

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
GUATEMALA, C.A.****ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 76-2016****EL DIRECTORIO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS****CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 1 y 2 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, 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 a lo establecido en los artículos 17 bis y 21 del Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto, la máxima autoridad de cada entidad pública debe publicar en su sitio web de acceso libre, abierto y gratuito de datos, el Plan Operativo Anual de la Institución y las actualizaciones oportunas en función de sus reprogramaciones, los resultados y productos asociados y los Organismos del Estado y sus entidades descentralizadas y autónomas deberán presentar al Ministerio de Finanzas Públicas, en la forma y plazo que se fije en el reglamento, sus anteproyectos de presupuesto, adjuntando sus respectivos planes operativos.

**CONSIDERANDO:**

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

**CONSIDERANDO:**

Que es necesaria la vinculación Plan-Presupuesto con el fin de alcanzar las metas y objetivos en la Programación de la Ejecución Física y Financiera del Presupuesto de la Institución y el registro de metas físicas en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, por lo que es importante contar con la aprobación de la tercera modificación del Plan Operativo Anual dos mil dieciséis que expresa las directrices y lineamientos a cumplir de conformidad con la misión del RENAP, el cual fue presentado a través de los oficios DGCI-DP-0399-2016, DGCI-2415-2016 y DE-4932-2016.

**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 c), f), y o); y, 48 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 8, 17 bis, 21, 30 y 42 del

Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto; y, 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 dieciséis"; y, 1, 3 y 4 del Acuerdo de Directorio número 108-2015 que aprueba el Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis del Registro Nacional de las Personas.

**ACUERDA:**

**Artículo 1.** Aprobar la tercera modificación del Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis del Registro Nacional de las Personas, el cual fue aprobado a través del Acuerdo de Directorio número ciento ocho guion dos mil quince (108-2015), de fecha veintiocho de diciembre de dos mil quince, cuya primera modificación fue aprobada por medio del Acuerdo de Directorio número trece guion dos mil dieciséis (13-2016), de fecha nueve de febrero de dos mil dieciséis; y, la segunda modificación aprobada por medio del Acuerdo de Directorio número sesenta guion dos mil dieciséis (60-2016), de fecha treinta y uno de octubre de dos mil dieciséis.

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

- a) Disminuir de siete millones quinientos mil (7,500,000) a seis millones seiscientos mil (6,600,000) la meta de certificaciones de hechos y actos registrales emitidas, ejecutada por el Registro Central de las Personas.
- b) Mantener en quinientos ochenta mil (580,000) la meta de inscripciones de hechos y actos registrales realizadas, ejecutada por el Registro Central de las Personas.
- c) Mantener en cincuenta y tres mil quinientos (53,500) la meta de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas, ejecutada por el Registro Central de las Personas.
- d) Disminuir de un millón cinco mil (1,005,000) a novecientos cincuenta mil (950,000) la meta de Documentos Personales de Identificación -DPI- emitidos, ejecutada por la Dirección de Procesos.

**Artículo 3.** 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.

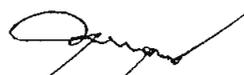
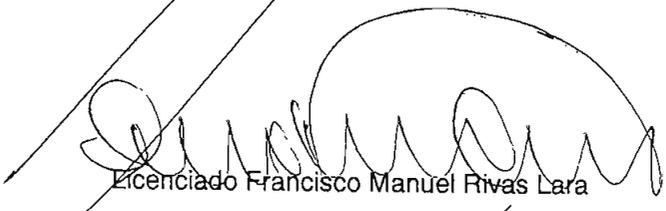
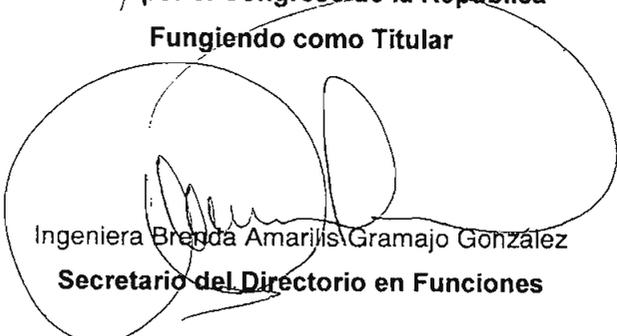
**Artículo 4.** Los Directores, Jefes y Encargados de las diferentes Unidades Administrativas del RENAP, serán los responsables de la formulación, ejecución y modificación al Plan Operativo Anual a su cargo, debiendo cumplir los mecanismos y lineamientos establecidos por la Dirección de Gestión y Control Interno.

**Artículo 5.** Se instruye al Director Ejecutivo en Funciones, 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 remita copia del presente Acuerdo, juntamente con la tercera modificación del Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis, a la Dirección Técnica del Presupuesto del Ministerio de Finanzas Públicas, a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN- y a la Contraloría General de Cuentas -CGC-, para su conocimiento e información.

**Artículo 6.** Se instruye al Director Ejecutivo en Funciones para que por medio de la Secretaría General de la Institución se practiquen las notificaciones a todas las Direcciones y Unidades del RENAP.

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

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

  
Doctor Rudy Marlon Pineda Ramírez  
**Magistrado del Tribunal Supremo Electoral**  
**Presidente del Directorio**  
Licenciado Francisco Manuel Rivas Lara**Ministro de Gobernación**  
**Miembro del Directorio**  
Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez**Miembro Suplente del Directorio**  
**Electo por el Congreso de la República**  
**Fungiendo como Titular**  
Ingeniera Brenda Amarilis Gramajo González  
**Secretario del Directorio en Funciones**

*PLAN OPERATIVO ANUAL*  
*Tercera modificación*

2016

Guatemala, diciembre de 2016

## Índice

<b>1</b>	<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>GESTIÓN POR RESULTADOS.....</b>	<b>10</b>
3.1	IDENTIFICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN INSTITUCIONAL AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO K'ATUN 2032.....	10
3.2	ANÁLISIS DE MANDATOS Y POLÍTICAS .....	14
3.3	ANÁLISIS DE ACTORES .....	19
3.4	ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN Y ENTORNO NACIONAL.....	23
3.4.1	<i>Análisis de la población</i> .....	23
3.4.2	<i>Entorno nacional</i> .....	23
<b>4</b>	<b>MARCO PROBLEMÁTICO .....</b>	<b>26</b>
4.1	DIAGNÓSTICO O ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN .....	27
4.1.1	<i>Fase 1: Identificación y análisis de la problemática</i> .....	27
4.1.2	<i>Fase 2: Priorización del problema o condiciones de interés</i> .....	31
4.1.3	<i>Fase 3: Modelo conceptual del RENAP</i> .....	32
4.1.4	<i>Fase 4: Modelo explicativo</i> .....	34
4.1.5	<i>Fase 5: Identificación de caminos causales críticos</i> .....	35
4.1.6	<i>Fase 6: Modelo prescriptivo</i> .....	36
4.2	DISEÑO - FORMULACIÓN DE RESULTADOS .....	37
4.2.1	<i>Conversión del problema a los Resultados</i> .....	37
4.2.2	<i>Resultado a nivel Institucional</i> .....	37
4.2.3	<i>Focalización de Resultados</i> .....	38
4.2.4	<i>Proceso Transversal de Enfoques</i> .....	38
4.2.5	<i>Modelo Lógico de Resultados</i> .....	40
4.2.6	<i>Cadena Causal de Resultados</i> .....	40
<b>5</b>	<b>MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>41</b>
5.1	MARCO LEGAL DEL RENAP .....	41
5.2	FUNCIONES DEL RENAP .....	41
5.3	ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	42
5.4	POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....	43
5.5	DESAFÍOS INSTITUCIONALES .....	43
5.6	VALORES, MISIÓN Y VISIÓN .....	50
5.7	PRINCIPIOS .....	51
5.8	EJES ESTRATÉGICOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	52
5.9	ANÁLISIS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS .....	57
5.10	ANÁLISIS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS .....	57
5.10.1	<i>Análisis interno</i> .....	57
5.10.2	<i>Análisis externo</i> .....	61
<b>6</b>	<b>PLANEACIÓN OPERATIVA ANUAL .....</b>	<b>63</b>
6.1	IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS AL FORTALECIMIENTO DE LOS EJES ESTRATÉGICOS .....	63
6.2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS .....	64
6.3	IDENTIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	68
6.4	PROGRAMACIÓN ANUAL DE PRODUCTOS.....	69
6.5	PROGRAMACIÓN ANUAL DE SUBPRODUCTOS.....	69
6.6	METAS PROGRAMADAS POR LA INSTITUCIÓN .....	70
6.7	RED PROGRAMÁTICA DEL RENAP PARA EL AÑO 2016.....	70
6.8	VINCULACIÓN DE PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS CON RED DE CATEGORÍAS PROGRAMÁTICAS.....	72

6.9	COSTEO DE BIENES Y SERVICIOS TERMINALES Y PRESUPUESTO ANUAL .....	73
6.10	ESTRUCTURA PRESUPUESTARIA, PRODUCTOS Y METAS.....	74
6.11	PROYECCIÓN DE EGRESOS DE PRESUPUESTO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016 .....	75
<b>7</b>	<b>SEGUIMIENTO OPERATIVO .....</b>	<b>76</b>
7.1	SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL.....	76
7.2	TIPOS DE INDICADORES .....	76
7.2.1	<i>Indicadores de gestión de subproductos .....</i>	<i>76</i>
7.2.2	<i>Indicadores de productos.....</i>	<i>77</i>
7.3	FICHAS DE INDICADORES DE PRODUCTOS.....	77
7.4	FICHAS DE INDICADORES DE SUBPRODUCTOS .....	79
<b>8</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>82</b>
8.1	PLANES OPERATIVOS DE LAS DIRECCIONES Y UNIDADES DEL RENAP.....	82

# 1 PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Anual 2016 tercera 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 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 a la Instrucción Presidencial recibida a través de Memorándum sin número, de fecha 12 de octubre de 2016, de tomar en cuenta que esta Política es compromiso prioritario del Estado para las comunidades afectadas y la comunidad internacional; 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”; así como a la vinculación presupuestaria correspondiente.

El **POA 2016 segunda modificación** se realiza por cambio en la cantidad programada de metas físicas del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, en virtud de la ejecución mensual acumulada, las cuales se proponen acorde a la realidad financiera y presupuestaria de la Institución, de la manera siguiente:

- El Registro Central de las Personas, en su matriz de Plan Operativo Anual 2016 para la segunda modificación enviada mediante oficio número RC-JRC-SA-1613-2016, propone modificar: (1) Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas de 8,000,000 a una disminución de 500,000 para un total de 7,500,000; (2) Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas de 550,000 a un incremento de 30,000 para un total de 580,000; y, (3) Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas de 43,500 a un incremento de 10,000 para un total de 53,500.
- La Dirección de Procesos en su matriz de Plan Operativo Anual 2016 para la segunda modificación enviada mediante oficio número DPR-3240-2016, propone mantener la cantidad programada de la meta física de 1,005,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.

Derivado de la modificación de metas físicas institucionales, el 31 de octubre de 2016, el Honorable Directorio emitió los Acuerdos números 61-2016 con el cual aprueba la Disminución Presupuestaria No. 2 al Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis por la cantidad de Q.8,107,948.00 por lo que el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el año 2016 disminuyó a la cantidad de Q.369,339,132.56; y, el Acuerdo de Directorio número 62-2016 con el cual aprueba la Ampliación Presupuestaria No. 1 al Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis por la cantidad de

Q.250,000.00, por lo que el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el año 2016 se incrementó en la cantidad de Q.369,589,132.56.

El **POA 2016 tercera modificación** se realiza por la aprobación a la Ampliación del Presupuesto de Ingresos del Registro Nacional de las Personas -RENAP- para el ejercicio fiscal dos mil dieciséis, en la cantidad de cincuenta y un millones de quetzales (Q51,000,000.00), la cual se aprobó a través de Acuerdo de Directorio número 75-2016, del veintidós de diciembre de 2016. Por lo que el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el año 2016 se incrementó en la cantidad de Q420,589132.56.

Asimismo, por cambio en la cantidad programada de metas físicas del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, en virtud de la ejecución mensual de Certificaciones de hechos y actos registrales y a la cantidad de enrolamientos acumulados, misma que se proponen acorde a la realidad financiera y presupuestaria de la Institución, de la manera siguiente:

- El Registro Central de las Personas, en su matriz de Plan Operativo Anual 2016 para la tercera modificación enviada mediante oficio número RC-JRC-SA-2624-2016, propone modificar las Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas de 7,500,000 a una disminución de 900,000 para un total de 6,600,000; asimismo, propone mantener las metas de Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas en 580,000 y las Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas en 53,500.
- La Dirección de Procesos, en su matriz de Plan Operativo Anual 2016 para la tercera modificación enviada mediante oficio número DPR-4002-2016, propone modificar la meta de Documentos Personales de Identificación emitidos de 1,005,000 a una disminución de 55,000 para un total de 950,000.

Por lo que, el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el año 2016 disminuyó a Q401,284,003.56.

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 2016 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 en el 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, brindar mayor y mejor servicio a los guatemaltecos e incrementar los ingresos financieros de la Institución.

**El Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el ejercicio fiscal 2016 es de cuatrocientos un millones doscientos ochenta y cuatro mil tres con cincuenta y seis centavos (Q401,284,003.56).**

## 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 fue aprobado a través del Acuerdo de Directorio No. 108-2015 de fecha 28 de diciembre de 2015, en el cual se indica que la Dirección de Gestión y Control Interno a través del Departamento de Planificación será el responsable de coordinar la elaboración, monitoreo, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual 2016, así como el registro del avance de la ejecución de las metas físicas en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).

El Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el ejercicio fiscal 2016, inició operaciones con un presupuesto de Q.387,362,899.56, aprobado por medio del Acuerdo de Directorio No. 107-2015, de fecha 28 de diciembre de 2015.

Con el objetivo de reflejar en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el ejercicio fiscal 2016, los saldos de caja realmente percibidos del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, en las fuentes de financiamiento 32 "Disminución de Caja y Bancos de Ingresos Propios" y 61 "Donaciones Externas", se aprobó a través del Acuerdo de Directorio 09-2016 de fecha 26 de enero 2016, la disminución de Q.9,915,819.00 de los Q.387,362,899.56 del Presupuesto Institucional vigente; por lo cual, el mismo se redujo a Q.377,447,080.56.

Derivado de la disminución descrita, la vinculación Plan-Presupuesto y con el fin de alcanzar las metas y objetivos planteados en la Programación de la Ejecución Física y Financiera del Presupuesto de la Institución, así como el registro de metas físicas en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, se

aprobó a través del **Acuerdo de Directorio número 13-2016**, con fecha 9 de febrero 2016, la **primera modificación del Plan Operativo Anual para el ejercicio fiscal 2016**.

El POA 2016 primera modificación fue realizado con base en las consideraciones legales siguientes: según 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 a la Instrucción Presidencial recibida a través de Memorándum sin número, de fecha 12 de octubre de 2016, de tomar en cuenta que esta Política es compromiso prioritario del Estado para las comunidades afectadas y la comunidad internacional; 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”; así como a la vinculación presupuestaria correspondiente.

Asimismo, el 31 de octubre de 2016 en atención a la solicitud de modificación de metas físicas institucionales, el Honorable Directorio aprobó la **Segunda Modificación al POA para el ejercicio fiscal 2016** a través del **Acuerdo de Directorio 60-2016**.

El POA 2016 segunda modificación se realiza por cambio en la cantidad programada de metas físicas del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, en virtud de la ejecución mensual acumulada, las cuales se proponen acorde a la realidad financiera y presupuestaria de la Institución, de la manera siguiente:

- El Registro Central de las Personas, en su matriz de Plan Operativo Anual 2016 para la segunda modificación enviada mediante oficio número RC-JRC-SA-1613-2016, propone modificar: (1) Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas de 8,000,000 a una disminución de 500,000 para un total de 7,500,000; (2) Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas de 550,000 a un incremento de 30,000 para un total de 580,000; y, (3) Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas de 43,500 a un incremento de 10,000 para un total de 53,500.
- La Dirección de Procesos en su matriz de Plan Operativo Anual 2016 para la segunda modificación enviada mediante oficio número DPR-3240-2016, propone mantener la cantidad programada de la meta física de 1,005,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.

Derivado de la modificación de metas físicas institucionales, el 31 de octubre de 2016, el Honorable Directorio emitió los Acuerdos números 61-2016 con el cual aprueba la Disminución Presupuestaria No. 2 al Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis por la cantidad de Q.8,107,948.00 por lo que el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el año 2016 disminuyó a la cantidad de Q.369,339,132.56; y, el Acuerdo de Directorio número 62-2016 con el cual aprueba la Ampliación Presupuestaria No. 1 al Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis por la cantidad de Q.250,000.00, por lo que el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el año 2016 se incrementó en la cantidad de Q.369,589,132.56.

El POA 2016 tercera modificación se realiza por la aprobación a la Ampliación del Presupuesto de Ingresos del Registro Nacional de las Personas -RENAP- para el ejercicio fiscal dos mil dieciséis, en la cantidad de cincuenta y un millones de quetzales (Q51,000,000.00), la cual se aprobó a través de Acuerdo de Directorio número 75-2016, del veintidós de diciembre de 2016. Por lo que el Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el año 2016 se incrementó en la cantidad de Q420,589132.56.

Asimismo, por cambio en la cantidad programada de metas físicas del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, en virtud de la ejecución mensual de Certificaciones de hechos y actos registrales y a la cantidad de enrolamientos realizados para emitir el DPI acumulados, mismas que se proponen acorde a la realidad financiera y presupuestaria de la Institución, de la manera siguiente:

- El Registro Central de las Personas, en su matriz de Plan Operativo Anual 2016 para la tercera modificación enviada mediante oficio número RC-JRC-SA-2624-2016, propone modificar las Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas de 7,500,000 a una disminución de 900,000 para un total de 6,600,000; asimismo, propone mantener las metas de Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas en 580,000 y las Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas en 53,500.
- La Dirección de Procesos, en su matriz de Plan Operativo Anual 2016 para la tercera modificación enviada mediante oficio número DPR-4002-2016, propone modificar la meta de Documentos Personales de Identificación emitidos de 1,005,000 a una disminución de 55,000 para un total de 950,000.

El Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el ejercicio fiscal 2016 disminuye a cuatrocientos un millones doscientos ochenta y cuatro mil tres con cincuenta y seis centavos (Q401,284,003.56).

## 3 GESTIÓN POR RESULTADOS

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

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

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

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

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

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

Eje	Prioridad	Plan Nacional de Desarrollo			Acciones propuestas	Entidad responsable de acciones propuestas	Entidad en coordinación	
		Meta	Resultado	Lineamiento *				
1: Guatemala Urbana y Rural	Desarrollo rural integral	1. En el año 2032 la población rural goza de los beneficios del desarrollo humano sostenible.	1.1 La población del área rural (mujeres, niñas y niños, personas de la tercera edad, jóvenes, población con discapacidad) se desarrolla con equidad y se reconocen sus derechos.	h) Fortalecimiento de la capacidad de gestión y participación de las mujeres del área rural; en particular, las mujeres de los pueblos maya, xinca y garífuna.	Para el 2019, incrementar en 7% los servicios registrales de toda índole (7,931,578 ejecutado en el 2015 a 8,460,800 al 2019).	RENAP.	-	
				i) Fortalecer las capacidades de la población rural organizada en aquello que permita el desarrollo de su autonomía y la participación en la toma de decisiones sobre los mercados y circuitos económicos a los que quieran acceder.			-	
		2. Para el año 2032, las áreas rurales generadoras de bienes y servicios son manejadas de manera sostenible.	2.1 La población del área rural se beneficia por los bienes y servicios ambientales que proveen, de manera sostenible, los recursos naturales.	k) Fortalecer la participación de la población indígena en los procesos de ordenamiento y planificación del territorio para el desarrollo y la preservación de los recursos naturales.			Para el 2019, incrementar en 6% la identificación de las personas por medio del Documento Personal de Identificación (de 1,205,573 ejecutado en el 2015 a 1,273,917 al 2019).	-
				3. La Guatemala rural del año 2032 habrá mejorado su nivel de competitividad.				3.1 Los territorios rurales se encuentran conectados con las áreas de producción, mercado y centros poblados.
		3.2 Los productores rurales han mejorado sus ingresos gracias a la infraestructura productiva y de servicios que los articulan con las cadenas productivas y de valor.	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.					
		Desarrollo Urbano Sostenible	1. En el año 2032 se ha jerarquizado el sistema de lugares poblados urbanos con base en funciones y conexiones.	1.1 El desarrollo urbano nacional y sus dinámicas sociales, económicas y naturales se orientan de acuerdo con las funciones y relaciones entre lugares poblados urbanos y áreas rurales y, con ello, se han reducido las disparidades, sentando las bases para un desarrollo territorial equilibrado.				i) Elaborar la recategorización censal del sistema de lugares poblados urbanos y rurales.
	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		RENAP
						INE		

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

Eje	Prioridad	Plan Nacional de Desarrollo			Acciones propuestas	Entidad responsable de acciones propuestas	Entidad en coordinación
		Meta	Resultado	Lineamiento *			
5: Estado como garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo	Fortalecimiento de las capacidades del Estado para responder a los desafíos del desarrollo.	8. En 2032, el Estado de Guatemala cuenta con una contundente política exterior vinculada con los requerimientos e intereses nacionales, y con apego a los parámetros de cooperación con la comunidad internacional.	8.4 En 2020, la política exterior de Guatemala ha establecido una ruta de acción con respecto al tema migratorio.	a) Elaborar una política migratoria integral orientada hacia la protección de los derechos humanos de los connacionales residentes en cualquier país del mundo.	Fortalecer los procesos de registro y enrolamiento para la identificación de los connacionales residentes en el extranjero.	MINEX	RENAP
	Gobernabilidad democrática.	1. En 2032, la ciudadanía es titular de las decisiones del poder público.	1.1 En 2032, las y los guatemaltecos ejercen una ciudadanía activa en procesos participativos de toma de decisiones y de fiscalización y monitoreo de las acciones del Estado.	a) Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones en los diferentes niveles del territorio. b) Fomentar el conocimiento de los derechos y obligaciones ciudadanos y la cultura democrática para garantizar la participación.	Para el 2019, incrementar en 6% la identificación de las personas por medio del Documento Personal de Identificación (de 1,205,573 ejecutado en el 2015 a 1,273,917 al 2019)	RENAP	TSE
		2. En 2032, el sistema político guatemalteco amplia la representatividad, la inclusión y la transparencia.	2.1 En 2032 existe una amplia participación electoral y política.	a) Garantizar la identificación de todas y todos los guatemaltecos.	Garantizar la identificación de las personas naturales, sin problemas legales y con certeza jurídica, con equidad de género y pertinencia cultural.	RENAP	-

\*Numeral descrito en el Plan Nacional de Desarrollo

### 3.2 Análisis de mandatos y políticas

El derecho a la identidad se representa materialmente en el Documento Personal de Identificación, necesario para la población guatemalteca 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**

#### Tratados y Convenios

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 diciembre de 1979.	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
Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, 2014	Normas, medidas y reglamentos que pueden aplicar todos los países para reforzar sus regímenes jurídicos y reglamentarios destinados a la lucha contra la corrupción.	Adopción de medidas preventivas, promover la integridad y la obligación de rendir cuentas.	Rendición de cuentas a través de los medios que pongan a disposición los entes rectores de la planificación y presupuesto. Aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública.
Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José, San José Costa Rica 7 al 22 de noviembre de 1969	Consolidar el cuadro de las instituciones democráticas, un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de los derechos esenciales del hombre.	Garantizar la identificación a todas las personas naturales.	Garantía del goce de los derechos esenciales.

