud, seguridad, entre otros; es indispensable para la libertad individual y la igualdad ante la ley; afecta la capacidad de representación de las personas ante las autoridades en general y el sistema de justicia, incluyendo el derecho de reclamar el acceso a la propiedad; impide el derecho de elegir y ser electo.
- o 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.
- o 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:

- o 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.
- o El de los Registros Civiles de las Personas, de los diferentes municipios y departamentos de Guatemala.
- El fondo documental generado por las diferentes Oficinas del Registro Civil de las Personas, del Registro Nacional de las Personas -RENAP- en relación a los atestados de las diferentes inscripciones registrales y el Documento Personal de Identificación -DPI-.

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

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

En algunos departamentos y municipios a causa del conflicto armado interno o delincuencia en general, los registros fueron destruidos parcial o totalmente y, para proveer de identidad a las personas de los lugares afectados, el RENAP estableció procesos de verificación, que en algunos casos se vuelven bastante extensos por lo delicado de la información, ya que se verifica mediante documentos originales como partidas de nacimiento, cédula de vecindad, registros escolares o de estudios de diversificado entre otros, que permitan ser un soporte de orden jurídico, para las personas que realizan su gestión.

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

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

#### Registro civil deficiente

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

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

Mediante el Decreto número 10-2004 que contiene reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos, se ordenó la implementación de la normativa jurídica que debe crear una entidad autónoma, con personalidad jurídica, técnica e Independiente, integrada entre otros por el Tribunal Supremo Electoral, encargada de emitir y administrar el DPI.

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

#### Población sin cultura de registro oportuno, universal y gratuito

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

<sup>6</sup> 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 RENAP<sup>7</sup> en el artículo 71, establece que las inscripciones de nacimiento deberán efectuarse dentro de los sesenta días siguientes al alumbramiento, a nivel nacional el promedio de días hábiles de inscripciones de nacimiento es de 22 para los partos asistidos por médicos, 37 por paramédicos, 39 por comadrona, 44 por asistencia empírica.

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

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

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

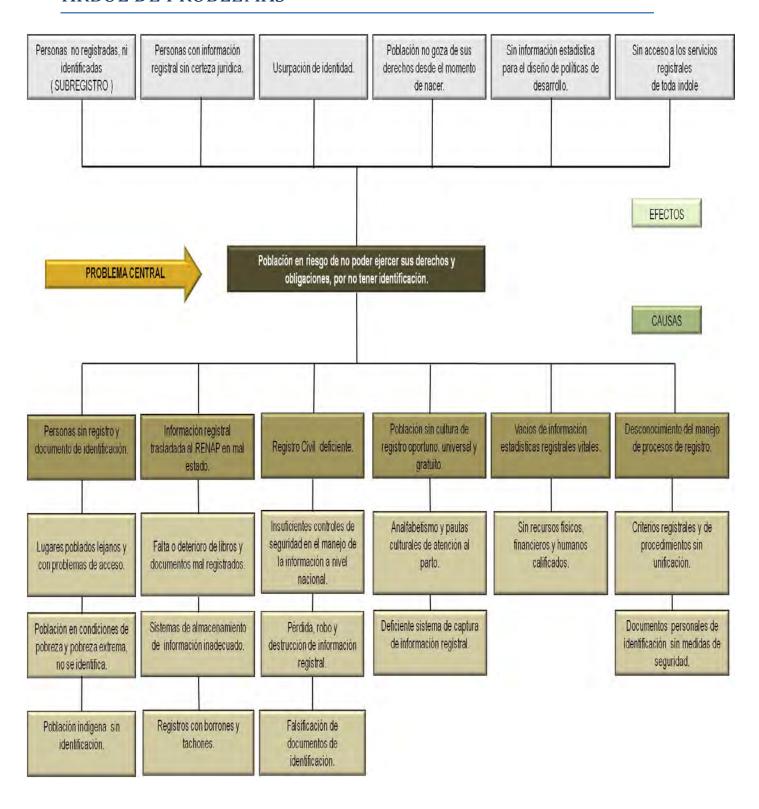
#### • Desconocimiento del manejo de procesos de registro

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.

#### 4.1.2 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



#### 4.1.3 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:

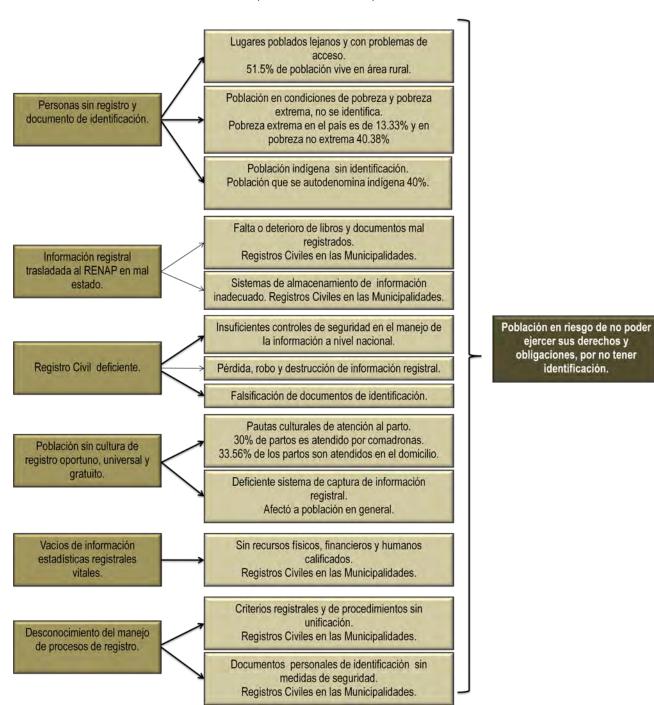
- Personas sin registro y documentos de identificación.
- Información registral trasladada al RENAP en mal estado.
- Registro civil deficiente.
- Población sin cultura de registro oportuno, universal y gratuito.
- Vacíos de información estadísticas registrales vitales.
- Desconocimiento del manejo de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

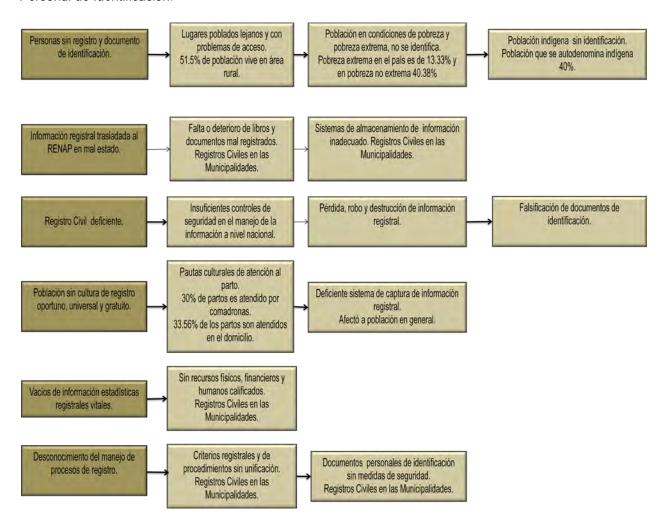
#### 4.1.4 Fase 3: Modelo explicativo

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.



#### 4.1.5 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.

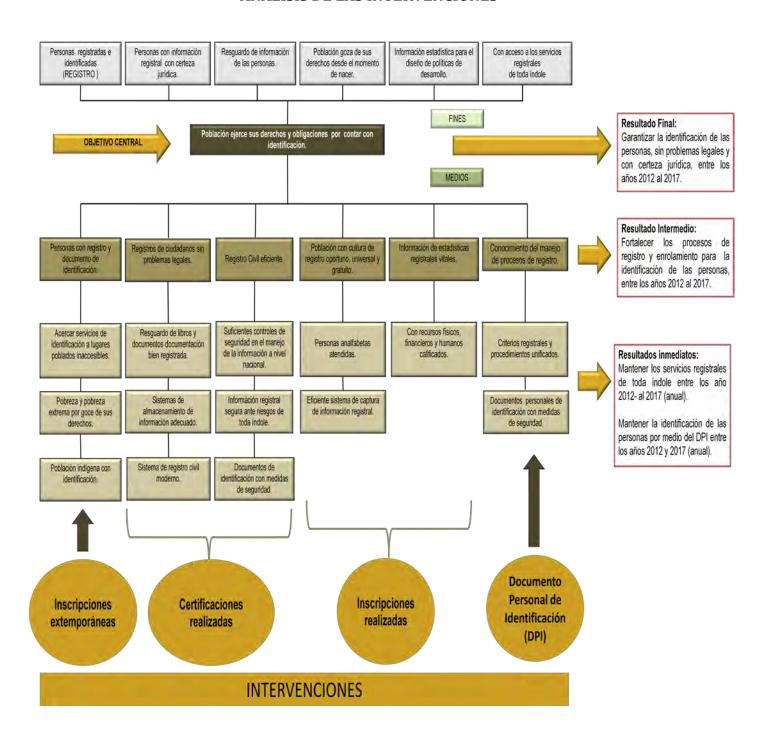


Desde el punto de vista de la seguridad ciudadana, la fácil obtención de Cédulas de Vecindad falsificadas, se derivó del escaso control y la falta de medidas de seguridad que poseía este documento, al facilitar el actuar del crimen organizado, debilitando así el Estado de Derecho. Sumado a esto, la situación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

#### 4.1.6 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



#### 4.2 Diseño - formulación de resultados

#### 4.2.1 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**



#### 4.2.2 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.

#### 4.2.3 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
<ol> <li>Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2012 y 2017.</li> <li>Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2012 y 2017.</li> </ol>	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.
	Extranjeros domiciliados.	Residentes en el país.
y 2017.	Residentes guatemaltecos en el extranjero.	Países donde resida población guatemalteca.

#### 4.2.4 Proceso Transversal de Enfoques

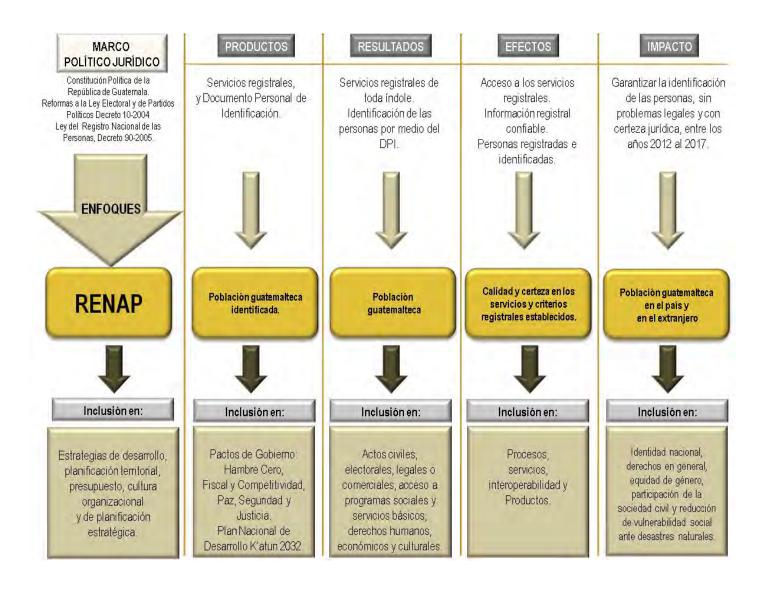
El Registro Nacional de las Personas para garantizar una transversalización a nivel nacional, tiene que enfocarse en el proceso de identificación de las personas y es con la que tiene una relación directa de servicio a la demanda de la población guatemalteca, así como instituciones públicas y privadas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

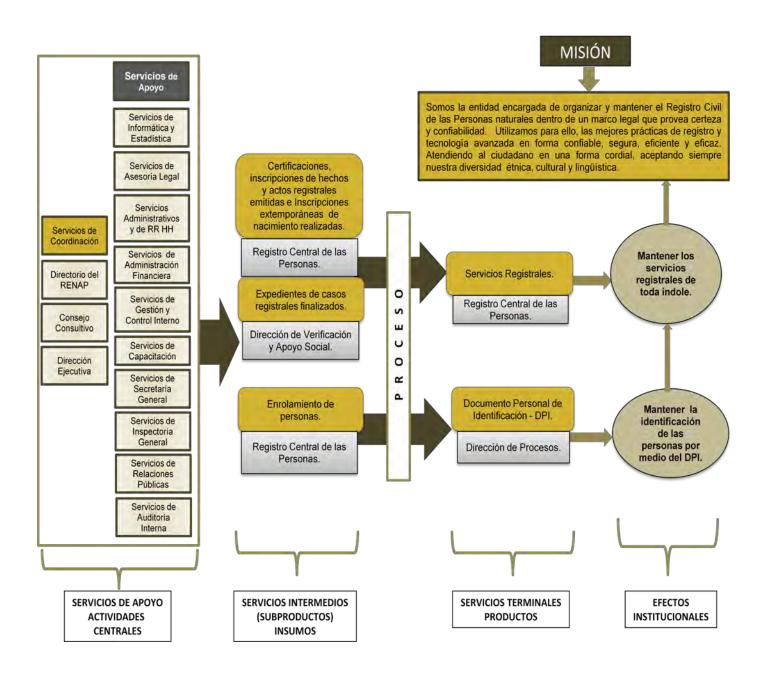
# ENFOQUE TRANSVERSAL DEL RENAP



# 4.2.5 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:

#### 4.2.6 Cadena Causal de Resultados



# 5 MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

# 5.1 Marco Legal del RENAP

A través del Decreto Número 90-2005, se da vida al Registro Nacional de las Personas (RENAP), como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. La Ley define las funciones del RENAP y establece su estructura orgánica, siendo sus objetivos organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación, para tal fin implementará y desarrollará estrategias, técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información, unificando los procedimientos de inscripción de las mismas.

# 5.2 Funciones del RENAP

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

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

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

# 5.3 Estructura orgánica

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

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

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

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



# 5.4 Políticas Institucionales

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

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

### 5.5 Desafíos Institucionales

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

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

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

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

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

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

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

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

El Registro Central de las Personas, a través del Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro, define la ruta a seguir en respuesta a los Ejes Estratégicos del Plan de Trabajo del RENAP, orientados al fortalecimiento del Sistema Registral para proveer a los guatemaltecos de un registro seguro, confiable, integral y accesible; asimismo dicho Departamento propone la reingeniería de los procesos administrativos para agilizar la capacidad de respuesta institucional para la erradicación del subregistro en Guatemala, teniendo programado establecer 334 mesas técnicas registrales.

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

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

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

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

Con respecto al Ministerio Público, a las autoridades policiales, judiciales y otras entidades del Estado autorizadas por el RENAP, se proporciona información que éstos solicitan con relación al estado civil, capacidad civil e identificación de las personas naturales.

Además, con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) se trabaja en el Registro Único de Usuarios (RUU), el cual aglutinará a todos los beneficiarios de los programas sociales que funcionan en los 14 ministerios del Estado de Guatemala, logrando tener depurados los datos de 1,9 millones de usuarios de 98 proyectos colectivos que están plenamente identificados por el RENAP. Los datos que ya fueron validados por el RENAP pertenecen a los Ministerios de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA), Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), Educación (MINEDUC), Desarrollo Social y la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente (SOSEP).

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

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

- o Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- o Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
- o Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.
- o Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional.
- o 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).
- o Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).
- o Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).
- o Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- o Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- o 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.

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

Esto permite que los guatemaltecos que viven en el exterior del país, puedan accesar 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:

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

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

# Implementar la Carrera Registral

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

#### Desafíos Institucionales del RENAP

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

# 5.6 Valores, Misión y Visión



# 5.7 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.

# Confiabilidad

Brindar seguridad como resultado de la aplicación de sistemas seguros en los procesos y registros.

# Transparencia

A través del manejo responsable y transparente de los recursos de la Institución, haciendo estos de conocimiento público.

# Tecnología

Incorporar innovación tecnológica en todos los procesos institucionales.

# Servicio

Brindar un servicio que cumpla con las expectativas del usuario.

### **Efectividad**

Entregar productos y servicios de calidad.

# 5.8 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 5 RENAP, referente de la Identidad Nacional

Promover en los guatemaltecos la cultura de identificación como el elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.

# EJE 1 Fortalecimiento del Sistema Registral

Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.

# EJE 6 (transversal) Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional

Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.

# EJE 2 Reingeniería Institucional

Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.

# EJE 4 Cooperación Técnica

Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP.

# EJE 3 Servicio de Calidad

Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.

# Eje 1: Fortalecimiento del Sistema Registral

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

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

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

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

#### Eje 2: Reingeniería Institucional

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Eje 3: Servicio de Calidad

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

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

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

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

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

#### Eje 4: Cooperación Técnica

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

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

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

# Eje 5: RENAP referente de la Identidad Nacional

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

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

#### Eje transversal: Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional

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

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

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

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

# 5.9 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:

#### 5.9.1 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 (-)

#### LEGALES Y POLÍTICAS

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

#### **EN APRENDIZAJE**

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

#### **TECNOLÓGICAS**

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

# LEGALES Y POLÍTICAS

- Ausencia de Política Nacional de Identidad.
- Criterios registrales sin unificación.
- Carencia de normas para generar y difundir estadísticas.
- Falta de normalización de políticas de la gestión documental.
- Procesos de identificación en el extranjero sin agilizarse.

#### **EN APRENDIZAJE**

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

#### **TECNOLÓGICAS**

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

#### **EN PROCESOS**

- Burocracia en procesos administrativos.
- Débil coordinación operativa con las oficinas a nivel nacional.
- Estructura organizacional inadecuada.
- Alta rotación de personal, desmotivación por los cambios constantes e inestabilidad laboral.
- Inconsistencias en el proceso de ingreso de la información.
- Débil cultura de planificación estratégica.

#### **EN INFRAESTRUCTURA**

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

#### Fortalezas (+) Debilidades (-) **EN PROCESOS** PARA EL USUARIO Se cuenta con planificación estratégica de la Institución y operativa de las Poco conocimiento de la población sobre los Direcciones y Unidades de la Institución. servicios que presta el RENAP. Implementación de indicadores de calidad que son medibles. **FINANCIERAS** Evaluación de satisfacción del usuario. Presupuesto limitado para la gestión de la Planes masivos de identificación. Institución. Estadísticas nacionales. Impulso de cambios y mejoras a la Institución, con especial atención a la realidad nacional. **EN INFRAESTRUCTURA** Cobertura a nivel nacional, contando con oficinas en todos los municipios de Guatemala. PARA EL USUARIO Empoderamiento social para la cooperación al desarrollo. Medidas de seguridad que no permiten la falsificación de documentos. (Documento Personal de Identificación –DPI, certificaciones). **FINANCIERAS** La Institución cuenta con recursos del Estado para su gestión. Ingresos Privativos. Inversión mínima para arrancar proyectos informáticos.

#### 5.9.2 Análisis externo

Estandarizar las tarifas por pago de servicios.

Servicios electrónicos.

Se analizan las variables que no dependen de la Institución, las oportunidades son situaciones externas positivas que se generan en el entorno, y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas. Las amenazas son en cambio situaciones negativas externas que pueden atentar contra la Institución.

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

# 5.9.3 Matriz FODA para la formulación de estrategias

#### Estrategias FO

- 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.

#### Estrategias DO

- Definición de la política de identidad de los quatemaltecos.
- 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 quatemalteca.
- Uso inteligente y exhaustivo de tecnologías modernas que trasciendas las fronteras del país, fomentando el compromiso y entusiasmo a todos los colaboradores del RENAP, que expresen servicios de calidad y amigables.
- 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

- 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.

#### Estrategias DA

- Rediseño de procesos y aceleración de trámites, disminuyendo tiempos para la satisfacción del usurario.
- 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.

# 5.9.4 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> <li>Diseñar los procesos necesarios para erradicar el subregistro, enfocada a los municipios priorizados por las Políticas Nacionales del Gobierno, a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas y al Programa para la Universalización de la Identidad Civil en las Américas, PUICA – OEA.</li> <li>Desarrollar Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro.</li> <li>Diseñar procesos y campañas de socialización de la información, priorizando los sectores vulnerables.</li> <li>Servicios registrales en consulados y jornadas móviles en el extranjero.</li> <li>Emisión del DPI para menores de edad.</li> <li>Descentralizar y diversificar los servicios que presta el RENAP (evitar largos desplazamientos, atender a personas discapacitadas, población afectada por el conflicto armado).</li> <li>Desarrollar la Ley del RENAP en una estructura funcional y territorial al servicio.</li> <li>Fortalecimiento del sistema electoral con proyectos interinstitucionales.</li> <li>Modernizar, normalizar y optimizar la gestión documental del Archivo Registral.</li> </ul>
Reingeniería institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Capacitación  - Conformar redes de instituciones homólogas para el intercambio de buenas prácticas de otros países.  - Implementar programas de E-Learning y gestión del conocimiento.  Informática y estadística  - Aprovechar el manejo de nuevas redes sociales, herramientas tecnológicas para fortalecer los servicios y procesos institucionales.  - Uso inteligente y exhaustivo de tecnologías modernas que trasciendas 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 contar con un sistema integrado de información.  - Producir estadísticas que respondan a las demandas de la sociedad guatemalteca.  - Implementar procesos de actualización permanente para estandarizar la información estadística.  - Diseño de soluciones para asistencia técnica por internet.  - Fortalecer procesos de depuración de la información.  Administración  - Incentivar al personal para mejorar la calidad de sus tareas y el servicio al usuario, en términos de contribución y resultados, en el marco del Reglamento Interno de Trabajo.  - Establecer normas relativas la estabilidad laboral, al control y a la fiscalización.  - Instaurar un Sistema de Gestión de la Calidad.  - Reguardar la seguridad física del trabajador, usuarios, información e instalaciones.  - Proponer reingeniería institucional.  - Rediseñar procesos de compra.  Verificación de Identidad y Apoyo Social  - Unificar criterios registrales que garanticen la atención oportuna y rápida al usuario.  - Fortalecer la atención a través de la contratación de intérpretes y abogados que hablen idiomas mayas.  Gestión y Control Interno  - Promover el seguimiento, análisis y diseño de indicadores para corregir y/o potenciar lo que ha impactado positivamente en la sociedad.

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

# 6 PLANEACIÓN OPERATIVA ANUAL

# 6.1 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	Estrategias a desarrollar e implementar en el
Ejes Estratégicos del RENAP	corto, mediano y largo plazo
	Enrolamiento masivo de personas.
	Establecimiento de Centros Temporales de Identificación (CTI) en apoyo de los servicios
Fortalecimiento del Sistema	registrales a las personas.
Registral	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.
	(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.
Reingeniería Institucional	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.
	Implementación de estrategias innovadoras de servicio (servicios electrónicos).
	Protocolos de servicio para los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres
Servicio de Calidad	embarazadas y mujeres que acuden con bebés y niños.
Sei vicio de Calidad	Implementación de la plataforma virtual "multiservicios".
	Implementación de "oficinas efectivas del RENAP".
	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.
Cooperación Técnica	Alianzas estratégicas y establecimiento de convenios con otras Instituciones locales e
Cooperación recinea	internacionales.
	Alianzas con instituciones de sociedad civil, para el fortalecimiento de proyectos que fomenten la
	identidad de los guatemaltecos.
RENAP referente de la	Implementación de la Estrategia de Identidad Nacional.
Identidad Nacional	Creación del Museo de la Identidad del Guatemalteco.
Eje transversal:	Implementar una estrategia de comunicación que permita posicionar al RENAP como el referente
Transparencia,	en la Identidad Nacional.
Comunicación e Imagen	Implementar campañas de promoción de la cultura de identificación.
Institucional	

# 6.2 Objetivos estratégicos y operativos

Tomando en consideración el Plan Estratégico Institucional2012-2017, 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		
Ob	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.		
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.	D 0	
6	Resguardar en forma digital los libros de eventos registrales.	Registro Central de las Personas	
7	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.	r ei sui las	
8	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.		
9	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.		
10	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.		
11	Velar por la seguridad y certeza jurídica de las actividades registrales e información del SIRECI de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.		
12	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.		
13	Resolver los casos de las personas naturales que por alguna razón, no pueden obtener su inscripción en el registro central.	Dirección de Verificación de	
14	Verificar la identidad de las personas naturales, que por alguna razón, no han podido obtener su DPI.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	
15	Prevenir el subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala.		