### Marco jurídico

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
Constitución Política de la República de Guatemala.	Normativa suprema del Estado que busca garantizar a los ciudadanos sus derechos y libertades.	Compromiso de modernización del sistema electoral, específicamente en el tema de documentación, adoptado en los Acuerdos de Paz sobre Reformas Constitucionales y Régimen Electoral.	Participación en prácticas democráticas y desarrollo de la población.
Código Civil, Decreto-Ley 106 artículo 4.	Da sustento al Registro Civil.	Inscribir hechos y actos relativos a la capacidad civil y al estado civil de las personas naturales, dentro de un ordenamiento jurídico específico.	Personas naturales identificadas a través del registro civil, personas reconocidas jurídicamente por el Estado y la sociedad.
Código Penal de Guatemala, Decreto 17-73, Título VIII, capítulo II "De la falsificación de los documentos".	Falsificación de documentos es considerada como un delito.	Privilegiar la calidad estratégica, la eficiencia y la transparencia.	Optimizar el uso y control de documentos emitidos, seguridad de la información, su disponibilidad y la protección contra falsificaciones.
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto No. 10-2004.	Implementar la normativa jurídica que debe crear una entidad autónoma, con personalidad jurídica, técnica e independiente, encargada de emitir y administrar el DPI.	Emitir y administrar el DPI.	DPI único documento válido para actos civiles, electorales, legales o comerciales. Garantiza la posibilidad de acceder a servicios básicos, derechos económicos y culturales. Representa reciprocidad entre el ciudadano y el Estado.
Acuerdo Sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas, México, D.F. 31 de marzo de 1995.	Reconocer la identidad de los pueblos Maya, Xinka y Garífuna, y adoptar una serie de medidas para desarraigar la opresión y la discriminación, que han padecido los pueblos indígenas y les ha negado el pleno ejercicio de sus derechos y participación política ("Acuerdo sobre identidad", 1997).	Reconocer la identidad de los pueblos indígenas para la construcción de la unidad nacional basada en el respeto y ejercicio de los derechos políticos, culturales, económicos.	Incluir la identificación de pueblos indígenas en los instrumentos estadísticos, solicitando información relacionada con la auto identificación e las personas lo que permite registrar el pueblo y comunidad lingüística dentro del chip y si lo requiere se imprime en el DPI, apoyando así el fomento de las actividades tendientes a eliminar conductas discriminatorias y de exclusión para promover y proteger los derechos humanos de los pueblos indígenas.
Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas	Respetar y promover los derechos intrínsecos de los pueblos indígenas, que derivan de sus estructuras políticas, económicas y sociales y de sus culturas, de sus tradiciones espirituales, de su historia y de su concepción de la vida.		
Política Pública para la Convivencia y Eliminación del Racismo y Discriminación Racial. Acuerdo Gubernativo número 143-2014.	Implementar acciones orientadas a la construcción del Estado plural a través de la identificación y eliminación de los mecanismos del racismo y la discriminación racial.		
Acuerdo sobre Reformas Constitucionales y Régimen Electoral. II. Régimen electoral, Comisión Reforma Electoral, Documentación, punto 6 y 7. Estocolmo, Suecia, 7 de diciembre de 1996.	Instituir un documento único de identidad con fotografía que sustituya a la actual cédula de vecindad y que, en el marco de la identificación para todos los actos de la vida civil, sirva también para los procesos electorales.	Implementación de la normativa jurídica que debe crear una entidad autónoma, con personalidad jurídica, técnica e independiente, encargada de emitir y administrar el DPI.	Creación del RENAP para organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del DPI.
Reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 10-2004 artículo 3.	Deberes y derechos de los ciudadanos inciso b: Inscribirse en el Registro de Ciudadanos y obtener el Documento de Identificación Personal que lo faculte para ejercitar los derechos y cumplir con sus deberes.		

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
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.	Implementar 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 Constitucionalidad.	Suspensión de forma provisional la fecha en que el DPI entraría en vigencia sustituyendo a la Cédula de Vecindad, por lo cual dicho documento continuó vigente.	Ampliación de horarios; focalización de la demanda y pronta atención, sistema eficiente de entrega de DPI en toda la república; y, plan de enrolamiento masivo en Guatemala y el exterior.	DPI único documento válido de identificación.
Comunicado del día 01 de agosto del año 2013, por parte del Secretario General del máximo tribunal de la Corte de Constitucionalidad	Deja sin vigencia la Cédula de Vecindad, eliminando la suspensión provisional. Cédula de Vecindad perdió su vigencia a partir del 24 de agosto del 2013.	Ampliación de horarios; focalización de la demanda y pronta atención, sistema eficiente de entrega de DPI en toda la república; y, plan de enrolamiento masivo en Guatemala y el exterior.	Único documento válido a partir de esta fecha es el Documento Personal de Identificación (DPI), cobrando vigencia lo indicado en el artículo 92 del Decreto No. 90-2005.
Ley Orgánica del Presupuesto, artículos 3 y 4; artículos 8, 30 y 42 del Decreto número 101-97, y sus reformas: Acuerdo Gubernativo No. 540-2013 Reglamento de la "Ley Orgánica del Presupuesto"	Implementar la normativa de los sistemas presupuestario, de los procesos de formulación, ejecución y liquidación del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.	Vinculación Plan-Presupuesto para captar y asignar los recursos para el normal funcionamiento y para el cumplimiento de los programas y proyectos de inversión y alcanzar las metas y objetivos institucionales.	Programación, organización, coordinación, ejecución y control de la captación de los recursos públicos, con principios de legalidad, economía, eficiencia, eficacia y equidad, para el cumplimiento de los programas y los proyectos conforme con las políticas establecidas.
Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Decreto No. 31-2002 y sus Reformas Decreto No. 13-2013	Dirigir y ejecutar con eficiencia, oportunidad, diligencia y eficacia las acciones de control externo y financiero gubernamental, así como velar por la transparencia de la gestión de las entidades del Estado o que manejen fondos públicos, la promoción de valores éticos y la responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos, el control y aseguramiento de la calidad del gasto público y la probidad en la administración pública.	Transparentar la gestión de los fondos públicos.	Rendición de cuentas.
Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No. 57-2008.	Implementar normativa para la publicidad de los actos y la información en poder de la administración pública, así como el libre acceso a todas las instituciones, dependencias y archivos de la misma, con las excepciones de información confidencial y reservada.	Seguridad y certeza a todas las personas de hacer efectivo su derecho al acceso a la información pública y a su participación dentro de la auditoría social y fiscalización ciudadana.	Máxima publicidad, transparencia en el manejo y ejecución de los recursos públicos y actos de la administración pública; gratuidad en el acceso a la información pública; y, sencillez y celeridad de procedimiento.
Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Decreto No. 135-96.	Beneficio social el desarrollo integral de las personas con discapacidad física, sensorial y/o psíquica (mental) en igual de condiciones para su participación en el desarrollo económico, social, cultural y político del país.	Determinar las medidas necesarias que pueden adoptarse para su atención.	Acercar los servicios de la Institución a las personas con discapacidad.
Ley de Desarrollo Social, Decreto No. 42-2001, artículo 3.	Crear un marco jurídico que permita implementar los procedimientos legales y de políticas públicas para llevar a cabo la promoción, planificación, coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones gubernativas y del Estado, encaminadas al desarrollo de la persona humana en los aspectos social, familiar, humano y su entorno con énfasis en los grupos de especial atención.	Garantizar la identificación de las personas naturales desde su nacimiento, para que puedan recibir los beneficios del desarrollo y de las políticas y programas de desarrollo social y población.	Personas naturales identificadas a través del registro civil, personas reconocidas jurídicamente por el Estado y la sociedad.
Ley de Idiomas Nacionales, Decreto No. 19-2003.	El idioma oficial de Guatemala es el español. El Estado reconoce, promueve y respeta los idiomas de los pueblos Mayas, Garífuna y Xinka y regula lo relativo al reconocimiento, respeto, promoción, desarrollo y utilización de los idiomas y su observancia en irrestricto apego a la Constitución 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.

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto No. 27-2003. Artículo 14.	Instrumento jurídico de integración familiar y promoción social, que persigue lograr el desarrollo integral y sostenible de la niñez y adolescencia guatemalteca, dentro de un marco democrático e irrestricto respeto de los derechos humanos.	Promover y adoptar las medidas necesarias para proteger a la niñez y adolescencia, jurídica y socialmente.	Identificación oportuna para garantizar la inclusión de los niños y adolescentes en política sociales públicas que les permitan un desarrollo sano y armonioso, en condiciones dignas de existencia.
Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto número 9-2009.	Prevenir, reprimir, sancionar y erradicar la violencia sexual, la explotación y la trata de personas, así como procurar la atención y protección de sus víctimas y resarcir los daños y perjuicios ocasionados.	Coordinar esfuerzos en materia de violencia sexual, a través de tres ejes a los que hace referencia la Ley: a) prevención, b) atención, 3) persecución y sanción.	- Solicitar a la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas: talleres de sensibilización, material impreso. - Proporcionar registros de los niños inscritos nacidos de madres menores de 14 años.
Acuerdo número 273-2016, El Tribunal Supremo Electoral Reforma al Reglamento de la Ley Electoral y de Partidos Políticos Acuerdo número 018-2007 / Acuerdo No. 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero	Regular el sistema electoral y de organizaciones políticas, y en particular contiene el desarrollo de los procedimientos en época no electoral y durante el proceso electoral.	Promover el acceso a los servicios del registro de identificación de las personas y que esto pueda facilitar sus trámites personales	- Garantizar la identificación con certeza jurídica.

### Políticas públicas vigentes

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres -PNPDIM- y Plan de Equidad de Oportunidades -PEO- 2008-2023.	La PNPDIM y el PEO 2008-2023 tienen dentro de sus principales desafíos avanzar de forma sustantiva en el proceso de aplicación de los derechos económicos, sociales, políticos y culturales de las mujeres mayas, mestizas garífunas y xinkas,	<b>Eje de mecanismos institucionales</b> 4. Garantizar el fortalecimiento de la autonomía política de los mecanismos institucionales de las mujeres a nivel departamental y municipal	Garantizar y fortalecer los mecanismos de participación de las mujeres mayas, garífunas, xinkas y mestizas en el Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo, asegurando su autonomía y respeto a sus propios mecanismos de elección y representación.
		<b>Eje participación socio política</b> 2. Garantizar la representación y participación en la toma de decisiones, de las mujeres mayas, garífunas, xinkas y mestizas para la incidencia en la gestión del desarrollo nacional y local.	Mecanismos que garanticen los documentos de identidad de mujeres mayas, garífunas, xinkas y mestizas para registrarlas como ciudadanas de pleno derecho. Mecanismos para garantizar la documentación de las mujeres y sus familias representantes de otros países que viven en Guatemala y no cuentan con sus documentos de identidad.
		<b>Eje de identidad cultural de las mujeres mayas, garífunas y xinkas</b> 2. Promover medidas que garanticen la autonomía, para la plena participación y representación, de las mujeres mayas, garífunas y xinkas en los procesos de toma de decisiones, en las diversas estructuras de poder del Estado y en la formulación y evaluación de políticas públicas, planes, programas y proyectos.	Sistema de registro nacional de personas adecuado a las características geográficas, condiciones económicas y diversidad lingüísticas de las mujeres mayas, garífunas y xinkas para registrarlas como ciudadanas con pleno derecho a nivel nacional.
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.

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032	Instrumento que orienta y organiza el quehacer del sector público a todo nivel, con una perspectiva de gradualidad que define prioridades, metas, resultados y lineamientos.	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.
Política Nacional de Desarrollo	Instrumento estratégico de largo plazo, vigente hasta el 2032, que le da respaldo político institucional a la operatividad del K'atun. Esta política institucionalizará las acciones y procesos para el desarrollo, con una visión de largo plazo y permitirá dar seguimiento, así como evaluar las acciones de política y los impactos, para reorientar o replantearlas, según sea la calidad de su ejecución.	Contribuir al proceso de modernización del Estado, en función de gestionar y consolidar sus funciones y competencias, en el marco de sus responsabilidades político - jurídicas, respecto de la conducción del desarrollo y garantizar con ello a la ciudadanía, el pleno goce de sus derechos.	Identificación de personas y familias en situación vulnerable, para ejecutar políticas sociales para disminuir la inseguridad alimentaria, la desnutrición materno-infantil, entre otros.
Lineamientos Generales de Política 2017-2019	Brindar las orientaciones para el proceso de planificación estratégica y operativa de las instituciones del sector público para el período 2017 - 2019.	Orientación en la cadena del proceso plan-presupuesto al definir el marco de prioridades del desarrollo del país contenidos en el plan de gobierno, del que se deriva la planificación y programación de las instituciones públicas	Registro nominal de beneficiarios de la Estrategia de Reducción de la Desnutrición Crónica en niños menores de cinco años a partir del código único de identificación del RENAP. Planificación con mejores resultados a largo plazo.
Política de Cooperación No Reembolsable, Acuerdo Gubernativo No. 17-2015	Contribuir a la consecución de resultados de desarrollo a través de la cooperación no reembolsable que recibe el país logrando una mayor articulación, alineación y coordinación con las políticas públicas y planes sectoriales y territoriales contenidos dentro del Plan Nacional de Desarrollo.	Mejorar los procesos de coordinación, relación interinstitucional y utilización de las donaciones, aumentando la capacidad de demanda, gestión y negociación, propiciando la transparencia y rendición de cuentas, el seguimiento, monitoreo y evaluación.	Atención a prioridades nacionales e internacionales de desarrollo.
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.
Hoja de ruta para hacer de Guatemala un país libre de trabajo infantil y sus peores formas 2016-2020	Contribuir a la PREVENCIÓN del ingreso de niños, niñas y adolescentes a actividades laborales prohibidas para su edad, priorizando su ingreso y permanencia en el sistema educativo con enfoque de género y pertinencia cultural. Brindar atención y PROTECCIÓN a niños, niñas y adolescentes víctimas de trabajo infantil y sus peores formas para lograr la restitución de sus derechos y el retiro de situaciones de explotación.	Fortalecer mecanismos de identificación y selección de población meta, mediante el registro único de usuarios nacional del sistema de información en el tema de trabajo infantil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripciones oportunas de nacimiento.</li> <li>- Realizar inscripciones extemporáneas.</li> <li>- Emitir certificaciones de nacimiento.</li> <li>- Personas menores de edad con captura de datos biométricos y biográficos.</li> <li>- Asignación de Código único de Identificación -CUI- a menores de edad.</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 prevención, detección, persecución y sanción de este delito.	Articular y coordinar esfuerzos con el Estado para hacer frente a las causas y consecuencias de la trata de personas, de acuerdo a los ejes estratégicos constituidos de acuerdo al marco jurídico nacional e internacional, siendo: prevención, detección, atención y protección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar programas de capacitación y sensibilización.</li> <li>- Promover la Interoperabilidad.</li> <li>- Garantizar la integridad y seguridad de los certificados de nacimiento y DPI, documentos para viajar.</li> <li>- Reforzar la cooperación entre instituciones del Estado y entre</li> </ul>

Instrumento legal	Breve descripción	Efectos sobre la organización	Demandas/Expectativas
			organismos de control fronterizo. - Incorporar a oficinas del Registro Civil de las Personas del RENAP a las redes de derivación de atención a la víctima.
Política Nacional de Seguridad, Guatemala, julio 2012.	Construir las condiciones para que las personas se sientan seguras, libres de violencia y temor, confiadas en alcanzar sus aspiraciones individuales y colectivas.	Integrar los esfuerzos en lograr el desarrollo integral, fortalecer la democracia y superar las desigualdades sociales.	Disminuir las causas que provocan inseguridad y violencia en Guatemala, dentro del marco legal y el que hacer institucional y con el pleno respeto a los derechos humanos, a través de dirigir sus esfuerzos a los más altos niveles de eficacia y eficiencia.
Política Nacional de Comadronas de los cuatro pueblos de Guatemala 2015-2025	Mejorar la salud materna neonatal por medio del fortalecimiento del sistema de salud, a partir del reconocimiento y la contribución de las comadronas de los cuatro pueblos de Guatemala, con sus conocimientos y prácticas en favor de la salud materna neonatal en la comunidad, con base a un relacionamiento efectivo y respetuoso de los derechos culturales de los pueblos indígenas con el sistema de salud.	Coordinar para evitar el subregistro de niños nacidos por partos atendidos por comadronas.	Comadronas influyen en el registro de recién nacidos, llenando certificado de nacimiento para lograr inscribirlos.
Política Nacional para la Reducción de Riesgo a los Desastres en Guatemala Aprobada en Acta 03-2011 según Acuerdo 06-2011 del Consejo Nacional CONRED	Garantizar que la reducción del riesgo de desastres sea una prioridad nacional y local dotada con una sólida base institucional para su implementación.	Establecer procedimientos que permitan identificar e indicar las acciones pertinentes a efecto de salvaguardar la integridad y seguridad física del personal que labora en la entidad en sus diferentes Oficinas, Auxiliaturas y demás a nivel nacional. Así como a los usuarios y público en general. Además de garantizar el resguardo de los documentos personales de identificación, DPI, Papel Seguridad, documentos, expedientes, archivos físicos y/o electrónicos, instalaciones, equipo, sistemas, vehículos y demás bienes, que constituyen insumos que ameritan un manejo, custodia y conservación segura y jurídicamente idónea; y patrimonio en general del RENAP.	Responder en forma rápida, oportuna y efectiva ante un desastre que permita reducir el impacto negativo que ello genera, contando con las herramientas que posibiliten la continuidad del funcionamiento de la institución y poder reanudar operaciones, respondiendo en forma normal y ordinaria a la prestación de tan vital servicio y fundamentalmente constituir la herramienta que posibilite la continuidad del funcionamiento de la institución e integrarse al Plan Nacional de Respuesta durante una situación de riesgo, emergencia o desastre -RED-.

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

### 3.3 Análisis de actores

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

Tabla 3: Análisis de actores

No.	Actor	Rol (1)	Importancia (2)	Poder (3)	Interés (4)	Relación	Acciones principales e influencia en la gestión institucional	Ubicación geográfica y área de influencia
1.	Presidencia y Vicepresidencia de la República	Aliado	A favor	Alto	Alto	Política	Lineamientos.	Nacional
2.	Tribunal Supremo Electoral	Aliado	A favor	Alto	Alto	<b>Órgano de dirección superior</b> Cooperación nacional Interoperabilidad	Miembro del Directorio del RENAP, brindar información correspondiente de los ciudadanos inscritos y la información que éste solicite.	Central/ Nacional
3.	Ministerio de Gobernación y sus entidades					<b>Órgano de dirección superior</b> Convenio de cooperación 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					<b>Órgano de dirección superior</b> Cooperación nacional	Miembro del Directorio del RENAP.	
5.	Partidos Políticos	Aliado	A favor	Alto	Alto	<b>Órgano de consulta y apoyo del Directorio y del Director Ejecutivo</b>  Cooperación nacional Convenio INE	Representación en el Consejo Consultivo de la Institución, participa en apoyo al Directorio y Dirección Ejecutiva, sobre cualquier asunto técnico y administrativo.	
6.	Universidades del país							
7.	Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF)							
8.	Instituto Nacional de Estadística (INE)							
9.	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)	Aliado	A favor	Alto	Alto	<b>Órgano de consulta y apoyo del Directorio y del Director Ejecutivo</b>  Cooperación nacional	Representación en el Consejo Consultivo de la Institución, participa en apoyo al Directorio y Dirección Ejecutiva, sobre cualquier asunto técnico y administrativo.	Central/Nacional
10.	Ministerio de Relaciones Exteriores	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación nacional	Brindar servicio en los Consultados para la identificación oportuna y segura.	
11.	Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación Técnico-político	Lineamientos, coordinación, procesos de planificación y programación.	Central/ Nacional
12.	Ministerio Público (MP)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación  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	Convenio de cooperación	Oficinas del RENAP para proceso de inscripción de nacimientos y defunciones de manera oportuna, en hospitales públicos y comadronas. Registro nominal de beneficiarios de la Estrategia de Reducción de la Desnutrición Crónica en niños menores de cinco años a partir del código único de identificación del RENAP.	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	Convenio de cooperación	Promover el registro e inscripción de niños, niñas y estudiantes en general.	Nacional.
15.	Ministerio de Desarrollo (MIDES)	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto	Apoyo a la gestión institucional	Fortalecer mecanismos de identificación y selección de población meta, mediante el registro único de usuarios nacional del sistema de información en el tema de trabajo infantil	Nacional.
16.	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto			
17.	Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAPETI)	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto			
18.	Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio cooperación Apoyo a la gestión institucional	Garantizar y fortalecer los mecanismos de participación de las mujeres mayas, garífunas, xinkas y mestizas en el Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo, asegurando su autonomía y respeto a sus propios mecanismos de elección y representación.	Nacional
19.	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
20.	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
21.	Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala (INACIF)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación interinstitucional	Investigación oportuna de personas fallecidas que sus cuerpos no pudieron ser identificados al llegar a la morgue del INACIF.	Central / Nacional
22.	Registro Mercantil					Apoyo a la gestión institucional	Promover y certificar el registro mercantil con seguridad jurídica brindando base de datos eficiente.	
23.	Banca Nacional	Aliado / Facilitador	A favor	Alto	Alto	Coordinación	Cooperación entre ambas instituciones, para la prestación de servicios de cobro y pago por cuenta ajena.	Central / Nacional
24.	Registro General de la Propiedad (RGP)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación interinstitucional	Promover la certeza jurídica por medio de la identificación biométrica en el resguardo de las propiedades materiales de los guatemaltecos.	
25.	Procuraduría General de la Nación (PGN)	Aliado	A favor	Medio	Alto		Fortalecer los procesos para una identificación certera, oportuna y segura.	
26.	Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN)						Compartir información para identificar a las personas usuarias de los programas de desnutrición y seguridad alimentaria.	
27.	Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)	Aliado	A favor	Medio	Alto	Convenio de cooperación interinstitucional	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.	Nacional
28.	Organismo Judicial (OJ)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación Interoperabilidad	Permitir que instancias que imparten justicia tengan acceso a la certificación o validación de las personas involucradas en un proceso, por medio de la biometría que resguarda los datos de los guatemaltecos para darle certeza jurídica a los mismos.	Nacional
29.	Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación interinstitucional	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

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
30.	Contraloría General de Cuentas (CGC)	Fiscalizador	Indiferente	Alto	Alto	Técnica	Fiscalización.	Central/ Nacional
31.	Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en materia de Derechos Humanos (COPREDEH)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Atención a la política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la hidroeléctrica de Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados.	Regional
32.	Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo contra los Pueblos Indígenas en Guatemala (CODISRA)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación	Evaluación y readecuación de los sistemas de registro de tal forma que reflejen la diversidad étnico-cultural de país.	Nacional
33.	Organismos de Cooperación Internacional	Aliado / Facilitador	A favor	Mediano	Alto	Técnicos / financiero	Ejecución de proyectos.	
34.	Colegios Profesionales	Aliado	A favor	Bajo	Alto	Técnico	Actualización profesional.	Central
35.	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
36.	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
37.	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
38.	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación interinstitucional	Fortalecer la presencia de RENAP en el área de salud, implementando Oficinas Auxiliares en centros asistenciales.	Nacional
39.	Hospitales privados	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación nacional	Cartas de compromiso para implementar las Oficinas Auxiliares en centros asistenciales.	Nacional
40.	Universidades	Aliado	A favor	Alto	Alto	Convenio de cooperación interinstitucional	Fortalecimiento de la Escuela de capacitación del RENAP y formación al personal.	Nacional
41.	Family Search International	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación internacional	Apoyo para el traslado, conservación, protección y digitalización de los libros registrales.	Nacional
42.	Organización de Estados Americanos (OEA)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación internacional	Conteo poblacional y fortalecimiento al sistema de registro civil.	Nacional
43.	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
44.	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación internacional	Prevención del subregistro.	Nacional
45.	Oficina Panamericana de la Salud (OPS)	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación internacional	Ampliación del servicio de Business Intelligence.	Nacional
46.	Asociación Vivamos Juntos por la Niñez de Guatemala	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación Internacional	Apoyar la inscripción extemporánea de personas.	Nacional
47.	Plan Internacional	Aliado	A favor	Alto	Alto	Cooperación Internacional	Promover el registro oportuno y la reducción del subregistro.	Departamentos de: Alta Verapaz, Baja Verapaz, Izabal y Jalapa

### 3.4 Análisis de la población y entorno nacional

#### 3.4.1 Análisis de la población

Clasificación Institucional	Descripción	Población total
Población Total	Proyección de población 2016	<b>16,718,677</b>
<b>Población universo</b>		
Población total que por mandato debe atender el RENAP.	Población Total de la República	100%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Centro Latinoamérica de Demografía, Estimaciones y proyecciones de población 1950-2050, Guatemala, abril de 1997.

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

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

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

#### 3.4.2 Entorno nacional

Guatemala mantiene fronteras con México, Honduras y El Salvador y posee un territorio de 108,889 km<sup>2</sup>. Aproximadamente dos terceras partes del territorio están formadas por montañas, muchas de ellas de origen volcánico. Está organizada en 22 departamentos que comprenden 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.<sup>1</sup> Asimismo, es uno de los países con mayor población indígena del continente. Según la Encuesta Nacional de de Condiciones de Vida -ENCOVI 2014-, el 38.8% de la población guatemalteca se del autoidentifica como indígena, siendo los departamentos con mayor proporción de de población indígena Sololá (95.8%), Totonicapán (93.6%) y Alta Verapaz (93.5%), mientras que los departamentos con menor incidencia SON El Progreso (0.1%), Zacapa (0.3%) y Escuintla (5.0%). Al desagregar a la población maya en las cuatro comunidades lingüísticas mayas mayoritarias, se obtiene que la comunicad K'iche' representa el 11.2%, Q'eqchi' el 9.2%, la Kaqchikel el 7.0% y la

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

comunidad Mam el 6.1%; estas cuatro comunidades representan más del 80% de la población maya y el 35.5% de la población total.

Los pueblos indígenas son achí, akateco, awakateco, chortí, chuj, itzá, ixil, jacalteco, kaqchikel, k'iché, mam, mopan, poqomam, poqomchí, q'anjob'al, q'eqchí, sakapulteco, sipakapense, tektiteko, tz'utujil, uspanteko, xinka y garífuna, concentrados en los departamentos al norte y al occidente de la ciudad de Guatemala, especialmente en los departamentos de: Quiché, Alta y Baja Verapaz, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y San Marcos. Alrededor del 70% vive en zonas rurales y el resto o emigran a otros departamentos o ciudad capital y/o a Estados Unidos.

Según la ENCOVI 2014, la pobreza general en Guatemala, asciende a un 59.30% y la pobreza extrema al 23.4%. Los departamentos de Alta Verapaz, Sololá, Totonicapán, Quiché, Huehuetenango y Chiquimula muestran porcentajes de pobreza por encima del 70%. En cuanto a la pobreza extrema, el departamento de Alta Verapaz es el de mayor porcentaje, con más de la mitad de su población 53.6%, Quiché y Chiquimula le siguen con el 41.8% y 41.1% respectivamente. Al desagregar por área de residencia, se obtiene que más de la tercera parte de la población que habita en áreas rurales (35.3%) es extremadamente pobre, en comparación con el 11.2% en el área urbana. La crisis económica global y los efectos del cambio climático, especialmente sequías, están afectando aún más las economías y la subsistencia de las familias indígenas y de las más pobres, siendo los niños y las niñas entre los más afectados.

En el 2015, según registros del RENAP, nacieron 397,010, la tasa de natalidad es de 23 nacimientos por cada mil habitantes; y, en el año 2010. 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.

Según las características generales de la población con discapacidad, de la Encuesta Nacional de Discapacidad 2005, tomando en consideración la población de 6 años y más (total 10,758,805 de habitantes) en el país existen 401,971 personas con discapacidad, de las cuales el 51.2% son hombres, el 65.9% son no indígenas, el 42.3% se encuentra entre el grupo de edad de 18-59 años, el 35.2% de 60 y más y, el 22.5% personas menores de edad entre las edades de 6 a 17 años.<sup>2</sup>

Cerca del 10% de la población guatemalteca se encuentra fuera del país, la mayoría (97.4%) radica en Estados Unidos, siete de cada diez son hombres y solo una tercera parte son mujeres (PNUD 2011/2012). Según estimaciones en el perfil migratorio de Guatemala elaborado por la Organización Internacional para las Migraciones -OIM- en 2012, aproximadamente 120 mil guatemaltecos intenta viajar anualmente por vía terrestre y de forma irregular a los EUA, más del 11% de la población guatemalteca vive en ese país y 4.5 millones de guatemaltecos son dependientes de las remesas que se envían.<sup>3</sup>

Los índices de desnutrición crónica y de mortalidad materno-infantil son de los más altos en la región. Según el Índice de Desarrollo Humano 2013, Guatemala ocupa la posición 133 entre 187 países clasificados, y en la región centroamericana se ubica en último lugar. Según la UNICEF, cuatro de cada diez niños y niñas (43.4%) menores de cinco años presenta desnutrición crónica,

<sup>2</sup> Hallazgos de la Primera Encuesta Nacional de Discapacidad 2005, Programa MECOVI, Instituto Nacional de Estadística y Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Guatemala, septiembre de 2005.

<sup>3</sup> Informe Anual de la Política de Desarrollo Social y Población 2015, Secretaría de Planificación Programación de la Presidencia, Guatemala, noviembre de 2015.

condición que provoca menos retención escolar, menor productividad, propensión a adquirir enfermedades y hasta pérdida del coeficiente intelectual, efectos irreversibles durante toda la vida. La desnutrición crónica afecta a ocho de cada diez (80%) de los niños y las niñas indígenas.

Según el reporte “Crimen y Violencia en Centroamérica: Un Desafío para el Desarrollo”, del Banco Mundial, año 2011, la situación de inseguridad conlleva costos económicos abrumadores para Guatemala, equivalentes al 7.7% de su PIB.

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

## 4 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 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.

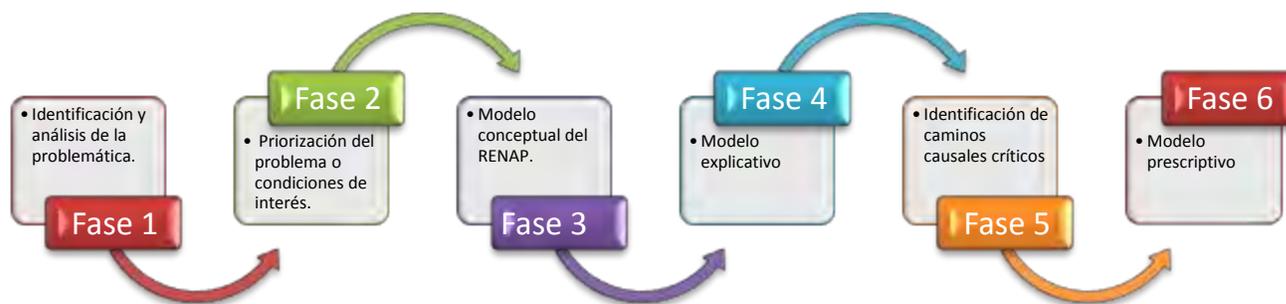
Con el proceso metodológico de gestión por resultados, el RENAP ha elaborado el proceso de las cuatro etapas que lo conforman, siendo las siguientes:

### 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 2014, la pobreza extrema a nivel nacional afecta al 23.4% de la población (3,785,215 personas) y la pobreza no extrema a un 35.9% (5,807,231 personas), los departamentos que registran los mayores niveles de pobreza extrema son Alta Verapaz, Quiché 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 4 de cada 10 indígenas son pobres extremos; por área de residencia, se obtiene que más de la tercera

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

<sup>5</sup> Caracterización República de Guatemala, Instituto Nacional de Estadística.

parte de la población que habita en áreas rurales es extremadamente pobre, en comparación con el 11.2% en el área urbana

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

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

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

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

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

- Veda el acceso a los servicios básicos como: educación, salud, seguridad, entre otros; es indispensable para la libertad individual y la igualdad ante la ley; afecta la capacidad de representación de las personas ante las autoridades en general y el sistema de justicia, incluyendo el derecho de reclamar el acceso a la propiedad; impide el derecho de elegir y ser electo.
- Implica no tener acceso al sistema financiero y no poder iniciar legalmente una empresa o un negocio formal, obligando a los indocumentados a permanecer en la marginalidad.
- No tener acceso al mercado laboral. Las personas sin documentación tienen como única opción la inserción en la economía informal, con perspectivas de ingresos menores, y sujetas a condiciones más vulnerables.
- No permite la migración y libre movimiento de las personas.
- Barrera para el acceso a subsidios, obligando a que los programas sociales dejarían de lado una franja importante de la población objetivo. Las consecuencias se agravan,

debido a que generalmente las personas sin registro pertenecen a los grupos más vulnerables (pobreza, ruralidad y poblaciones indígenas).

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Registro civil deficiente**

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

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

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

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

- **Población sin cultura de registro oportuno, universal y gratuito**

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

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

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

necesidades de salud, de allí surge la importancia de las Comadronas, como operadores auxiliares de salud, quienes tienen la labor de atender los partos.

Por estas razones, se hace necesario aumentar la cobertura del registro gratuito, universal y oportuno, para prevención del subregistro, con énfasis en las personas que viven aisladas y en situación vulnerable, mejorar la confiabilidad de los documentos de inscripción de nacimiento, como elementos esenciales e imprescindibles del derecho a la identidad y la promoción de una cultura de identidad.

- **Vacíos de información estadísticas registrales vitales**

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

- **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 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:

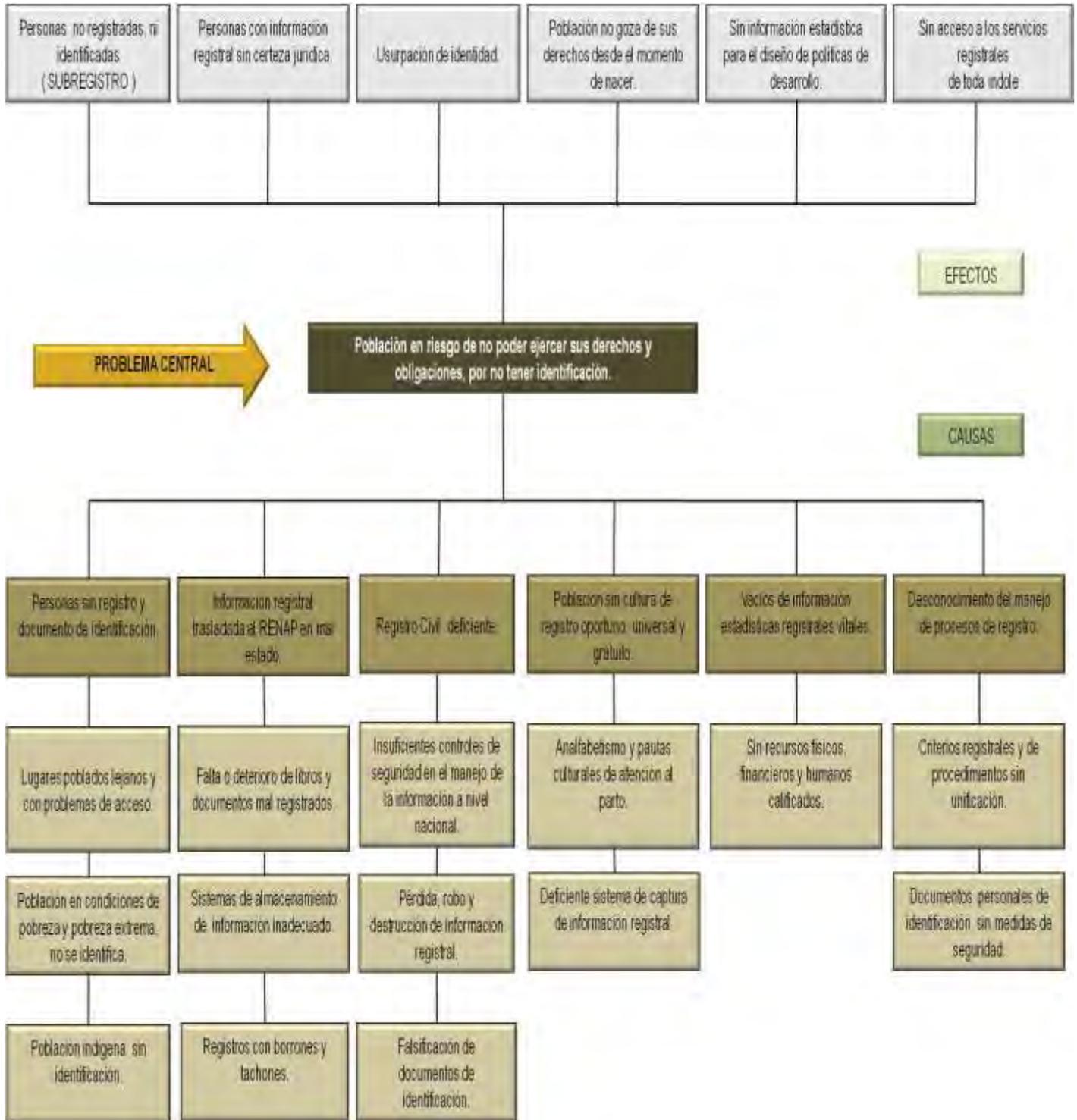
- Personas no registradas ni identificadas (subregistro).
- Personas con información registral sin certeza jurídica.

- 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.

#### ***4.1.3 Fase 3: Modelo conceptual del RENAP***

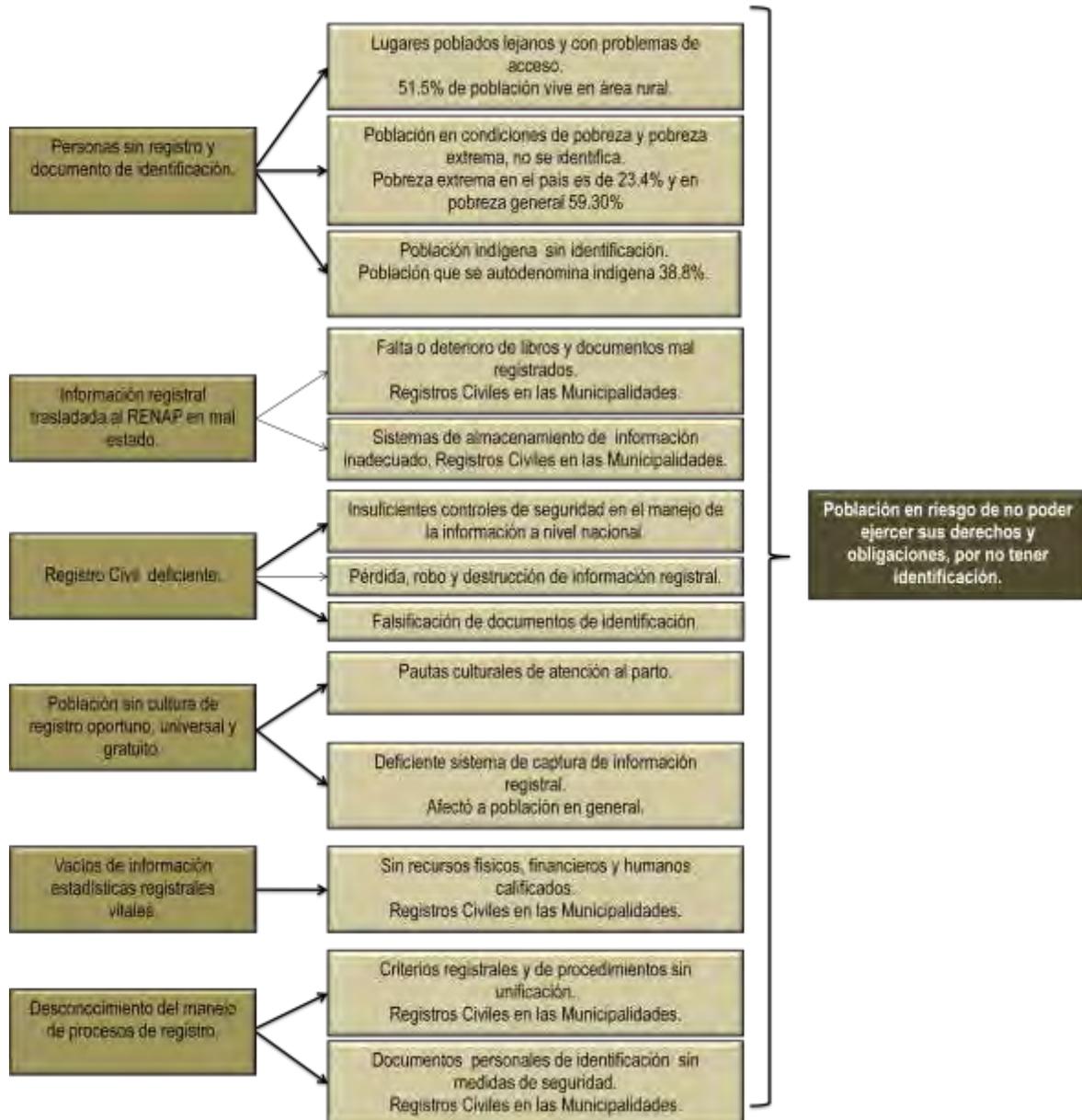
Para lograr la identificación y delimitación de la problemática con sus causas, se aplicó la metodología del árbol de problemas, el cual fue diseñado de manera participativa. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas en relación al problema.

# ÁRBOL DE PROBLEMAS



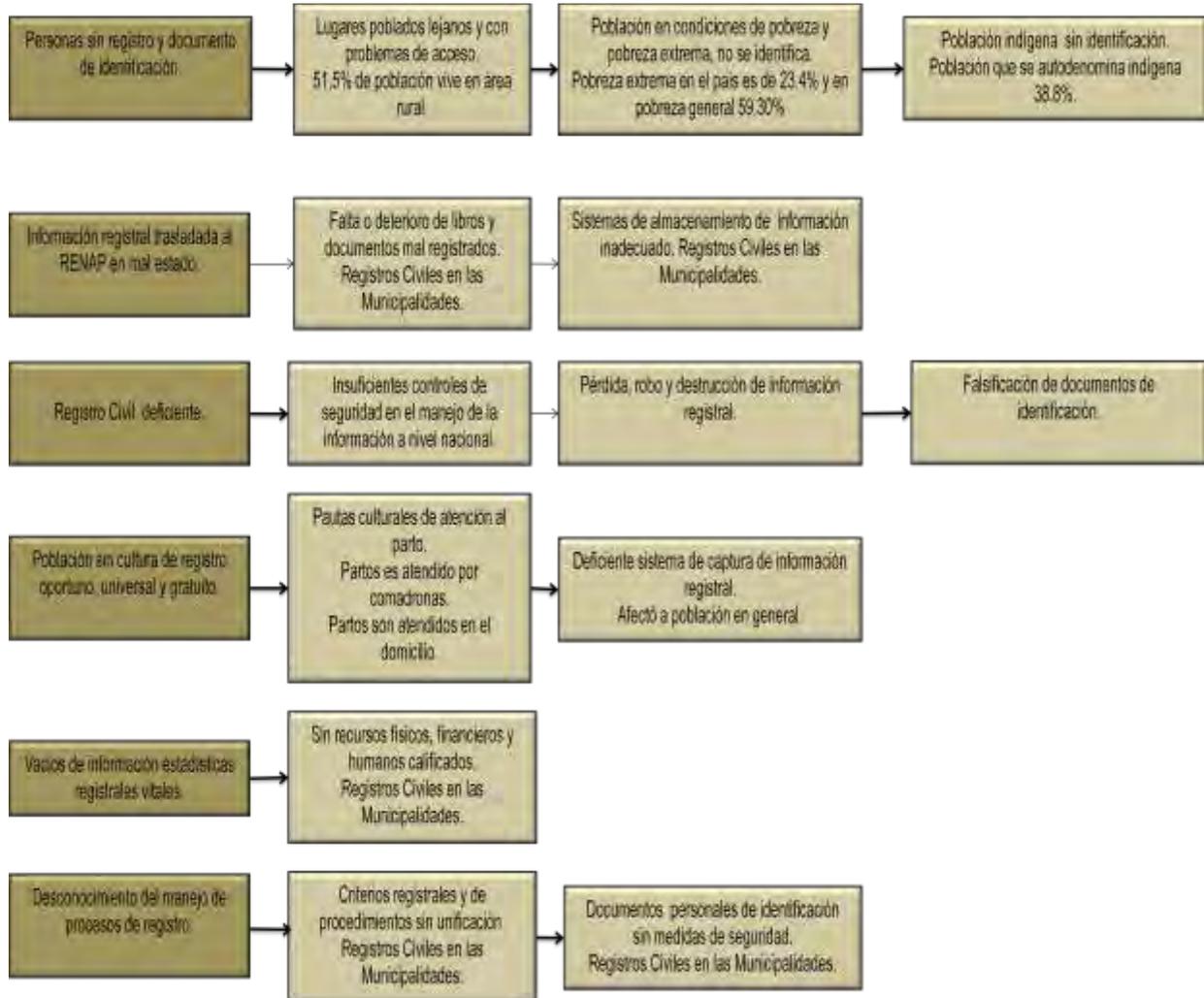
#### 4.1.4 Fase 4: Modelo explicativo

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 5: 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.