	EJE ESTRATÉGICO 1: Fortalecimiento del Sistema Registral		
Obj	Objetivo Estratégico: Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.		
No.	. Objetivos Operativos Responsable		
16	Restituir el derecho al nombre a los y las huérfanos (as) que sólo tienen apellido materno o de algún pariente y a quienes fueron adoptadas por otras familias nacionales o extranjeras, brindándoles apoyo jurídico a quienes quieren obtener el apellido de sus padres biológicos.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	
17	Proveer al RENAP de herramientas de control de la calidad de datos ingresados al sistema.	Dirección de Informática y	
18	Brindar seguridad de acceso a los sistemas, servicios y aplicaciones.	Estadística.	
19	Medir los tiempos de respuesta de los empleados desde el ingreso hasta la salida del usuario.	Dirección de Gestión y	
20	Contribuir al fortalecimiento de la Institución a través del Control y Fiscalización en las diversas gestiones realizadas.	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.		
4	Asesorar, diseñar, documentar , implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y procesos que permitan estandarizar la dinámica de los servicios y operaciones institucionales, administrativa y operativamente.		
5	Recopilar los logros institucionales relevantes.		
6	Integrar las acciones de planificación de las dependencias, así como los informes de resultados que sirvan de guía a la gestión institucional.	Dirección de Gestión y	
7	Desarrollar cultura de planificación institucional, para lograr que las dependencias ejecuten su gestión con base en el POA y el PEI.	Control Interno	
8	Garantizar que las dependencias ejecuten sus actividades con base en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual para que las acciones estén orientadas a la misión y visión institucional.		
9	Contribuir a la mejora continua a través de asesorías y asistencias técnicas en materia de formulación de proyectos y propuestas a las unidades administrativas correspondientes.		
10	Contar con manuales actualizados conforme lo establecido en la legislación guatemalteca y normativa interna del RENAP.		
11	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.	Dirección Administrativa	
12	Optimizar la administración del recurso humano del RENAP.	Dirección Administrativa	
13	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.		
14	Mejorar la atención al ciudadano a través de la Implementación de estrategias Innovadoras de servicio	Dirección de Informática y	
15	Implementar nuevas herramientas informáticas.	Estadística	
16	Renovar equipo y servicios informáticos.	LStatistica	
17	Contar con infraestructura tecnológica.		
18	Diagnosticar necesidades de capacitación.		
19	Diseñar planes de capacitación.	Dirección de Capacitación	
20	Implementar actividades de capacitación.	000.0 us oupuonaoioii	
21	Evaluar la eficiencia del programa institucional de capacitación.		

	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		
	Contribuir a la mejora continua del servicio brindado por el personal de las Oficinas y Sede del RENAP			
1	en el trámite y solución de casos de DPI y CUI, de acuerdo a las medidas de seguridad de la	Registro Central de las		
	información para la Certificación ISO 27001:2013.	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 guatamentases	Dirección de Procesos		
5	guatemaltecos. Estandarizar los tiempos en el proceso de impresión del DPI y control de calidad.			
- 5	Brindar asesoría que el usuario necesite en aspectos de jurisdicción voluntaria y/o de verificación.	Dirección de Verificación de		
6		Identidad y Apoyo Social.		
7	Brindar asesoría legal oportuna a todos los órganos del RENAP.	Dirección de Asesoría Legal.		
8	Dar seguimiento a la prestación de servicios institucionales que refleje una atención de calidad por parte del RENAP, para que el usuario externo tenga la satisfacción de haber recibido su requerimiento con prontitud, eficiencia y eficacia.			
	Dar seguimiento a la prestación del servicio interno en las direcciones del RENAP, para que el usuario	Dirección de Gestión y Control		
9	interno tenga la satisfacción de haber recibido su requerimiento con prontitud, eficiencia y eficacia.	Interno		
10	Definir acciones conjuntas con el personal del Departamento que influyan en mejorar la atención			
	personalizada a los usuarios			
11	Evaluar el servicio y atención al usuario en todas las oficinas del RENAP.			
12	Optimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor servicio al usuario.			
13	Mantener asegurados los bienes de la Institución.			
14	Optimizar el suministro de bienes, servicios e insumos para el eficiente cumplimiento de las funciones de la institución.			
15	Implementar controles efectivos y eficientes de ingreso, egreso y saldos de suministros.			
16	Brindar servicio de calidad, en la atención y respuesta de solicitudes y requisiciones.			
17	Atender los requerimientos de Archivo General de las dependencias de la Institución.			
18	Elaborar procesos de compra de bienes y servicios provenientes de todas las Direcciones y Unidades del RENAP de acuerdo a la normativa vigente.			
19	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.	Dirección Administrativa		
20	Gestionar las órdenes de compra de manera oportuna.			
	Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en			
21	todas las oficinas del RENAP.			
22	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.			
23	Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su seguridad en el interior de las Oficinas del RENAP.			
24	Fortalecer el crecimiento en la prestación de servicios electrónicos.			
25	Adquirir competencias para atención oportuna y calificada de requerimientos.			
26	Aplicar normas y procedimientos establecidos			
27	Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).			
28	Renovar Sistema de Filtrado Web (Proxy).			
29	Solicitar renovación de Licencias TOAD.			
31	Procurar el funcionamiento sin interrupciones.	Dirección de Informática y		
32	Contar con un canal efectivo de comunicación.	Estadística		
33	Atender de forma oportuna de incidentes o fallas.			
34	Arrendar impresoras multifuncionales.			
35	Comprar equipo de cómputo.			
36	Realizar mantenimiento preventivo y limpieza de equipo informático.			
37	Solicitar mantenimiento de equipos de cómputo en taller de Informática.			
38	Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).  Proveer al RENAP de herramientas necesarias para la certificación ISO 27001:2013.			
39	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			
40	internacional por medio de la certificación, así como el aseguramiento de la disponibilidad del servicio a	Inspectoría General		
	los ciudadanos.			
11	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mejor	Cogrataria Camaral		
41	atención de los usuarios internos y externos.	Secretaría 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.	
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.	Dirección de Gestión y Control Interno
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			
Obje	Objetivo Estratégico: Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.			
No.	Objetivos Operativos	Responsable		
1	Programar, evaluar y controlar presupuestariamente los recursos financieros de la Institución para alcanzar las metas propuestas por la Dirección Ejecutiva.			
2	Registrar los hechos que tienen efectos contables y patrimoniales y en los flujos de fondos inherentes a las operaciones de la Institución.			
3	Rendir cuentas de la gestión institucional.	Dirección de Presupuesto		
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		
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.	Inspectoría General		
9	Combatir la comisión de posibles actos ilícitos en el RENAP, relacionados con la actividad propia de la Institución presentando las denuncias correspondientes.			
10	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional da la Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución.	Unidad de Relaciones Públicas		
11	Proporcionar información pública de manera pronta y oportuna.			
12	Atender los requerimientos de información biográfica y biométrica que las instituciones solicitan al RENAP.	Dirección de Procesos		

# 6.3 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.
	Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).
Dirección de Procesos	Solicitudes de Documento Personal de Identificación (DPI) que incluye captura de datos biométricos y biográficos de los solicitantes y verificación de datos biométricos por medio de la Identificación Automática de Huellas Dactilares (AFIS) y Sistema de Reconocimiento Facial (FRS).
	Verificación de datos biográficos cuando el Sistema de Registro Civil (SIRECI) alerta sobre diferencia de datos.
	Digitalización y digitación de hechos registrales.
	Entrega y distribución del Documento Personal de Identificación.

# 6.4 Programación Anual de Productos

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

		COSTO						
NOMBRE	UNIDAD	META	METAS	CUATRIM	ESTRE	POBLACION	TOTAL	
NOMBRE	DE MEDIDA	ANUAL	1	2	3	ELEGIBLE	ANUAL	
Servicios registrales.	Documento y Registros	8,593,500	3,719,856	2,413,846	2,459,798	Población guatemalteca, extranjeros	298,290,146.44	
Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).	Documento	1,005,000	301,500	351,750	351,750	domiciliados y residentes guatemaltecos en el extranjero.	79,156,934.13	

# 6.5 Programación Anual de Subproductos

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

SUBPRODUCTOS										
	UNIDAD	NACTA	META	S CUATRIMI		COSTO TOTAL				
NOMBRE	DE MEDIDA	META ANUAL	1	2	3	POBLACIÓN ELEGIBLE	ANUAL			
Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	8,000,000	3,519,040	2,219,803	2,261,157		220,029,191.84			
Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	550,000	184,470	179,878	185,652	Población guatemalteca, extranjeros	45,077,655.37			
Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	43,500	16,346	14,165	12,989	domiciliados y residentes guatemaltecos en el extranjero.	33,183,299.23			
Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	1,005,000	301,500	351,750	351,750	extranjero.	79,156,934.13			

# 6.6 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	LÍNEA BASE	CANTIDAD
IVO.	WETAS	MEDIDA	2015	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.

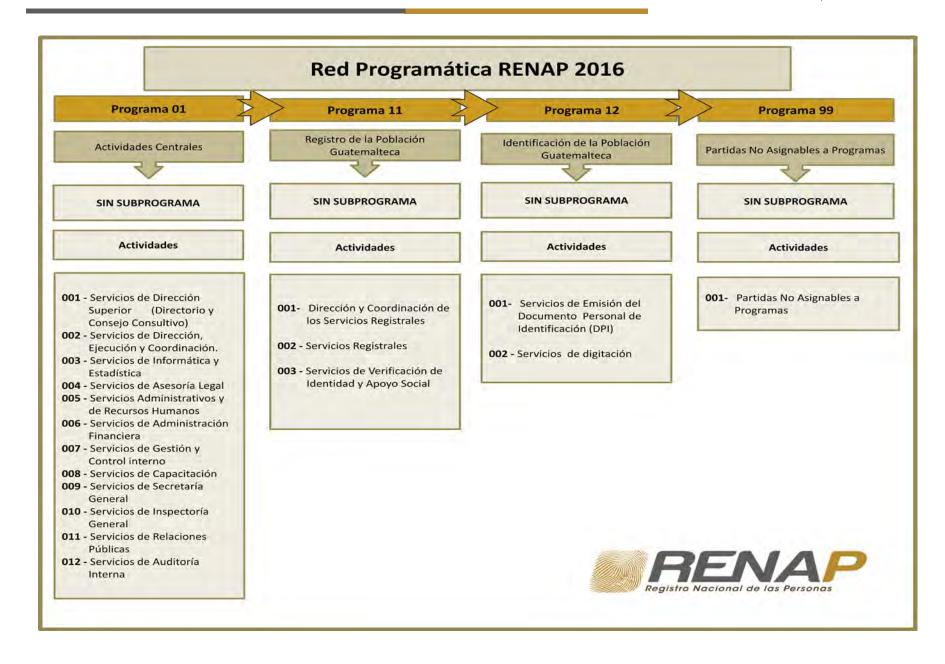
Para la meta No. 2, se refiere a las inscripciones de hechos y actos registrales realizadas por el Registro Central de las Personas y tiene estimado llevar a cabo 550,000 durante el año 2016.

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.

# 6.7 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.



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

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

# 6.9 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: M	antener los servicios re	gistrales de toda índ	lole.				1
		Costo total (Q) por	Bienes y Servicios		U	nidad de medida de me	tas	Participación por			Costo Total por Meta	Costo
Descripción	Descripción Programa Programa (Producto) terminales (Producto)	Metas	Código	Denominación	Cantidad meta	meta (%)	Costo Directo (Q.)	Costo Indirecto (Q.) **	(Q.) *	Unitario (Q.)		
				Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	2303	Documento	8,000,000	93.09%	187,867,421.71	32,161,770.13	220,029,191.84	27.50
Registro de la Población Guatemalteca	ación 11 201,804,836.06	Servicios Registrales	Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.	2311	Registro	550,000	6.40%	12,915,885.24	32,161,770.13	45,077,655.37	81.96	
			Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	2311	Registro	43,500	0.51%	1,021,529.11	32,161,770.13	33,183,299.23		
			Totales				8,593,500	100%	201,804,836.06	96,485,310.38	298,290,146.44	
				Re	esultado 2: Manten	er la identificación de la	s personas por med	io del DPI.				
Identificación de la Población Guatemalteca	12	46,995,164.00	Documentos Personales de Identificación - DPI -	Documentos Personales de Identificación - DPI - emitidos.	2303	Documento	1,005,000	100%	46,995,164.00	32,161,770.13	79,156,934.13	78.76
			Totales				1,005,000	100%	46,995,164.00	32,161,770.13	79,156,934.13	
Partidas no asignables a programas	99	993,408.00			Sin Resultado			25%				
Actividades Centrales	1	127,653,672.50	Actividades Centrales de apoyo	I SIN RESUlTANO			·	25%				
Presupuesto vigente		377,447,080.56	]					Total	248,800,000.06	128,647,080.50	377,447,080.56	[

Fuente: Dirección de Presupuesto.

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

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

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

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

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

# 6.10 Estructura Presupuestaria, Productos y Metas

			Subp	la d'andra			
Estructura presupuestaria	Resultados	Productos	Descripción	Unidad de M	edida	Indicador Subproducto	
p. coup acciaa			Descripcion	Denominación	Código	- Can producto	
11-00-000-000-000	Mantener los		Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	Documento	2303	(No. Certificaciones emitidas / No. Certificaciones programadas)*100	
	servicios registrales de toda índole, entre	Servicios Registrales.	Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.	Registro	2311	(No. Inscripciones realizadas / No. Inscripciones programadas)*100	
	los años 2016 y 2018.		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	

### 6.11 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 PRESUPUESTO DE INGRESOS POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO PRESUPUESTO EJERCICIO FISCAL 2016

#### (CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

FUENTE DE	DESCRIPCIÓN	20	016
FINANCIAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
11	INGRESOS CORRIENTES	150,000,000.00	39.74%
31	INGRESOS PROPIOS	216,639,727.00	57.40%
32	DISMINUCIÓN DE CAJA Y BANCOS DE INGRESOS PROPIOS	10,159,720.50	2.69%
61	DONACIONES EXTERNAS	647,633.06	0.17%
	TOTAL	377,447,080.56	100.00%

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.

## REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS PRESUPUESTO DE EGRESOS POR PROGRAMA PRESUPUESTO EJERCICIO FISCAL 2016 (CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

PROGRAM	MA	2016	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	ACTIVIDADES CENTRALES	127,653,672.50	33.82%
11	REGISTRO DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	201,804,836.06	53.47%
12	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	46,995,164.00	12.45%
99	PARTIDAS NO ASIGNABLES A PROGRAMAS	993,408.00	0.26%
	TOTAL	377,447,080.56	100.00%

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.

### 7 SEGUIMIENTO OPERATIVO

#### 7.1 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.

#### 7.2 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.

#### 7.2.1 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

#### 7.2.2 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

### 7.3 Fichas de indicadores de productos

Nombre del Indicador	Servicios	Regis	trales							
Categoría del Indicador	DE	PRC	DUCTO	Χ	DE SUBP	RODU	JCTO			
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener le	os ser	vicios registrales	de to	da índole.					
Política Pública Asociada	Paz); Políti	ca de	ridad, Democracia Desarrollo social Desarrollo K'atul		isticia (Pacto por I 2.	a Seg	uridad, Justic	ia y		
Descripción del Indicador	Medir la ca	ntidad	d de servicios regi	strale	s realizados.					
Pertinencia			d de servicios reg RENAP en todo el		es realizados a tra	vés de	e los registros	s de		
Interpretación	Muestra la	cantio	dad de servicios re	egistra	ales realizados.					
Fórmula de Cálculo	(No. Ser programad	vicios os)*1	J	ealiza	ados / No.	Servi	cios registr	ales		
Ámbito Geográfico	Nacional	X	Regional	Regional Departamento			Municipio			
Frecuencia de la medición	Mensual	Х	Cuatrimestral Semestral				Anual			
Tendencia del Indicador										
Años	2014		2015		2016	Х	2017			
Valor (del indicador)	8,593,500	servic	ios registrales rea	lizado	OS.					
Línea Base	Año		2015		Valor		7,855,000			
Medios de Verificación										
Procedencia de los datos	Sistema de	Regi	stro Civil (SIRECI	).						
Unidad Responsable	Registro Co	entral	de las Personas.							
Metodología de Recopilación	Estadística	s regi	stradas en la Dire	cción	de Informática y E	stadís	sticas.			
Producción asociada al cump	limiento de	la me	eta							
SUBPRODUCTO	S				INDICADORES					
A) Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.     B) Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.     C) Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.			A) (No. Certificaciones emitidas / No. Certificaciones programadas)*100     B) (No. Inscripciones realizadas / No. Inscripciones programadas)*100     C) (No. Personas inscritas extemporáneamente / No. Personas inscritas extemporáneamente programadas)*100							
NOTAS TÉCNICAS										

Nombre del Indicador	Documen	tos Pe	rsonales de Ide	entific	ación.						
Categoría del Indicador	DE	PROI	DUCTO	Χ	DE SUBI	PROD	UCTO				
Objetivo Asociado al Indicador	de Identific	cación	(DPI).	•	onas por medio o						
Política Pública Asociada	Paz); Polít	ica de	idad, Democrac Desarrollo socia Desarrollo K'at	al.	usticia (Pacto poi 32.	r la Se	eguridad, Justi	cia y			
Descripción del Indicador	Medir la c solicitudes			ue la	Institución emitir	á a la	a población s	egún			
Pertinencia	identificada	as con		o en e	tirá determinar la I país y dar un e:						
Interpretación	El indicados cantidades			ero c	le ejecución rea	al en	términos de	: las			
Fórmula de Cálculo	(No. DPI e	mitido	s / No. DPI prog	ramad	los)*100						
Ámbito Geográfico	Nacional	Х	Regional		Departamento		Municipio				
Frecuencia de la medición	Mensual	Х	Cuatrimestral		Semestral		Anual				
Tendencia del Indicador								_			
Años	2014		2015		2016	Χ	2017				
Valor (del indicador)	1,005,000	Docur	nentos Personal	es de	Identificación em	itidos.	ı				
Línea Base	Año		2015		Valor		995,000				
Medios de Verificación											
Procedencia de los datos				Direc	ción de Procesos	S.					
Unidad Responsable	Dirección o	de Pro	cesos.								
Metodología de Recopilación			cumentos Pers e Control de Cal		s de Identificac Distribución.	ión a	probados po	or el			
Producción asociada al cumpli	miento de	la met	a								
SUBPRODUCTO	S				INDICADORES	S					
A) Documentos Personales de lo (DPI) emitidos.	A) Documentos Personales de Identificación				A) (No. DPI emitidos / No. DPI programados)*100						
NOTAS TÉCNICAS											

### 7.4 Fichas de indicadores de subproductos

Nombre del Indicador	Certificaci	ones	de hechos y acto	os re	gistrales emitidas	i					
Categoría del Indicador	DE	PRO	DUCTO		DE SUBPI	RODI	JCTO	Х			
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener le	os ser	vicios registrales	de to	da índole.						
Política Pública Asociada	Paz); Políti	ca de	ridad, Democracia Desarrollo social. Desarrollo K'atur	,	usticia (Pacto por I 2.	la Se	guridad, Justi	icia y			
Descripción del Indicador					es emitidas referen eríodo de tiempo de		,	actos			
Pertinencia	Muestra la	cantic	lad de certificacio	nes e	emitidas a la poblac	ión g	uatemalteca.				
Interpretación	El indicado programad		trará el número d	e eje	cución real en térn	ninos	de las cantid	lades			
Fórmula de Cálculo	(No. Certific	No. Certificaciones emitidas / No. Certificaciones programadas)*100									
Ámbito Geográfico	Nacional	Х	Regional		Departamento		Municipio				
Frecuencia de la medición	Mensual	Х	Cuatrimestral		Semestral		Anual				
Tendencia del Indicador											
Años	2014		2015		2016	Χ	2017				
Valor (del indicador)	8,000,000	certific	caciones de hecho	os y a	ictos registrales em	nitidas	S.				
Línea Base	Año		2015		Valor		7,200,000				
Medios de Verificación											
Procedencia de los datos	Sistema de	Regi	stro Civil (SIRECI)	)							
Unidad Responsable	Registro Co	entral	de las Personas								
Metodología de Recopilación	Estadística	s regi	stradas en la Dire	cción	de Informática y E	stadí	sticas.				

Nombre del Indicador	Inscripcio	nes de	e hechos y acto	s reg	istrales realizad	as			
Categoría del Indicador	DE	PROI	DUCTO		DE SUBP	RODI	JCTO	Х	
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener	los ser	vicios registrales	de to	da índole.				
Política Pública Asociada	Paz); Polít	ica de	ridad, Democrac Desarrollo Socia Desarrollo K'atu	al.	usticia (Pacto por 32.	r la S∈	eguridad, Jus	sticia y	
Descripción del Indicador					de hechos y a malteca según so				
Pertinencia	Muestra la	cantid	ad de inscripcio	nes re	alizadas a la pob	lación	guatemalted	ca.	
Interpretación		El indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades programadas.							
Fórmula de Cálculo	(No. Inscri	pcione	s realizadas / No	. Insc	ripciones prograr	nadas	)*100		
Ámbito Geográfico	Nacional	Х	Regional		Departamento		Municipio		
Frecuencia de la medición	Mensual	Х	Cuatrimestral		Semestral		Anual		
Tendencia del Indicador									
Años	2014		2015		2016	Χ	2017		
Valor (del indicador)	550,000 in	scripci	ones realizadas.						
Línea Base	Año		2015		Valor		600,000		
Medios de Verificación									
Procedencia de los datos	Sistema de	e Regis	stro Civil (SIREC	:I).					
Unidad Responsable	Registro C	entral	de las Personas		·				
Metodología de Recopilación	Estadística	as regis	stradas en la Dir	ecciór	n de Informática y	Estac	dísticas.		

Nombre del Indicador	Inscripcio	nes ex	ctemporáneas c	de nac	cimiento realizad	las.				
Categoría del Indicador	DE	PROD	DUCTO		DE SUBP	RODL	JCTO	Х		
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener	os ser	vicios registrales	de to	da índole.					
Política Pública Asociada	Paz); Polít	ica de	idad, Democrac Desarrollo socia Desarrollo K'atu	ıl.	usticia (Pacto por 32.	· la Se	guridad, Jus	sticia y		
Descripción del Indicador	Medir la ca	antidad	de inscripciones	s exte	mporáneas de na	acimier	nto.			
Pertinencia	través de l	os regi	stros de las ofici	inas d	temporáneas de el RENAP en tod	o el pa	aís.			
Interpretación	Muestra la	cantid	ad de inscripcio	nes ex	ktemporáneas de	nacim	niento realiza	adas.		
Fórmula de Cálculo	,	(No. Personas inscritas extemporáneamente / No. Personas inscritas extemporáneamente programadas)*100								
Ámbito Geográfico	Nacional	Χ	Regional		Departamento		Municipio			
Frecuencia de la medición	Mensual	Х	Cuatrimestral		Semestral		Anual			
Tendencia del Indicador										
Años	2014		2015		2016		2017			
Valor (del indicador)	43,500 ins	cripcio	nes extemporán	eas d	e nacimiento real	izadas	) <b>.</b>			
Línea Base	Año		2015		Valor		55,000			
Medios de Verificación										
Procedencia de los datos	Sistema de	e Regis	stro Civil (SIREC	I).						
Unidad Responsable	Registro C	entral	de las Personas							
Metodología de Recopilación	Estadística	as regis	stradas en la Dir	ecciór	n de Informática y	Estac	lísticas.			