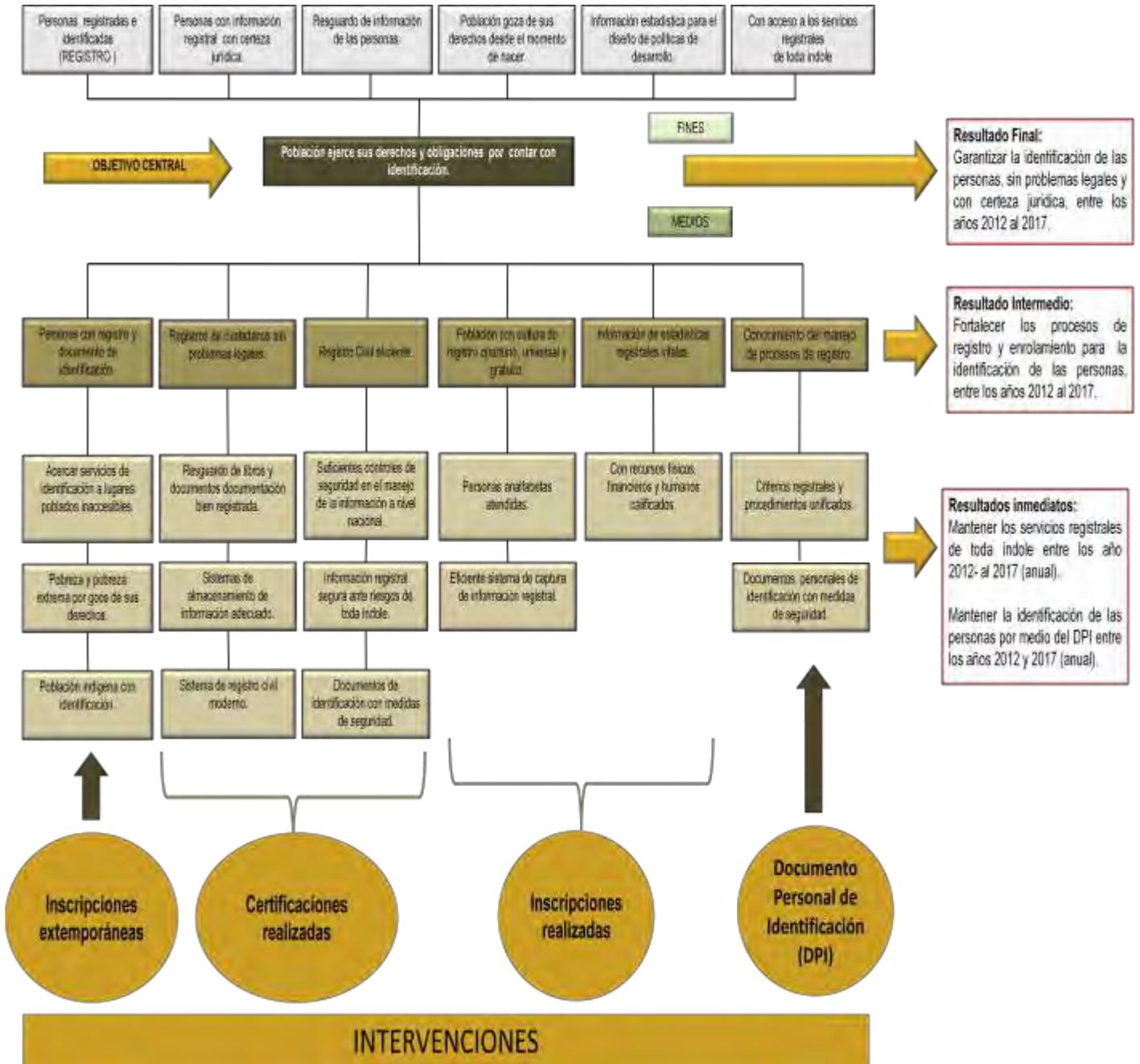


Desde el punto de vista de la seguridad ciudadana, la fácil obtención de Cédulas de Vecindad falsificadas, se derivó del escaso control y la falta de medidas de seguridad que poseía este documento, al facilitar el actuar del crimen organizado, debilitando así el Estado de Derecho. Sumado a esto, la situación 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 6: 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**

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

#### **4.2.4 Proceso Transversal de Enfoques**

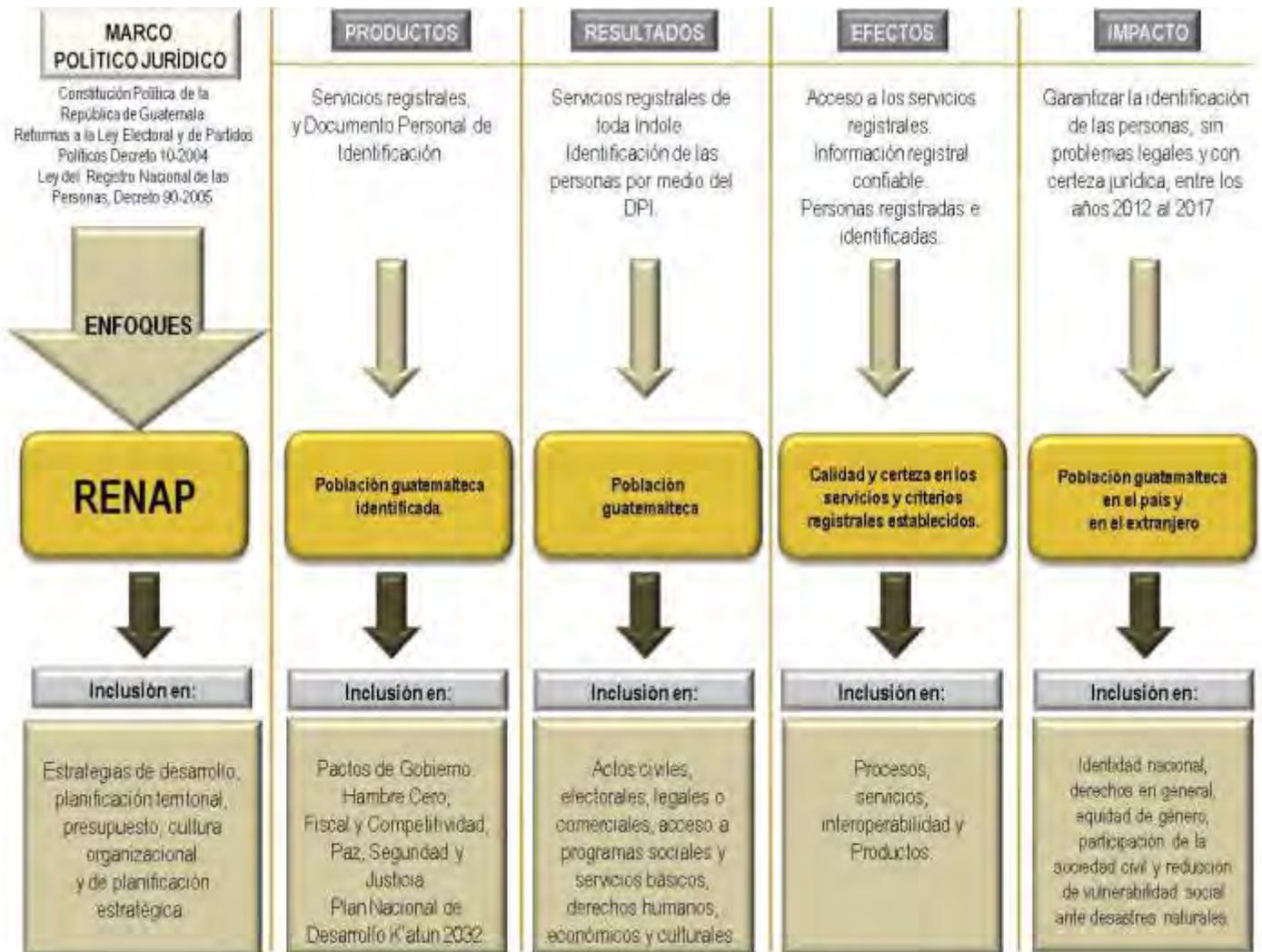
El Registro Nacional de las Personas para garantizar una transversalización a nivel nacional, tiene que enfocarse en el proceso de identificación de las personas y es con la que tiene una relación directa de servicio a la demanda de la población guatemalteca, así como instituciones públicas y privadas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

La Institución en sus procesos de planificación, con el mandato jurídico político y en sus funciones establecidas en la Ley del Registro Nacional de las Personas, establece sus prioridades y

estrategias de país, para prestar los servicios registrales que generan los productos que la población requiere para poder estar identificada. Además, con el manejo de la información registral que el RENAP tiene, ha establecido alianzas con Ministerios e Instituciones en apoyo a los temas transversales que tiene el país, sean estos, Equidad de Género, Gestión de Riesgo, Identidad Nacional entre otros.

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

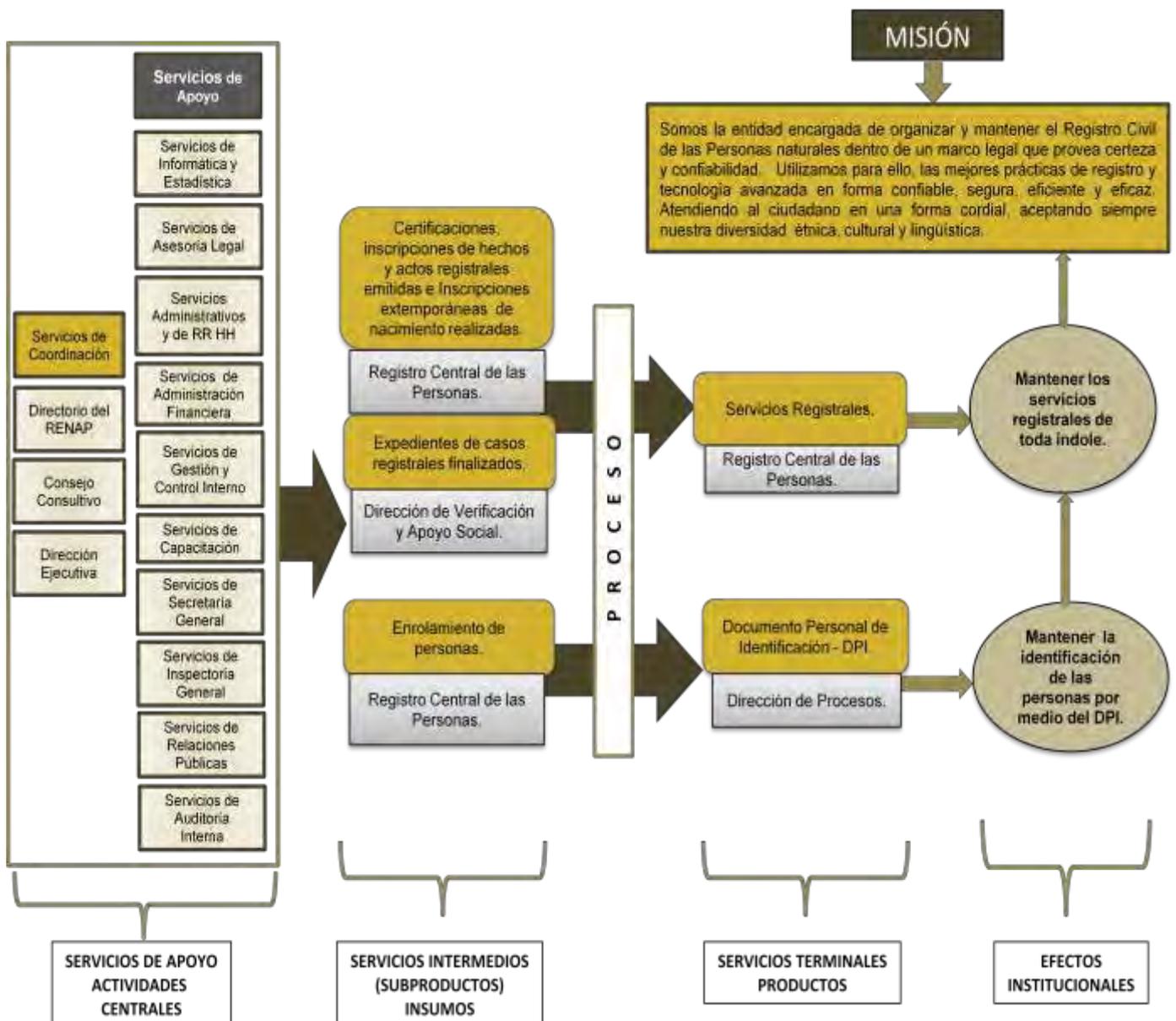
### ENFOQUE TRANSVERSAL DEL RENAP



#### 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 al Tribunal Supremo Electoral la información de los ciudadanos inscritos dentro de los ocho (8) días siguientes a la entrega del Documento Personal de Identificación -DPI- al titular del mismo; y la información que el Tribunal Supremo Electoral solicite para el cumplimiento de sus funciones, deberá entregarse en un plazo no mayor de ocho (8) días.
- 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 querrelante adhesivo en aquellos casos en que se detecten actos que pudieran constituir ilícitos penales en materia de identificación de las personas naturales.
- m) Cumplir las demás funciones que se le encomienden por ley.
- n) Subsanan las incongruencias, errores o duplicidades, notificados por el Tribunal Supremo Electoral, debiendo reponer el Documento Personal de Identificación al titular del mismo, de conformidad con lo establecido en esta Ley.

### 5.3 Estructura orgánica

El RENAP, ha estado en constante evolución desde su nacimiento ya que el volumen y carga de trabajo se ha intensificado, lo que implica revisar su estructura organizacional y adaptarla para que responda a las demandas actuales. En virtud que las estructuras organizacionales no son permanentes, a lo largo del tiempo se han considerado cambios en la misma, por lo que la autoridad institucional está consciente de la necesidad de realizar modificaciones con la finalidad de:

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

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



## 5.4 Políticas Institucionales

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

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

## 5.5 Desafíos Institucionales

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

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

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

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

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

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

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

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

El Registro Central de las Personas, a través del Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Subregistro, define la ruta a seguir en respuesta a los Ejes Estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2012-2017 del RENAP, orientados al fortalecimiento del Sistema Registral para proveer a los guatemaltecos de un registro seguro, confiable, integral y accesible; asimismo dicho Departamento propone la reingeniería de los procesos administrativos para agilizar la capacidad de respuesta institucional para la erradicación del subregistro en Guatemala, teniendo programado establecer 334 mesas técnicas registrales.

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

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

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

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

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

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

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

- Autoridades locales en todo el país.
- Instituto Nacional de Estadística.
- Instituto Nacional de Ciencias Forenses.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Ministerio de Educación.
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.
- Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional.
- Universidades del país.
- Organismos Internacionales: Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), entre otros.

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

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

El patrimonio del RENAP está constituido por recursos otorgados por el Estado y recursos propios generados por la Institución. Según el artículo 48 del Decreto Número 90-2008, los recursos del Estado se refieren a los recursos financieros que anualmente se programan y se le asignan en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, así como los aportes extraordinarios que el Estado acuerde otorgar.

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

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

- **Compromisos de trabajo con Organismos Internacionales**

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

Se ha iniciado este proceso con los siguientes Organismos Internacionales:

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

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

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

Actualmente existe una gran ventana de oportunidad para los guatemaltecos que residen en E.E.U.U. y que no han regularizado su estatus migratorio. No obstante, para que esta oportunidad se materialice es necesario que el Estado de Guatemala documente alrededor de un millón setecientos mil guatemaltecos que residen en el extranjero, de los cuales el 97% se encuentran en E.E.U.U.<sup>7</sup>

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

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

Adicionalmente genera la posibilidad de acceder a empleos mejor remunerados, lo que podría en determinado momento aumentar la cantidad de remesas que envían a sus familiares en el país; esto sin contar con los beneficios sociales que pueden llegar a obtener, así como el hecho de que miles de familias podrían reunirse nuevamente, después de años de estar separados.

Es necesario continuar el enrolamiento en los Estados Unidos de América, primer país en el cual se ha estado trabajando al respecto; para efectuar este proceso, el Registro Central de las Personas ha creado el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero que ha formulado el Plan Captura de Datos para la Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI) en el Extranjero a través de los Consulados Móviles que incluye implementar oficinas del RENAP en las oficinas consulares, para atender a la población guatemalteca así como establecer unidades móviles de registro con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Gobernación, para brindar el servicio en el extranjero y donde sea necesario acercar dicho servicio a las personas.

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

---

<sup>7</sup> Documento Ejecutivo de la Estimación del Costo del DPI en el Extranjero, RENAP, agosto 2013.

- **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 sus oficinas en la República. Los menores de edad de 0 a 17 años serán atendidos en las oficinas del RENAP acompañados de una persona mayor de edad debidamente identificada con su DPI.

- **Fortalecer las relaciones con organizaciones de la sociedad civil para facilitar el Fomento de la Identidad de las personas.**

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

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

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

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

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

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

- **Implementar la Carrera Registral**

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

- **Desafíos Institucionales del RENAP**

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

## 5.6 Valores, Misión y Visión



## 5.7 Principios



## 5.8 Ejes Estratégicos y Objetivos Estratégicos

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

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



## Eje 1: Fortalecimiento del Sistema Registral

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

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

El Plan Estratégico Institucional 2012-2016 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

Como parte del proceso de Formulación del Plan Estratégico 2017, se realizó el Diagnóstico Institucional del RENAP, con el objetivo de actualizar la matriz FODA, el cual fue llevado a cabo de manera participativa a través de un cuestionario en torno a temas relevantes para el mejoramiento de la calidad de los servicios, esta práctica fue fundamental para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de tal manera que a partir de su análisis se generen estrategias y compromisos para las dependencias de la Institución.

## 5.10 Análisis fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

Como parte del proceso de Formulación del Plan Estratégico 2017, se realizó el Diagnóstico Institucional del RENAP, con el objetivo de actualizar la matriz FODA, el cual fue llevado a cabo de manera participativa a través de un cuestionario en torno a temas relevantes para el mejoramiento de la calidad de los servicios, esta práctica fue fundamental para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de tal manera que a partir de su análisis se generen estrategias y compromisos para las dependencias de la Institución.

### 5.10.1 Análisis interno

Es el análisis de los factores que dependen de la Institución, donde las fortalezas constituyen todos los elementos internos positivos y las debilidades son todos los elementos negativos. Con los recursos, habilidades y actitudes que la institución ya tiene, hay que sobreponer las barreras que obstaculizan los procesos para lograr su buena marcha y efectividad.