Nombre del Indicador	Documen	tos Pe	rsonales de Ide	ntific	ación (DPI) emi	tidos.				
Categoría del Indicador	DE	PROI	DUCTO		DE SUBP	RODI	JCTO	Х		
Objetivo Asociado al Indicador	de Identific	cación	(DPI).		onas por medio d					
Política Pública Asociada	Paz); Polít	ica de	idad, Democrac Desarrollo socia Desarrollo K'atı	l.	usticia (Pacto por 32.	¹la S∈	eguridad, Jus	sticia y		
Descripción del Indicador	Medir la d solicitudes			ue la	Institución emitir	á a la	a población	según		
Pertinencia	identificad	medición de este indicador permitirá determinar la cantidad de personas ntificadas con este documento en el país y dar un estimativo de la población temalteca que habita en el país.								
Interpretación		l indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades rogramadas.								
Fórmula de Cálculo	(No. DPI e	mitidos	s / No. DPI progr	amad	os)*100					
Ámbito Geográfico	Nacional	Х	Regional		Departamento		Municipio			
Frecuencia de la medición	Mensual	Х	Cuatrimestral		Semestral		Anual			
Tendencia del Indicador							•			
Años	2014		2015		2016	Х	2017			
Valor (del indicador)	1,005,000	Docun	nentos Personal	es de	Identificación em	itidos.	•			
Línea Base	Año		2015		Valor		995,000			
Medios de Verificación										
Procedencia de los datos	Base de D	atos E	stadísticos de la	Direc	ción de Procesos	j.				
Unidad Responsable	Dirección	de Prod	cesos.							
Metodología de Recopilación			cumentos Pers e Control de Cali		s de Identificac Distribución.	ión a	iprobados p	oor el		

### 8 Anexos

#### 8.1 Planes Operativos de las Direcciones y Unidades del RENAP

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

A continuación se muestra de manera pormenorizada a través de matrices de planificación, las acciones y compromisos anuales de cada una de las Direcciones y Unidades del RENAP, para dar cumplimiento a los objetivos que se encuentran plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2017. Estas matrices fueron construidas con una metodología participativa e integran los esfuerzos de las distintas dependencias para el año 2016.

Asimismo, se presenta una cartera de proyectos que se han planeado realizar, incluyendo el nombre, la descripción y los responsables involucrados.

#### 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.

### Registro Nacional de las Personas -RENAP-Cartera de Proyectos

No.	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Resultado General del Proyecto	RESPONSABLE E INVOLUCRADOS			
1	Gestión de la seguridad de información en el proceso de inscripciones de nacimiento, universal y oportuno, en la Sede y cuatro oficinas (Galerías del Sur, Metronorte, Cortijo Reforma y cabecera de Quetzaltenango).	Implementar un sistema de seguridad de la información en el proceso de inscripciones nacimiento, con la finalidad de garantizar a los ciudadanos que su información registral no podrá ser vulnerada ni violentada.	Inscripciones de nacimiento con la certificación ISO 27001:2013	Registro Central de las Personas Dirección de Informática y Estadística Dirección de Procesos Dirección Administrativa Dirección de Gestión y Control Interno			
2	Generación de estadísticas registrales.	Diseñar e implementar un sistema informático que permita la generación de estadísticas registrales, con la finalidad de proporcionar a los ciudadanos cifras exactas.	Sistema informático que genere estadísticas registrales.	Dirección de Gestión y Control Interno Dirección de Informática y Estadística			
3	Servicios electrónicos	Diseño e implementación de los servicios electrónicos que acerquen al RENAP a los usuarios, por medio del uso de las TIC.	Acercar los servicios a los ciudadanos	Registro Central de las Personas Dirección de Informática y Estadística			
4	Notificaciones electrónicas	Diseño y propuesta para la Implementación de notificaciones electrónica en el RENAP, con la finalidad de acercarse a los grupos de usuarios identificados (ciudadanos, profesionales, usuarios internos)	Sistema de notificaciones electrónicas	Registro Central de las Personas Dirección de Informática y Estadística Dirección de Gestión y Control Interno Dirección de Procesos Dirección Administrativa			
5	Fortalecimiento del sistema de calidad de gasto y transparencia	Implementar un sistema que permita garantizar a la población, que los recursos de la Institución se están administrando adecuadamente, por medio del fortalecimiento de las medidas de transparencia (canal RENAP TV, recursos varios por medio de la pagina web, entre otros)	Comunicar a la población los mecanismos que se están utilizando para la adecuada administración de los recursos del RENAP.	Dirección Administrativa Unidad de Relaciones Públicas Dirección de Informática y Estadística			
6	Certificación ISO 9001:2015 en el proceso de impresión del Documento Personal de Identificación	Certificación de la norma ISO 9001:2015, la cual será para la estandarización específica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse y aplicarse internamente para le emisión del Documento Personal de Identificación	Obtener la certificación de la norma ISO 9001:2015 como una gestión de calidad en la emisión del DPI, obteniendo como resultado un alto nivel de calidad y confiabilidad del DPI	Dirección de Procesos			
7	Mejoramiento en los sistemas de biometría	Realizar mejoras en el área de biometría, en donde se puedan realizar análisis y verificaciones, lectura de iris, grafotécnica, entre otros.	La agilización del sistema biométrico respaldando los proceso de verificación en el RENAP, con bases científicas	Dirección de Procesos			
8	Fortalecimiento del registro oportuno de nacimientos, matrimonios y defunciones	Inscribir el total de actos relativos al estado y capacidad civil de las personas naturales, ocurridos en la República de Guatemala, de manera oportuna; sensibilizar y capacitar a las autoridades correspondientes y actores involucrados directa e indirectamente, crear una "cultura de identidad", implementar sistemas de monitoreo, prevenir el subregistro, entre otras acciones inherentes.	Inscripciones de los actos relativos al estado y capacidad civil de las personas naturales.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social Registro Central de las Personas Dirección de Informática y Estadística			
9	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 la 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			

## Dirección Ejecutiva



Lic. Rudy Leonel Gallardo Rosales Director Ejecutivo



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

EJES	OBJETIVOS		OBJETIVOS			INDICADOR DE						CR	ONOC	RAM	A 201	6			
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	758	MAR	ABR	MAY	JUN	Di.	AGG	SEP	oct	NOV	ox
				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.															
3			) Y	Presentar ante el Directorio reglamentos internos, manuales y sus modificaciones.															
Implementar y				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.														<b>,</b>	
		Presentar al Directorio el Plan Operativo Anual para su aprobación, así como sus modificaciones correspondientes.		2.762															
Organizar y mantener el registro único de dentificación de las sersonas naturales	desarrollar estrategias, técnicas y procedimientos automatizados que permitan el manejo	Planificar, dirigir, supervisar, coordinar y administrar todas	Promover el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan Estratégico 2012 -	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.	los objetivos institucionales por medio de la generación de directrices y lineamientos.	Control de: convenios, contratos, planes, acuerdos, reglamentos,				ū			×	×	×	×	×	×	×
así como la emisión del Documento Personal de	integrado, eficaz y eficiente de información del registro de	y las actividades necesarias para el		Seguimiento y control a la gestión de la Institución por medio de la solicitud de informes periódicos a las distintas dependencias de la Institución.		manuales e informes administrativos financieros y	Dirección Ejecutivo	×	X	×	×	×	*		^	^		^	^
Identificación, ide	identificación de las personas naturales.	HENAF.		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.		estadísticos.	estadísticos.												
				Nombrar al personal y acordar todos los actos administrativos que impliquen, entre otros: promociones, remociones, traslados y concesiones de conformidad con la Ley y sus reglamentos conjuntamente con la Sub-Dirección de Recursos Humanos.															
				Asistir a las sesiones del Directorio ejerciendo la función de Secretario.															

# Registro Central de las Personas





EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	RONOG!	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DI
	ESTRATEGICUS		OT ENHINOS	Emisión de certificaciones	8,000,000 de certificaciones emitidas,	Certificaciones emitidas / Certificaciones programadas		×	×	x	х	X	×	×	x	×	X	×	×
			Alender en su	Realizar inscripciones registrales.	550.000 Inscripciones registrales	Inscripciones registradas / Inscripciones registradas programadas		×	×	×	×	x	х	×	×	×	×	×	×
		Inscripción y Certificación de las hechas y actos	totalidad la demando de las inscripciones y certificaciones de hechos y actos registrales en la	Realizar inscripciones extemporáneas	43,500 Inscripciones extemporáneas registrales.	Inscripciones de extemporáneas emitidas / Inscripciones extemporáneas programadas		×	×	x	×	x	×	х	×	×	×	х	х
		relativos al estada civil, capacidad civil y demás actos de identificación.	oficinas del RENAP a nivel nacional, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información	Generar negativas de nacimiento.	45,000 negativas de nacimiento	Negativas de nacimiento emitidas / Negativas programadas		×	×	×	X	×	×	×	×	×	×	×	
			para la Certificación ISO 27001:2013	Captura de datos para la emisión de DPI.	1,250,000 capturas de datos para la emisión del DPI	Capturas de datos realizadas / Capturas de datos programadas	Departamento de Registro Civil de las Personas	×	×	×	×	×	×	χ	x	×	×	×	-2
				Generar atestados	700,000 Atestados	Atestados archivados / atestados programados		×	×	×	×	×	×	×	×	×	X.	×	1 1
				Emisión de autenticas.	15,000 Auténticas	Auténticas emitidas / Auténticas programadas		X	×	x	×	. 8	×	X	×	X	×	X	
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro segura, canfiable, integral y accesible	Oficinas del RENAP productivas y de allo desempeño	Distribuir las cargas de trabajo de conformidad a la medición de la productividad, en: Digitación de partidas, Atención de Requerimientos del Institucionales y otras atribuciones asignadas.	Aumentar la gestión de las Oficinas con baja carga de trabaja, distribuyendo las cargas de trabaja de conformidad a la medición de la productividad mensual de las Oficinas de Registro Civil de las Personas	235 Oficinas de Registro Civil de los Personas con un alto desempeño, siendo más productivos.	Oficinas de Registro. Civil de las Personas que brindaron apoyo a prayectos varios.		×	×	x	×	×	×	×	×	×	×	×	
		identificación de guatemattecos residentes en el extranjero.	Ser el enlace entre el usuain residente el estranjero, consulados, Embajadas, funcionarios del senado esterior y el RENAP a efecto de agizar y darie seguimento a los trámites realizados por los guartematecos residentes en el estranjero, de acuerdo a las medidas de seguiridad de la información para la Certificación por la Certificación 150 2001/2013.	Atención, seguimiento y resolución de trámiles de guatemaitecas residentes en el extranjero.		Acompañamiento a Consulados Móviles realizados / Consulados Móviles programados	Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjera	x	×	x	x	x	x	х	×	×	×	×	
			Ser el enlace entre el usuario residente en el extranjera, Consulados, Embajadas,	Atención, seguimiento y	5,000 DPI entregados, cuyas capturas fueron realizadas en el extranjero.	Capturas de datos gestionadas / Capturas de datos programadas		x	х	×	×	×	х	×	×	×	x	×	
		Identificación de guatemattecos residentes en el extranjero.	funcionarios del servicio exterior y el RENAP a efecto de- ogilizar y darle seguirriento a los tràmiles realizados por los guatemallecos residentes en el extranjero.	resalución de trámites de guatemaltecos residentes en el extranjero.	8,000 solicitudes de los usuarios residentes en el extranjero atendidas vía telefónica	Solicifudes de los usuarios residentes en el extrarjero alendidas / Solicifudes de los usuarios residentes en el extrarjero realizadas		×	×	×	×	x	x	×	×	×	×	×	



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
				Asesoria en temas registrales, requisitos y trámile a seguir a	15,000 solicitudes atendidas por el correo electrônico afencionalmigrante @renap.gob.gt	Solicitudes por Correo electrónico atendidas / Solicitudes por Correo electrónico recibidas		×	×	×	x	×	×	×	×	×	×	x	×
		identificación de gualemaltecos	Ser el enlace entre el issuario residente en el estranjero. Consulados, Embajadas, funcionarios del servicio exterios y el	guatemattecos residentes en el extranjera	60 salicitudes atendidas por careo electrónico enviadas por la Unidad de Información Pública	Solicitudes de la Unidad de Información Pública alendidas / Solicitudes de la Unidad de Información Pública recibidas	Deparlamenta de Atención al Migrante y	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
		residentes en el extranjero	RENAP a electo de agilizar y darte seguimiento a los	Atención, seguimiento y resolución de trámites de guatemattecos, residentes en el extranjero.	Atender a 10,000 usuarios guatemattecos residentes en el extranjero que viajan a Guatemata para efectuar su trámite de obtención del DPI.	Usuaños atendidos / usuaños programados.	Servicios en el Extranjera	×	×	x	X	×	×	×	x	x	×	×	×
				Elaboración de informes gráficos ejecutivos de avances de las capturas de datos en el extranjera.	12 informes gráficos del avance de las capturas de datos generadas en el extranjero.	Intermes gráficos realizados / Intermes gráficos programados		×	×	x	×	×	X-	х	×	×	X	×	×
Fortalecimiento del Sistema Registrol	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Fortalecimiento de los procedimientos	incrementar las capacidades de Archivo Central para	Transferir las bolefas provenientes del Instituto Nacional de Estadísticas INE. al Archivo Central y que conforman 1,663 metros lineales de papelería.	Transferir 533,33 metros lineales de boletas del INE, al Archivo Central durante el transcuso de 3 meses	Cumplimiento del 100% del frasiado de boletas del INE			x	x	x								
		en el Departamento de Archivo Central del RENAP	agilizar los diferentes servicios archivisticos en pro del ciudadano.	Transfeir libros en forma semanal a la Jetatura de Digitalización y Digitación de la Dirección de Procesos, para su respectiva digitalización	Transfeir la cantidad de 120.000 libros registrales	Libros registrales trasteridos / Trasterencia de libros registrales programados		×	×	х	×	×	×	х	K	×	×	×	×
			incrementar las capacidades de Archivo Central para agilizar los diferentes servicios archivísticos en pro del ciudadana,	Transferir el fondo documental de atestados al Archiva Central, proveniente de fodas las oficinas de Renop de la República de Gualemala y que conforman 1 4,866.66 metros lineales.	Transfert 14.866 66 metros lineales de atestados	Metros de afestados fransfendos / Metros de afestados programados	Departamento de Archivo Registral	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
		Fortalecimiento de los procedimientos en el Departamento de Archivo Central		Digitalización de los libros de eventos registrales	3,000,000 digitalizaciones de los libros registrales	Digitalizaciones realizados / Digitalizaciones programados.		×	×	x	×	×	- ×	×	×	x	x	×	Х
		del RENAP.	Resguardar en forma digital los libros de eventos registrales	Alender solicitudes de de digitaciones en el sistema remitidas por las Oficinas de Registro Civil de las Personas	200,000 digitaciones de los libros registrales	Digitaciones realizadas / Digitaciones Programadas		×	×	х	×	×	x	×	×	x	×	×	x
				Codificación, edición, clasificación y ubicación de las imágenes de los libros digitalizados.	3,000,000 imágenes de libros registrales indexadas	Indexaciones realizdas / Indexaciones programadas		х	×	x	×	х	x	x	x	x	X	x	x

Vagna I m t



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ОСТ	NOV	D
				Mesas de trabajo para discusión de temas registrales y criterios	12 reuniones infernas para discusión y análisis de criterios registrales y normativa aplicable.	Reunianes realizadas / Reunianes programadas.		×	X.	×	X	×	х	×	×	x	х	x	d
		Estandarización de procedimientos y criterios registrates.	y Certeza Juridica de las actividades registrales e información del Sistema de Registro Civil -SIRECI- de	Fundamentar juridicamente la información en el Sistema de Registro Civil- SIRECI: de acuerdo a la normativa aplicable, para garantizar los principios de seguridad juridica y certeza juridica.	5 documentos de Específicaciones, requerimientos y Criterios de Aceptación de Software - DERCAS	DERCAS realizados/ DERCAS programados	Departamento de Registro Civil de las Personas			×	×		×			×			
			acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación (SO 27001:2013.	Elaborar proyecto de Acuerdos, Circulares y otros documentos relacionadas 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	
				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.	×	8	
	Proveer a los		Elaborar un archivo digital indexado sobre los expedientes físicos	Resolver la canfidad de casos de DPI con problemas que se presentan a traves de la ventanilla de Casos Especiales	de Registro de Ciudadanos y	Casos especiales nuevos concluidos / Casos especiales actuales		x	х	×	x	x	×	×	×	x	×	×	
ortalecimiento del Sistema Registral	ciudadanos de un registra segura, confiable, integral y accesible.	Base de datos de casos de usuarios con problemas, para ser calificadas, analizadas, investigados y/o verificados.	de los casos que non 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 (SO Certificación (SO	Resolver la cantidad de casos de DPI con problemos que se presentan a través de Registradores Civiles Municipales	2500 casos recibidos en el Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrades a través de Registradores Civiles Municipales			×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
			27001:2013	Registrar, documentar y tormar 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	Danadamento da	х	×	×	×	×	×	×	х	×	×	×	
				Actualización del contro de la entrega de los reportes de fallecidos. (Matriz de seguimiento)	16,224 actualizaciones,	Actualizaciones realizadas / Actualizaciones programadas.		×	x	X	×	×	×	x	x	×	x	x	
		Transferencia de información con el fribunal Supremo Electoral.	Enviar at Tribunal Supremo Electoral la información de los ciudadanos inscritos de acuerdo a los medidas de seguridad de la información	Entregar al Tribunal Suprema Electoral dato: biomètricos de DPI emilidos.	1.000,000 registros biométricos processados de personas que han a batenido su DPI, para la actualización de la base de datos del Tribunal Supremo Electoral	Registros enviados / registros programados.		×	×	×	×	×	×	×	x	×	ж	x	
			para la Certificación ISO 27001 (2013)	Entregor al Tribunal Supremo Electoral dato: biográficos de DPI emitidos.	1,000,000 registros biográficos procesados de personas que han			×	×	×	×	×	×	×	х	×	×	×	

Round &



EIES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENF	FFB	MAR	ABR	MAY	RONOGE	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	ESTRATÉGICOS		OPERATIVOS	Actualización, Reasignación, Inhabilitación, Asignación de CUI / Mayores y Menores de edad.	40,000 casos atendidos con problemas de CU).	Problemas de CUI atendidos / Problemas de CUI recibidos		×	×	×	×	×	х	×	X	×	×	×	×
				Habilitacion, inhabilitacion de Indices duplicados de mayores y menores de edad	30,000 casos a ser atendidos con problèmas de CVI	Problemas de indices atendidos / Problemas de indices recibidos		×	х	×	x	×	x	×	×	×	х	×	×
			Contribuir al tortalecimiento de los registros y reportes	Realizar inhabilitaciones y habilitaciones recibidas e ingresadas en el Intranet remitidas por el Organisma Judicial.	i,000 datos ingresados	Inhabilitaciones realizadas / Solicitud de Inhabilitaciones recibidas		×	Х	x	x	×	х	×	×	×	x	×	х
		Control de Datos Registrales referente al registro de ciudadanos.	procesados, de acuerdo a las medidas de seguridad de la información	Documentar y dar seguimiento a las rectificaciones de huella.	1.000 casos de rectificaciones de huellas concluidas.	100% de la información actualizada	Departamento de Registro de Ciudadanos	X.	×	×	×.	х	×	×	×	×	×	х	×
			para la Certificación ISO 27001 2013.	Elaborar y actualizar Guias, 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 Cádigo Unico de Identificación.	Realizar é documentos en mateira de emisión de DPI y CUI pror actualizar información actualizada referente a las diferentes disposiciones relacionadas a clichos femas.	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados		×	×	x	×	×	×	×	×	×	×	×	×
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, conflable, integral y accesible			Captura de Datos Biométricos, entregas de DPI, digitaciones de matrices y control estadístico de la ejecutado (Jornadas de enrolamiento)	100 Jornadas de enrolamiento	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas.		x	×	х	×	×	×	x	×	x	x	X	×
				Captura de datos en Escuelas del Área Metropolitana	30 Jarnadas de enrolamiento en Escuelas Publicas	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas		X-	×	×	×	×	×	×	X	×	×	×	×
		Implementación de Jornadas Móviles y	can ofras instituciones	Captura de datos en Asilos del Área Metropolítana y departamentales	1.5 Jornadas de Enrolamiento en Asilos	Número de jarnadas realizadas / Número de jornadas programadas.		×	×	x	×	×		×	×	×	x	×	×
		Centros Temporales de Identificación en los Departamentos de la República de Guatemala y luera	actividades de enrolamientos y entregas de DPI en	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	Coordinación de Unidades Móviles del Departamento de	x	×	X	×	×	×	X-	x.	×	×	×	×
		del Territorio guatemalteco, asi como en instituciones, Centroi Educativos, Asilos, Hospitales, Sistemas	de la información para la Certificación	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.	Registro Civil de las Personas	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	х
		Penilenciarios.	ISO 27001 2013	Acercar el servicio a personas que tienen complicaciones para llegar a las Oficinas del RENAP a través de Jornadas de Pasos y Pedales, Centros Temporales de identificación, servicio en Hospitales, Asilos de Ancianos, Ortanafos , Instituciones Públicas. Centros Preventivos y Periferciarios, DPI de Menores.	10,800 personas atendidas en las jornadas móviles programadas	Número de personas atendidas / Número de personas programados.		×	x	¥	×	×	×	×	к	×	×	×	×