Fortalezas (+)	Debilidades (-)
<p><b>LEGALES Y POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley del Registro Nacional de las Personas ampara la creación y gestión de la Institución.</li> <li>• Entidad autónoma con personalidad jurídica, legalmente constituida.</li> <li>• El RENAP cuenta con Reglamento Interior de Trabajo.</li> <li>• Empoderamiento político de la Institución para la coordinación con otras entidades.</li> <li>• Compromiso institucional para el logro y consolidación de los propósitos del RENAP.</li> <li>• El RENAP es la Institución referente de la identidad nacional.</li> <li>• La Institución resguarda y ejerce control sobre el archivo registral, lo cual incluye su gestión, tratamiento y conservación.</li> <li>• Se cuenta con Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro.</li> <li>• Cumplimiento con lo regulado en la Ley de Acceso a la Información pública; prueba de ello es que no se han interpuesto recursos de revisión.</li> <li>• Catálogo de Información Pública se encuentra actualizado conforme lo establecido en el Decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública.</li> </ul> <p><b>MARCO ESTRATÉGICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La misión y visión de la Institución se ven claramente reflejadas en la política y estrategia, en los planes, programas, objetivos y en la asignación de recursos.</li> <li>• La visión es lo bastante específica para ofrecer a los directivos una guía para la toma de decisiones y asignar recursos.</li> <li>• Los valores y principios del RENAP se ven reflejados en la conducta y en las actividades diarias de los trabajadores.</li> <li>• Las líneas estratégicas se ven reflejadas en planes operativos consistentes y viables.</li> <li>• Estrategias para facilitar el registro oportuno de nacimientos y defunciones.</li> </ul> <p><b>LIDERAZGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe la identificación de factores que intervienen en los conflictos, promoviendo soluciones pertinentes y oportunas en el tiempo, para que los conflictos no afecten la</li> </ul>	<p><b>LEGALES Y POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios registrales unificados.</li> <li>• Comunicación directa con algunas entidades estatales.</li> </ul> <p><b>APRENDIZAJE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización de la cultura Institucional.</li> <li>• Capacitaciones especializadas en materia registral, derecho de familia, derecho internacional y otros.</li> <li>• Desconocimiento de la población sobre la importancia de los documentos bajo resguardo del Archivo Central.</li> </ul> <p><b>TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de inversión en actualización de equipos y software, limitada por presupuesto.</li> <li>• Estandarización de las actualizaciones al Sistema de Registro Civil.</li> <li>• Disponibilidad de terminales telefónicas IP.</li> <li>• Es necesario un centro de monitoreo (NOC) con personal permanente las 24 horas.</li> <li>• Interoperabilidad de enlaces informáticos entre RENAP e instituciones bancarias y financieras.</li> <li>• Conectividad de la red privada virtual (VPN) con poca cobertura en los municipios y del Sistema de Capturas de Datos, SIRECI y el correo electrónico.</li> <li>• Presupuesto limitado para la asistencia técnica para la instalación y configuración de equipos en los diferentes Consulados y/o Embajadas.</li> </ul>

<b>Fortalezas (+)</b>	<b>Debilidades (-)</b>
<p>dinámica del RENAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ejercen acciones de involucramiento y de liderazgo directo, tendientes a mejorar la calidad en la prestación de los servicios.</li> <li>• La toma de decisiones se realiza de manera participativa, lo cual promueve la aplicación de toma de decisiones para el crecimiento institucional.</li> <li>• Se crean mecanismos de flujo de información hacia el personal del RENAP para garantizar las decisiones basadas en información y criterios profesionales pertinentes.</li> </ul> <p><b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está definido el directivo responsable de cada proceso que se desarrolla.</li> <li>• Están claramente definidas las responsabilidades por las actuaciones y decisiones de los funcionarios en cada cargo.</li> <li>• Los funcionarios cuentan con autonomía para tomar decisiones relacionadas con las responsabilidades que les son asignadas.</li> <li>• La asignación y distribución de cargos responde a los requerimientos de los procesos.</li> <li>• La Institución cuenta con manuales de funciones y descriptores de puestos.</li> </ul> <p><b>APRENDIZAJE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo de trabajo es multidisciplinario, con preparación académica, capaz de aprender y solventar cualquier requerimiento.</li> <li>• Se facilita el aprendizaje cuando se implementan sistemas de información.</li> <li>• La Institución cuenta con Plan de Capacitación.</li> <li>• Promoción del intercambio de experiencias entre instituciones de registro civil para apoyar su fortalecimiento, así como la promoción del derecho a la identidad en la región y crear conciencia entre los Estados y en la población sobre la necesidad de contar con instituciones de registro civil sólidas a través del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Viales -CLARCIEV-.</li> <li>• Creación del Grupo de Registradores Civiles de las Personas Líderes por Departamento.</li> </ul> <p><b>TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe conectividad de enlace vía internet y telefónica en las Oficinas del RENAP.</li> <li>• Los procesos institucionales principales están automatizados.</li> <li>• Seguridad Informática protege la plataforma tecnológica y la información contenida en las bases de datos de la Institución.</li> <li>• Reconocimiento regional por innovación tecnológica.</li> <li>• Replicación de base de datos.</li> <li>• Experiencia para la implementación de nuevas tecnologías.</li> <li>• Equipo técnico está distribuido en las Oficinas de las cabeceras departamentales para cubrir cualquier eventualidad en las Oficinas del RENAP ubicadas en los municipios.</li> <li>• Buenas prácticas en el análisis, planificación y ejecución de proyectos de tecnología.</li> <li>• Cuenta con herramienta informática que permite el control de los ingresos propios de las Oficinas sin agencia bancaria.</li> <li>• Agilización y fortalecimiento de los procesos relacionados al registro de las transacciones de trámites de DPI en el extranjero, manteniendo un canal abierto de comunicación.</li> <li>• Se cuenta con herramientas digitales (aplicaciones) que permiten la recopilación de información de las Oficinas del RENAP.</li> <li>• Cuenta con información pertinente a las Oficinas Administrativas y Ejecutoras del RENAP para la toma de decisiones.</li> </ul> <p><b>ATENCIÓN AL USUARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se promueve la mejora de la calidad y productividad en el servicio.</li> <li>• Existe un sistema de quejas y sugerencias, que los usuarios utilizan habitualmente.</li> <li>• Los servicios electrónicos han impactado positivamente en los servicios institucionales.</li> <li>• Se brinda atención al personal interno y al ciudadano de manera personalizada.</li> <li>• Acercamiento con diferentes actores locales a través de la participación en Mesas Registrales.</li> <li>• Se brinda asesoría y apoyo a usuarios, Oficinas de Registros Civiles y demás unidades administrativas, en relación a los procedimientos y cumplimiento de</li> </ul>	<p><b>ATENCIÓN AL USUARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgación a la población de los servicios que presta el RENAP.</li> <li>• La asesoría en el extranjero es por correo electrónico.</li> <li>• Demora en los procesos de servicio.</li> <li>• Periodicidad en la medición del grado de satisfacción de los usuarios.</li> </ul> <p><b>PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo y mejoramiento de procesos internos.</li> <li>• Frecuencia de supervisiones y auditorías a las dependencias y oficinas del RENAP.</li> <li>• Interrupciones generadas en los sistemas de verificación y consulta de DPI.</li> </ul> <p><b>INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de seguridad laboral.</li> <li>• Infraestructura para brindar un servicio de calidad.</li> <li>• Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura</li> <li>• Espacio físico de atención a los usuarios.</li> <li>• Espacio físico para el resguardo de información relacionada a las actividades.</li> <li>• Infraestructura para el Archivo Central.</li> </ul> <p><b>RECURSOS HUMANOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comunicación para la incorporación de mejoras.</li> <li>• Reconocimiento, valorización y compensación de los esfuerzos que hacen las personas y los equipos por incorporar mejoras y por contribuir a conseguir los objetivos.</li> <li>• Rotación de personal.</li> </ul> <p><b>RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamiento para desarrollar proyectos.</li> <li>• Disponibilidad de vehículos.</li> </ul>

<b>Fortalezas (+)</b>	<b>Debilidades (-)</b>
<p>normativa vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen sistemas informáticos para la atención de usuarios en Oficinas y recepción de comunicaciones vía call center y redes sociales.</li> <li>• Se realiza evaluación constante del servicio interno y externo de la Institución.</li> <li>• Se cuenta con personal asignado para la promoción de servicios electrónicos.</li> <li>• Se cuenta con estrategias de servicio especializadas.</li> <li>• Presencia en todo el país de asesores legales asignados a varios departamentos (regiones).</li> <li>• Los connacionales en el extranjero cuentan con información actualizada por publicaciones constantes de información en los diferentes medios de comunicación del RENAP.</li> <li>• Distribución de profesionales de registro para cada Departamento.</li> <li>• Actitud de servicio y atención en Embajadas y Consulados Generales.</li> </ul> <p><b>PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procesos institucionales están orientados al logro de resultados.</li> <li>• Se impulsan cambios y mejoras en los procesos con atención a la realidad nacional.</li> <li>• La Institución promueve procesos conjuntos con instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Existe un compromiso de mejora continua de los procesos, a partir del análisis de la información y de los resultados.</li> <li>• El RENAP mantiene relaciones óptimas con instituciones públicas.</li> <li>• Se realiza monitoreo constante en las Oficinas del RENAP.</li> <li>• Se cuenta con control preventivo de los procedimientos ejecutados en las Oficinas del RENAP y unidades administrativas.</li> <li>• Presencia regionalizada para brindar servicio y llevar el control en las Oficinas del RENAP, Oficinas Auxiliares ubicadas en hospitales y Sede Central.</li> <li>• Herramientas para generación y automatización de procesos.</li> <li>• Se ha implantado la institucionalización de documentos técnicos administrativos.</li> <li>• Transparencia en procesos de compras y adquisiciones.</li> <li>• El área de archivo organiza la gestión documental de forma adecuada.</li> <li>• Buen funcionamiento del Centro de Monitoreo.</li> <li>• Coordinación directa con la Policía Nacional Civil -PNC- a nivel nacional.</li> <li>• Pro actividad en la gestión encaminada a la averiguación administrativa en casos ilícitos concretos.</li> <li>• Controles diarios de ingreso y egreso de expedientes y oficios.</li> </ul> <p><b>RECURSOS HUMANOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La política de personal para la selección, contratación, inducción, capacitación, promoción y el reconocimiento es adecuada para conseguir los objetivos establecidos.</li> <li>• Buen nivel de comunicación, de tal manera que los trabajadores se sienten informados.</li> <li>• Cuenta con sistema de evaluación del desempeño.</li> <li>• Medición de cargas de trabajo.</li> <li>• Apoyo de parte de las autoridades para la protección de la salud ocupacional del trabajador.</li> </ul> <p><b>CAPACITACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo calificado y comprometido con la Institución.</li> <li>• Grupo multidisciplinario de profesionales en la Coordinación de formación y capacitación.</li> <li>• Disposición de Plataforma Moodle para capacitación virtual.</li> <li>• Se imparten cursos virtuales a nivel latinoamericano.</li> <li>• El proceso de elaboración del Plan Anual de Capacitación -PAC-, se sustenta con el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), Resultados de la Evaluación del Desempeño, Marco Estratégico Institucional, competencias genéricas institucionales.</li> <li>• Estrategias de ejecución de capacitación (local, regional y virtual).</li> <li>• Constante capacitación al personal: Permite fortalecer los conocimientos del personal, para el desarrollo de sus funciones y toma de decisiones en lo que corresponde a sus puestos de trabajo.</li> <li>• Alianzas con universidades privadas del país.</li> </ul>	

<b>Fortalezas (+)</b>	<b>Debilidades (-)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Profesionalización (Técnico Universitario en Gestión Registral -TUGR-, Licenciatura en Administración Registral y Maestría en Derecho Registral).</li> </ul> <p><b>INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salones de capacitación con equipo audiovisual.</li> <li>• Laboratorio de cómputo para impartición de capacitaciones de los sistemas de Registro Civil.</li> <li>• Se cuenta con un archivo físico, de fotografía, video y noticias monitoreadas en medios escritos.</li> <li>• Se cuenta con un espacio físico para la producción y elaboración de programas a través de RENAP TV.</li> <li>• Estanterías racks, adecuadas para la conservación del fondo documental de libros registrales.</li> </ul> <p><b>RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras en la herramienta informática permite el control de los ingresos reportados por las instituciones bancarias y financieras contra la información de operaciones de la base de datos de la Dirección de Presupuesto.</li> <li>• Imagen y percepción positiva ante los organismos internacionales con quienes se ha ejecutado fondos provenientes de préstamos y donaciones (BCIE y BID).</li> <li>• Altas calificaciones al proyecto (Convenio de Préstamo No. 2025 -BCIE-) por parte de la Dirección de Crédito Público del Ministerio de Finanzas Públicas.</li> <li>• Existencia de manuales de normas y procedimientos internos y externos para la ejecución de recursos externos.</li> <li>• Sistemas contables automatizados, los cuales permiten agilizar el registro de las operaciones y generar información requerida por usuarios internos y externos, en forma oportuna.</li> <li>• Alta capacidad de gestión para la suscripción de convenios que benefician y fortalecen a RENAP.</li> </ul>	

### 5.10.2 Análisis externo

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

Oportunidades (+)	Amenazas (-)
<p><b>LEGALES Y POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alineación a Política Nacional del Gobierno.</li> <li>• Convenios de cooperación Interinstitucional, internacional y nacional coadyuvan al logro de objetivos.</li> <li>• Información que administra el RENAP del interés de varios sectores.</li> <li>• Proceso electoral guatemalteco vinculante con el RENAP.</li> <li>• Artículo 1, del Decreto 26-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Reformas al Decreto número 1-85 de la Asamblea nacional Constituyente, Ley Electoral y de Partidos Políticos, instituye el derecho al voto en el extranjero a los ciudadanos guatemaltecos para elegir al Presidente y Vicepresidente.</li> <li>• Ministerio de Relaciones Exteriores con alto interés en registrar a los guatemaltecos en el extranjero.</li> </ul>	<p><b>LEGALES Y POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de falta de confianza y credibilidad de la población hacia la Institución.</li> <li>• No contar con apoyo político y legislativo.</li> <li>• Falsificación de información que afecta la certeza jurídica.</li> <li>• No hay facilidad de comunicación entre instituciones del Estado, por lo que es complejo el establecimiento de procesos e información unificada o entrelazada.</li> <li>• Falta de una fiscalía del Ministerio Público especializada para conocer los casos del RENAP.</li> <li>• Retraso en la información brindada por otras instituciones.</li> <li>• Desvirtualización de la información por parte de los medios de comunicación.</li> </ul>
<p><b>MARCO ESTRATÉGICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes rectores de planificación y presupuesto.</li> <li>• Elaboración de guías para la elaboración de la planificación estratégica.</li> <li>• Implementación de mediciones e indicadores internos.</li> </ul>	<p><b>INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daños ocasionados por fenómenos naturales.</li> <li>• Debido al alto nivel de delincuencia, las Oficinas están expuestas a hechos vandálicos.</li> <li>• Pérdida de documentos valiosos ante un siniestro en Archivo Central.</li> </ul>
<p><b>INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la infraestructura de la Institución para brindar un servicio de calidad y desarrollar las actividades diarias.</li> </ul>	<p><b>PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en la aprobación de trámites externos (instituciones públicas con procesos largos).</li> <li>• Alto índice de partidas de nacimiento recibidas por parte de las alteradas y destruidas.</li> </ul>
<p><b>APRENDIZAJE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de tecnologías avanzadas a las que la Institución puede acceder.</li> <li>• Espacio para el intercambio de experiencias en registro e identificación de personas y promover el apoyo entre instituciones registrales de América Latina a través del CLARCIEV.</li> <li>• Apertura y buenas relaciones con otras instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Experiencia profesional de KOICA para el diseño de cursos e-learning.</li> <li>• Disposición de plataforma virtual de la OEA para impartir cursos gratuitos a nivel latinoamericano.</li> <li>• Actualización en la temática de capacitación, relacionada con la Administración Pública.</li> <li>• Órganos rectores que guían metodologías de cooperación, planificación y presupuesto por resultados.</li> <li>• El Archivo Central se puede convertir en Archivo Nacional, Central e Histórico más moderno, por medio de la cooperación internacional, debido a la importancia de los documentos que resguarda y custodia.</li> </ul>	<p><b>USUARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resurgimiento del subregistro por razones económicas y geográficas.</li> <li>• Falta de interés de los ciudadanos para obtener su Documento Personal de Identificación.</li> <li>• Grupos sociales no conformes con la implementación del DPI, interfieran en los resultados de la gestión institucional.</li> <li>• Conflictos sociales afectan operaciones registrales.</li> <li>• Deterioro de los libros registrales.</li> <li>• Dispersión poblacional.</li> <li>• Creciente migración a Estados Unidos.</li> <li>• Desinterés por parte del guatemalteco que reside en el extranjero para solventar su problemática registral.</li> <li>• Altos índices de pobreza, particularmente en zonas rurales y entre poblaciones indígenas, en donde 8 de cada 10 personas son pobres, impide obtención de identificación y genera presiones de las comunidades afectadas para la disminución de tarifas de los servicios que presta el RENAP, a niveles en los que la operación actual es financieramente inviable.</li> </ul>
<p><b>TECNOLÓGICAS Y COMUNICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo tecnológico e innovación de la información y comunicación.</li> <li>• Desarrollo de proyectos innovadores y trascendentes a nivel nacional.</li> <li>• Nuevas metodologías ágiles para el desarrollo de sistemas.</li> <li>• Normas internacionales aplicables.</li> <li>• Mejora de infraestructura tecnológica.</li> <li>• Información para generación de estadísticas y de los servicios electrónicos.</li> <li>• Mejorar los conocimientos técnicos y tecnológicos del personal.</li> <li>• Fortalecimiento e implementación de nuevos sistemas de respaldo para</li> </ul>	<p><b>RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS Y MATERIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ingresos que se perciben por aporte del Gobierno y por los servicios que presta el RENAP son insuficientes, lo cual afecta el funcionamiento institucional, la innovación tecnológica, adquisición de bienes inmuebles, no permite estrategias de disminución en las tarifas, entre otros.</li> <li>• Política de reducción de gastos del Gobierno Central.</li> <li>• No asignación de recursos por parte de los cooperantes, derivado de los plazos extensos para la legalización de donaciones (3 meses aproximadamente).</li> <li>• Escasas fuentes de cooperación externa no reembolsable para temas de</li> </ul>

<b>Oportunidades (+)</b>	<b>Amenazas (-)</b>
<p>servidores físicos y virtuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de la estructura informática automatizada en un 100% para el control diario de ingresos, que contenga reportería, informes de verificación y gerenciales.</li> <li>• Contar con un sistema de cobro alternativo cuando las instituciones bancarias presenten dificultades para la prestación del servicio de recaudo a nivel nacional.</li> <li>• Reingeniería al Sistema de Registro Civil -SIRECI-.</li> <li>• Fortalecimiento de la herramienta informática que registra las transacciones de trámites de DPI en el extranjero, para que desde la operación valide datos importantes y verifique las mismas en tiempo oportuno; asimismo, obtener reportes gerenciales para la toma de decisiones y adicionalmente aumentar los ingresos de la Institución.</li> <li>• Alcance y posicionamiento en las distintas redes sociales.</li> </ul> <p><b>EN PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de proyectos conjuntos con instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Fortalecimiento de procesos de planificación, control y evaluación generales.</li> <li>• Certificación de la calidad.</li> <li>• Revisar y modificar los controles que se llevan actualmente para establecer el control de las solicitudes que no se asociaron y establecer el motivo o la causa.</li> <li>• Convenios institucionalizan las buenas prácticas del RENAP en cumplimiento o la implementación de la cultura registral.</li> <li>• Estandarización de formularios de nacimiento y defunciones.</li> </ul> <p><b>USUARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población guatemalteca con necesidad de contar con un documento de identificación único y seguro.</li> <li>• Aumento de la credibilidad del ciudadano y las instituciones en la labor que realiza el RENAP, asociada como instrumento de integración, de ciudadanía y de democracia.</li> <li>• Mejoras en la calidad y productividad en el servicio.</li> <li>• Guatemala un país multiétnico, pluricultural y multilingüe.</li> <li>• Mecanismos de comunicación y publicidad para dar a conocer el quehacer de la Institución.</li> <li>• Modelos de servicio aplicables a la gestión del RENAP.</li> <li>• Crecimiento de la demanda en donde exista presencia consular.</li> </ul> <p><b>RECURSO HUMANO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación del equipo de cómputo para aplicar las pruebas para la selección del nuevo personal.</li> <li>• Utilización de las bolsas de trabajo en línea gratuitas para realizar procesos de reclutamiento.</li> <li>• Implementación del Sistema GUATENOMINAS.</li> <li>• Mejoramiento en el resguardo de información.</li> </ul> <p><b>FINANCIERAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de ingresos propios.</li> <li>• Estandarizar las tarifas por pago de servicios.</li> <li>• Fuentes de financiamiento de organismos internacionales.</li> <li>• Alianzas estratégicas con organismos públicos, para fortalecer la capacidad de operación del RENAP en la ejecución de recursos de cooperación.</li> <li>• Asociación con otros sectores y articulación de iniciativas privadas para apoyar la solución de problemas concernientes a la identidad y subregistro.</li> </ul>	<p>identidad y subregistro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los recursos presupuestarios asignados y los ingresos propios no se están percibiendo conforme las proyecciones establecidas, lo cual pone en riesgo la operatividad institucional y esto puede afectar el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.</li> <li>• Limitadas posibilidades por parte del Gobierno de ampliar la capacidad de endeudamiento externo para mejorar la capacidad financiera del RENAP.</li> </ul> <p><b>TECNOLÓGICAS Y COMUNICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto costo de adquisición de licenciamiento (Oracle, Microsoft, otros).</li> <li>• Dependencia de proveedores externos.</li> <li>• Hackeo de cuentas de redes sociales y página web Institucional.</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 en beneficio de la población guatemalteca.

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

## 6.2 Objetivos estratégicos y operativos

Para organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales así como la emisión del Documento Personal de identificación, se implementan y desarrollan estrategias técnicas y procedimientos automatizados que permiten el manejo integrado, eficaz y eficiente de información del registro de identificación de las personas. Para este efecto, la Dirección Ejecutiva planifica, dirige supervisa, coordina y administra todas las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del RENAP, con el objetivo de promover el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2012-2017, a través de 5 ejes estratégicos y un eje transversal con sus respectivos objetivos estratégicos.