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
				Elaborar y presentar propuestas de ampliación y reformas a la Ley del Registra Nacional de los Personas y Regiamentos.	enterente a las	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados			×		x		×		×		×		
			Velar por la Seguridad y Certeza Jurídica de las actividades registrales e	Elaborar Documentos 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	×	х	×
		Estandarización de procedimientos y criterios registrales.	información del Sistema de Registro Civil SIRECI- de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación 150 27001:2013.	Analizar expedienes de cancelaciones a nivel nacional.	Resolver 800 expedientes que contengan; mismo hecho/acto inscrito en diferentes eventos y duplicidad de inscripciones libro- libro-SIRECI-SIRECI a libro-SIRECI		Departamento de Asuntos Registrales y Natariales	x	X	x	×	×	×	8	×	×	x	×	×
	Pravéer a los ciudadanos de un			Dar al trámite de Procedimineto Disciplinario, art. 52 del Acuerdo de Directório 51 2014 Reglamento Interior de Trabajo en la conformación de expedientes desde que inicia hasta el traslado o Dirección Ejecutiva.	disciplinarios del Personal del Registro Central de las Personas que intrija	Expedientes conformados de procedimientos disciplinarios / Solicitudes de inicio de procedimiento disciplinario		x	×	×	×	×	x	x	×	×	×	×	×
Fortalecimiento del Sistema Registral	crudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.			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	х	×	×	×	×	х	×	×
				Suministra de servicios básicas en todas las oficianas del RENAP	Servicios básicos de las oficinas del RENAP	100% de los pagos de servicias básicos realizados.	Registro Central de las	×	×	×	X.	x	×	×	×	X	×	X.	>
				Proveer seguridad en todas las oficinas del RENAP.	Segutidad en las oficinas del RENAP.	100% de los pagos de seguridad realizados.	Personas	×	x	×	×.	×	×	×	X.	x	×	×	×
		Brindar soporte a las oficinas del RENAP a nível nacional en	requerimiento de los Registradores Civiles,	Elaborar y/a coordinar proyectos solicitados po la Dirección Ejecutiva y/o el Registro Central de las Personas.	5 Intormes de las proyectos elaborados.	Proyectos finalizados / Proyectos solicitados		×	×	×	×	×	×	×	x	×	×	×	×
		temas administratīvas y financieros requeridos por los Registradores Civiles.	en temas administrativos y financieros de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación 150 27001:2013.	Analizar y trabajar los expedientes remitidos por los Registradores. Civiles de los Personas en relación a problemas informáticos del Sistema de Registro Civil - SIRECI-	analizados v	Expedientes trabajados / Expedientes programados	Coordinación de Seguimiento Administrativo del	×	×	×	x	×	x	×	×	×	×	×	×
				Realizar y Irasladar a Dirección Ejecutiva Informes de las Necesidades Administrativas consolidanda las Declaraciones Juradas de las Oficinas de Registro Civil de las Personas.	12 informes de Declaraciones Juradas Administrativas trasladados a Dirección Ejecutiva	Informes presentados / Informes programados	Departamento de Departamento de Registra Civil de las Personas	x	×	×	×	×	X	×	x	×	×	×	х

Herbat



	OBJETIVOS	200000444	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO	INDICADOR DE	RESPONSABLE					C	RONOGE	AMA 20	16	-			
EJES ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	PRINCIPALES	RESULIADO	RESULTADO	REST CHISABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DK
				Consolidar, verificar y validar semanalmente el inventario de DPI disponibles en Oficinas del RENAP, remitido por los Registradores Civiles de las Personas.	52 Reportes de inventario de DPI remitidos a la Dirección de Procesos	Reportes de inventario de DPI realizados / Reportes de inventario de DPI programados		X	x	X	×	×	×	×	8	×	x	X	×
	Proveer a los	Brindar soporte a las oficinas del RENAP a		Dar seguimiento a los Informes de la Unidad de Auditaria Interna y el Departamento de Supervisión remitidos al Registro Central de las Personas.	150 informes de Audiloria y Supervisión con hallazgos y deficiencias atendidas y desvanecidas.	Informes de Auditoria y Supervisión attendidos y concluidos / Informes de Auditoria y Supervisión atendidos y recibidos	Coordinación de	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	x	×
Fortalecimiento del Sistema Registral	ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible	nivel nacional en temas administrativos y financieros requeridos por los Registradores Civiles.	Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación	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 nível nacional.	Capacitaciones coordinadas y	Seguimiento Administrativo del Departamento de Registra Civil de las Personas	х	×	×	×	×	×	×	х	X	×	×	×
			para la Certificación ISO 27001-2013.	Enviar información actualizada, circulares, memorandos, guías de procedimientos y otra, documentación de soporte para totalacer el funcionamiento administrativo y financiero de las oficinas del RENAP, así como velar parque 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	×	×
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a tavés de la implementación de	Mejorar la afención a las personas con problemas relacionados a la emisión del DPI y	Contribuir a la mejora continua del servicio brindado por el personal de las Oficinas y Sede Central del RENAP en el Iràmite y solución	Capacitar a los Registradores Civiles para mejorar la atención y servició que se afrece en los Oficinas de Registro Civil a rivel nacional sobre problemas de CUI.	340 Registradores Capacitados	Capacitaciones coordinadas y convocadas / Capacitaciones programadas	Departamento de Registro de Ciudadano	×.	×	8	×	8	×	- 8	×	×	×	×	×
	estralegias innovadoras de servicio:	CUI, a través de capacitaciones a los Registradores. Civiles de las Personas.	de casos de DPI y CUI de acuerdo a las medidas de seguridad de la información para la Certificación ISO 27001:2013.	Atender las casos especiales enviados por los Registradores Civiles de las Personas en cuestiones de DPI y CUI.	10,500 casos especiales atendedidos	Casos especiales alendidos / Casos especiales programados	hagana se alquidano	×	×	x	×	x	x	×	×	×	×	×	×

Jennifer Patricia Balcárcel de León

Registro Central de las Personas Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala lorge Avinando Monterroso López efe de Registro Civil de las Parsona icinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

MAENAP Litda. Sindy Patricia Guzman Cermeno

Litda. Sindy Patricia Guzman Cermeno

Sub-Registrador Central de las Personas en Funciones Suo-Registrador Central de las Personas en runcione Registro Central de las Personas Registro Central de las Personas Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

## Dirección de Procesos





#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 DIRECCIÓN DE PROCESOS

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE	RESPONSABLES					CRON	OGRA	AMA :	2016			
	ESTRATÉGICOS		GUSENI GO GIERRIA GO	ACTIVIDADES I RITOTI ALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLES	ENS	FEB	MAR	AFR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ост	NOV
	Promover en los			Emisión de Documentos Personales 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	×	×	×	×	×	×
	guatemaltecos la cultura de	Proceso de emisión del	Asegurar el correcto desarrollo de las	Revisar los DPI recibidos del proveedar,	146,224 DPI revisados	DPI revisados / DPI	Departamento de	x	×					П		П	П	
RENAP referente de dentidad Nacional	identificación como el elemento principal para fomentar la	Documento Personal de Identificación	operaciones relacionadas con la emisión del DPI.	Revisar los DPI impresos por RENAP,	783,776 DPI revisados	programados.	Control de Calidad			X	×	×	X	×	×	×	×	×
	identidad del ciudadano guatemalteco.	-DPI		Presentar informes de ejecución de la meta física "Documento Personal de Identificación DPI emitidos".			Dirección de Procesos	x	x	×	х	X	х	×	x	x	x	×
				Elaborar informes de Facturación DPI's. Cotejo de documentos reportados por el proveedor y la Jefatura de Confrol de Colidad y Distribución de la Dirección de Procesos.	12 Informes impresos y entregados	Informes elaborados / Informes programados	Departamento de Análisis y Verificación	×	×	×	x	x	×	×	×	×	×	×
				Capacitar y sensibilizar en la Norma ISO 9001:2015.	162 personas capacitadas evidenciando competencias	Personal capacitado / personal programado			×	×	×		×		×	X.	×	
Reingenieria 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.	Realizar diagnóstico sobre la brecha en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015	09 informes sobre la brecha del cumplimienta de la Norma ISO 9001;2015	Informe elaborado / informe programado	Dirección de Procesos y Departamento de Auditoria de Procesos y Mejora Continua			×	×	×	×	×	×	×	×	×
				Elaborar diagramas de flujo del proceso, mapa de procesos y manuales.	15 documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Documentos elaborados / documentos programados		x	X	×	×	×	x	×	×	×	×	×
			Optimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor servicio al usuario.	Atender de forma directa a Registradores de todo el país, para seguimiento de flujos de solicifudes de DPI con estatus detenido.	25,000 casos resueltos	Casos resueltos / casos programados	Departamento de Análisis y verificación y Departamento de Sistematización de la Información		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
				Digitalizar libros de eventos registrales.	3,000,000 digitalizaciones	DPI revisados / DPI programados.		x	×	х							T	
ervício de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de	Atención y servicio reterente a la emisión del	Resguardar en forma digital todas las operaciones relacionadas con los eventos	Codificar, optimizar, clasificar y ubicar las imágenes de los libros digitalizados.	3,000,000 cotejos de imágenes	Cotejos realizados / Cotejos programados	Departamento de Sistematización de la	X	X	x	x	x	x	×	×	×	x	×
SIVICIO DE COIIDAD	estrategias innovadoras de servicio.	Documento Personal de Identificación -DPI	registrales de los guatemaltecos.	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 solicifudes procesadas	Solicitudes procesadas / solicitudes programadas	Información	X	х	x	X	×	x	X	x	х	×	×
			Estandarizar las tiempos en el proceso de impresión del DPI y control de calidad Mejoramiento en el flujo de emisión del DPI,	Estudiar y análizar los procesos de impresión, inventarios y control de calidad para la optimización de tiempos de respuesta entre procesos.	Despachos de 964,800 DPI	DPI despachados / despachos programados	Departamento de Impresión y Departamento de Control de Calidad	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	х



ng Brenda Amarilis Gramajo González

Director de Procesos



#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 DIRECCIÓN DE PROCESOS

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE	RESPONSABLES					CRON	OGR.	AMA	2016				
	ESTRATÉGICOS					RESULTADO		ENE	FEE	MAR	ARR	MAY	JUN	JUL	AGO	387	ост	NOV	Die
Cooperación	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para	Generación y consulta de información biográfica y biométrica a	Atender los requerimientos	Emitir informes circunstanciados y cotejo de huellas, solicitados por instituciones como INACIF, Ministerio Público, Procuraduria de Derechos Humanos, Procuraduria General de la Nación, Organismo Judicial, entre otras.	400 informes	informes circunstanciados emitidos / informes circunstanciados programados	Departamento de	x	×	х	x	x	×	×	×	×	×	×	×
Técnica	mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos de RENAP	solicitud de las Instituciones del Estado, conforme convenios suscritos.		Brindar apoyo a las instituciones con las cuales se ha firmado Convenio Interinstitucionat; Migración, INACIF, MINGOB, Comisión para la Reforma de la Policia Nacional Civil y Ministerio Público, con en el tema de Webservice del Sistema de Identificación Biométrico (SIBIO).	12 Informes elaborados	Informes elaborados / Informes programados	Biometria y Grafotécnia	X	×	х	×	×	×	×	×	×	×	×	×

1 PRENAP

Ing. Brenda Amarilis Gramajo González Director de Procesos

Dirección de Procesos Sede Central, RENAP Guatemala, Guatemala

## Dirección de Verificación y Apoyo Social





EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO	INDICADOR	RESPONSABLE					CRO	NOGR	AMA s	2016				
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS		OPERATIVOS	PRINCIPALES	RESOCITADO	RESULTADO	RESTONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Die
				Brindar apoyo social de asesoria juridica y acompañamiento en las gestiones administrativas a usuarios en casos de Jurisdicción Voluntaria				х	х	X	X	x	X	х	x	x	X	х	X
				Prestar asesoria a los guatemaltecos que residen en el extranjero, de conformidad con el Protocolo de Atención de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, para los guatemaltecos que residen en el extranjero que presentan inconvenientes en la inscripción de nacimiento y conflicto en su identidad.				x	х	X	X	X	X	x	X	x	х	х	х
				Iniciar Diligencias Voluntarias Notariales de reposición, rectificación de partida y cambio de nombre, así como identificación de tercero				X	Х	X	Х	х	х	х	X	X	X	X	X
Fortalecimiento del	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro.	Apoyo y asesoría para solucionar los casos de las personas naturales que por	Resolver los casos de las personas naturales que por alguna razón, no	Iniciar Diligencias Voluntarias Judiciales de reposición, rectificación y cancelación de partida, así como declaración de muerte presunta.	3,000 casos resueltos de personas	Número de Casos resueltos/ Número de		x	x	х	х	X	х	x	х	x	x	X	X
Sistema Registral	confiable, integral y accesible	alguna razón, no puedan obtener su inscripción en		Elaborar Actas Notariales de Declaración Jurada a requerimiento del usuario	naturales, con problema en el registro de ciudadanos.	Casos resueltos programados.	Social, conjuntamente con el Departamento de Notariado.	X	X	х	X	X	X	X	X	Х	X	х	X
		el registro civil.		Proveer el apoyo social a todas las parejas que dessen regularizar su estado civil contrayento matrimonio, por medio de la implementación de Matrimonios Civiles Colectivos, garantizando su immediata inscripción en el Registro Civil de las Personas.				x	X	х	х	х	х	х	x	х	X	X	x
				Localizar de usuarios vía teléfonica que se presentarón en el transcurso del año 2015, a solicitar asesoría y que por algún motivo, no regresaron a iniciar las diligencias correspondientes.				x	x	х	х	х	х	x	X	х	X	X	x
				Dar seguimiento y solución a los casos pendientes de finalizar del año 2015.				X	x	х	x	х	x	X	x	х	X	x	x
				Reasignar de expedientes de notarios, que ya no prestan sus servicios profesionales en la Institución				x	X	x	х	x	х	х	х	х	х	x	x





EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO	INDICADOR DE	RESPONSABLE				-	CRO	NOGR	AMA 2	2016				
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
				Recibir y enviar expedientes al Registro Civil de las Personas, para que emita la opinión respectiva.				х	х	x	Х	х	х	х	х	х	X	х	х
				Recibir y enviar expedientes a la Procuraduría General de la Nación para que emita la opinión respectiva				X	х	x	X	х	х	X	x	х	х	х	Х
Fortalecimiento del	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro,	Apoyo y asesoría para solucionar los casos de las personas naturales que por	Resolver los casos de las personas naturales que por	Recibir y enviar expedientes a Registro Civil de las Personas, para la inscripción respectiva.	3,000 casos resueltos de personas naturales, con	Número de Casos resueltos/ Número de	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social	x	х	x	Х	х	х	х	х	x	х	X	х
Sistema Registral	confiable, integral y accesible		pueden obtener su inscripción en el	Archivar Administrativamente expedientes improcedentes con previo de Registro Civil de las Personas y/o la Procuraduría General de la Nación.	problema en el registro de ciudadanos	Casos resueltos programados	Social, conjuntamente con el Departamento de Notariado.	х	х	x	X	х	х	X	X	x	x	х	x
				Archivar Administrativamente casos debidamente finalizados.				х	х	X	Х	х	X	X	x	Х	x	x	х
				Remitir expedientes finalizados al Archivo General de Protocolos				X	х	х	X	X	x	x	X	х	x	х	Х





EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO	INDICADOR	RESPONSABLE					CRO	NOGR	tAMA 2	2016				
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	Tuoonguin	OPERATIVOS	PRINCIPALES		RESULTADO	RESPUNSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ост	NOV	DI
				Concer 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 estatus de suspendido por fallocimiento.				x	X	x	x	X	x	x	X	х	х	х	X
				Concer 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 deniegue el DPI.				х	x	X	x	х	X	x	х	х	х	x	X
		Apoyo y asesoría para solucionar	Verificar la	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 deniegue el DPI.				х	х	Х	X	X	X	X	х	X	X	X	x
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible	los casos de las personas naturales que por alguna razón, no puedan obtener su inscripción en	identidad de las personas naturales, que por alguna razón, no	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.	1300 Casos resueltos.	Número de Casos resueltos/ Número de Casos resueltos programados.	Departamento de Verificación de Identidad	Х	x	х	х	х	Х	х	X	х	X	х	X
		el registro civil.		Localizar a aquellos usuários pendientes de comparecencia para que se presenten a resolver su problema de identidad				X	х	X	x	X	Х	X	x	x	х	X	х
				Solicitar el envió de la documentación necesaria para resolver los casos de Verificación de identidad al Registro Central de las Personas Resolver los expedientes				X	x	X	x	х	х	х	x	х	х	x	X
				Resolver los expedientes relacionados con usurpaciones de identidad de personas residentes en el Extranjero.				х	х	X	х	х	х	X	х	х	X	х	X
				Archivar casos por falta de Intéres del Ciudadano.				х	Х	X	X	Х	Х	X	Х	х	Х	X	X
				Realizar Jornadas de Localización con el fin de notificar a los ciudadanos los requisitos y procediminetos a seguir para determinar la udentidad de las personas				х	х	X	x	x	x	х	X	x	x	х	x





EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO	INDICADOR DE	RESPONSABLE			-		CRO	NOGR	AMA :	2016				
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIG
			Verificar la identidad de las personas naturales, que por alguna razón: no han podido obtenes su DPI.	Coordinar la depuración de la base de datos Sistema Especial de Captura de Datos, determinando el problema por el cual el ciudadano no ha obtenido el DPI y gestionar la solicón en donde corresponda.	1300 Casos resueltos.	Número de Casos resueltos/ Número de Casos resueltos programados.	Departamento de Verificación de Identidad:		х	X	X	X	X	X	X	X	Х	x	х
				Coordinar programación de Jórnadas de Inscripción Extemporánea.	15 Jornadas de Inscripciones Extemporáneas a nivel nacional	Cantidad de personas inscritas extemporáneam ente			x	x	X	X	х	x	x	x	x	х	x
				Coordinar programación de Jornadas de Enrolamiento	10 Jornadas de enrolamiento a nivel nacional	Cantidad de personas enroladas			х	х	Х	Х	x	x	х	Х	х	х	х
Fortalecimiento del	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro			Gestiones para identificar a personas en sub registro o que no cuentan con DPI	Informes de comisiones y cantidad de personas con	Acciones programadas / implementadas			X	x	X	x	х	Х	х	X	х	x	x
Sistema Registral	confiable, integral y accesible.	Plan para erradicar el subregistro de nacimientos, matrimonios y	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y	Monitorear Mesas Registrales	Informes, minutas y reportes de llamadas y correo electrónico	Informes Situacionales de Mesas Registrales a Nivel Nacional (coordi	Departamento de Gestión de la Identidad		х	х	Х	x	х	х	Х	X	Х	х	x
		defunciones en Guatemala	defunciones en Guatemala	Dar Acompañamiento de Mesas Registrales	Visita y conformación de 340 mesas registrales	Reuniones con Mesas Registrales Ejecutadas (notarios)	identidad		x	X	X	X	Х	X	X	X	Х	Х	X
				Dar seguimiento a los proyectos.	oficinas inauguradas, personas encontradas en subregistro	Proyectos Planificados / Proyectos Ejecutados (Informes de			X	х	Х	х	X	X	х	X	X	X	X
				Conformar mesas de trabajo y cooperación (Empresas, Organizaciones, Interinstitucionales)	Mesas tēcnicas conformadas	Cantidad de reuniones previstas / Cantidad de reuniones ejecutadas.			X	x	х	x	х	x	X	х	х	х	х





EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO	INDICADOR	RESPONSABLE					CRO	NOGR	AMA S	2016				
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	ROGINA	OPERATIVOS	PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPUNSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DI
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Plan para erradicar el subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala.	Restituir el derecho al nombre a los y las huérfanos (as) que soló tienen apellido materno o de algún pariente y a quienes fueron adoptadas por otras familias nacionales o extranjeras, brindándoles apoyo juridico a quienes quieren obtener el apellido de sus padres biológicos.	Dar Acompañamiento a la Política Pública de reparación a las comunidades afectadas por la Construcción de la hidroeléctrica Chixoy.	3 Jornadas de enrolamiento, enmiendas. Rectificación Identificación de Persona.	Cantidad de jornadas/cantida d de jornadas ejecutadas	Departamento de Gestión de la Identidad		x	X	x	X	x	X	x	x	x	X	2
				Revisar y análizar la gestión de la DVIAS, con la finalidad de generar una mejora continua. (Informe a Dirección Ejecutiva).	12 Informes mensuales	Número de Informes	Dírector de Verificación de Identidad y Apoyo Social	x	X	X	Х	X	X	X	Х	х	х	X	X
				Elaborar Instrumentos Técnico Administrativos (Planes, Protocolos, Propuestas y Provectos)	12 Informes mensuales	entregados/ Número de informes programados.	conjuntamente con el Jefe de notariado, Jefe de Verificación de Identidad, Jefe de Gestión de la	х	х	х	X	X	x	х	Х	х	х	Х	X
				Revisar los manuales administrativos de la DVIAS	l Revisión		Identidad.	X	X	X	х	X	Х	Х	X	х	х	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.	Seguimiento y evaluación de la gestión de Verificación de Identidad y Apoyo social.	y administrativamen	Apoyar en el proyecto de Seguridad de la Información (ISO 27001-2013), a través de la implementación de las políticas de seguridad asi como también participando en la ejecución de actividades en que se requiera la DVIAS.	Apoyo en la implementación de de la ISO 27001-2013.	Informer de gestión realizada. asistencia a reuniones de trabajo.	Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social conjuntamente con el Jefe de notariado. Jefe de Verificación de Identidad, Jefe de Gestión de la Identidad	Х	X	x	X	x	x	Х	х	x	Х	X	x
				Coordinar el desarrollo de la Herramienta Informatica de control de expedientes para verificación de identidad y Notariado. Consultoria sobre Diseño de Sistema de Monitoreo y Evaluación del Plan Naciional de Erradicación del Subregistro Poblacional. Proyecto No. ATN/ II-13911-GU (BID-001 2014).	2 Sistemas Informaticos		Jefatura de notariado, Jefatura de Verificación de Identidad	X	x	x	X								



EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO	INDICADOR DE	RESPONSABLE					CRO	NOGR	AMA 2	2016			
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
				Supervisar al Personal de Sede Central, con el objeto de verificar las cargas de trabajo.		Número de Informes realizados/Núme ro de Informes programados	Jefatura de notariado, Jefatura de Verificación de Identidad, Jefatura de Gestión de la Identidad.	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.	Seguimiento y evaluación de la gestión de Verificación de	Fortalecer, técnica y administrativamen te la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	verificar las cargas de trabajo.	17 Informes	Número de Informes realizados/Núme ro de Informes programados	Jefatura de notariado, Jefatura de Verificación de Identidad, Jefatura de Gestión de la Identidad	x	x	x	X	x	х	х	х	х	х	x
				Elaborar semanalmente las cargas de trabajo del Personal, con el objeto de medir cuantitativa y cualitativamente sus labores.	2496 Informes	Número de Informes realizados/Núme ro de Informes programados	Jefatura de notariado, Jefatura de Verificación de Identidad, Jefatura de Gestión de la Identidad.		X	X	X	X	X	Х	X	X	X	X
	Mejorar la atención al ciudadano a través de la	Servicio y atención al usuario de	Brindar asesoría que el usuario necesite en	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	x	x	x	X	x	x	x	x	х	X	х
Servicio de Calidad	implementación de estrategias innovadoras de servicio	Verificación de Identidad y Apoyo social.	aspectos de jurisdicción voluntaria y/o de verificación	Capacitaciar 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	las Jefatura de notariado. Jefatura de Verificación de Identidad, Jefatura de Gestión de la Identidad.	X	X	х	x	x	x	х	x	X	X	х





EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO	INDICADOR DE	RESPONSABLE					CRO	NOGR	AMA 2	2016				
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS		OPERATIVOS	PRINCIPALES	RESOLITADO	RESULTADO	RESPUNSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
				Acercamiento interinstitucionales de socialización de servicios (Conred. P.G.N., Cruz Roja Guatemalteca, Ministerio de Salud y Asistencia Social, I.G.S.S., Ministerio de Educación. Sistema Panintangiario).	12 Reuniones de acercamiento	Número de reumones de acercamiento/ Número de reuniones de acercamientos programadas.		x	X	X	X	х	х	х	X	х	X	х	х
		Servicio y atención al usuario de Verificación de	Brindar asesoria que el usuario necesite en aspectos de	Dar asistencia a centros de servicio social (Hospitales, asilos, orfanatorios, casas particulares).	12 Asistencias	Número de asistencias/ Número de asistencias programadas	Director de Verificación de	Х	х	х	X	х	х	х	X	х	x	х	x
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Identidad y Apoyo social	aspectos de jurisdicción voluntaria y/o de verificación	Brindar apoyo social de asesoria jurídica y acompañamiento en las gestiones administrativas a usuarios respecto a problemas encontrados en su inscripción registral	Seguimiento asesorias realizadas	Cantidad de asesorias realizadas.	Identidad y Apoyo Social, conjuntamente con las Jefatura de notariado, Jefatura de Verificación de Identidad, Jefatura	х	х	Х	х	х	х	X	x	X	Х	х	х
				Programar jornadas de acercamiento de servicios de DVIAS	24 Jornadas	Número de asesorias realizadas/ Número de asesorias programadas	de Gestión de la Identidad	х	Х	x	X	x	x	х	х	х	Х	x	x
					Seguimiento a quejas recibidas para establecer si procede resolución a las mismas.	Cantidad de solicitudes de quejas recibidas.		Х	х	x	×	x	x	x	х	х	x	x	/x

19709 - Licha Sara Marina Spennemann Gramajo DIRECCION DE VERFICACION DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL DIRECTORO Directoro Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

Licus Sara Marina Spennemann Gramajo Directora de Verincación de Identidad y Apoyo Social

Pagina 7 de 7

## Dirección de Capacitación





#### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN

												CRO	NOGRA	MA 20	116				
JES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ост	Nov	D
			Diagnosticar necesidades de capacitación.	Elaborar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) a nivel nacional correspondiente al año 2017.	necesidades de capacitación	Un documento de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el año 2017.	Departamento de Gestión			×	×-								
			Diseñar planes de capacitación.	Elaborar el "Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016", que responda al Plan de Trabajo Institucional 2012-2017.	Capacitación, Actualización y	Un documento del Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrolla 2016.	Académica	×											
				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.			×	×	x	×	×	×	×	×	×	×	
				Monitorear el desarrollo del "Plan Anual	Dos mil (2,000) personas capacitadas. (Total de Empleados Activos.)	Número de personas capacitadas / Número de personas capacitadas programadas,		×	×	х	х.	x	×	×	×	×	x	×	
	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los	Formación del		de Capacitación. Actualización y Desarrollo 2016".	Doce mil (12,000) participantes en capacitaciones	Número de participantes capacitados/ número de participantes programados.		x	×	x	X	X	×	×	х	X	×	×	
Reingenleria Institucional	DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	desarrollo y fortalecimiento de las capacidades laborales.	Implementar actividades	Desarrollar el programa de capacitación virtual.	Cinco (05) cursos virtuales	Númera de cursos virtuales realizados / cursos virtuales programados.				×	×	×	×	×	X				
			de capacitación.	Fortalecer la Escuela de Capacifacion (art. 39 Ley RENAP) impartiendo el Dipiomado para Operadores Registrales		Número cursos impartidos del Diplomado / Número cursos programados del Diplomado.	Departamento de Gestion Académica y Departamento de Apoyo Logistico		×	x	181	×	×	×	X-	×	×		
				Fortalecer la Escuela de Capacitación (art. 39 Ley RENAP), Segunda Cohorte del Técnico Universitario en Gestión Registral.	los cuales se llevarán a cabo en	Número cursos del Tecnico Universitario en Gestión Registral / Número cursos del Tecnico Universitario en Gestión Registral programados.			×	×	×	- ×	×	х	x	×	×	x	
				Implementar los Programas de Educación Superior de acuerdo a Convenios Interinstitucionales con diversas Universidades del País,		Número de Programas Implementados/ Número de Programas establecidos.			×	×	×	х	×	×	X				
			programa institucional de	"Ejecutar el sistema para la evaluación de los eventos de capacitación del año 2016".		Eventos evaluados /número de eventos programados.		×	Х.	×	X-	×	×	X	×	×	×	×	1

15/01/2016

Lic. Nery Estuardo Chinchilla de Paz
M. A. Nery Estuardo Chinchilla de Paz
Director de Sapacitación
DIRECCIÓN DE CARACITACIÓN
Sede Central RENAP, Gustemala, Guatemala

## Dirección de Informática y Estadística



rice	OBJETT OF		OBJETIVOS				artic Suka				Cı	onogra	ama 20	016					
EJES RATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Ene	Feb 1	/ar Ab	r Ma	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	META
20031				Identificar y documentar los procesos del Departamento de Base de Datos.	Se le dará 4 seguimientos a la actualización de la documentación actual, como tambien a la identificación de los nuevos procesos a documentar	Se le dará segumiento 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			×		4
				Elaborar cruces de información entre la base de datos del SIBIO y la base de datos del SIRECI	Identificar 4 registros, inconvenientes entre ambas bases de datos a efecto de poder actualizar y normalizar la información	(4)Informes	Departamento de Base de Datos / Departamento de Análisis y Estadistica			х		×		х		×			4
			Proveer al RENAP de herramientasD11:F53 de control de la calidad de datos ingresados en el sistema.	Elaborar reportes que permitan analizar la consistencia de la información del sistema SIRECI y DPI.	RENAP contará con 6 reportes que les permitirá realizar un análisis de la información que obra en los sistemas de SIRECI y DPI.	(6) Reportes creados	Departamento de Ánálisis y Estadística		x	х		×		х		x		x	6
Sistema	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Apoyar en mejorar la calidad de datos		Solicitar la adquicisión de un software para la doble autenticación ( para VPN)	La adquicisión de un Software	(1) sotware para la doble autenticación	Departamento de Seguridad			x									1
				Actualizar el software antivirus instalado en las estaciones de trabajo	Proteger el software malicioso mediante a todas las estaciones de trabajo mediante 36000 servicios al año,	Totalidad del equipo ( 3,000) con sistema antivirus actualizado mensualmente	Departamento de Seguridad	x	×	X >	×	×	×	×	×	×	×	×	3600
			Brindar seguridad de acceso a los sistemas,	Actualización tecnologica para sistema de Registro Civil SIRECI	una Actualización	Sistema SIBIO	Departamento de			>									1
			servicios y aplicaciones.	Solicitud de Comprar switch administrables.	Tener una gestión adecuada mediante la compra de 80 swithc administrables de la LAN de la oficina central.	Switch adquiridos / ochenta (80) Switch administrables de 24 puertos	Infraestructura				×					×			80
			Majoras la stanción d	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 generando 4 informes.	(4) Informes	Departamento de Análisis y Estadística	×		x	×				x				4
			Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio		RENAP contará con 4 reportes dinámicos que le permitirán a las diferentes direcciones tener un mejor control en cada una de sus áreas.	(4) eportes creados	Departamento de Análisis y Estadística			x	×		×		×				4

					100							Cron	ogran	na 201	6					
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul A	Ago S	Sep C	ct No	Dic Dic	META	
				Configurar equipos de computo a nivel nacional para que puedan ser reconocidos de confianza dentro de la Red de RENAP	Configurar 720 équipos de cómputo a nivel nacional	Sesenta (60) equipos de cómputo configurados al mes /Setecientos veinte (720) equipos configurados al año.	Departamento de Soporte Técnico	×	x	x	×	х	x	X	x	x	×	×	720	8
				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 mediante dos inventarios anuales.	Toma de inventarios realizados / Dos (2) toma de inventarios anuales programados.							x					×	2	
Reingenieria Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de aténción y servicio al ciudadano y	Innovación tecnológica.		Solicitar la compra de UPS para sustituir los dañados por nuevos en oficinas Registrales y Administrativas del RENAP.		Adquirir 3,500 UPS para	Departamento de Soporte Técnico				×								3,500	N. Contraction of the contractio
	servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.		Implementar nuevas herramientas informáticas.	Sustituir equipos de cómputo que se encuentren dañados a nivel nacional.	Realizar 300 sustituciones para que las oficinas Registrales cuenten con equipo de cómputo en buenas condiciones para poder realizar sus tareas diarias brindando un	Veinticinco (25) equipos de computo sustituidos al mes/Trescientos (300) equipos de computo sustituídos al año.					X	x	x	x	x	х	x	× ×	300	WRII. MASS
				Arrendamiento o compra de impresoras en las Oficinas Registrales y Administrativas a nivel nacional.	Adquirir 500 impresoras con tecnología renovada en cada una de las Oficinas Registrales y Administrativas a nivel nacional.	Impresoras instaladas /500 impresoras programadas.					×	x	x	x	x	x	x	x x	500	8 x
				Desarrollar nuevas aplicaciones según a) requerimientos, b) actualizacion tecnologica y c) optimizacion de procesos .	Se desarrollarán 10 aplicaciones que Institucionalmente se sistematicen , automaticen y modernicen 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		10	

EJES	OBJETIVOS	200000000	OBJETIVOS				Train and Labor		1			Cron	nograr	ma 20	16				12-
TRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar A	br	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct N	lov Dic	META
				Solicitar la compra de lector de huellas	1 Lector para lectura de huella para seguridad	1 lector solicitado	Departamento de Desarrollo		x										1
				Solicitar la compra de licencia Compresor WSQ	1 licencia para lector de huellas	1 licencia	Departamento de Desarrollo		×										1
				Probar herramientas generadas por el Departamento de Desarrollo, para garantizar la calidad de las mismas.	10 Herramientas en producción probadas.	(10) aplicaciones	Departamento de Desarrollo	×	х	X	x	x	x	x		X	×	×	10
				Solicitar la adquisición de compra de repuestos para impresoras y equipo de computo.	solicitud para adquirir 1,000 repuestos para impresoras y equipo de computo.	1000 repuestos.	Departamento de Soporte Técnico				×	×	X	X	×	x	x	××	1000
			Renovar equipos y	Renovar de Sistema de Filtrado de Correo ( email-gateway).	1 renaovación de Filtrado de Correo	Configuración de políticas y reglas para el filtrado de correo que ingresa a la Instituación			×										1
	Incrementar los estandares de calidad en los	Innovación tecnológica.	Servicios Informáticos	Renovar de Sistema de Filtrado Web (Proxy)	1 renovación de configuración de Perfiles de navegación para el total de usuarios del RENAP	(1) Configuración de Perfiles de navegación para el total de usuarios del RENAP	Departamento de Seguridad							×					1
ngenieria litucional	procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al			Actualizar versión software de SIRECI y software que sea necesario a nivel nacional.	180 actualizaciones de Software para un servicio continuo, eficiente y de calidad.	Quince (15) instalaciones ó actualizaciones al mes / Ciento ochenta (180) instalaciones ó actualizaciones.		x	×	x	×	×	×	×	x	x	x	××	180
	ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.			Solicitar la adquisición de discos externos para personal técnico de informática para realizar soporte en las oficinas en el RENAP.	Veinticinco (25) discos externos programados.	Discos externos adquiridos y entregados / Veinticinco (25) discos externos programados.										x			25
		Plataforma de servicios electrónicos.	Contar con infraestructura tecnológica.	Solicitud de compra de cinturones para carga,	Solicitar la adquicisión de 35 cinturones para carga para protección a nuestros técnicos y dar un mejor servicio en las oficinas de -RENAP-	35 cinturones para carga	Departamento de Soporte Técnico				×								35
				Solicitud de compra de kits de herramientas para personal técnico de informática para realizar soporte en las oficinas del RENAP.		25 kits de herramientas para personal técnico de informática adquiridos.								х					25

EJES	OBJETIVOS		OBJETIVOS									Cro	nogran	na 20:	16			Ţ	
TRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar 4	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov Di	META
anome ———			Fortalecer el crecimiento en la prestación de servicios electrónicos.	Mantenimineto a las aplicaciones que cuenta RENAP para los diferentes servicios electrónicos modernos.	Se programan cuatro mantenimientos anuales a las aplicacions de servicios electrónicos con los que cuenta RENAP.	4 mantenimientos	Departamento de Desarrollo			x	x					x	×		4
			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.	Gestionar capacitaciones a 40 personas especializadas, que optimizarán y brindarán 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			x			×		40
ervicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias	Administración de Infraestructura y Arquitectura de las TIC's		Ampliar y mejorar los manuales que sean requeridos para la Dirección.	Se realizarán 5 actualizaciones a los manuales.	Cinco (05) actualizados.	Dirección de Informática y Estadística		×		X		x		x		x		5
	innovadoras de servicio.		Aplicar normas y procedimientos establecidos	Capacitar al personal de la Dirección de Capacitación y al usuario final.	Se realizarán 10 capacitaciones a 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	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×		10
				Realizar mantenimiento a los equipos del Centro de Datos	Realizar 2 mantenimientos para el mantenimiento preventivo de los servidores.	Realización de dos (2) mantenimientos anuales	Departamento de Infraestructura				×				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.	Realizar 11648 mantenimientos para garantizar el funcionamiento de equipo que se encuentra en las Oficinas Registrales	cinco mil ochocientos veinticuatro (5824) equipos de computo con mantenimiento realizado semestralmente/ once mil seiscientos cuarenta y ocho anual	Departamento de Soporte Técnico						X					×	11648
	Mejorar la atención al		Renovar Sistema de Filtrado Web (Proxy)	Renovar el Sistema de Filtrado Web (Proxy)	Configuración de Perfiles de navegación para el total de usuarios del RENAP, mediante una renovación al año.	(1) Sistema de filtrado Web	Departamento de Seguridad		×										1
ervicio de Calidad	ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de	Administración de Infraestructura y Arquitectura de las TIC's	Solicitar renovación de Licencias TOAD	Solicitar la compra de licencia para su renovación	obtener una licencia TOAD	obtener licencia TOAD (1) licencia	Departamento de de Base de Datos		X										1
	servicio,		Procurar el funcionamiento sin interrupciones	Solicitar la compra de licencia de productos de la base de datos	Renovación de 1 Licencia de la Base de Datos.	Licenciamiento productos (1)	Departamento de Base de Datos								X				1

EJES	OBJETIVOS		OBJETIVOS			The second secon						Cro	nogran	ma 20	16					
RATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	META
				Optimizar del desempeño de la Base de Datos	Realizar 6 actualizaciones para mejorar el rendimiento de la Base de Datos en los ambientes de producción y desarrollo	Objetos optimizados (6)			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 generando 4 informes	Informes (4)	Departamento de Base de Datos		х			x			х			х		4
				Monitorear la base de datos, acceso, disponibilidad y rendimiento	Generación de 12 reportes al año del monitoreo de la base de datos	Informe mensual		×	×	x	×	х	×	X	x	x	×	x	×	12
				Solicitar la compra de extensión de garantia, soporte y mantenimiento para todo el equipo de Telecomunicaciones	1 renovación que asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) contrato renovado	Departamento de Infraestructura			×										1
				Solicitar la compra de extención de arrendamiento de chasis de servidores del Registro Nacional de las Personas -RENAP-	I renovación que asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) contrato renovado	Departamento de Infraestructura					х								1
				Prestar servicio preventivo bimestral para los equipos de aire acondicionado del Centro de datos de Renap	Prestar 6 servicios preventivos para asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Servicios Realizados/Seis (6) servicios Aire Acondicionado.	Departamento de Infraestructura		×		×		×		×		×		×	6
				Solicitar la compra de extensión de contrato de soporte SIBIO y SID	1 renovación que asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) contrato suscrito.	Departamento de Infraestructura		x											1
				Realizar traslado de Sitio Alterno CIM zona 10 hacia Data Center Zona 7	1 traslado para asegurar DRS	Un (1) traslado realizado.	Departamento de Infraestructura						X.							1
				Realizar traslado de Data Center Zona 7 a Data Center Zona 12 Cortijo 2	I traslado para asegurar DRS	Un {1} traslado realizado.	Departamento de Infraestructura					×								1
				Solicitar la compra de extensión de sistema de supresión de Incendios	1 renovación que asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) Sistema instalado	Departamento de Infraestructura					x								1
				Realizar readecuacion de Centro de Datos del CIM Zona 12	1 instalación que asegura la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) instalación en salon para servidores	Departamento de Infraestructura									х				1
vicio de alidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación	Administración de Infraestructura y Arquitectura de las	Procurar el funcionamiento sin	Solicitar la compra de terminales Telefonicas	Solicitar la compra de 100 terminales para asegurar disponibilidad de equipos.	Termimales Adquiridas/100 Terminales Telefónicas	Departamento de Infraestructura				x									100
	de estrategias Innovadoras de servicio.	TIC's	interrupciones	Solicitar la compra de Licencias VMWare para Virtualizacion	1 compra que asegurar la continuidad de servicio de los equipos,	Licencias Activas (1)	Departamento de Infraestructura					×								1

E

EJES	OBJETIVOS	ada antan	OBJETIVOS			الراج حصائرا الباريون						Cro	nogran	na 201	6		-,	-		
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	lut	Ago	Sep (	Oct 1	Nov Di	c M	IETA
				Solicitar la compra de extención de renovación de Sistemas de Almacenamiento y Manejadores de Base de Datos	2 compras que asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) Sistema de almacenamiento SAN, Un (1) sistema de Almacenamiento NAS	Departamento de Infraestructura			x										2
				Solicitar la compra de discos duros de 2TB 7.2K RPM SATA 3Gbps 3.5in HotPlug Dell PowerEdge Server	6 compras que asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Discos adquiridos y entregados / Seis (6) discos duros.	Departamento de Infraestructura			×										6
				Solicitar la compra de disco duros de Fibra Canal de 600GB para SAN DS5020.	5 compras que asegurar la continuidad de servició de los equipos.	Discos adquiridos y entregados / Cinco (5) discos duros,	Departamento de Infraestructura					×								5
				Establecer NOC	1 instalación de centro de monitoreo para asegurar Disponibilidad de equipos.	Un (1) centro de Monitoreo	Departamento de Infraestructura					×								1
				Solicitar la compra de actualización tecnológica Switch CORE	I compra que asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) Switch CORE con capacidades Mejoradas	Departamento de Infraestructura										x			1
				Solicitar la compra de extensión de garantia, soporte y mantenimiento para todo el equipo de Data Center	3 compras que asegurar la continuidad de servicio de los equipos	tres (3) contrato suscrito.	Departamento de Infraestructura											>		3
				Solicitar la compra para adquirit repuestos para computadoras personales (discos duros, memoria RAM, fuentes de poder, tarjetas madres, otros)	40 repuesto para equipó 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			x		×		×		×		×		40
				Solicitar la compra para adquirir repuestos para impresora.	100 repuestos para impresoras	Repuestos para impresoras adquiridos /Cien (100) repuestos programados.	Técnico				×						x		1	100
				Actualizar periódicamente el sitio web de RENAP.	12 actualizaciones que brindan al ciudadano un sitio web intuitivo, útil y novedoso, con información y facilidades para realizar gestiones administrativas y consultar información.	Doce (12) actualizaciones programadas.	Departamento de Desarrollo	X	x	×	x	×	×	×	×	×	x	×	c	12
				Proporcionar soporte tècnico a incidentes y problemas a nivel nacional reportados por las distintas oficinas Registrales y administrativas del -RENAP-	8400 Soportes técnicos	Setecientos (700) soportes técnicos realizados al mes/ Ocho mil cuatrocientos (8,400) soportes realizados al año.		×	x	x	×	×	×	×	×	×	×	x >	( 8.	400
			Contar con un canal efectivo de comunicación.	Proporcionar soporte técnico a los diferentes eventos que coordine RENAP .	24 eventos programados	Veinticuatro (24) eventos realizados.	Departamento de Soporte Técnico	x	x	×	х	x	×	x	x	×	x	x >	(	24
				Proporcionar soporte técnico en la certificación de equipos de enrolamiento para los diferentes eventos a nivel nacional por parte de RENAP.	60 Soportes técnicos	Cinco (5) certificaciones de equipos de enrolamiento realizados al mes/ Sesenta (60) certificaciones de equipo de enrolamiento realizados al año.		x	×	x	x	x	×	×	x	x	×	x >	t o	60

Página 6 de 9

			- Anne-ven	■ 事業		1. E						Cro	nogra	ma 20	16						
EJES STRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	META	
	Mejorar la atención al		Atención oportuna de incidentes o fallas.	Realizar tareas de mantenimiento de sistemas existentes a cargo del Departamento.	12 mantenimientos para contar con sistemas institucionales modernos y con nuevas funcionalidades para facilitar las gestiones administrativas e informativas del RENAP.	Doce (12 ) Dercas en desarrollo publicadas.	Departamento de Desarrollo	×	×	×	X	X	X	×	x	×	х			12	
Servicio de Calidad	ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Administración de Infraestructura y Arquitectura de las TIC's		Instalar gabinetes	Contar con 147 inslataciones de gabinetes en oficinas registrales con un centro de cableado seguro, identificado y ordenado	Instalación de 147 gabinetes	Departamento de Infraestructura		×	x	x	×	×	×						147	1
			Atención oportuna de	Reorganizar cableados	Instalación de 1000 puntos de red para que cada oficina de Renap cuente con cableado seguro, identificado y ordenado	Instalación de 1000 puntos de red	Departamento de Infraestructura	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	1000	
			incidentes o fallas.	Monitoreoar enlaces de datos	Tener una gestión adecuada para el monitoreo de los enlaces en las diferentes oficinas registrales mediante 12 reportes	reportes generados Doce (12) reportes	Departamento de Infraestructura	×	х	×	х	x	×	×	х	x	х	×	x	12	
				Solicitar el arrendamiento de Impresoras HP Pro-400-401	Solicitud de arrendamiento de noventa y cuatro (94) impresoras	Impresión de certificados e insumos de toner atendidos y manterimiento por la Empresa contratada			×											94	000
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias	Apoyar en mejorar la calidad de soporte	Arrendamiento de impresoras multifuncionales (escáner, impresión y fotocopiado) en las Oficinas Registrales en el Depto. De Guatemala	Solicitar el arrendamiento de Impresoras marca Samsung	Solicitud de arrendamiento de ochenta y cinco (85) impresoras		Departamento de Soporte Técnico										×			85	102
	innovadoras de servicio.		Procurar el funcionamiento sin interrupciones	Solicitar compra de licencias de Microsoft	Compra de ochocientas (800) licencias de Microsoft	Contar con Licencias para activación de los mismos (800 licencias).			×											800	
			Compra de Equipos de Computo	Soilicitar compra de equipos de computo	Sustitución de 600 Equipos en oficinas Departamentales a nivel Nacional	Contar con (600 equipos) para el cambio en oficinas Registrales a nivel Nacional			×					x						600	

Página 7 de 9

EJES	OBJETIVOS		OBJETIVOS		15.5							Cro	nogra	ma 20	16					
STRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	META
			Realizar mantenimiento preventivo y limpieza de equipo informático en todas las oficinas del RENAP a nivel nacional.	Solicitar compra de insumos para el mantenimiento de equipo de cómputo a nivel nacional	Compra de 1000 insumos para mejorar el rendimiento de los equipos de cómputo	Contar con equipo en buen estado							Х					×		1000
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 computo	Suministros para mantenimiento y reparación	Departamento de Soporte Técnico			х	х	x	х	x	X	х	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.		Documentar, gestionar y aprobar la documentación necesaria para impletmentar la buena práctia de seguridad informática	Departamento de Seguridad		x		х		х		×		×		×	6
				Cumplir con la norma A.7.2.2 - Transferencia de datos, enlaces redundantes, en las oficinas modelo, sitio alterno en optimas condiciones	Implementar la norma en 5 oficinas modelo	5 oficinas Modelo	Departamento de Infraestructura			×	X	x	×					×		5
				Cumplir con la norma A.7.2.2 Mantenimiento de Equipo	Implementar la norma en 5 oficinas modelo y que cuente con equipo en buenas Condiciones	5 oficinas Modelo	Departamento de Soporte Técnico			×			×		.x		X		×	5
				Cumplir con la norma A.7.2.2 Separación de ambientes de operación, desarrollo - pruebas en servidores físicos.	Instalar 2 servidores en diferentes ambientes para Desarrollo	2 servidores	Departamento de Infraestructura		×											2
				Cumplir con la norma A.7.2.3 Verificación de Antivirus y Antimalware	Información Segura en 5 oficinas modelo	5 oficinas Modelo	Departamento de Soporte Técnico			×			x				X.			5
				Realizar pruebas de vulnerabilidad en equipo para una información Segura	2 pruebas anuales	2 veces al año	Departametno de seguridad			x						x				2