Para hacer funcionales los ejes y objetivos estratégicos, se han planteado objetivos operativos que sirven de base a las acciones que la Institución busca realizar a través de las dependencias del RENAP para el año 2016, los cuales se presentan a continuación:

<b>EJE ESTRATÉGICO 1: Fortalecimiento del Sistema Registral</b>		
<b>Objetivo Estratégico: Prover a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.</b>		
<b>No.</b>	<b>Objetivos Operativos</b>	<b>Responsable</b>
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.	Registro Central de las Personas
2	Velar por la seguridad y certeza jurídica de las actividades registrales e información del Sistema de Registro Civil -SIRECI-.	
3	Coordinar jornadas móviles de Captura de Datos o Inscripciones Registrales en toda la República, con la participación de otras Instituciones de ser necesario, con el fin de proporcionar el servicio de la Institución a la población.	
4	Prestar el Servicio a Domicilio a personas que tienen complicaciones para llegar a las Oficinas del -RENAP- y requieren atención especial; dirigido a personas de la tercera edad, personas con discapacidad, enfermedad o a aquellas personas que por causa justificada se les imposibilite movilizarse.	
5	Verificar que los eventos realizados por la Unidad Móvil cuenten con los atestados correspondientes.	
6	Atender y dar seguimiento de manera ordenada y efectiva a los requerimientos de los Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros.	
7	Velar por la Seguridad y Certeza Jurídica de las actividades registrales e información del Sistema de Registro Civil -SIRECI-.	
8	Incrementar las capacidades de Archivo Central para agilizar los diferentes servicios archivísticos en pro del ciudadano.	
9	Brindar acceso de información de Registro Civil de una forma eficiente y eficaz al ciudadano.	
10	Conservar a largo plazo el fondo documental de atestados.	
11	Organizar el fondo documental de boletas del INE	
12	Ser el enlace entre el usuario residente en el extranjero, Embajadas y Consulados Generales de Guatemala acreditados en el extranjero, funcionarios y el RENAP, a efecto de atender, agilizar y dar seguimiento a los trámites realizados por los guatemaltecos residentes en el extranjero, de acuerdo a la legislación vigente, normas internas..	
13	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.	
14	Enviar al Tribunal Supremo Electoral la información de los ciudadanos inscritos.	
15	Contribuir al fortalecimiento de los registros y reportes procesados.	
16	Resolver los casos de las personas naturales que por alguna razón, no pueden obtener su inscripción en el registro civil. Con equidad de género.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
17	Verificar la identidad de las personas naturales, que por alguna razón, no han podido obtener su DPI. Con equidad de género.	
18	Prevenir el subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala. Con equidad de género.	
19	Proveer al RENAP de herramientas de control de la calidad de datos ingresados al sistema.	Dirección de Informática y

<b>EJE ESTRATÉGICO 1: Fortalecimiento del Sistema Registral</b>		
<b>Objetivo Estratégico: Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.</b>		
<b>No.</b>	<b>Objetivos Operativos</b>	<b>Responsable</b>
20	Brindar seguridad de acceso a los sistemas, servicios y aplicaciones.	Estadística.
21	Contribuir al fortalecimiento de la Institución a través del Control y Fiscalización en las diversas gestiones realizadas.	Dirección de Gestión y Control Interno

<b>EJE ESTRATÉGICO 2: Reingeniería Institucional</b>		
<b>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.</b>		
<b>No.</b>	<b>Objetivos Operativos</b>	<b>Responsable</b>
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. Con equidad de género.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
3	Preparar condiciones administrativas para implementar la Reingeniería Institucional del RENAP.	Dirección de Gestión y Control Interno
4	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.	
7	Desarrollar cultura de planificación institucional, para lograr que las dependencias ejecuten su gestión con base en el POA y el PEI.	
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.	Dirección Administrativa
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.	
12	Optimizar la administración del recurso humano.	
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.	Dirección de Informática y Estadística
14	Mejorar la atención al ciudadano a través de la Implementación de estrategias Innovadoras de servicio.	
15	Implementar nuevas herramientas informáticas.	
16	Renovar equipo y servicios informáticos.	Dirección de Capacitación
17	Diagnosticar necesidades de capacitación.	
18	Diseñar planes de capacitación.	
19	Implementar actividades de capacitación.	
20	Evaluar la eficiencia del programa institucional de capacitación.	

<b>EJE ESTRATÉGICO 3: Servicio de Calidad</b>		
<b>Objetivo Estratégico: Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.</b>		
<b>No.</b>	<b>Objetivos Operativos</b>	<b>Responsable</b>
1	Optimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor servicio al usuario.	Dirección de Procesos
2	Resguardar en forma digital todas las operaciones relacionadas con los eventos registrales de los guatemaltecos.	
3	Estandarizar los tiempos en el proceso de impresión del DPI y control de calidad. Mejoramiento en el flujo de emisión del DPI.	
4	Brindar asesoría que el usuario necesite en aspectos de jurisdicción voluntaria y/o de verificación. Con equidad de género.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
5	Brindar asesoría legal a todos los órganos del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.	Dirección de Asesoría Legal.
6	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.	Dirección de Gestión y Control Interno
7	Dar seguimiento a la prestación del servicio interno en las direcciones del RENAP, para que el usuario interno tenga la satisfacción de haber recibido su requerimiento con prontitud, eficiencia y eficacia.	
8	Medir los tiempos de respuesta de los empleados desde el ingreso hasta la salida del usuario.	
9	Definir acciones que influyan en mejorar la atención personalizada a los usuarios	
10	Evaluar el servicio y atención al usuario en todas las oficinas del RENAP.	
11	Optimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor servicio al usuario.	
12	Mantener asegurados los bienes de la Institución.	Dirección Administrativa
13	Controlar y dar Mantenimiento a los vehículos de la Institución	
14	Control de Insumos y Limpieza de las Instalaciones de la Institución	
15	Proporcionar Servicio de Fotocopiado	
16	Distribuir y controlar entrega de Documentos Personales de Identificación -DPI-	
17	Registro y Control de los Bienes y Suministros en Almacén	
18	Atender los requerimientos de Archivo General de las Dependencias de la Institución	
19	Administrar los procesos de compra de bienes y servicios de acuerdo a la normativa vigente	
20	Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en todas las oficinas del RENAP.	
21	Contar con los servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	
22	Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su seguridad en el interior de las Oficinas del RENAP.	Dirección de Informática y Estadística
23	Fortalecer el crecimiento en la prestación de servicios electrónicos.	
24	Adquirir competencias para atención oportuna y calificada de requerimientos.	
25	Aplicar normas y procedimientos establecidos	
26	Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).	
27	Solicitar renovación de Licencias TOAD.	
28	Procurar el funcionamiento sin interrupciones.	
29	Contar con un canal efectivo de comunicación.	
30	Atención oportuna de incidentes o fallas.	
31	Arrendar impresoras multifuncionales (escáner, impresión y fotocopiado) en las oficinas registrales en el Depto. de Guatemala	Secretaría General
32	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mejor atención de los usuarios internos y externos.	

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

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

<b>Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional</b>		
<b>Objetivo Estratégico: Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.</b>		
<b>No.</b>	<b>Objetivos Operativos</b>	<b>Responsable</b>
1	Programar, evaluar y controlar presupuestariamente los recursos financieros de la Institución para alcanzar las metas propuestas por la Dirección Ejecutiva.	Dirección de Presupuesto
2	Registrar los hechos que tienen efectos contables y patrimoniales y en los flujos de fondos inherentes a las operaciones de la Institución.	
3	Rendir cuentas de la gestión institucional.	
4	Registrar el patrimonio mueble e inmueble de la Institución.	
5	Fortalecer los controles de verificación, integración y monitoreo de los ingresos recaudados por el Registro Nacional de las Personas, 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 Registro Nacional de las Personas y personas relacionadas con el servicio que presta el Registro Nacional de las Personas.	Inspectoría General
9	Combatir la comisión de posibles actos ilícitos en el Registro Nacional de las Personas RENAP, relacionados con la actividad propia de la Institución presentando las denuncias correspondientes.	
10	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de las Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución.	Unidad de Relaciones Públicas
11	Proporcionar información pública de manera pronta y oportuna.	

### 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	<b>Servicios Registrales.</b> (Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos, Inscripciones de hechos y actos registrales realizados e Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas).	Documentos y Registros
Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2016 y 2018.	Dirección de Procesos	<b>Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).</b>	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.
Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Inscripciones de hechos y actos registrales realizados e inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.
	Reposición y/o rectificación de partidas de nacimiento, declaraciones juradas, resolución de problemas registrales y de identidad realizados.
Dirección de Procesos	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).
	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

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

PRODUCTOS								POBLACION ELEGIBLE	COSTO TOTAL ANUAL
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	METAS CUATRIMESTRE				Saldo por ejecutar		
			Ejecutado						
			Enero - Abril	Mayo- Agosto	Sept. - Nov.	Diciembre			
Servicios registrales.	Documento y Registros	7,233,500	2,741,193	1,949,158	1,704,551	838,598	Población guatemalteca, extranjeros domiciliados y residentes guatemaltecos en el extranjero.	246,360,514.91	
Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).	Documento	950,000	208,554	272,457	72,479	396,510		154,923,488.65	

## 6.5 Programación Anual de Subproductos

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

SUBPRODUCTOS								POBLACION ELEGIBLE	COSTO TOTAL ANUAL
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	METAS CUATRIMESTRE				Saldo por ejecutar		
			Ejecutado						
			Enero - Abril	Mayo- Agosto	Sept. - Nov.	Diciembre			
Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	6,600,000	2,527,074	1,738,099	1,548,055	786,772	Población guatemalteca, extranjeros domiciliados y residentes guatemaltecos en el extranjero.	224,784,599.21	
Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	580,000	194,435	193,954	144,012	47,599		19,753,798.11	
Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	53,500	19,684	17,105	12,484	4,227		1,822,117.58	
Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	950,000	208,554	272,457	72,479	396,510		154,923,488.65	

## 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 MEDIDA	LÍNEA BASE 2015	CANTIDAD
				2016
1	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.	Documento	7,200,000	6,600,000
2	Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.	Registro	600,000	580,000
3	Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	Registro	55,000	53,500
4	Documento Personal de Identificación (DPI), emitidos.	Documento	995,000	950,000

**Para la meta No.1**, relacionada a la emisión de certificaciones, el Registro Central de las Personas, ha estimado emitir 6,600,000 para el año 2016.

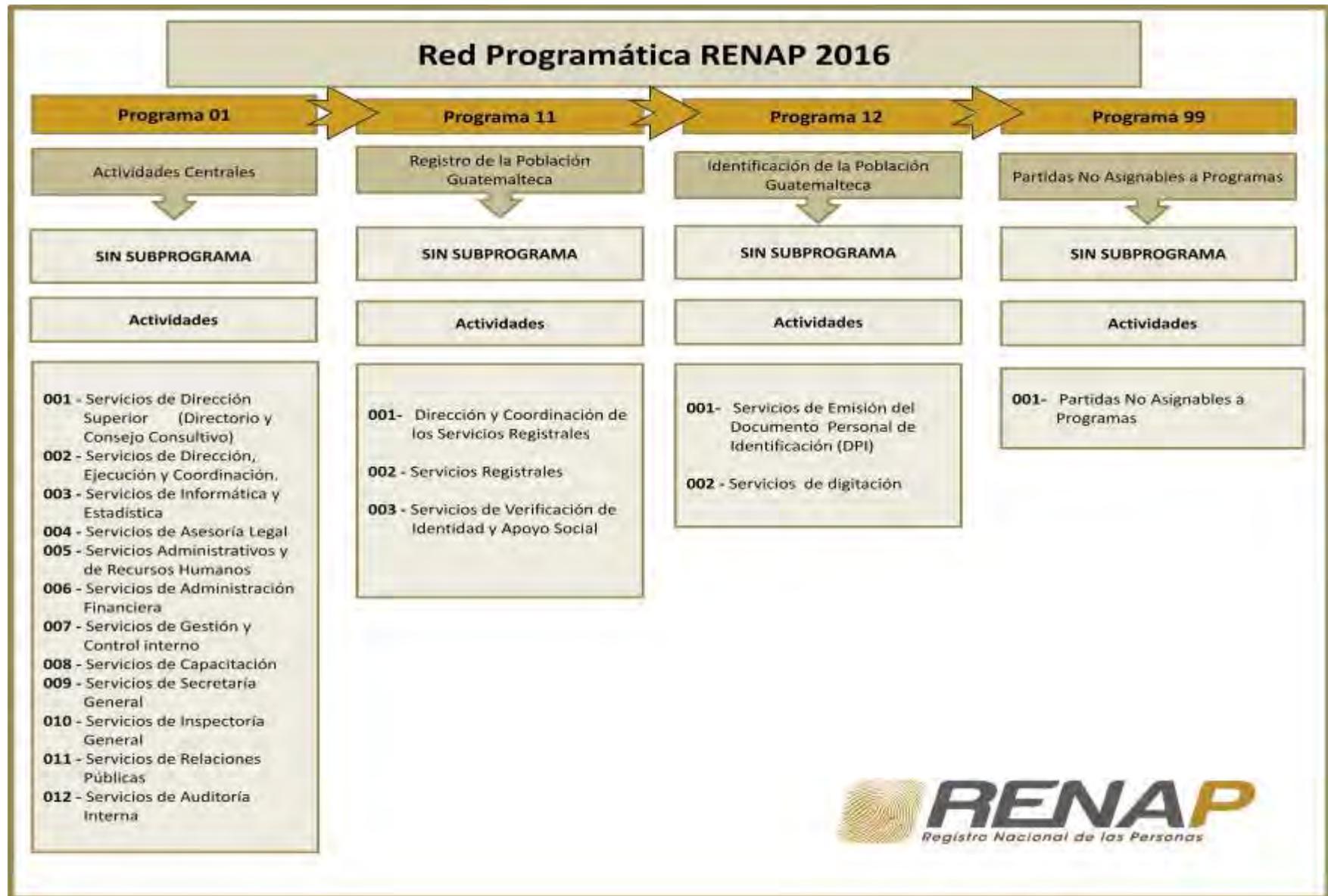
**Para la meta No. 2**, se refiere a las inscripciones de hechos y actos registrales realizadas por el Registro Central de las Personas y tiene estimado llevar a cabo 580,000 durante el año 2016.

**Para la meta No.3**, Registro Central de las Personas, estima la cantidad de 53,500 inscripciones extemporáneas para el año 2016.

**Para la meta No. 4**, la Dirección de Procesos, tiene estimado emitir 950,000 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 (Productos en negrillas)	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O DEL SUBPRODUCTO	TIPO DE DETALLE DE INSUMO DEL SUBPRODUCTO			PROGRAMA	SUBPROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	OBRA	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA
				LISTADO ESTÁNDAR DE INSUMOS	LISTADO LIMITADO DE INSUMOS	SIN DETALLE DE INSUMOS DEFINIDO						
Mantener los servicios registrales de toda índole, entre los años 2016 al 2018.	<b>Servicios registrales</b>											
	Certificaciones emitidas.	Documento	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.		X		11	0	0	0	0	Registro de la población guatemalteca.
	Inscripciones realizadas.	Registro	Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.		X		11	0	0	0		
	Inscripciones extemporáneas realizadas.	Registro	Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.		X		11	0	0	0		
Mantener la identificación de las personas por medio del DPI entre los años 2016 al 2018.	<b>Emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).</b>											
	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.	Documento	Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.		X		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: Mantener los servicios registrales de toda índole.													
Descripción	Programa	Costo total (Q) por Programa	Bienes y Servicios terminales (Producto)	Metas	Unidad de medida de metas			Participación por meta (%)	Costo Directo (Q.)	Costo Indirecto (Q.) **	Costo Total por Meta (Q.) *	Costo Unitario (Q.)	
					Código	Denominación	Cantidad meta						
Registro de la Población Guatemalteca	11	171,342,667.94	Servicios Registrales	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidos.	2303	Documento	6,600,000	91.24%	156,336,712.30	68,447,886.92	224,784,599.21	34.06	
				Inscripciones de hechos y actos registrales realizados.	2311	Registro	580,000	8.02%	13,738,680.78	6,015,117.33	19,753,798.11	34.06	
				Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.	2311	Registro	53,500	0.74%	1,267,274.86	554,842.72	1,822,117.58	34.06	
<b>Totales</b>							7,233,500	100%	171,342,667.94	75,017,846.97	246,360,514.91		
Resultado 2: Mantener la identificación de las personas por medio del DPI.													
Identificación de la Población Guatemalteca	12	79,905,641.68	Documentos Personales de Identificación - DPI -	Documentos Personales de Identificación emitidos.	2303	Documento	950,000	100%	79,905,641.68	75,017,846.97	154,923,488.65	163.08	
<b>Totales</b>							950,000	100%	79,905,641.68	75,017,846.97	154,923,488.65		
Actividades Centrales	1	148,505,217.84	Sin resultado										
Partidas no asignables a	99	1,530,476.10	Sin resultado										
<b>Presupuesto vigente</b>		<b>401,284,003.56</b>							<b>Total</b>	<b>251,248,309.62</b>	<b>150,035,693.94</b>	<b>401,284,003.56</b>	

Fuente: Dirección de Presupuesto.

\* El Costo Total por Meta, incluye costos directos e indirectos.

\*\* El Costo Indirecto incluye 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

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

## 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 FINANCIAMIENTO	DESCRIPCIÓN	2016	
		CANTIDAD	PORCENTAJE
11	INGRESOS CORRIENTES	201,000,000.00	50.09%
31	INGRESOS PROPIOS	189,476,650.00	47.22%
32	DISMINUCIÓN DE CAJA Y BANCOS DE INGRESOS PROPIOS	10,159,720.50	2.53%
61	DONACIONES EXTERNAS	647,633.06	0.16%
<b>TOTAL</b>		<b>Q401,284,003.56</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Dirección de Presupuesto, oficio L12-01-DP-0956-2016.

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

PROGRAMA		2016	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	ACTIVIDADES CENTRALES	148,505,217.84	37.00%
11	REGISTRO DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	171,342,667.94	42.71%
12	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA	79,905,641.68	19.91%
99	PARTIDAS NO ASIGNABLES A PROGRAMAS	1,530,476.10	0.38%
<b>TOTAL</b>		<b>Q401,284,003.56</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Dirección de Presupuesto, oficio L12-01-DP-0956-2016.

## 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 Registrales							
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO		X	DE SUBPRODUCTO				
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.							
Política Pública Asociada	Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.							
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de servicios registrales realizados.							
Pertinencia	Medir la cantidad de servicios registrales realizados a través de los registros de las oficinas del RENAP en todo el país.							
Interpretación	Muestra la cantidad de servicios registrales realizados.							
Fórmula de Cálculo	(No. Servicios registrales realizados / No. Servicios registrales programados)*100							
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional		Departamento		Municipio	
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral		Semestral		Anual	
Tendencia del Indicador								
Años	2014		2015		2016	X	2017	
Valor (del indicador)	7,233,500 servicios registrales realizados.							
Línea Base	Año	2015		Valor	7,855,000			
<b>Medios de Verificación</b>								
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI).							
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas.							
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.							
<b>Producción asociada al cumplimiento de la meta</b>								
<b>SUBPRODUCTOS</b>				<b>INDICADORES</b>				
A) Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.				A) (No. Certificaciones emitidas / No. Certificaciones programadas)*100				
B) Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas.				B) (No. Inscripciones realizadas / No. Inscripciones programadas)*100				
C) Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.				C) (No. Personas inscritas extemporáneamente / No. Personas inscritas extemporáneamente programadas)*100				
<b>NOTAS TÉCNICAS</b>								

Nombre del Indicador		Documentos Personales de Identificación.					
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO	X	DE SUBPRODUCTO				
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener la identificación de las personas por medio del Documento Personal de Identificación (DPI).						
Política Pública Asociada	Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.						
Descripción del Indicador	Medir la cantidad de los DPI que la Institución emitirá a la población según solicitudes realizadas.						
Pertinencia	La medición de este indicador permitirá determinar la cantidad de personas identificadas con este documento en el país y dar un estimativo de la población guatemalteca que habita en el país.						
Interpretación	El indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades programadas.						
Fórmula de Cálculo	$(\text{No. DPI emitidos} / \text{No. DPI programados}) * 100$						
Ámbito Geográfico	Nacional	x	Regional		Departamento		Municipio
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimstral		Semestral		Anual
Tendencia del Indicador							
Años	2014		2015		2016	X	2017
Valor (del indicador)	950,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.						
Línea Base	Año	2015		Valor	995,000		
<b>Medios de Verificación</b>							
Procedencia de los datos	Base de Datos Estadísticos de la Dirección de Procesos.						
Unidad Responsable	Dirección de Procesos.						
Metodología de Recopilación	Conteo de Documentos Personales de Identificación aprobados por el Departamento de Control de Calidad y Distribución.						
<b>Producción asociada al cumplimiento de la meta</b>							
<b>SUBPRODUCTOS</b>				<b>INDICADORES</b>			
A) Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.				A) $(\text{No. DPI emitidos} / \text{No. DPI programados}) * 100$			
<b>NOTAS TÉCNICAS</b>							

## 7.4 Fichas de indicadores de subproductos

Nombre del Indicador	Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas							
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO			DE SUBPRODUCTO				x
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.							
Política Pública Asociada	Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.							
<b>Descripción del Indicador</b>	Cuantificar la cantidad de certificaciones emitidas referente a los hechos y actos registrales que se emiten durante un período de tiempo determinado.							
Pertinencia	Muestra la cantidad de certificaciones emitidas a la población guatemalteca.							
Interpretación	El indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades programadas.							
Fórmula de Cálculo	$(\text{No. Certificaciones emitidas} / \text{No. Certificaciones programadas}) * 100$							
<b>Ámbito Geográfico</b>	Nacional	x	Regional		Departamento		Municipio	
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral		Semestral		Anual	
<b>Tendencia del Indicador</b>								
Años	2014		2015		2016	X	2017	
Valor (del indicador)	6,600,000 certificaciones de hechos y actos registrales emitidas.							
Línea Base	Año	2015			Valor	7,200,000		
<b>Medios de Verificación</b>								
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI)							
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas							
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.							

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Inscripciones de hechos y actos registrales realizadas</b>						
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO			DE SUBPRODUCTO		x	
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.						
Política Pública Asociada	Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.						
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir la cantidad de inscripciones de hechos y actos registrales que la Institución emitirá a la población guatemalteca según solicitudes realizadas.						
Pertinencia	Muestra la cantidad de inscripciones realizadas a la población guatemalteca.						
Interpretación	El indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades programadas.						
Fórmula de Cálculo	$(\text{No. Inscripciones realizadas} / \text{No. Inscripciones programadas}) * 100$						
<b>Ámbito Geográfico</b>	Nacional	x	Regional		Departamento		Municipio
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral		Semestral		Anual
<b>Tendencia del Indicador</b>							
Años	2014		2015		2016	X	2017
Valor (del indicador)	580,000 inscripciones realizadas.						
Línea Base	Año	2015		Valor	600,000		
<b>Medios de Verificación</b>							
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI).						
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas.						
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.						

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.</b>						
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO			DE SUBPRODUCTO		x	
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener los servicios registrales de toda índole.						
Política Pública Asociada	Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.						
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir la cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento.						
Pertinencia	Medir la cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas a través de los registros de las oficinas del RENAP en todo el país.						
Interpretación	Muestra la cantidad de inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.						
Fórmula de Cálculo	$(\text{No. Personas inscritas extemporáneamente} / \text{No. Personas inscritas extemporáneamente programadas}) * 100$						
<b>Ámbito Geográfico</b>	Nacional	x	Regional		Departamento		Municipio
Frecuencia de la medición	Mensual	x	Cuatrimestral		Semestral		Anual
<b>Tendencia del Indicador</b>							
Años	2014		2015		2016		2017
Valor (del indicador)	53,500 inscripciones extemporáneas de nacimiento realizadas.						
Línea Base	Año	2015		Valor	55,000		
<b>Medios de Verificación</b>							
Procedencia de los datos	Sistema de Registro Civil (SIRECI).						
Unidad Responsable	Registro Central de las Personas.						
Metodología de Recopilación	Estadísticas registradas en la Dirección de Informática y Estadísticas.						

<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Documentos Personales de Identificación (DPI) emitidos.</b>					
Categoría del Indicador	DE PRODUCTO			DE SUBPRODUCTO			<b>x</b>
Objetivo Asociado al Indicador	Mantener la identificación de las personas por medio del Documento Personal de Identificación (DPI).						
Política Pública Asociada	Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.						
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir la cantidad de los DPI que la Institución emitirá a la población según solicitudes realizadas.						
Pertinencia	La medición de este indicador permitirá determinar la cantidad de personas identificadas con este documento en el país y dar un estimativo de la población guatemalteca que habita en el país.						
Interpretación	El indicador mostrará el número de ejecución real en términos de las cantidades programadas.						
Fórmula de Cálculo	$(\text{No. DPI emitidos} / \text{No. DPI programados}) * 100$						
<b>Ámbito Geográfico</b>	Nacional	<b>x</b>	Regional		Departamento		Municipio
Frecuencia de la medición	Mensual	<b>x</b>	Cuatrimestral		Semestral		Anual
<b>Tendencia del Indicador</b>							
Años	2014		2015		2016	X	2017
Valor (del indicador)	950,000 Documentos Personales de Identificación emitidos.						
Línea Base	Año	2015		Valor	995,000		
<b>Medios de Verificación</b>							
Procedencia de los datos	Base de Datos Estadísticos de la Dirección de Procesos.						
Unidad Responsable	Dirección de Procesos.						
Metodología de Recopilación	Cuento de Documentos Personales de Identificación aprobados por el Departamento de Control de Calidad y Distribución.						

## 8 Anexos

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

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

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

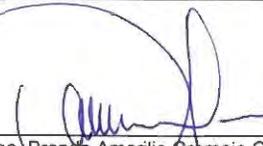
No.	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Resultado General del proyecto	Responsables e involucrados
1	Estandarizar los tiempos en el proceso de impresión del DPI y control de calidad.	Obtención de tarjetas vírgenes para la emisión del DPI. Tomar el control total de la emisión del DPI.	Integridad en la emisión del DPI	Dirección de Procesos
2	Integración del proceso de personalización del DPI	Asegurar el correcto desarrollo de las operaciones relacionadas con la emisión del DPI. Asumir todo el proceso de emisión del DPI, incluyendo la personalización, requiere de acciones y actividades como lo son: adquisición de insumos (tarjetas, entre otros), capacitaciones, adecuación de instalaciones, personal adicional, contratación de servicio asociados (mantenimiento de impresoras, software de impresión y servicios asociados, garantía y soporte de SIBIO/AFIS/FRS/SID, mantenimiento de aire acondicionado, planta eléctrica, sistema de monitoreo, sistemas anti incendios, seguridad industrial, entre otros) Derivado de ello es necesario plantar las etapas que conllevan la personalización de los DPI: (1) Adquisición de equipos con nueva tecnología. (2) Recibir los equipos establecidos en el contrato con la empresa proveedora.	El RENAP asume todo el proceso de emisión del DPI.	Dirección de Procesos Dirección Administrativa
3	Gestión de la seguridad de información en el proceso de inscripciones de nacimiento, universal y oportuno, en la Oficina Central y cuatro oficinas (Galerías del Sur, Metronorte, Zona 1 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
4	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 Informática y Estadística
5	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
6	Notificaciones electrónicas	Diseño y propuesta para la Implementación de notificaciones electrónicas 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
7	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
8	Certificación ISO 9001:2015 en el proceso de impresión del DPI	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 la 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
9	Mejoramiento de 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
10	Alerta temprana de vida (nacimientos)	Es una herramienta tecnológica que permite a través de una aplicación informática en el teléfono móvil, el pre registro de nacimientos asistidos por comadronas, cuya información se remite automáticamente al Sistema de Registro Civil de forma preliminar, para prevenir al Registrador Civil de las Personas, de forma inmediata, el nacimiento de un niño o niña y tomar las acciones pertinentes que promuevan su inscripción oportuna, de conformidad con los plazos establecidos en la Ley.	Comadronas sensibilizadas y capacitadas en el uso de la aplicación informática de alerta temprana de vida, así como en el envío oportuno del reporte de nacimiento.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social Registro Central de las Personas Dirección de Informática y Estadística

No.	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Resultado General del proyecto	Responsables e involucrados
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

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

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2017																				
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC									
Organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales así como la emisión del Documento Personal de Identificación	Implementar y desarrollar estrategias, técnicas y procedimientos automatizados que permitan el manejo integrado, eficaz y eficiente de información del registro de identificación de las personas naturales.	Planificar, dirigir, supervisar, coordinar y administrar todas las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del RENAP	Promover el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan Estratégico 2012 - 2017	Velar por el correcto funcionamiento y el logro de las metas institucionales a través de la delegación de funciones y la asignación de responsabilidades a las dependencias administrativas del RENAP	Cumplimiento de los objetivos institucionales por medio de la generación de directrices y lineamientos.	Control de convenios, contratos, planes, acuerdos, reglamentos, manuales e informes administrativos, financieros y estadísticos	Dirección Ejecutiva																					
				Presentar ante el Directorio reglamentos y sus modificaciones.																								
				Presentar al Directorio el proyecto del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Institución para su aprobación, así como las ampliaciones y modificaciones que conlleven a créditos y débitos del presupuesto vigente																								
				Presentar al Directorio el Plan Operativo Anual para su aprobación, así como sus modificaciones correspondientes.																								
				Promover alianzas público privadas con diversas instituciones a través de las gestiones de las Direcciones que enmarca la Ley y los acuerdos del Honorable Directorio del RENAP																								
				Seguimiento y control a la gestión de la Institución por medio de la solicitud de informes periódicos a las distintas dependencias de la Institución.																								
				Delegar la firma de los contratos a quien corresponda para la adquisición de bienes y servicios que fuesen necesarios para la realización y ejecución de los planes, programas y proyectos de la institución que cumplen con los términos y referencias que establecen las leyes y reglamentos que los regulan.																								
				Nombrar al personal y acordar todos los actos administrativos que impliquen, entre otros: promociones, remociones, traslados y concesiones de conformidad con la Ley y sus reglamentos conjuntamente con la Subdirección de Recursos Humanos																								
Asistir a las sesiones del Directorio ejerciendo la función de Secretario.																												

  
 Inga. Brenda Amarelis Gramajo González  
 Director Ejecutivo en funciones



# Registro Central de las Personas

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Programa	Objetivos Operativos	Actividades Principales	Resultado	Indicador de Resultado	Responsable	Cronograma 2014														
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, íntegro y accesible.	Inscripción y Certificación de los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y demás actos de identificación.	Atender en su totalidad la demanda de las inscripciones y certificaciones de hechos y actos registrales en la oficina del RENAP a nivel nacional.	Emisión de certificaciones.	6,600,000 certificaciones emitidas.	Certificaciones emitidas / Certificaciones programadas.	Departamento de Registro Civil de las Personas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Realizar inscripciones registrales.	580,000 inscripciones registrales.	Inscripciones registradas / inscripciones registradas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Realizar inscripciones extemporáneas.	53,500 inscripciones extemporáneas registrales.	Inscripciones de extemporáneas emitidas / inscripciones extemporáneas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Captura de datos para la emisión de DPI.	750,000 capturas de datos para la emisión del DPI.	Capturas de datos realizadas / Capturas de datos programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Generar atestados.	1,383,500 Atestados.	Atestados archivados / atestados programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Emisión de autenticas.	15,000 Autenticas.	Autenticas emitidas / Autenticas programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Estandarización de procedimientos y criterios registrales.	Velar por la seguridad y certeza jurídica de las actividades registrales e información del Sistema de Registro Civil - SRECI.	Reuniones de trabajo para discusión de temas registrales y criterios. Fundamentar jurídicamente la información en el Sistema de Registro Civil, acerca de acuerdos o la normativa aplicable, para garantizar los principios de seguridad jurídica y certeza jurídica. Elaborar proyecto de Acuerdos Circulares y otros documentos relacionados al Registro Nacional de las Personas.		8 Reuniones para discusión y análisis de criterios registrales y normativa aplicable. 40 documentos de Especificaciones requerimientos y Criterios de Aceptación de Software - DERCAS. Realizar 75 documentos en materia reglamentos y disposiciones que se emiten.	Reuniones realizadas / Reuniones programadas. DERCAS realizados / DERCAS programados. Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Implementación de Jornadas Móviles y Centros Temporales de Identificación en los Departamentos de la República de Guatemala y fuera del territorio guatemalteco, tal como en instituciones, Centros Educativos, Asilos, Hospitales, Sistemas Penitenciarios.	Coordinar Jornadas Móviles de Captura de Datos e Inscripciones Registrales en toda la República, con la participación de otras instituciones de ser necesario, con el fin de proporcionar el servicio de la institución a la población.	Jornadas Móviles para brindar los siguientes servicios: captura de datos para el trámite del Documento Personal de Identificación (DPI), captura de datos para el trámite del Documento Personal de Identificación para Menores de Edad (DPI-ME), inscripciones registrales (Nacimiento, Defunción y Matrimonio), y emisión de certificaciones registrales, a solicitud de cualquier institución, persona individual o jurídica o por iniciativa del RENAP.	78 Expedientes confirmados de acuerdo a la programación de Jornadas Móviles. 70 Jornadas Móviles del DPI, inscripciones o emisión de certificaciones Registrales. 12 Informes estadísticos de resultados. 6,500 personas atendidas en jornadas móviles.	Número de solicitudes recibidas / Número de expedientes confirmados. Número de Jornadas Móviles atendidas / Número de Jornadas Móviles programadas. Número de informes realizados / Número de informes programados. Número de personas atendidas / Número de personas estimadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Prestar el Servicio a Domicilio a personas que tienen complicaciones para llegar a las Oficinas del RENAP, y requieren atención especial, digamos personas de la tercera edad, personas con discapacidad, enfermedad o aquellas personas que por alguna justificación les es imposible movilizarse.	Acercar el servicio a personas de la tercera edad, personas con discapacidad, enfermedad u otras, mediante la movilización del recurso humano y el equipo móvil a domicilio solicitado, según la calendarización, programación y coordinación territorial correspondiente.	350 solicitudes recibidas para su documentación verificada para brindar el servicio a domicilio. 350 Personas atendidas mediante el Servicio a Domicilio.	Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes recibidas. Número de servicios a domicilio atendidos / Número de servicios a domicilio programados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Verificar que los eventos realizados por la Unidad Móvil cuenten con los atestados correspondientes.	Crear memoria que conste en la revisión mensual de atestados para su resguardo, generados en las Jornadas Móviles y Servicio a Domicilio para conservar la certeza jurídica en los trámites realizados.	12 series recibidas de revisión de atestados para su resguardo.	Número de series (memorias) recibidas / Número de series (memorias) programadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**RENAP**  
Lic. Jorge Armando Monterroso López  
Jefe de Registro Civil de las Personas  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

**RENAP**  
Patricia Elizabeth Maldonado Arana  
Coordinador de Unidades Móviles  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

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

**RENAP**  
Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome  
Registrador Central de las Personas  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	METABDO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016															
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Brindar soporte a las oficinas del RENAP a nivel nacional en temas administrativos y financieros requeridos por los Registradores Civiles.	Atender y dar seguimiento de manera ordenada e efectiva a los requerimientos de los Registradores Civiles, en temas administrativos y financieros.	Análisis y trabajo los expedientes remitidos por los Registradores Civiles de las Personas en relación a problemas informáticos del Sistema de Registro Civil-SREC.	200 expedientes en relación a problemas informáticos analizados y trabajados	Expedientes trabajados / Expedientes programados	Coordinación de Seguimiento Administrativo del Departamento de Registro Civil de las Personas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Revisar y trabajar a Dirección Ejecutiva informes de las Necesidades Administrativas controlando las Declaraciones Juradas de las Oficinas de Registro Civil de las Personas	72 informes de Declaraciones Juradas Administrativas suscritos a Dirección Ejecutiva	Informes presentados / Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Consolidar, verificar y validar semanalmente el inventario de DPI remitidos en Oficinas de 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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Dar seguimiento a los informes de la Unidad de Auditoría Interna y el Departamento de Supervisión remitidos al Registro Central de las Personas.	120 informes de Auditoría y Supervisión con hallazgos y deficiencias atendidas y desvanecidas, correspondientes al Departamento de Registro Civil de las Personas.	Informes de Auditoría y Supervisión atendidos y concluidos / Informes de Auditoría y Supervisión atendidos y recibidos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Coordinación de capacitaciones de recurso humano del Registro Central de las Personas	40 capacitaciones coordinadas y convocadas del personal del Registro Central de las Personas a nivel nacional.	Capacitaciones coordinadas y convocadas / Capacitaciones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Enviar información actualizada, circulares, memorandos, guías de procedimientos y otra documentación de soporte para fortalecer el funcionamiento administrativo y financiero de las oficinas del RENAP, así como velar porque los mismos estén actualizados.	24 documentos elaborados, aprobados y socializados a las Oficinas de Registro Civil a nivel nacional.	Documentos realizados / Documentos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Arrendamiento de las instalaciones en donde se encuentran ubicadas las oficinas del RENAP.	Arrendamiento de las oficinas del RENAP.	100% de los pagos de arrendamientos realizados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Suministro de servicios básicos en todas las oficinas del RENAP.	servicios básicos de las oficinas del RENAP.	100% de los pagos de servicios básicos realizados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Proveer seguridad en todas las oficinas del RENAP.	seguridad en las oficinas del RENAP.	100% de los pagos de seguridad realizados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Babolar y/o coordinar proyectos solicitados por la Dirección Ejecutiva y/o el Registro Central de las Personas.	12 Informes de los proyectos elaborados	Proyectos finalizados / Proyectos iniciados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Estandarización de procedimientos y oficios registrales.	Vela por la seguridad y Centralización de las actividades registrales e información del Sistema de Registro Civil-SREC.	Babolar Documentos relacionados al Registro Nacional de las Personas	Realizar 250 documentos en materia registral fundamentados en la normativa y oficios registrales vigentes.	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Babolar y presenta propuestas de ampliación y reforma a la Ley del Registro Nacional de las Personas y Reglamentos.	Realizar 10 documentos en materia registral con información actualizada referente a los diferentes disposiciones del sistema.	Documentos registrales realizados / Documentos registrales programados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Análisis expedientes de cancelaciones a nivel nacional	Revisar 2000 expedientes que contengan misma fecha de inscripción en diferentes eventos y duplicidad de inscripciones libro libro SREC-SRECI o libro-SREC.	Expedientes confirmados de cancelaciones / Solicitudes de cancelaciones recibidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Dar a trámite de Procedimiento Disciplinario, art. 32 del Acuerdo de Decretos 51-2014 Reglamento Interno de Trabajo en la confirmación de expedientes desde que inició hasta el traslado a Dirección Ejecutiva	Atender efectivamente 500 expedientes de Procedimientos Disciplinarios de Personal del Registro Central de las Personas que se ingresó normativa vigente.	Expedientes confirmados de procedimientos disciplinarios / Solicitudes de expedientes de procedimientos disciplinarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

**RENAP**  
Lic. Inge. Armando Monterroso López  
Jefe de Registro Civil de las Personas  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

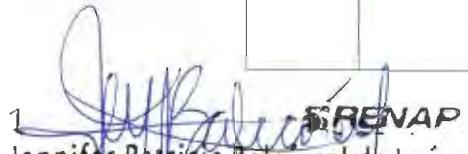
**RENAP**  
Lic. Sindy Patricia Guzmán Cerdeño  
Jefe de Asuntos Registrales y Notariales  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

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

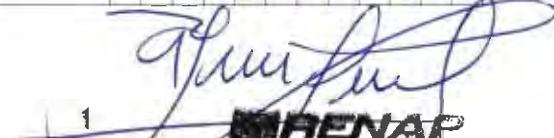
**RENAP**  
Lic. Axel Ottónil Maas Jácome  
Registrador Central de las Personas  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2014											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro confiable, íntegro y accesible.	Fortalecimiento de los procedimientos en el Departamento de Archivo Central del RENAP	Incrementar las capacidades de Archivo Central para agilizar los diferentes servicios archivísticos en pro del ciudadano	Transferir los boletos provenientes del Instituto Nacional de Estadística (INE) al Archivo Central, los cuales ascienden a una cantidad de 1,666.7 metros lineales de documentación	Transferir 1,666.7 metros lineales de boletos del INE al Archivo Central	Metros lineales transferidos / Metros lineales programados	Departamento de Archivo Central	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Digitizar el fondo documental de boletos del INE	Digitizar 2,500,000 imágenes de boletos del INE	Boletos del INE digitalizados / Boletos del INE a digitalizar		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Digitizar libros registrales	Digitizar 2,000 libros registrales	Libros registrales digitalizados / Libros registrales programados					X	X			X	X	X		
				Atender solicitudes de digitaciones en el Sistema de Registro Civil (SREC) remitidas por las Oficinas de Registro Civil de las Personas	85,000 digitaciones de los libros registrales	Digitaciones realizadas / Digitaciones Programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Indexación de partidas registrales en la herramienta de libro virtual	480,000 imágenes de libros registrales indexadas	Indexaciones realizadas / Indexaciones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Conservar a largo plazo el fondo documental de actados	Conservación documental de actados	5,000 unidades de conservación debidamente organizadas de actados										X	X	X	X
	Identificación de guatemaltecos residentes en el extranjero	Ser el enlace entre el usuario residente en el extranjero, Embajadas y Consulados Generales de Guatemala acreditados en el extranjero, a efecto de atender, agilizar y dar seguimiento a los trámites realizados por los guatemaltecos residentes en el extranjero, de acuerdo a la legislación vigente y normativas internas.	Acompañamiento de personal a Embajadas, Consulados Generales, Consulados y Misiones Diplomáticas debidamente acreditados en el extranjero, así como Instituciones Públicas y No Gubernamentales, para la implementación del servicio de captura de datos para la emisión del DFI y otros de carácter registral de guatemaltecos residentes en el extranjero.	5 Acompañamientos de personal a Embajadas, Consulados Generales, Consulados y Misiones Diplomáticas debidamente acreditados en el extranjero, así como Instituciones Públicas y No Gubernamentales, para la implementación del servicio de captura de datos para la emisión del DFI y otros de carácter registral de guatemaltecos residentes en el extranjero.	5 Acompañamientos de personal a Embajadas, Consulados Generales, Consulados y Misiones Diplomáticas debidamente acreditados en el extranjero, así como Instituciones Públicas y No Gubernamentales, para la implementación del servicio de captura de datos para la emisión del DFI y otros de carácter registral de guatemaltecos residentes en el extranjero.	Acompañamiento a Consulados Móviles realizados / Consulados Móviles programados			X	X				X	X	X	X		
				49,000 DFI entregados a MINEX, cuya captura fueron realizadas en el extranjero, en acompañamiento a la Unidad de Correspondencia.	DFI entregados a MINEX, cuya captura de datos fue realizada en el extranjero / DFI entregados a MINEX programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				8,000 solicitudes de guatemaltecos que residen en el extranjero, atendidas vía telefónica.	Solicitudes de guatemaltecos que residen en el extranjero atendidas y gestionadas / Solicitudes de guatemaltecos que residen en el extranjero programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				16,000 solicitudes atendidas por medio de correo electrónico.	Solicitudes por Correo electrónico atendidas / Solicitudes por Correo electrónico recibidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				210 solicitudes de guatemaltecos que residen en el extranjero enviadas a través de la Unidad de Información Pública.	Solicitudes atendidas / Solicitudes programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				10,500 solicitudes de guatemaltecos que residen en el extranjero que visitan a Guatemala y realizan trámites para obtención de DFI.	Solicitudes atendidas / Solicitudes programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro confiable, íntegro y accesible.	Identificación de guatemaltecos residentes en el extranjero	Asesorar en temas registrales, requisitos y trámite al regu de guatemaltecos residentes en el extranjero.	Elaboración de informes gráficos ejecutivos de avances de la captura de datos en el extranjero.	12 Informes gráficos del avance de la captura de datos generadas en el extranjero.	Informes gráficos realizados / Informes gráficos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

**RENAP**  
 Olga Yvonne Muñoz González  
 Coordinadora de Archivo Central  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
 Jennifer Patricia Balcarcel de León  
 Coordinador de Seguimiento Administrativo  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
 Juan Ramón Toledo Montenegro  
 Registro Central de las Personas  
 Migración y Servicios al Ciudadano  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
 Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome  
 Registrador Central de las Personas  
 Registro Central de las Personas  
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Base de datos de casos de sueros con problemas, para ser calificados, analizados, investigados y/o verificados.	Babear un archivo digital indexado sobre los expedientes base de los casos que han sido calificados, analizados, investigados y verificados de los diferentes estatus que verifica.	Resolver la cantidad de casos de DPI con problemas que se presentan a través de la ventanilla de Casos Especiales.	15,000 casos recibidos en el Departamento de Registro de Ciudadanos a través de la ventanilla de Casos Especiales.	Casos especiales nuevos concluidos / Casos especiales actuales.	Departamento de Registro de Ciudadanos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Resolver la cantidad de casos de DPI con problemas que se presentan a través de Registradores Civiles de las Personas.	18,000 casos recibidos en el Departamento de Registro de Ciudadanos a través de Registradores Civiles de las Personas.	Casos especiales concluidos / Casos especiales recibidos.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Formación de expedientes de casos anómalos o usurpación de identidad.	1,200 expedientes conformados de casos anómalos o usurpación de identidad.	Expedientes conformados / Expedientes programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Actualización del control de la entrega de los reportes de fallecidos. (Matriz de seguimiento)	4,070 actualizaciones del reporte de fallecidos.	Actualizaciones realizadas / Actualizaciones programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Entregar al Tribunal Supremo Sectorial de manera oficial el reporte de datos biométricos y biográficos de DPI emitidos.	12 informes remitidos al Tribunal Supremo Sectorial.	Informes remitidos / Informes programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Control de Datos Registrales referente al registro de ciudadanos.	Contribuir al fortalecimiento de los registros y reportes procesados.	Actualización, Reasignación, inhabilitación, Asignación de CUI / Mayores y Menores de edad.		9,500 Actualizaciones de CUI de Mayores.	Problemas de CUI atendidos / Problemas de CUI recibidos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		3,200 Reasignaciones de CUI de Mayores y Menores de edad.																						
		5,500 inhabilitaciones de CUI de Mayores y Menores de edad.																						
		24,000 Asignaciones de CUI de Mayores y Menores de edad.																						
		Control de Datos Registrales referente al registro de ciudadanos.	Contribuir al fortalecimiento de los registros y reportes procesados.	Realizar inhabilitaciones y habilitaciones recibidas e ingresadas en la base de datos remitidas por el Organismo Judicial.	33,000 inhabilitaciones de índices duplicados de mayores y menores de edad.	Problemas de índices atendidos / Problemas de índices recibidos.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					320 datos ingresados.																			
					800 datos ingresados.																			
					950 datos ingresados.																			
					400 informes finales analizados y trabajados.																			
					40,000 solicitudes de DPI verificadas.																			