												Cro	nogra	ma 20	16				
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago Se	р Ос	t Nov	Dic	META
Servicio de Calidad	Seguimiento a la certificacion de las NORMAS ISO 27001:2013	Certificacion ISO 27001	Proveer al renap de las herramientas necesarias para la certificacion de la ISO 27001	Asignar Recurso Humano para la realización de las diferentes actividades para el mantenimiento del equipo	20 personas asignadas para mantener el equipo en buenas Condiciones	20 personas	Departamento de Soporte Técnico			×			×			×			20
				Instalar cableado en las oficinas modelo	Instalar cableado en las 5oficinas modelo para contar con Información Segura	5. oficinas Modelo	Departamento de Infraestructura		x	×	x		×					×	5
				Solicitar la compra de UPS para Jas 5 oficinas modelos, mas en el área administrativa	Solicitar la compra de 400 UPS para dar continuidad del negocio	5 oficinas Modelo	Departamento de Soporte Técnico		x	×	×		x					X	400
				Realizar Soporte para la herramienta SIEM	Elaborar 12 reporte de soporte para la herramienta SIEM	12 reportes	Departamento de Desarrollo	×	×	×	×	×	x	X	x y	×	X	×	12
				Gestionar la compra de Licencias para los diferentes procesos de la institución .	Adquirir 700 licencias para oficinas modelo	5 oficinas Modelo	Departamento de Soporte Tecnico		X	×			Х				×	×	700

1 JEMA GARDS ATOMO QUINTANT GATINAS DIRECTOR DE INFORMATICA Y ESTADISTICA DIRECTOR DE INFORMATICA Y ESTADISTICA

Ing. Carlos Alberto Quintana Gallyo

Director de Informatica y Estadística

Pagina 9 de 9

### Dirección de Asesoría Legal





### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL

EJES	OBJETIVOS	22250181	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DEGUI TAGO	INDICADOR DE	DECDOUGLES					CRO	NOGI	RAMA	2016				
STRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVO	PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ост	NOV	DIC
				Elaborar aficios dirigidos a cada una de las Direcciones del RENAP u otras	2000 Oficios dirigidos a Directiones del RENAP u otras instituciones del Estado con el objetivo de trasladar o soliotar información.	Oficios entregados/proyección de oficios													
				Instituciones del Estado	150 Oficios de Dirección Ejecutiva externos	Oficios entregados/proyección de oficios.													
				Elaborar Actas Administrativas de	500 Actas Administrativas de Arrendamiento para las Oficinas del RENAP a nivel nacional	Actas de arrendamiento elaborados / Actas de arrendamiento proyectadas													
				Arrendamientos y contratos administrativos de arrendamiento;	60 Confratos administrativos de arrendamiento elaborados.	Contratos de arrendamiento elaborados / Contratos de arrendamiento proyectados.													
				Elaborar contratos administrativos de eventos de lictación, cotización y manifestación de interés.	50 Contratos administrativos elaborados	Contratos administrativos elaborados / contratos administrativos proyectados													
				Emitir dictămenes y opiniones legales	150 Dictâmenes emitidos	Dictâmenes emitidos / proyección de dictâmenes emitidos	,												
					100 Opiniones emilidas	Opiniones emitidas / proyección de opiniones emitidas.													
			(	Evacuación y procuración de procesos constitucionales	50 inconstitucionalidades presentadas	Inconstitucionales presentadas / Inconstitucionales programadas													
			1		200 Amparos presentados	Amparos presentados / Amparos programados.													
	Mejorar la atención al ciudadano a través de la id di implementación de estrategias innovadoras de servicio			Atender casos laborares	150 Audiencias a la Inspección de trabajo emanadas de demandas laborales	Proyección de audencias a la inspección de Trabajo de la Ciudad de Guatemala y sedes Regionales/Proyección de audiencias a la Inspección de Trabajo													
				0.00	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													
Servicio de Calidad		Asesoria Legal	Brindar Asesoría Legal oportuna a todos los órganos	Elaborar Proyectos de Ácuerdos de	300 proyectos de acuerdo de Directorio y Dirección Ejecutiva	Proyectos de acuerdos elaborados / Proyección de proyectos de acuerdos eláborados	Dirección de Asesona	x	x	×	x	×	×	x	x	x	x	x	×
Sel Vicio de Calidad		Associa Legal	del Registro Nacional de las Personas -RENAP	Directorio y Dirección Ejecutiva	200 proyectos de resoluciones de Directorio y Dirección Ejecutiva	Proyectos de resoluciones elaborados / Proyección de proyectos de acuerdos elaborados	Legal		2										
					60 informes por procesos judiciales	Informes Circunstanciados elaborados/informes programados.													
				Elaborar Informes circunstanciados	60 informes derivados de recursos administrativos	Informes Circunstanciados elaborados/informes programados.													
					60 informes a la Procuraduria de Derechos Humanos	Informes Circunstanciados elaborados/informes programados.													
	d implementación de Asesori estrategias innovadoras de			Elaborar Actas de legalización de firmas y documentos	1500 actas de legalización elaboradas	Actas de legalización elaboradas/Actas de legalización programadas													
				Elaborar mandatos judiciales	10 mandatos judiciales elaborados	Mandatos realizados/Mandatos programados.		1											
				Participar en reuniones de Implementación de Normativa ISO 27001.2013	48 Reuniones de enero a diciembre para establecer el cumpliento de la normativa ISO 27001:2013	Cumplimento de normativa por parte del personal de Asesoria Legal													
				Atender procesas Contenciosos Administrativos planteados	10 escritos presentados en materia de Amparos	Continuidad de Amparos aún no finalizados / Proyección de nuevos amparos													
				Atender Recursos Administrativos	10 Recursos de revocatoria	Recursos recibidos / Recursos programados.									-				
				planteados	10 Recursos de reposición	Recursos recibidos / Recursos programados.	1						1	1			1		
				Asistir técnicamente a Casos penales asignados por las Autoridades institucionales (Directorio y Dirección	Asistencia técnico legal en casos penales asignados.	A solicitud de las autoridades		-	_			/	1		1		)		
				Ejecutiva) Asistir fécnicamente a Audiencias en e Ministerio Público	Asistencia técnico legal en audiencias en el Ministerio Público	A solicitud de las autoridades	1					/				X	may .	The same	9
				Asistil técnicamente Reuniones, casos, comisiones, delegaciones, mesas.	Asistencia técnico legal en actividades asignadas	A solicitud de les autoritades				1	/		1	-	A	1	N	T	
				fécnicas y asesorías							1	/		1				onak	0
									_	1	1	= 1		The second	100	100	A	4	1
							<	1		1			4		1	N	AC.	11/5	. "
									~	1		Lic. H Direct	or de	ASEIG	a Cega	35	17		
									_	_	33	H	Ol,	, W	ey	1	1		
						_				- 7	Di	-0	10	/	1				

### Dirección Administrativa





EJES STRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE					RONO	377	Same.			
Montesias	<u> </u>		Mantener asegurados los	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 dia y bienes asegurados	Dirección Administrativa	ENE	X	H	X	IL YAN	JN JUL	AGO	SEP O	OT NO	N
			bienes de la Institución.	Adquirir los seguros para todos los vehículos de la Institución y cumplir con los pagos oportunos de la póliza correspondiente.	Contar con un seguro que nos brinde todo el apoyo necesario en las situaciones que se presenten.	100% de vehiculos con seguro.			x	х	x						
				Suministrar de combustible a las diferentes unidades del RENAP.	Abastecimiento oportuno de gasolina a vehículos de la Institución.	Requisiciones despachadas / requisiciones recibidas		х	x	x	x	x ;	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	(
				Mantener adecuadamente la flota de vehiculos.	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	(
				Abastecer de agua purificada e insumos de cafeteria a todas las Direcciones y Unidades del RENAP.		Requisiciones despachadas / requisiciones recibidas	Departamento de Servicios Generales	x	x	x	×	x :	××	x	×	×	<
	Mejorar la atención al ciudadano a	01/5	Optimizar el suministro de bienes, servicios e insumos para el eficiente cumplimiento de	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 z	x x	x	×	x x	X
ervicio de Calidad	través de la implementación de estrategias innovadoras de	Gestión administrativa oportuna.	las funciones de la institución.	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	(
	servicio.			Proporcionar servicio de fotocopiado a las Direcciones y áreas del RENAP que lo soliciten al Centro de Fotocopiado.	Servicio fotocopiado con calidad y rapidez.	Solicitudes despachadas / solicitudes recibidas		×	×	×	×	x ;	××	x	x	x x	<
				Actualizar estadísticas de consumo.	Documento indicativo de consumos por sede y dirección.	Documento realizado y aprobado		х	х				X	X			
				Establecer políticas de máximos y mínimos.	Manual de politicas para la Unidad de Almacén.	Documento realizado y aprobado		х	x								
				Realizar solicitudes de compras en tiempo.	Abastecimiento adecuado de suministros.	100% de solicitudes de compras		x	x	х	х	x >	( x	x	x :	x x	¢
			10	Elaborar formularios 1H en tiempo oportuno		formularios 1-H / total ingresos		x	х	х	х	x >	( x	x	x	x x	
			Implementar	Realizar inventarios cíclicos.	Inventario, Kardex y Libro de almacén actualizados.	100% de ingresos y egresos		x	x	х	x	x >	( x	x	x :	x x	<
			controles efectivos y eficientes de ingreso, egreso y saldos de suministros.	Categorizar y almacenar los suministros para mejor control.	Todos los suministros codificados	Suministros codificados / total suministros	Unidad de Almacén	x	x	x	x	x >	×	x	x	x x	
				Atender todas las requisiciones.	Total de solicitudes atendidas.	Solicitudes atendidas /		х	x	х	х	x >	< x	X	x :	x x	(
			calidad, en la atención y	Despachar oportunamente todas las requisiciones.	Total de requisiciones despachadas.	solicitudes recibidas		х	x	x	x	x >	< x	x	x :	x x	(
			respuesta de solicitudes y requisiciones.	Verificar recepción de suministros.	Total de requisiciones verificadas.	100% de requisiciones verificadas.		x	x	x	x	x >	< x		X	x x	

inga. Telma Mirella Lorenzana Neriega Director Administrativo Dirección Administrativa Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



EJES TRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ese l	cent	***	1000	RONO	-	-	Marine Control	2021	1016
				Atender requerimientos de consulta a los documentos de archivo administrativo.	Total de requerimientos atendidos	100% de requerimientos atendidos		X	Х	X	X		x x		X		X
			Annada Na	Atender requerimientos de transferencia de documentos hacia el archivo administrativo		100% de requerimientos atendidos		x	x	x	x	x	××	×	x	x	x
			Atender los requerimientos de Archivo General de las Dependencias de la Institución	Medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos (504 estanterias)	Total de medidas preventivas o	100% de medidas preventivas o correctivas adoptadas	Departamento de Archivo y Gestión Documental	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	Herramientas implementadas		x	x	x	×	x x	×	×	x	x	x
			de compra de bienes y servicios provenientes de todas las	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	Un Plan de Compras Institucional elaborado y entregado en el Ministerio de Finanzas Publicas.		x	x								
			Direcciones y Unidades del RENAP de acuerdo a la normativa vigente.	Desarrollar compras directas con fondos propios y de las distintas fuentes de financiamiento. (1,500 aprox.)	requirente necesarias para atender eficientemente al ciudadano Guatemalteco.	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	×
			y servicios a todas	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	Número de procesos de compra realizados / Número de solicitudes de compra recibidas en el Departamento de Compras que requieran procesos.	Departamento de Compras	x	×	x	×	x >	× ×	x	x	×	×
				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	×	×
			Gestionar ordenes de compra de manera oportuna.	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	×
				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

inga Telma Mirella Lorenzana Noriega Director Administrativo Dirección Administrativa Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



EJES STRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE							2016		
STRATEGICUS	Mejorar la atención		or Electron	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		X				X X			X X	( X
ervicio de Calidad	al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de	Gestión administrativa oportuna.	Gestionar ordenes de compra de manera oportuna.	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	Departamento de Compras	x	x	x	x	x x	×	x	×	< ×
	servicio.			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
			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		x	×	x	×	××	x x	x	x o	×
				Gestionar la publicación de plazas vacantes en los medios pertinentes.				x	x	x	x	××	x	x	x >	×
			1	Publicar convocatorias externa en la página interna y medios de comunicación escrita (periódicos).				x	x	x	×	××	×	x	x x	×
	Incrementar los			Publicar plazas vacantes en otras fuentes de reclutamiento de recurso humano.				x	x	х	x	x x	×	x	x >	< ×
	estándares de calidad en los procesos	Gestión del	Seleccionar al	Buscar otras fuentes de reclutamiento de recurso humano.		Número de personas	Departamento de	×	x	x	x	××	×	x	x >	×
-	registrales, de emisión de los DPI,	recurso humano.	personal idóneo para cubrir los puestos de trabajo	Preseleccionar y realizar análisis curricular.	Personal idóneo seleccionado	seleccionadas / Número de personas contactadas	Reclutamiento y Selección	Х	x	X	X	x x	×	х	x x	( )
ngenieria titucional	de atención y servicio al		vacantes en la Institución, en	Aplicar pruebas psicométricas y técnicas correspondientes a cada puesto.		20, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 1		X	x	X	х	x x	X	х	X X	( )
	ciudadano y servicios de apoyo		apego a los requisitos	Verificar referencias, confrontación de documentos, etc.				x	x	X	X	x x	×	х	x x	( )
	para potenciar los resultados		establecidos en el Manual de	Preparar oportunamente los Informes finales de selección.												
	institucionales.		Especificaciones de Clases de	Aplicar pruebas de verificación y confiabilidad.				x	x	x	x	x x	×	x	x >	( )
			Puestos aprobado.	Seleccionar los candidatos elegibles para ser contratados.				X	x	х	X	x x	X	х	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	×
	-	Gestión del recurso humano.	Optimizar la administración del recurso humano.	Contratar candidatos idóneos elegibles.	480 candidatos contratados.	Personal contratado / personal programado	Departamento de Gestión de Personal	x	x	×	x	X	X	×	X/	

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



EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE					RONO					
STRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	7.15 31731073	OPERATIVOS			- Indiana in the second		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY J	UN JU	L AGO	O SEP	OCT	NOV
				Elaborar acuerdos de nombramientos, ascensos, traslados, aceptación de renuncia, destitución, remoción y rescisiones. Elaboración de contratos y actas de toma y entrega del cargo.	720 Acuerdos elaborados.	Acuerdos elaborados / acuerdos programados		x	x	x	x	x	x >	×	×	x	x
				Sistematizar procesos Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	Un proceso de sistematización.	100% de la sistematización realizada.				x					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
			Optimizar la administración del	Elaborar e imprimir carnés de identificación para personal de nuevo ingreso y reposiciones.	4000 carnés identificados.	Cantidad de carnés emitidos / cantidad de carnés programados	Departamento de Gestión de	×	×	x	×	x	××	×	×	×	х
			recurso humano.	Gestionar lo relativo a vacaciones, licencias con o sin goce de salario y procedimientos disciplinarios,	6500 trámites gestionados.	Gestiones realizadas/ gestiones programas	Personal	x	x	х	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
	Incrementar los estándares de calidad en los			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	××	×	×	×	×
eingenieria	procesos registrales, de emisión de los DPI,	Gestión del		Emitir y entregar los carnés de recreación para todo el personal del RENAP.	2400 camés de recreación emitidos y entregados.	Carnés entregados			x	x							
stitucional	de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo	recurso humano.		Revisar y actualizar expedientes laborales.	8000 revisiones y actualizaciones de expedientes laborales,	Expedientes revisados y actualizados / expedientes programados.		×	×	x	x	×	××	×	×	×	x
	para potenciar los resultados institucionales.		Generar y	Elaborar nóminas de pago de los diferentes renglones presupuestarios (011, 022 local, 022 regional y 029).	Pago de salarios y prestaciones laborales oportunamente al	Salarios y prestaciones laborales pagados.		x	x	x	x	x	××	×	×	×	x
			administrar información sobre	Gestionar el pago de bono extraordinario.	personal del RENAP.												
			los puestos y salarios de los empleados del RENAP para garantizar la eficiencia y eficacia	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
			en el cálculo y pago de las	Elaborar las liquidaciones anuales de ISR de los empleados del RENAP.	Liquidaciones y consolidación anual como Agente Retenedor del ISR.	Cantidad de liquidaciones	Departamento de Nóminas	х	х	x	х	х	x x	X	x	х	X
			remuneraciones y que permita	Emitir constancias de Ingreso para		Cantidad de Certificaciones	Hormids	х	x	х	x	X	x x	X	x	x	X
			optimizar el uso de los recursos por medio de la sistematización de	Elaborar la consolidación para la liquidación anual como Agente Retenedor	Consolidación para liquidación anual ISR.	Cantidad de consolidaciones.		x	x	x	x	x	x x	×	x	x	x
			los procedimientos	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 rengiones 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	××	×	×	×	×

nga. Telma Mirella Lorenzana Noriega
Director Administrativo
Dirección Administrativa
Cede Central RENAP Guatemala, Guatemala



EJES STRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE							1A 201			
	Contract Colors		S. C. Gillion	Brindar el servicio de energía eléctrica de				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY .	UN JU	L AGO	SEP	CT	IOV
				emergencia de manera eficiente, en las oficinas del RENAP que tienen planta generadora.	todas las solicitudas de apoue de			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
			Coordinar el mantenimiento	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
			preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en todas las oficinas del	Mantener el servicio de aire acondicionado (mantenimiento preventivo, correctivo y reparación) en las oficinas del RENAP que cuentan con dicho servicio.	cuentan con las condiciones	Número de solicitudes recibidas / número de solicitudes atendidas.	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de Edificios	x	×	X.	x	x	××	x	x	×	×
	Mejorár la atención al ciudadano a través de la	Servicios	RENAP.	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.	adecuadas para su funcionamiento.			x	x	x	x	x	×	x	x	×	x
Servicio de Calidad	implementación de estrategias innovadoras de	administrativos eficientes.		Unificar la imagen Institucional en las Oficinas del RENAP.				x	x	x	x	x	××	×	x	×	x
	servicio.			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	Departamento de Ingeniería y	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	Mantenimiento de Edificios										
			Contar con los	Dar seguimiento a la elaboración de los contratos de arrendamiento y su pago.		Contratos o actas suscritas / Total de arrendamientos.		x	x	х	x	x	x x	x	x	×	×
			servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	Mantener al dia los pagos de los servicios básicos como energia eléctrica, servicio telefónico (internet, telefonia fija y celulares, extracción de basura).	Pagos de servicios básicos y	Solicitudes de bienes y servicios canceladas a los arrendatarios y proveedores / Solicitudes de bienes y servicios requeridas.	Unidad de Servicios Básicos	x	×	×	×	x	××	×	x	x	x
				Dar seguimiento a la presentación de Fianzas por parte de los propietarios.	arrendamientos al dia	Total de contratos realizados / número de fianzas.	y Arrendamientos	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							
				Renovar equipos y contratos de telefonia celular corporativos		Total de Líneas adquiridas / Total de empleados y funcionarios		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 STRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	7					OGRA				-
OTHATE GIOCO	LUTIONIZACOO		OI EINHINGS					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN JI	JL AC	GO SEF	OCT	NOV
				Prorrogar Actas o Contratos de Arrendamiento de los locales que ocupan las Oficinas del RENAP		Total de arrendamientos / Contratos o actas suscritas.							3	× >	x x	x	x
			Contar con los	implementar el Sistema de Gestión (SIGES) para registrar el pago de servicios básicos y arrendamientos.		Registro de prestación de servicios básicos					x	x	x >	<b>( )</b>	x x	x	x
			servicios básicos en todas las oficinas del	Adquirir el servicio de enlaces para nuevas Oficinas del RENAP.		Total Oficinas / Total Enlaces	Unidad de Servicios Básicos y Arrendamientos			x	x	x	x >	( )	x x	x	x
			RENAP.	Adquirir líneas de telefónicas para nuevas Oficinas del RENAP		Total Oficinas / Total Enlaces	, rateridamientos			х	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	×
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Servicios administrativos eficientes.		Elaborar el registro comparativo del gasto de servicios básicos (energía elèctrica, 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 (energia eléctrica, telefonía móvil y fija, extracción de basura)		×	x	×	×	x	x >	<b>( )</b>	x x	x	×
				Implementar sistema contra incendios en la Oficina Central y Oficinas Departamentales del RENAP.	Un sistema de seguridad e	Número de Extintores entregados		×	×	x	x	x	x >	( ×	×	x	x
			Garantizar a la	Instalar equipo contra incendios y capacitación sobre uso y activación del mismo, al personal a cargo.	incendios en las Oficinas del RENAP.	Número de Oficinas de RENAP con sistema contra incendios		x	x	×	x	x	××	( x	×	x	x
			Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su seguridad en el interior de las	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
			oficinas del RENAP.	Adquirir un sistema de alarma para 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		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.		Cantidad de supervisiones Mensuales a las oficinas de RENAP		x	x	x	x	x	x x	×	×	x	x



## Dirección de Presupuesto





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

												CR	ONOGR	AMA 20	16				
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ост	NOV	Dic
				Elaborar carga inicial del Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2016	(1) Una carga inicial del Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2016 efectuada.	Carga realizada / Carga programada	Departamento de Presupuesto	×											
				Asignar partida presupuestana a los expedientes por pago de salarios, cuotas patronales, adquisición de bienes y servicios, etc	(12 meses) Garantizar que los expedientes para pago cuenten con disponibilidad prespuestaria	Cantidad de expedientes trasladados para partida y asignación presupuestaria	Departamento de Presupuesto	х	×	×	×	×	х	x	×	х	×	×	x
			Programar, evaluar y controlar presupuestariamente los recursos financieros de	Elaboración de CUR de compromiso de expedientes con partida y asignación presupuestaria	(12meses) Registro presupuestario de compromisos adquiridos	Cantidad de CUR de Compromiso, aprobados	Departamento de Presupuesto	x	×	×	×	×	×	×	×	×	х	×	×
			la institución para alcanzar las metas propuestas por la	Elaborar dictámenes presupuestarios	(45) Dictámenes Presupuestarios elaborados	Dictámenes realizados	Departamento de Presupuesto y Dirección de Presupuesto	X.	×	×	X.	х	×	×	×	X.	×	x	x
			Dirección Ejecutiva	Realizar modificaciones, ampliaciones o disminuciones presupuestarias internas o externas	(16) Acuerdo de Dirección Ejecutiva de aprobación	Modificaciones, ampliaciones o disminuciones aprobadas		×	×	х	×	X	×	×	×	×	×	х	×
				Enviar Informes de gestión cuatrimestrales a Dirección Ejecutiva, para que sean remitidos al Congreso de la República de Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas y a la Contraloría General de Cuentas	(3) Entregar informes del adecuado manejo y control de los recursos financieros.	Número de informes elaborados y enviados / Número de informes programados.	Departamento de Presupuesto	×				×				×			
				Formular Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2017- 2019 Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos	(1) Un documento del Anteproyecto del Presupuesto 2016 elaborado     (1) Un documento del Proyecto del	Documento elaborado y presentado Documento elaborado y				X	×	×	×					x	×
				Institucional 2017 Cargar las matrices y catálogos de ejecución	Presupuesto 2017 elaborado (1) Matrices y catálogos generales para	presentado Carga de matrices y catálogos de		×											- 6
				Realizar la apertura de saldos contables	ejecutar (1) Registro de los saldos iniciales del ejercicio fiscal en la contabilidad	ejecución Apertura de saldos		×											
Transparencia, Comunicación e	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP	Gestión presupuestaria de los	Registrar los hechos que tienen efectos contables y patrimoniales y en los	Registrar la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos	patrimonial (6.000) Aprobar el registro de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos	documentos aprobados		×	×	×	×	×	×	х	х	×	x	x	×
magen Institucional	ante la sociedad	recursos financieros	flujos de fondos inherentes a las	Registrar los hechos con efectos patrimoniales	(900) Aprobar el adecuado y oportuno registro de las operaciones contables	documentos aprobados		×	×	×	×	×	×	Х	×	x	×	X	X
		1 0 11	operaciones de la Institución	Elaborar conciliaciones de saldos de manera técnica.	(156) Conciliación de saldos	conciliaciones elaboradas y revisadas	Departamento de Contabilidad	×	×	×	×	×	×	X.	×	×	×	х	×
				Elaborar y presentar los Estados Financieros	(12) Análisis financiero oportuno para la toma de decisiones	documentos elaborados		X	×	×	×	X.	×	×	×	×	×	×	×
				Realizar el cierre contable de los saldos correspondientes al ejercicio fiscal	(1) Registro de los saldos finales del ejercicio fiscal en la contabilidad patrimonial	Cierre contable													×
			Rendir cuentas de la gestión institucional	Liquidación anual del presupuesto general de ingresos y egresos y cierre contable	<ol> <li>informe de liquidación anual del presupuesto general de ingresos y egresos y cierre contable</li> </ol>	Informe de liquidación anual del presupuesto general de ingresos y egresos y cierre contable		×											
				Realizar el registro de activos por adición	(90) Activos operados en los respectivos sistemas y controles de la Unidad de inventarios del RENAP	expedientes registrados		×	×	×	X	×	×	×	×	×	×	х	×
				Codificar los activos en el inventario inmediatamente a su ingreso	(1,020) Mantener el control de los activos de la entidad y actualización de los registros	unidades registradas		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
				Resguardo de las tarjetas de responsabilidad utilizadas y en existência	(2,080) Mantener el control de los responsables de los activos	tarjetas de responsabilidad emitidas		X	X	Х	Х	X	X	Χ.	X	X	X	X	X
			Registrar el patrimonio mueble e inmueble de la	Realizar la toma física de inventarios en las oficinas y unidades administrativas de la Institución	(480) Verificar e integrar la información relacionada a la administración de los activos.	unidades administratīvas revisadas	Unidad de Inventarios	×	×	х	×	х	×	×	×	×	×	x	X
			Institución	Elaborar y presentar informe circustanciado sobre las decisiones y acciones del área	(10) Que la Dirección y Jefatura estén informadas en forma oportuna de las acciones y decisiones y actividades de la Unidad de Inventarios en forma oportuna	documentos presentados				х	×	×	×	×	×	×	×	×	×
_ 1				Gestionar, presentar y registrar expedientes para la baja de bienes en mal estado, pérdida o extravio y traslado ante la Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de- Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas	(3) Trámite de baja ante las instancias respectivas y registro en los respectivos controles de la entidad	expedientes presentados					×				х				×





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

						The state of the s						CR	ONOGR	AMA 20	16				
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
					(1) Liquidar el Fondo Rotativo Institucional al final del Ejercicio Fiscal de año.														×
			Fortalecer los controles de verificación, integración y monitoreo	Administrar el Fondo Rotativo Institucional y Fondos Rotativos Internos	(12 meses) Liquidaciones parciales para que las Unidades Administrativas que administran fondos de caja chica, mantengan la disponibilidad financiera necesaria para cubrir gastos	Cantidad de liquidaciones/cantidad de liquidación realizadas	Departamento de Tesorería.	x	×	×	x	x	×	x	x	x	×	×	×
		Gestión presupuestaria de los	de los ingresos recaudados por el Registro Nacional de las	Controlar y elaborar libros de Bancos	(12 meses )Registro oportuno de los movimientos bancarios	Cantidad de registros operados/cantidad de registros realizados		×	x	×	x	×	х	×	ж.	×	×	×	×
		recursos financieros	Personas, así como los pagos de las obligaciones inherentes	Elaborar CUR de Ingresos, derivado de Aportes de Gobierno, cobro de servicios y otros	(12 meses) Registro oportuno de ingresos	Captidad de CLIB de ingresses a	Departamento de Tesoreria	х	×	×	x	×	x	×	x.	x	×	×	×
			al giro de la Institución.	Atender las solicitudes de viáticos del personal de la Institución	(12 meses) Proporcionar los anticipos solicitados y las liquidaciones presentadas	Cantidad de cheques emitidos en concepto de anticipos y liquidaciones de viáticos	Departamento de Tesoreria	×	x	x	×	x	x	×	Х.	x	x	×	x
Transparencia,	Generar una imagen de transparencia y			Pago de salarios, rentas consignadas , compras y servicilos.	(12 meses) 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	Departamento de Tesorería	×	x	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
Comunicación e magen institucional	confianza del RENAP ante la sociedad			Presentar informes mensuales de ejecución física y financiera a la Dirección de Crédito Público y a la SEGEPLAN, de los recursos exiternos.	(12 meses) informes mensuales de ejecución física y financiera elaborados y entregados en digital y electrónico	Número de informes elaborados / Número de informes programados		x	×	x	×	×	×	×	×	×	×	×	×
				Elaborar informe de resumen mensual del ayance de ejecución de recursos externos	12 informes de resumen mensual de ejecución elaborados	Informes elaborados / Informes		x	×	×	X	×	×	×	×	x	X	×	X
				Actualizar del Plan General de Adquisiciones -PGA-	(2) planes actualizados.	Número de planes actualizados / Número de planes programados.			×		×								
		Gestión de préstamos y donaciones.	Monitorear la ejecución de los recursos provenientes de la cooperación externa	Elaborar Términos de Referencia de Consultorías	(2) Términos elaborados	Informe realizado/Informe Programado	Área de Préstamos y Donaciones.		×	×									
				Solicitar Desembolsos	(2) Dos Desembolsos	Solicitud de desembolso/ Desembolsos efectuados.			х	×									
				Liquidar Desembolsos	(2) Liquidaciones	Liquidaciones elaboradas/ Liquidaciones aprobadas		X		X									

-17664- Lic Edgar Alfredo Verlegan Baraul Dirección
Director de Presupuesto esto de De Oficinas Centrales RENAP Justemala, Guatemala PRESUPUESTO

### Dirección de Gestión y Control Interno





EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	DEJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	<b> </b>	T ==-	1	1	CRO	NOG	AMA.	2014				-
	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Mejora en los tiempos de atención a través del Sistema de Colas	Medir los tiempos de respuesta de los empleados desde el ingreso hasta la salida de usuario.	Definir parámetros de medición Definir áreas de medición Incorporar al sistema de colas los parámetros de medición Diseño de Reportes estadísticos	Doce (12) reportes estadísticos en el sistema de colas realizados	Reportes estadísticos realizadas / Reportes estadístico programados	Departamento de Atención y Servicia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	×	X	D
				Supervisar constantemente a las Oficinas del RENAP	Setecientas sesenta (770) visitas de supervisión para fortalecer puntos de mejora en la operatividad de las distintas Oficinas del RENAP			×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
		fortalecimiento de		Supervisar a las dependencias de RENAP.	Dos (2) visitas de supervisión	Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas.						×					×		
ortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un	Gestión y Control Interno; en las áreas Registral,	Contribuir al fortalecimiento de la Institución a través del	Generar informes de supervisión de las dependencias del RENAP.	Quince (15) informes mensuales de supervisión.	Informes realizados / Informes. programados.		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
	registro seguro, confiable, integrai y accesible.	Financiera, Administrativa e Informática y Atención al Usuario,	Control y Fiscalización en las diversas gestiones realizadas.	Capacitar periódicamente al personal del Departamento de Supervisión	Veinticuatro (24) capacitaciones para el fortalecimiento de competencias y habilidades del pesonal.	Capacitaciones desarrolladas / capacitaciones programadas.	Deparlamento de Supervisión	×	×	×	×	×	×	x.	×	×	×	×	
				implementar instrumentos técnicos (administrativo, financiero, registral, informático).		Listas de Verificación programadas / Listas de Verificación presentadas		×	×	×	×.	×	×	×	×	×	×	×	
				Elaborar y presentar documentos oficiales a las distintas Direcciones del RENAP.		Oficios elaborados / Oficios presentados.		×	×	×	×	x	x	x	×	x	×	x	
		Normatividad y estandarización de procedimientos administrativos.	Preparar condiciones administrativas para implementar la Reingenieria Institucional del RENAP.	Impacto obtenido ante las Direcciones del RENAP, en relación al seguimiento de las inconsistencias reportadas por supervisión.	respuestas obtenidas de las	Respuesta a los documentos oficiales de supervisión presentados / Documentos oficiales de supervisión presentados.		×	×	×	×	X	×	×-	×	×	×	×	
				Analizar los alcances y establecer políticas para la mejora continua	Un (1) informe de análisis de alcances y políticas.	Informe de análisis de alcances y políticas realizado / Informe de análisis de alcances y políticas programado		×	×	×									
	Incrementar los		Asesorar, diseñar,	Establecer la planificación y operación para prómover la mejora continua y las buenas prácticas.		Informe de planificación y operación para la mejora continua realizado / Informe de planificación y operación para la mejora continua programado					×	×	×						
Reingenieria	estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al	estandarización y mejora continua de procesos	documentar , implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y procesos que permitan estandarizar la	Verificar y buscar la mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Tres (3) Informes de verificaciones de búsqueda continua en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Informes de verificación y mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad realizados / Informes de verificación y mejora continua programados	Departamento de Gestión de la							×	×	×	×	×	
Institucional	ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados	administrativos, con estándares de calidad.	dinámica de los servicios y operaciones institucionales, administrativa y	Elaborar manuales administrativos	Veinte (20) manuales administrativos.	Manuales administrativos realizados / Manuales administrativos programados	Calidad	×	x	×	x	×	x	×	×	×	×	×	
	institucionales.		operativamente.	Elaborar guías administrativas.	Seis (6) guías administrativas.	Guías administratívas realizadas / Guías administratívas programadas		×	×	×	×	x	×	x	×	×	×	×	
				Elaborar protocolos.	Tres (3) protocolos.	Protocolos realizados / Protocolos programados		×	x	×	×	×	×	×	×	x	×	x	
				Elaborar esquemas, formatos y otros.	Diez (10) esquemas, formatos y atros.	Esquemas, formatos y otros realizados / Esquemas, formatos y otros programados		×	×	×	X	×	×	×	×	×	×	x	
		Asistencia técnica para el fortalecimiento de	Recopilar los logros	Elaborar Memoria de Labores 2015.	Un (1) documento elaborado.	Documento realizado / Documento programado	Departamento de	×	x	×									
		institucionales en planificación.	institucionales relevantes.	Elaborar propuesta Memoria de Labores 2016.	Una (1) estructura de propuesta de Memoria de Labores 2016 presentada.	Estructura de la memoria de labores presentada / Estructura de memoria de labores programada	Planificación											×	







ES EXTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FER	MAR	ARR		NOGRA JUN			SEP C	CIN	ov r
				Ingresar al Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) Informes mensuales de ejecución de metas 2016.		Informes elaborados / Informes programados.		×	×	×	×	×	×	×				×
				Ingresar al SIPLAN informes cuatrimestrales de avance lísico y financiero, para presentario a la SEGEPLAN.	Tres (3) informes cuatrimestrales, elaborados.	informes elaborados / informes programados.		×				×				×		
			Integrar las acciones de planificación de las dependencias, así coma los informes de resultados	Elaborar Informes cualtimestrales de gestión y rendición de cuentas, para presentario al MINFIN.	Tres (3) informes cualrimestrales, elaborados.	Informes elaborados / Informes programados		×				×				×		
			que sirvan de guía a la gestión institucional.	Ingresar al SICOIN la programación cuatrimestral de metas.	Tres (3) programaciones Ingresadas al SICOIN.	Programaciones ingresadas / Programaciones programadas		×				×				×		
				Reprogramar metas físicas en el SICOIN.	Diez (10) reprogramaciones de metas a solicifud del Registro Central de las Personas y/o de la Dirección de Procesos.	Reprogramaciones ingresadas / Reprogramaciones programadas		×	×	×	x	×	×	×	×	×	×	×
				Elaborar informes de Certificaciones e inscripciones.	Doce (12) Informes elaborados.	informes elaborados / informes programados.		×	×	×	X.	X	×	×	×	x,	×	×
		Asistencia técnica para el fortalecimiento de capacidades	Desarrollar cultura de planificación institucional,	Asesorar en temas de planificación a las dependencias del RENAP.	Doce (12) asesorías y asistencia técnica a dependencias.	Asesorías y asistencia técnica a dependencias / Asesorías y asistencia técnica a dependencias programadas.	Departamento de Planificación	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
		institucionales en planificación.	para lograr que las	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.		×	×	×	×						×	×
	incrementar los		745.7 20.60	Dar seguimiento y elaborar informe del Plan Operativo Anual 2016.	Doce (12) informes de seguimiento al POA.	Informes realizados / Informes programados.		×	×	×	×	x	x	×	×	x	×	×
	estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión			Actualizar el Plan Operativo Anual 2016.	Dos (2) actualizaciones POA 2016.	Actualizaciones del POA 2016 realizadas / Actualizaciones del POA 2016 programadas			×	x					×	×		
Reingenieria Institucional	de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los		Garantizar que las dependencias ejecuten sus actividades con base en el Plan Estratégico	Elaborar y actualizar el Anteproyecto POA 2017, POM 2016-2018 y PEI 2012- 2017, para que sean enviados por Dirección Ejecutiva a la SEGEPLAN.	fres (3) documentos elaborados	Anteproyecto POA 2017, POM 2016- 2018 y PEI 2012-2017 elaborados				×	x							
	resultados institucionales:		institucional y el Plan Operativo Anual para que las acciones estén orientadas a la misión y visión institucional.	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.							×	×				
				Elaborar Plan Operativo Anual 2017 inicial. para aprobación por el Directorio.	Un (1) documento elaborado.	Pian Operativo Anual 2017 inicial, elaborado.											×	×
				Elaborar perfiles de proyectos (documento conceptual) relacionados con el fortalecimiento institucional.	Doce (12) perfiles elaborados.	Perfiles de proyectos elaborados / Perfiles de proyectos programados.		x	x	X.	×	x	×	×	× .	x	к.	x. 1
				Elaborar factibilidad de los perfiles de proyectos planteados (matriz de marco tógico, hoja de ruta, planteamiento de indicadores).	Doce (12) proyectos realizados.	Proyectos realizado / Proyectos programados.		×	x	×	x	×	x	x	х	×	¢.	x:
		Fortalecimiento de	Contribuir a la mejora continua a través de	Elaborar informes ejecutivos de proyectos a propuestas.	Doce (12) informes realizados	informes elaborados / informes programados.		×		×		×		X		×		×
		capacidades institucionales en materia de	asesorías y asistencias técnicas en materia de formulación de proyectos	Elaborar presentaciones de diversos temas.	Quince (15) presentaciones elaboradas.	Presentaciones elaboradas / Presentaciones programadas.	Departamento de Proyectos	×	×		x	×		×	x			
		formulación de proyectos.	y propuestas a las unidades administrativas	Elaborar informes de resultados de proyectos o propuestas.	Doce (12) informes elaborados	informes alabarados / informes programados:	Institucionales	×	×	X	×.	×	x	×	x	x 3	0	× )
			carrespondientes.	Elaborar documentos académicos de diversa índole.	Seis (6) documentos elaborados.	Documento realizado / Documento programado			×		×		×		×	3	<	)
				Elaborar guía de apoyo para la elaboración de documentos técnicos	Una (1) guía elaborada	Guía realizada / Guía programada.			Х.									
				Brindar asesoría a las dependencias, para el forfalecimiento de sus competencias.	Ocho (8) asesorias a dependencias.	Asesorias a dependencias realizadas / asesorias a dependencias programadas.		×	×	×	×							







EJES ESTRATÉGICOS	OSJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETTVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL 2	AGO!	SEP	OCT	NOV
			Dar seguimiento a la prestación de servicios	Supervisar y monitorear en relación al proyecto de certificación (20 27.001:2013 del proceso de inscripción de nacimiento universal y oportuno en la Sede Central, Cortijo Reforma, Metro Norte, Galerias del Sur y Quetzaltenango cabecera.	Dos (2) informes de avances er el proceso de Certificación ISC 27,001:2013							×					*	
	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación	Mejora de la calidad del	institucionales que refleje una atención de calidad por parte del RENAP, para que el usuario externo	externo con respecto al servicio		Boletas de servicio aplicadas/Boletas de servicio programadas		×	X.	×	×	×	X	х	×	×	×	×
	de estrategias de servicio.	servicio externo.	tenga la satisfacción de haber recibido su requerimiento con prontitud, eficiencia y	informar resultados de la evaluación del servicio externo.	Dos (2) informes de evaluación al servicio externo.	informes elaborados / informes programados.							2					
			eficacia.	Evaluar los servicios electrónicos del RENAP.	Dos (2) informes de evaluación a los servicios electrónicos.	Informes elaborados / Informes programados.	Departamento de Supervisión						х					
				Fortalecer la asistencia prestada por el Servicio e información del RENAP	Dos (2) informes para fortalecer el Servicio e Información del RENAP.	Informe elaborado / Informe programado.	Sopervision					×					×	
	Mejorar la atención al		Dar seguimiento a la prestación del servicio interno en las direcciones	Evaluar el desempeño de las Oficinas del RENAP a través de indicadores de productividad.	Cuatro mil cero cincuenta y seis (4,056) Evaluaciones de productividad de usuario de los Registros Civiles del RENAP.	Evaluaciones de productividad generadas/ Evaluaciones de productividad programadas		×	*	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	ciudadano a Iravés de la implementación de estrategias de servicio.	Mejora de la calidad del servicio interno.	del RENAP, para que el usuario interno tenga la satisfacción de haber recibido su requerimiento con prontitud, eficiencia y	Evaluar el desempeño de las Oficinas del RENAP a través de indicadores de productividad.	Cuatro mil ciento setenta y seis (4.176) Evaluaciones Integrales/ Cargas de Trabajo de las oficinas de los Registros Civiles del RENAP.	Evaluaciones de productividad generadas/ Evaluaciones de productividad programadas		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	x
			eficacia.	Evaluar el Servicio Inferno facilitado por las Direcciones del RENAP.	Doce (12) evaluaciones del Servicio Interno prestado en las Direcciones del RENAP.	Evaluaciones realizadas / Evaluaciones programadas.		×	×	×	×	×	x	×	×	x	×	×
rvicio de Calidad		Mejora permanente del servicio personalizado	Definir acciones conjuntas con el personal del Departamento que influyan en mejorar la atención personalizada a los usuarlos.	Realizar Reuniones mensuales para evaluar y mejorar los procedimientos para la atención de usuarios en las oficinas y recibir propuestas de los trabajadores.	para establecer acciones que	Reuniones realizadas / Reuniones programadas		×	×	×	×	x	×	x	×	х	×	×
				Realizar contacto con los delegados de Supervisión en las Oficinas del RENAP con mayor movimiento. Evaluar la atención al usuario. Establecer áreas de mejora.	Doce (12) reuniones o visitas a las oficinas del RENAP, crear un control de reuniones o visitas, definir puntas de mejora y crear un informe de cada oficina visitada o evaluada y proponer acciones de mejora	Reuniones o visitas realizadas a oficinas del RENAP/ Número de reuniones o visitas programadas.		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
				Actualizar el "Plan Piloto de Atención a los usuarios".	Un (1) " Plan Piloto de Atención a las Personas" actualizado.	Plan actualizado / Plan actualizado programado		×	×	×	×	x	×	×	×	×	×	×
	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación		Evaluar el servicio y atención al usuario en las Oficinas del RENAP.	Desarrollar Celebración de Días Especiales.	Elaborar y desarrollar propuesta de celebración de días especiales con los usuarios.	Propuesta elaborada y desarrollada / Propuesta elaborada y desarrollada programada	Departamento de										ī	
	de estrategias innovadoras de servicio.	Garantizar el efectivo servicio al usuario en oficinas del RENAP.		Actualizar un "Plan para Atención a las Personas en temporada de alta demanda", que permita anticiparse a las fechas álgidas y estar preparados para atender al 100% de los usuarios que requieran de los servicios que offece el RENAP.	Un (1) "Plan para Atención a las Personas en temporada de	100% del Plan actualizado y ejecutado	Atención y Servicio	×	×	×	×	×	×	x	×	×	×	×
				Implementar "Buzón de Sugerencias" en las Oficinas del RENAP con mayor afluencia de usuarios.	Veinte (20) buzones de sugerencias en las Oficinas del RENAP implementados.	Buzones de Sugerencias implementados / Buzones de Sugerencias programados		×	×	x	×	×	×	x	x	x	×	×
				implementar encuestas para el control de calidad en la Atención al Usuario para evaluar la efectividad en el servicio.	para medir la satisfacción del servicio por parte de los	Número de personas encuestadas en oficinas del RENAP / Número de personas programadas en oficinas del RENAP.		x	x	×	×	×	×	×	×	×	×	x
			Opfimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor	servicio.  Atender a los usuarios que se comunican a RENAP por medio del 1516 a través de sus diferentes o poliones, birindando información relacionada a las funciones de la institución.	usuarios.  Doscientos mil (200,000)  usuarios atendidos	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios programados		×	×	×	×	×	×	×	×	x	x	x
			servicio al usuario	Atender a los usuarios que se comunican a RENAP por medio de redes sociales y buzón de mensaies.	Cincuenta mil (50,000) usuarios atendidos	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios programados		×	×	×	×	×	×	×	×	x	×	x







EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS	PROGRAMA	DBJETTVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE							MA 201				
our sometime or	ESTRATÉGICOS	7 IOOKKI	DESCRIPCIO OFERANIVOS	Suscribir convenios, acuerdos y/o cartas	1000000	MONDON DE RESULTADO	RESTONAMENT	ENE	FEB	MAR	ABR			JUR A		RP O	CT N	DIVE
		Gestlôn de		de enfendimiento que apoyer 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 carlas de entendimiento.	Número de convenios, acuerdos y/o carlas de entendimiento suscritos / número de convenios, acuerdos y/o carlas de entendimiento programadas				×	×		×	x		x: 3	¢	
		asistencia técnica y financiera con	Procurar asistencia	Solicitar asistencia técnica y/o financiera para proyectos del RENAP.	Cinco (5) solicitudes trasladadas.	Número de solicitudes trasladadas / número de solicitudes programadas				×		×		×	1	×	)	6
		instituciones públicas, privadas, organizaciones de la sociedad civil y	técnica y financiera para	Participar en reuniones, actividades, talleres y/o eventos de coordinación institucional e internacional.	Ciento ochenta (180) reuniones, actividades, talleres y/o eventos,	Número de actividades realizadas / número de actividades programadas		х	×	×	×	X	×	x	x	x ->	× )	× ×
		cooperantes internacionales		Gestionar alianzas estratégicas con Agencias de Cooperación internacional acreditadas en el país.		Número de alianzas estratégicas realizadas / número de alianzas estratégicas programadas				×			×		3	×		
				Gestionar actividades dentro del Consejo Latinoamericano y del Caribo de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV).		Número de gestiones realizadas / Número de gestiones programadas		x	×	x	x	×	×	×	ĸ .	x- >	( )	c x
	Impulsar líneas de cooperación y coordinación			Promocionar los servicios electrónicos del RENAP ante instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil.	promocionar los servicios	Número de gestiones realizadas / número de gestiones programadas		×	×	×	×	×	×	×	× :	x >	č j	e 3
Cooperación Técnica	estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos	Comunicación can entidades de derecho público y privado	Comunicar información del RENAP a distintas entidades de derecho público y privadas	Divulgar información pertinente del RENAP ante instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil.	documentos trasladados	Número documentos trasladados / Número de documentos programados	Departamento de Cooperación Técnica	×	x	×	×	x	×	×	x 3	× >	. ,	×
	del RENAP			Gestionar dentro del RENAP los requerimientos de información registral formulados por instituciones.	Ciento cincuenta (150) solicitudes afendidas	Solicitudes atendidas / solicitudes programadas		×	×	x	×	×	×	× 3	. ;	×	c >	×
				Gestionar capacitaciones y formación del personal del RENAP con entidades educativas.	Cinco (5) gestiones de capacitaciones con entidades educativas.	Númera gestiones de capacitaciones realizadas / Número de gestiones programadas			×		×		×	)		×		
		Fortalecimiento del recurso humano del	Gestionar capacitaciones e intercambio de experiencias en temas de	Gestionar intercambios de experiencias con otras instituciones.	Cinco (5) gestiones de intercambios de experiencias.	Número gestiones de intercambios de experiencias realizadas / Número de intercambio de experiencias			×		*		×	)	c	×		
		RENAP	interés institucional	Coordinar pasantías de estudiantes universitarios para apoyar las distintas áreas del RENAP.	Quince (15) pasantías de estudiantes universitarios.	Número de pasantías de estudiantes universitarios aprobadas / Número de pasantías de estudiantes universitarios programadas		×	×	×.	×	x	x	x o	( )	c x	×	×
		Fortalecimiento de las relaciones con	organizaciones civiles y	Gestionar alianzas estratégicas con organizaciones civiles.	Tres (3) gestiones de alianzas estratégicas (reuniones, actividades, minutas, documentos, informes, entre otros) con organizaciones civiles.	Número de gestiones realizadas / número de gestiones programadas				×			×			:		
		organizaciones civiles y empresas privadas	empresas privadas para el ejercicio de las funciones del RENAP	Gestlonar alianzas estratégicas con empresas privadas.	Tres (3) gestiones de allianzas estratégicas (reuniones, actividades, minutas, documentos, informes, entre otros) con empresas privadas.	Número de gestiones realizadas / número de gestiones programadas				×			x		х			

Lic. Gustavo Adolfo Aldana Barberena Subdivente de Cestion Dirección de Cestion y Control Interno Sede Cantal Directo de Gestion

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

RENAP

M.A. Dante Antonio Avalos Aguilar Director de Gestión y Control Intern Sede Central RENAP Guatemala. Gual

### Secretaría General





### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 Secretaria General

EJES	OBJETIVOS		OBJETIVOS	ACTIVIDADES		INDICADOR DE						CRO	NOGE	RAMA	2016	3			
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OPERATIVOS	PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	N S	305	AGO	SEP	OCT	NOV	50
				Certificar documentos administrativos, proveyendolos de certeza jurídica, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	1500 Certificaciones.	Certificaciones realizadas certificaciones proyectadas.		Providence of the control of the con			- Internation	Minute Community of the							
				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.													
				Indicar instrucciones al personal interno por medio de circulares	7 Circulares.	Circulares realizadas proyección de circulares.													
			D. C. L.	Indicar instrucciones al personal interno por medio de memoranda.	2 Memoranda	Memoranda proyección de memoranda													
	Mejorar la atención al	Certificar la información,	Realizar los procedimientos de la Secretaría	Solicitar bienes o servicios a almacén.	12 Requisiciones.	Requisiciones emitidas proyección de requisiciones													
Servicio de Calidad	ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	gestionar las notificaciones y publicaciones de los acuerdos y resoluciones del Directorio y de Dirección Ejecutiva.	General de una manera eficiente, en respuesta a la mejor atención de los usuarios internos y	a las partes interesadas dentro de los recursos de revocatoria o revisión, en observancia de la	5 Audiencias por recursos de revocatoria	Audiencias realizadas proyección de audiencias	Secretaría General	×	×	×	×	×	×	×	X	X	×	×	
			externos.	Realizar actividades al interior de la republica	40 Nombramientos	Nombramientos realizados proyección de nombramientos													
				Entregar expedientes u otros documentos, en observancia de la Norma ISO 27001:2013.	105 Conocimientos	Conocimientos realizados proyección de conocimientos.													
				Administrar el control interno para la elaboración de certificaciones	350 Providencias Técnico Jurídico IV	Providencias Técnico Juridico IV realizadas proyección de Providencias Técnico Juridico													
				Administrar el control interno para la elaboración de notificaciones.	650 Providencias Técnico Jurídico III	Providencias Técnico Jurídico III realizadas proyección de Providencias Técnico Jurídico													





### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 Secretaria General

	de la company		an error	407-WM40-F0		WIDIG 4000 57						CRO	NOGR	AMA 2	2016			
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	NOC	JUL	AGO	SEP	967	NOV
				Gestionar la documentación generada para las actividades administrativas.	1000 Oficios.	Oficios emitidos Oficios proyectados.												
				Dar a conocer el cumplimiento las notificaciones realizadas.	500 Remisiones	Remisiones emitidas remisiones proyectadas.												
				Gestionar la correspondencia externa dirigida a Secretaria General y	600 Oficios respuesta.	Oficios respuesta emitidos proyección de oficios respuesta												
	Mejorar la	Certificar la	Realizar los procedimientos de la	Dirección Ejecutiva, en observancia de la Norma ISO 27001:2013	120 Oficios de remisión con respuesta.	Oficios de remisión emitidos proyección de oficios de remisión												
Servicio de Calidad	atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias	información, gestionar las notificaciones y publicaciones de los acuerdos y resoluciones del	Secretaria General de una manera eficiente, en respuesta a la	internacionales, en observancia de la Norma ISO	250 Requerimientos de organizaciones interinstitucionales atendidos.	Requerimientos atendidos requerimientos proyectados	Secretaría General	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	innovadoras de servicio.	Directorio y de Dirección Ejecutiva.	mejor atención de los usuarios internos y externos.		7000 Requerimientos de información institucional atendidos.	Requerimientos atendidosrequeri mientos 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										110000000000000000000000000000000000000		

Registro Nacional de las Personas - REMAPara de SECRETARÍA GENERA CARRETA GUZMÁN SAGASTUME Secretaria General Secretaria General



### Inspectoría General





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

EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OR JETHOR COST ATTACK			INDICADOR DE					CR	ONC	GRA	AMA	2016		-	
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	NON	JUL	AGO	SEP SEP	NON	
				Analizar previamente los casos sometidos al conocimiento de la IG. a efecto de depurar los casos de materia administrativa o penal y trasladarlos al área correspondiente de la Inspectoria General	trasladados	Número de casos trasladados/Número de casos programados		х	x	х	x	×	×	×	х	x >	к х	
			Determinar la comisión de faltas administrativas o posibles hechos ilicitos cometidos por parte del personal que labora en el Registro Nacional de las Personas y personas relacionadas con servicio que presta el Registro	de recomendar mediante informe a las dependencias correspondientes: 1. La aplicación de una solución administrativa 2. La aplicación de una sanción administrativa según el caso	100 casos recomendados anualmente	Número de casos recomendados/Número de casos programados	Inspectoria General	x	×	×	×	×	x	x	x	× >	××	
			Nacional de las Personas.	Diligenciar solicitudes realizadas por otras instituciones relacionadas con la actividad propia		( 1	Inspectoria General	x	×	х	×	х	×	х	×	× >	×	
				de la inspectoria General	150 casos diligenciados anualmente	Número de casos diligenciados/Número de casos programados	Inspectoria General	x	X	×	×	x	x	x	x .	×	× ×	
					andamente	de casos programados	Inspectoria General	x	×	×	×	×	×	×	×	×	x x	
eje Transversal de ransparencia Comunicación e magen Institucional	Generar una imagen de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Gestiones de inspección, y averiguación interna de anomalias realizadas en el Registro Nacional de las Personas relacionadas con la actividad propia de la Institución.		Averiguar, recopilar documentar y analizar casos sometidos al conocimiento de la Inspectoría General, con el objeto de redactar 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 ilicito	200 Denuncias	Denuncias realizadas/		×	x	x	х	×	x	x	x	× >	× ×	
			Combatir la comisión de posibles actos ilícitos en el Registro Nacional de las Personas RENAP.	Individualizar al personal del RENAP y terceros, que realizan actos ilícitos relacionados con la actividades propias del Registro Nacional de las Personas.	Presentadas, anualmente	Denuncias programadas	Inspectoria General	×	×	х	×	x	×	x	×	x x	×	
			relacionados con la actividad propia de la institución, presentando las denuncias correspondientes	Individualizar al personal del RENAP que contribuye con organizaciones criminales o posiblemente integran dichas organizaciones.				х	х	x	×	x	×	×	×	××	< x	
				Recopilar indicios mediante averiguación de campo.	250 investigaciones de campo realizadas anualmente	Investigaciones Realizadas/Investigacio nes Programadas	Inspectoria General	×	х	×	x	×	х	x	x	x x	c x	
				Procurar, 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	Inspectoria General	×	×	x	×	×	×	x	x	× ×	c x	
				Concluir casos por la via Judicial o ante el Ministerio Público.	100 Procesos Penales Concluidos anualmente	Procesos concluidos/Procesos Concluidos Programados	Inspectoria General	x	×	x	X	×	×	×	× :	x x	×	
	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de	Adquisición del compromiso para el cumplimiento de lo que establecen las Normas ISO 27001 2013 (Sistema de	27001:2013, y el cumplimiento de	Realizar inducciones sobre lo relacionado a la norma ISO 27001-2013, socilizando la información	12 inducciones generales dirigidas al personal de la inspectoria General	Inducciones realizadas/ Inducciones programadas	Inspectoria General	×	×	х	х	x	x	x	x	x x	x	
ervicio de Calidad		Gestión de Seguridad de la Información -SGSI-) e ISO 22301 (Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio)	instrucion, con el fin de alcanzar un estandar internacional por medio de la Certificación, asi como el aseguramiento de la disponibilidad del servicio a los	Evaluar al personal de la Inspectoria General sobre los conocimientos teóricos y prácticos contenidos en las clausulas de la Norma ISO 27001 2013, así como el cumplimiento de las políticas establecidas, con el firi de medir la participación e involucramiento del personal	12 evaluaciones programadas	Evaluaciones realizadas / Evaluaciones programadas	Inspectoria General	×	×	x	×	x	x	x	x	x x	x	

DRENAP TO PROPERTY OF MADE AND PROPERTY OF MADE AND

# Unidad de Relaciones Públicas





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

EJES	OBJETIVOS				1	new and the Sulphings are		10		(	CRON	OGRA	MA 2	016		
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB M	AR ABR	MAY	JUN J	UL AG	o sep	ост	NOV E
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 Rejsistro Nacional de la Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución.	Transmitir la 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	×	×	× ×	×	×	××	c x	×	×
				Elaborar 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
				Programar emisiones mensuales para el canal de RENAP TV	24 Programaciones del Canal de RENAP TV	Programación transmitida en el Canal de RENAP TV	Programación transmitida	x	×	×	×	x	×	×	×	×
				Realizar 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 :	××	×	×	×

Lic Varlos Rolando Navez Noriega Coordinador de Relaciones Públicas



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

EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO		APPENDING T	1			CF	RONG	GRAI	MA 20	16		
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN JU	L AGO	SEP	OCT N	OV DK
				Enlistar documentos impresos en medios de comunicación tradicionales y alternativos.	20 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	××
			Fortalecer la comunicación interna	Diseñar material para, publicaciones: boletines, comunicados, volantes, bifoliares, trifoliares, afiches, invitaciones, banners, banners tipo roll up, materiales pvc e imagen interna de la Institución, rotulación, banners para página web.	500 Materiales de publicaciones elaborado.	Material Elaborado / Material Programado	Unidad de Relaciones Públicas	×	x	x	x	×	×	x x	×	×	××
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.	y externa del Registro Nacional de la Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución.	Brindar declaraciones 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 voceria.	Unidad de Relaciones Públicas	×	x	х	×	×	××	×	x	x	××
				Brindar respuesta de quejas publicadas en medios escritos.	200 Quejas atendidas en twitter	Cantidad de quejas atendidas en twitter.	Unidad de Relaciones	×	x	x	x	×	x x	×	x	x 3	x x
				electrónicos y redes sociales	25 Quejas antendidas en medios escritos.	Cantidad de quejas antendidas en medios escritos.	Públicas	×	x	х	x	×	x x	×	×	× :	××
				Elaborar un 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





### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016

### UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

EJES	OBJETIVOS	PROGRAMA	OD JETH/OS ODEDATR/OS	ACTRIDADEO DEGICIDALEO							CR	ONO	GRA	MA 2	2016		
ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR A	ABR N	L YA	UN J	UL A	GO SE	ост	NOV
				Asisitir y organizar de eventos protocolarios relacionados con la Institución.	80 Eventos realizados.	Documentación de la actividad.	Unidad de Relaciones Públicas	×	×	x	×	×	× :	× 3	x x	×	×
					800 Publicaciones de noticias en Twitter.	Cantidad de noticias publicadas en Twitter.		×	x	×	×	x	× 3	x 3	x x	×	×
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	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de la Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la	Publicar información noticiosa en	7,000 Personas seguidoras en Twitter noticias.	Cantidad de Fans Twitter noticias.	Unidad de Relaciones Públicas, Dirección de	×	x	x	x	×	x 3	x x	××	×	×
		cultural.	Institución.	pagina web y redes sociales.	3,000 personas seguidoras en Twitter Consultas	Cantidad de Fans en Twitter Consultas.	Informática y Estadísticas	x	x	x	×	×	x o	x 3	x x	×	×
					200 Publicaciones en el sitio Institucional.	Cantidad de publicaciones en la pagina web.		×	x	x	x	×	× >	× >	××	×	×
				Conformar 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
				Elaborar 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
				Brindar Seguimiento a la "Consultoría para diseñar el Plan y la Estrategia de Comunicación"; Proyecto BID.	(1) Apoyo y seguimiento a la "Consultoria para diseñar el Plan y la estrategia de Comunicación", Proyecto BID. Fortalecimiento institucional del RENAP, ATN/ II- 13911-GU	Plan y Estrategia de Comunicación	Unidad de Relaciones Públicas					3	×				
35 PERS	Annian Annian Sana			Elaborar campaña de difusión de Matrimonios Colectivos a realizarse en Sede Central	Promover 4 Campañas de matrimonios civiles colectivos, los cuales son organizados por el Registro Nacional de las Personas, con el propósito de apoyar a las personas que deseen regular su estado civil	Campañas de información realizadas.	Unidad de Relaciones Públicas		×			×		×	×.		

GUATEMALA, SUMERIN



### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

	OD STREET		001579/00	A STATE OF THE STA	(promise to the	INDICADOR DE	Mark the State of					CF	RONOG	RAMA	2016				
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	RESULTADO	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	D
Transparencia, de transpare Comunicación e Imagen confianza de F				Recibir, diligenciar y tramitar las solicitudes de acceso a la información.  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	información pública atendidas (Fortalecimiento del Estado de Derecho a través de	atendidas de	Unidad de Información Pública	×	×	x	x	x	x	×	x	x	x	x	,
				Comulación de solicitudes de información pública.  Elaborar informes mensuales y anuales sobre las solicitudes de información pública.	cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública).	manera oportuna.													
	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.	Presentar el 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.	Un (1) 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.	Una (1) 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 Secretaria General				×								
	÷			Impulsar y apoyar en capacitaciones a los registradores y colaboradores del RENAP en la temática de gestión de información pública.	75 personas capacitadas en temas de Información Pública.	Personas capacitadas en información pública.	Unidad de Información Pública en coordinación con la Dirección de Capacitación.				×								
				Actualizar la información de carácter público, contenida en el "Catálogo de Información Pública" del sitio web del Registro Nacional de las Personas.	12 actualizaciones de la información pública contenida en el catálogo de información 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	×	×

### Unidad de Auditoría Interna





### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE	RESPONSABLE				Cl	RONO	GRAN	LA 201	6			
	ESTRATÉGICOS		OPERATIVOS			RESULTADO		ENE	FER	AAR .	ABR A	L YA	IIN JI	L AGO	SEP	OCT	NOV T	
				Elaborar el Plan Anual de Auditoría.	Plan Anual de Auditoría	100% de la elaboración del Plan	Unidad de Auditoría Interna	X										
				Evaluar al seguimiento de las acciones realizadas para la implementación de la certificación norma ISO 27001:2013	el año	Informe Realizado/Informe Programado							2					
				Realizar Evaluación de Control Interno Administrativo, y Financiero en las Oficinas del RENAP y Auxiliaturas en Hospitales Nacionales	25 informes en	Informe Realizado/Informe Programado		X	X	X	X	X	X X	X	X	X	X	
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional			2000	Realizar 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	Informe Realizado/Informe Programado				x					X	X		X
	Generar una imagen de Transparencia y	Auditoria	Evaluar la gestión y control interno de las áreas operativas y administrativas, y oficinas	Realizar 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	Informe Realizado/Informe Programado					x	X	X X		X	х		
	confianza del RENAP ante la sociedad	interna.	registrales para proveer a los ciudadanos un	Realizar Auditoría al Departamento de Cooperación Técnica de la Dirección de Gestión v Control Interno		Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura de Auditoría Administrativa y Financiera					2						
			registro seguro, confiable, integral y	Realizar Auditoría a la Dírección de Capacitación. (1 en el año).	1 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Thanciera									X		
			accesible.	Realizar Auditoría a la Unidad de Acceso a la Información Pública (1 en el año).	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado		x										
Transparencia, Comunicación e Imagen				Realizar 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	Informe Realizado/Informe Programado			X				x		x	x	X	
13				Realizar auditoría a los Viáticos al Interior y Exterior (2 en el año).	2 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado					X						X	
Transparencia, Comunicación e Imagen				Realizar auditoría a las Rentas Consignadas (2 en el año).	el año	Informe Realizado/Informe Programado							X					X
	Constitues.			Realizar auditoría al manejo y custodia de hojas papel seguridad en oficinas Departamentales del RENAP		Informe Realizado/Informe Programado								X				

HIDADE AUDITORIA INTERNA AUDITOR INTERNO



### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

JES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE					NOGI															
	ESTRATÉGICOS		OPERATIVOS	Total Control of Contr		RESULTADO		ENE	FEE A	AR A	BR MA	Y JUN	JUL	AGO SE	OCT	NOV											
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional				Realizar auditoría a la Dirección de Gestión y Control Interno	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado		Х	X																		
				Realiza auditoría a la Subdirección de Recursos Humanos: -Sistema de Nóminas y Recursos Humanos -Marcaje	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura de Auditoría	The state of the s	Auditoría							х		x									
				Realizar auditoría a la Unidad de Acceso a la Información Pública (Página Web)	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Financiera			X						X X X											
			Evaluar la	Realizar 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											
	Generar una		gestión y control interno de las áreas operativas y	Realizar auditoría a los servicios prestados en el extranjero. -Área Financiera -Área Registral	s servicios prestados en 3 Informes en el año Informe Realizado/Informe Programado Unid	Unidad de Auditoría Interna				X		X			X												
	imagen de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Auditoría interna.	administrativas, y oficinas registrales para proveer a los ciudadanos un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Realizar auditoría a la Dirección de Registro Central (3 en el año).  1) Departamento de Registro Civil de las Personas, Departamento de Archivo Registral y Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.  2) Departamento de Asuntos Registrales y Notariales y Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero.  3) Departamento de Registro Civil de las Personas y Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura Auditoría Registral		X		X	X		X	X												
	WE LAD			Realizar auditoría a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social (2 en el año).  1) Departamento de Verificación de Identidad 2) Departamento de Apoyo Social 3) Departamento de Gestión de la Identidad	2 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado										X				x							

PENAPE AUDITORIA/INTERNA AUDITOR INTERNA



### Registro Nacional de las Personas Plan Operativo Anual 2016 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS	PROGRAMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE	RESPONSABLE					CRON	OGRA!	AA 20	16		
	ESTRATÉGICOS		OPERATIVOS		idio de l'idio	RESULTADO	IGGI ONGADED	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN J	IL AG	O SEP	ост	NOV
				Realizar auditorías especiales Área Registral SIRECI (2 en el año). Área Registral SIBIO (1 en el año).	3 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado					X	X			X	X	
				Realizar evaluaciones a las Oficinas Registrales Departamentales, Municipales y Auxiliares del RENAP.	40 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X	х	х	X	X	x :	X	X	X	X
Eje Transversal de			Evaluar la gestión y control	Realizar auditoría a las áreas de digitación y digitalización e indexación del Departamento de Archivo Central del Registro Registral de las Personas	1 Informe en	Informe Realizado/Informe Programado			X	X							
	Generar una		interno de las	Realizar auditoría a las Unidades Móviles del Departamento de Registro Civil de las Personas del Registro Central de las Personas		Informe Realizado/Informe Programado	forme do Registral X  forme do X  forme do X  forme do X								X		
Transparencia, Comunicación e Imagen	imagen de Transparencia y confianza del	Auditoría interna.	y oficinas registrales para	oficinas Realizar auditoría Usuarios y Perfiles strales para Sistema de Registro Civil ·SIRECI·	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado								×			
Institucional	RENAP ante la sociedad		proveer a los ciudadanos un registro seguro, confiable,	Realizar auditoría la Dirección de Informática y Estadística 'Sistema de Registro Civil 'SIRECI' (2) 'Jefatura de Desarrollo, Intranet (1)	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X			X						
			integral y accesible.  Realizar auditoría a la Dirección de Sistema de Impresión del DPI (1) -Sistema Biométrico ·SIBIO· (1)		2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado					х					X	
				Dar seguimiento a hallazgos de Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Unidad de Auditoría Interna	X				X			X		x x
				Elaborar Auditorías Especiales realizadas por requerimiento	Auditorias Especiales realizadas	Informe Realizado/Informe Solicitado	Unidad de Auditoría Interna	X	X	X	X	X	X :	X	X	X	X

19415- Lic. Jorge Anthony Villatoro Estaban AUDITOR INTERNO RENAP

GUATERALA GUATERAL

liminas Centrales RENAP Custamala, Guatemala