1  
Licda. María Adriana Torres Almazán  
Jefe de Registro de Ciudadanos  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

1  
Jennifer Patricia Balcárcel de León  
Coordinador de Seguimiento Administrativo  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

1  
Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome  
Registrador 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 ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADORES DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016													
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
RENAP referente de Identidad Nacional	Promover en los guatemaltecos la cultura de identificación como el elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.	Proceso de emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-	Asegurar el correcto desarrollo de las operaciones relacionadas con la emisión del DPI.	Emisión de 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.).	950000 DPI emitidos	Número de DPI emitidos /Número de DPI emitidos programados	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Revisar los DPI recibidos del proveedor	700.000 DPI revisados	DPI revisados / DPI programados	Departamento de Control de Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Revisar los DPI impresos por RENAP	250.000 DPI revisados																X
				Administrar de manera productiva el flujo de solicitudes de DPI en la verificación manual, para la reducción de tiempos en la entrega del DPI.	808.390 Solicitudes verificadas	Solicitudes verificadas/Solicitudes	Departamento de Análisis y Verificación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Reasignaciones de CUI requeridas al proveedor del servicio de impresión	450 Actualizaciones de CUI	Reasignaciones realizadas/ Reasignaciones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaboración de oficinas relacionadas al análisis y verificación de DPI.	2.020 oficinas realizadas	Oficinas realizadas/ Oficinas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Presentar informes de ejecución de la meta física "Documento Personal de Identificación DPI emitidos"	12 Informes impresos y entregados	Informes elaborados / Informes programados	Dirección de Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar informes de Facturación DPI's Colejo de documentos reportados por el proveedor y la Jefatura de Control de Calidad y Distribución de la Dirección de Procesos.	12 Informes impresos y entregados	Informes elaborados / Informes programados	Departamento de Control de Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reingeniería Institucional	Implementar los estándares de calidad internacionales en el proceso de emisión del DPI	Certificación con base en la norma ISO 9001:2015	Estandarizar y simplificar los procesos inherentes a la emisión del DPI.	Sensibilizar en la Norma ISO 9001:2015.	142 personas sensibilizadas evidenciando competencias	Personal sensibilizado/personal programado	Dirección de Procesos y Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua				X										
				Formar en la interpretación de la Norma ISO 9001:2015.	142 personas formadas evidenciando competencias	Personal formado/personal programado															
				Formar Auditores Internos por el SGC de la Norma ISO 9001:2015.	50 personas formadas evidenciando competencias	Personal formado/personal programado		X	X	X											
				Realizar diagnóstico sobre la brecha en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015	01 informe al final del período sobre la brecha del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015	Informe elaborado / Informe programado					X										
				Elaborar diagramas de flujo del proceso, mapa de procesos y manuales.	175 documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Documentos elaborados / documentos programados					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Atención y servicio referente a la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-		Resguardar en forma digital todas las operaciones relacionadas con los eventos registrales de los guatemaltecos.	Atender de forma directa a Registradores de todo el país, para seguimiento de flujos de solicitudes de DPI con estatus detenido.	4.851 casos resueltos	Casos resueltos / Casos programados	Departamento de Análisis y Verificación	X	X	X	X					
Digitalizar libros de eventos registrales.	3.348.711 digitalizaciones	Libros digitalizados / Libros programados	Departamento de Sistematización de la Información				X		X	X	X	X									
Cotejar imagen por imagen de los libros registrales de todos los eventos que se encuentran digitalizados.	85.780 libros	Libros cotejados/ Libros programados									X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Codificar, optimizar, clasificar y ubicar las imágenes de los libros digitalizados.	1.159.064 verificaciones de cotejos realizadas	Verificaciones realizadas /de Cotejos programados					X		X	X	X	X									
Retomar imágenes de libro registrales de todos los eventos que contengan error a efecto de normalizar el libro	14.000 retomas de libros	Retomas realizadas/Retomas programadas					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					

**Registro Nacional de las Personas  
Plan Operativo Anual 2016  
DIRECCION DE PROCESOS**

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADORES DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016												
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Atención y servicio referente a la emisión del Documento Personal de Identificación - DPI.	Resguardar en formato digital todas las operaciones relacionadas con los eventos registrales de las guatemaltecas.	Procesar solicitudes en el sistema de Back Office. (Enviar a digital, asociar y liberar estatus de DPI) y validar la información ingresada en el SIRECI	300,000 solicitudes en el sistema de BO	Solicitudes procesadas / solicitudes programadas	Departamento de Sistemización de la Información	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Realizar correcciones solicitadas para diferentes eventos	Realizar correcciones solicitadas para diferentes eventos	53,000 correcciones procesadas	Correcciones realizadas / Correcciones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Estandarizar los tiempos en el proceso de impresión del DPI y control de calidad. Mejoramiento en el flujo de emisión del DPI	Analizar los procesos de impresión inventarios y control de calidad para la optimización de tiempos de respuesta entre procesos para la mejora en el tiempo de despacho de los DPI emitidos	Despachos de 940,000 DPI	DPI despachadas / despachos programadas	Departamento de Impresión y Departamento de Control de Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos de RENAP	Generación y consulta de información biográfica y biométrica a solicitud de las instituciones del Estado, conforme convenios suscritos.	Atender los requerimientos de información con integridad y prontitud	Cotejar casos de huellas dactilares y reconocimiento facial por medio del sistema Biométrico 1:1. 1:N ARIS/FRS. Solicitados por medio de oficinas por instituciones como INACIF, Ministerio Público, Procuraduría de Derechos Humanos, Procuraduría General de la Nación, Organismo Judicial, Hospitales, entre otras.	300 Informes circunstanciados emitidos	Informes circunstanciados emitidos / Informes circunstanciados programados	Departamento de Biométrica y Estatística	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Brindar apoyo presencial con el Sistema Biométrico 1:1, 1:N ARIS/FRS para la identificación de Personas, a instituciones con las cuales se ha firmado Convenio Interinstitucional: Migración, INACIF, MINGOB, Ministerio Público, Hospitales, Organismo Judicial, Procuraduría de Derechos Humanos, Hospitales, entre otras.	12 Informes elaborados	Informes elaborados / Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Analizar casos enviados por el sistema SIBIO a las estaciones de verificación e Investigación del Sistema ARIS/FRS	15,000 casos entre estaciones	Casos analizados/ Casos Programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

*E*



  
**Ing. Eric Rolando García Balcells**  
 Subdirector de Procesos en Funciones  
 Dirección de Procesos  
 Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala

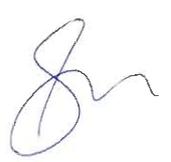
**Dirección de  
Verificación de  
Identidad y Apoyo  
Social**

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2014												
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Apoyo y asesoría para solucionar los casos de las personas naturales que por alguna razón, no puedan obtener su inscripción en el registro civil.	Resolver los casos de las personas naturales que por alguna razón, no pueden obtener su inscripción en el registro civil. Con equidad de género.	Brindar apoyo social de asesoría jurídica y acompañamiento en las gestiones administrativas a usuarios en casos de Jurisdicción Voluntaria.	4,370 casos resueltos de personas naturales, con problema en el registro de ciudadanos.	Número de Casos resueltos/ Número de Casos resueltos programados.	Departamento de Notariado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Prestar asesoría legal a los guatemaltecos que residen en el extranjero que presentan inconvenientes en la inscripción de nacimiento y conflicto en su identidad, de acuerdo a normativa vigente.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Iniciar Diligencias Voluntarias Notariales de reposición, rectificación de partida y cambio de nombre, así como identificación de tercero.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Iniciar Diligencias Voluntarias Judiciales de Reposiciones y Rectificaciones de partida y cancelación de partida.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar Actas Notariales de Declaración Jurada a requerimiento del usuario.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Localizar a usuarios vía telefónica que se presentarán en el transcurso del año 2015, a solicitar asesoría y que por algún motivo, no regresaron a iniciar las diligencias correspondientes.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Dar seguimiento y solución a los casos pendientes de finalizar del año 2015.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Reasignar expedientes de notarios, que ya no prestan sus servicios profesionales en la Institución.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Recibir y enviar expedientes al Registro Civil de las Personas, para que emita la opinión respectiva.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Recibir y enviar expedientes a la Procuraduría General de la Nación para que emita la opinión respectiva.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Recibir y enviar expedientes a Registro Civil de las Personas, para la inscripción respectiva.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Archivar Administrativamente expedientes improcedentes, con previo de Registro Civil de las Personas y/o la Procuraduría General de la Nación.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Archivar Administrativamente casos debidamente finalizados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2014																			
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Apoyo y asesoría para solucionar los casos de las personas naturales que por alguna razón, no puedan obtener su inscripción en el registro civil	Resolver los casos de las personas naturales que por alguna razón, no pueden obtener su inscripción en el registro civil. Con equidad de género.	Remitir expedientes finalizados al Archivo General de Protocolos.	4,370 casos resueltos de personas naturales, con problema en el registro de ciudadanos.	Número de Casos resueltos/ Número de Casos resueltos programados.	Departamento de Notariado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
				Proveer el apoyo social a todas las parejas que deseen regularizar su estado civil contrayendo matrimonio, por medio de la implementación de Matrimonios Civiles Colectivos, garantizando su inmediata inscripción en el Registro Civil de las Personas. (Asesoría, celebración de matrimonios civiles, inscripción en registro civil, archivo expediente)	163 Matrimonios	Número de Matrimonios Programados/Número de matrimonios realizados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
			Verificar la identidad de las personas naturales, que por alguna razón, no han podido obtener su DPI. Con equidad de género	Conocer y resolver los expedientes de personas a las que no les haya sido entregado su Documento Personal de Identificación por aparecer en el padrón electoral del Tribunal Supremo Electoral, en estatus de suspendido por fallecimiento	1000 Casos resueltos	Número de Casos resueltos/ Número de Casos resueltos programados.	Departamento de Verificación de Identidad.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Conocer y resolver los expedientes relacionados con solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, en los cuales exista duda sobre la identidad del interesado y/o se les deniegue el DPI				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Conocer y resolver expedientes de supresión y alteración del estado civil, al utilizar certificaciones de partida de nacimiento que no les corresponden y/o se les deniegue el DPI.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Coordinar con el Registro Civil de las Personas, la localización de los ciudadanos a quienes se les debe iniciar el trámite de Verificación de Identidad.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Localizar a aquellos usuarios pendientes de comparecencia para que se presenten a resolver su problema de identidad.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Solicitar el envío de la documentación necesaria para resolver los casos de Verificación de Identidad al Registro Central de las Personas.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Resolver los expedientes relacionados con usurpaciones de identidad de personas residentes en el Extranjero.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016														
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Apoyo y asesoría para solucionar los casos de las personas naturales que por alguna razón, no puedan obtener su inscripción en el registro civil.	Resolver los casos de las personas naturales que por alguna razón, no pueden obtener su inscripción en el registro civil. Con equidad de género.	Realizar Jornadas de Localización con el fin de notificar a los ciudadanos los requisitos y procedimientos a seguir para determinar la identidad de las personas.	1000 Casos resueltos.	Número de Casos resueltos/ Número de Casos resueltos programados.	Departamento de Verificación de Identidad.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				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 solución en donde corresponda.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Casos Finalizados en el mes. Devolver expedientes al Registro de Ciudadanos en los que las personas ya fueron notificadas de su situación legal y que no han mostrado interés en resolverla.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Archivar casos por falta de interés del Ciudadano.										X	X	X	X	X				
								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Plan para erradicar el subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala.	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala. Con equidad de género.	Sensibilización sobre la Importancia de la Prevención y Erradicación del Sub registro de todo hecho o acto relativo a las personas.	60 Sensibilizaciones	Número Sensibilizaciones Realizadas/Número Sensibilizaciones Programadas	Departamento de Gestión de la Identidad		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Plan para erradicar el subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala.	Prevenir el Subregistro de nacimientos, matrimonios y defunciones en Guatemala. Con equidad de género.	Expedientes conformados para inscripciones extemporáneas	300 expedientes conformados al año para inscripciones extemporáneas	Número de Expedientes Conformados/ Número de expedientes Programados	Departamento de Gestión de la Identidad		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Monitoreo de realización de mesas registrales a nivel nacional	Monitoreo de 1450 mesas registrales al año, conformadas a nivel nacional.	Número de Monitoreos Conformados/Número de Monitoreos programados.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Acompañamiento de mesas registrales a nivel nacional	Acompañamiento de 100 mesas registrales al año celebradas a nivel nacional.	Número de Acompañamientos Realizados/Número de Acompañamientos programados.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Conformación de mesas técnicas	Conformación de 6 mesas técnicas al año, a nivel nacional	Número de Mesas Técnicas Conformadas/Número de Mesas técnicas Programadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Brindar apoyo social de asesoría jurídica en casos de Jurisdicción Voluntaria por la implementación de la Política Pública de reparación a las comunidades afectadas por la Construcción de la hidroeléctrica Chixoy de los casos reportados por COPREDEH / Casos atendidos en el Departamento de Gestión de la Identidad	Cantidad de casos atendidos			Casos reportados por COPREDEH / Casos atendidos en el Departamento de Gestión de la Identidad		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI de atención y servicios de apoyo para potenciar los resultados	Seguimiento y evaluación de la gestión de Verificación de Identidad y Apoyo social.	Fortalecer, técnica y administrativamente la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social. Con equidad de género	Revisar y analizar la gestión de la DVIAS, con la finalidad de generar una mejora continua. (Informe a Dirección Ejecutiva).	12 Informes mensuales	Número de Informes entregados/ Número de informes programados.	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social conjuntamente con los departamentos de Notariado, de Verificación de Identidad, y Gestión de la Identidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																	
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
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.	Fortalecer, técnica y administrativamente la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social. Con equidad de género.	Supervisar al Personal de Sede Central.	44 Informes (4 mensuales)	Número de Informes realizados/Número de Informes programados	Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social conjuntamente con los departamentos de Notariado, de Verificación de Identidad, y Gestión de la Identidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Supervisar al Personal Regional.	17 Informes	Número de Informes realizados/Número de Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaborar semanalmente las cargas de trabajo del Personal con el objeto de medir cuantitativo y cualitativamente sus labores.	1933 Informes	Número de Informes realizados/Número de Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Servicio y atención al usuario de Verificación de Identidad y Apoyo social.	Brindar asesoría que el usuario necesite en aspectos de jurisdicción voluntaria y/o de verificación. Con equidad de género.	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	18 reuniones de coordinación.	Cantidad de reuniones realizadas / Cantidad de reuniones programadas.	Departamentos de notariado, Verificación de Identidad, Gestión de la Identidad.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Actualización interna 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 Actualizaciones programadas.	Número de actualizaciones realizadas/ Número de actualizaciones programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Acercamiento interinstitucionales de socialización de servicios (Comred, P.G.N., Cruz Roja Guatemalteca, Ministerio de Salud y Asistencia Social, I.G.S.S, Ministerio de Educación, Sistema	35 Reuniones de acercamiento	Número de reuniones de acercamiento/ Número de reuniones de acercamientos programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Dar asistencia a centros de servicio social (Hospitales, asilos, orfanatorios, casas particulares).	20 Asistencias	Número de asistencias/ Número de asistencias programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Brindar apoyo social de asesoría jurídica y acompañamiento en las gestiones administrativas a usuarios respecto a problemas encontrados en su inscripción registral.	Seguimiento asesorías realizadas.	Cantidad de asesorías realizadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Programar jornadas de acercamiento de servicios de DVIAS.	53 Jornadas	Número de asesorías realizadas/ Número de asesorías programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Dar atención a la ciudadanía que presenta inconformidades en la prestación del servicio, en forma personal o publicaciones en medios escritos. (Manejo de quejas)	Seguimiento a quejas recibidas para establecer si procede resolución a las mismas	Cantidad de quejas recibidas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Registro Nacional de las Personas-RENAP  
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL  
Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social en Funciones  
  
Registro Nacional de las Personas

H. César David San Dardón  
Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social en Funciones

# Dirección de Capacitación

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

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
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.	Formación del desarrollo y fortalecimiento de las capacidades laborales.	Diagnosticar necesidades de capacitación.	Elaborar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) a nivel nacional correspondiente al año 2017.	Un (1) Diagnóstico de necesidades de capacitación	Un documento de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el año 2017.	Departamento de Gestión Académica					X												
			Diseñar planes de capacitación.	Elaborar el "Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016", que responda al Plan de Trabajo Institucional 2012-2017.	Un (1) Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016.	Un documento del Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016.			X															
			Implementar actividades de capacitación.	Implementar el "Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016".	Cuarenta y ocho (48) temas de capacitación para fortalecer los conocimientos y habilidades del personal del RENAP.	Número de eventos realizados / Número eventos programados.	Departamento de Gestión Académica y Departamento de Apoyo Logístico				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Monitorear el desarrollo del "Plan Anual de Capacitación, Actualización y Desarrollo 2016".	Un mil quinientos cincuenta y nueve (1.559) personas capacitadas. (Total de Empleados Activos.)	Número de personas capacitadas / Número de personas capacitadas programadas.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Cinco mil quinientos cuarenta y cuatro (5.544) participantes en capacitaciones	Número de participantes capacitados/ número de participantes programados.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Desarrollar el programa de capacitación virtual.	Nueve (09) cursos virtuales	Número de cursos virtuales realizados / cursos virtuales programados.			X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Fortalecer la Escuela de Capacitación (art. 39 Ley RENAP), impartiendo el Diplomado para Operadores Registrales	Tres (03) módulos virtuales	Número módulos impartidos del Diplomado / Número módulos programados del Diplomado.			X		X						X							
				Fortalecer la Escuela de Capacitación (art. 39 Ley RENAP), Segunda Cohorte del Técnico Universitario en Gestión Registral.	Seis (6) cursos semi presenciales, los cuales se llevarán a cabo en tres módulos del Programa Técnico Universitario en Gestión Registral.	Número cursos del Técnico Universitario en Gestión Registral / Número cursos del Técnico Universitario en Gestión Registral programados.							X				X							X
				Diseñar los Programas de Educación Superior de acuerdo a Convenios Interinstitucionales con diversas Universidades del País.	Dos (2) Programas	Número de Programas implementados/ Número de Programas establecidos.										X								
				Evaluar la eficiencia del programa institucional de capacitación.	Ejecutar el sistema para la evaluación de los eventos de capacitación del año 2016.	Ciento ochenta y ocho (188) informes de evaluación.		Eventos evaluados / número de eventos programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

  
**Licda. Pilar Cristina Yela Aguilar**  
 Director de Capacitación en Funciones  
 Licda. Pilar Cristina Yela Aguilar de Villatoro  
 Dirección de Capacitación  
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

# Dirección de Informática y Estadística

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016															
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
Fortalecimiento de Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro contable integral y accesible.	Apoyar en mejorar la calidad de datos	Proveer al RENAP de herramientas de control de la calidad de datos ingresados en el sistema.	Identificar y documentar los procesos del Departamento de Base de Datos.	Se le dará 4 seguimientos a la actualización de la documentación actual, como también a la identificación de los nuevos procesos a documentar.	Se le dará seguimiento a la actualización de la documentación actual, como también a la identificación de los nuevos procesos a documentar.	Departamento de Base de Datos		X				X					X					
				Elaborar cruces de información entre la base de datos del SIBO y la base de datos del SIRECI.	Identificar 4 registros, inconvergentes 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 Estadística						X		X	X	X						
				Elaborar reportes que permitan analizar la consistencia de la información del sistema SIRECI y DPI.	RENAP contará con 6 reportes que les permitan realizar un análisis de la información que obtienen los sistemas de SIRECI y DPI.	(6) Reportes creados	Departamento de Análisis y Estadística		X	X		X	X	X	X	X	X	X					
				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 (36.000) con sistema antivirus actualizado mensualmente.	Departamento de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Brindar seguridad de acceso a los sistemas, servicios y aplicaciones.	Actualización tecnológica para sistema de Registro Civil SIRECI.	una Actualización	Sistema SIRECI	Departamento de Infraestructura													X			
			Regeneración Institucional	Incrementar estándares e calidad en los procesos registrales de emisión de DPI de atención al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Innovación tecnológica	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Implementar nuevo módulo en la herramienta de Business Intelligence para mejorar la administración.	RENAP contará con nuevos cubos de información para el análisis de datos generando 3 informes.	(3) Informes	Departamento de Análisis y Estadística	X	X		X				X					
							Elaborar reportes de control, seguimiento, gestión relacionados a eventos registrales y de DPI, gestión administrativa, auditoría, etc.	RENAP contará con 4 reportes dinámicos que le permitan a las diferentes direcciones tener un mejor control en cada una de sus áreas.	(4) reportes creados.					X	X	X	X						
						Implementar nuevas herramientas informáticas.	Configurar equipos de cómputo a nivel nacional para que puedan ser reconocidos de confianza dentro de la Red de RENAP.	Configurar 2200 equipos de cómputo a nivel nacional.	Dos mil doscientos (2200) equipos configurados a año.	Departamento de Soporte Técnico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
							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 tres inventarios anuales.	Toma de inventarios realizados / Tres (3) tomas de inventarios anuales programados.							X						X	X
Sustituir equipos de cómputo que se encuentren dañados a nivel nacional.	Realizar 800 sustituciones para que las oficinas Registrales cuenten con equipo de cómputo en buenas condiciones para poder realizar sus tareas diarias brindando un mejor servicio.	Ochocientos (800) equipos de cómputo sustituidos a año.					Departamento de Soporte Técnico				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Acreditamiento o compra de impresoras en las Oficinas Registrales y Administrativas a nivel nacional.	Adquirir 137 impresoras con tecnología renovada en cada una de las Oficinas Registrales y Administrativas a nivel nacional.	Impresoras instaladas / 137 impresoras programadas.									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016											
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DP, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Innovación tecnológica	Implementar nuevas herramientas informáticas.	Desarrollar aplicaciones y/o funcionalidades según a) requerimientos, b) actualización tecnológica y c) optimización de procesos.	Desarrollar 14 aplicaciones y/o funcionalidades que institucionalmente se sistematicen, automatizen y modernicen los procesos administrativos, de gestión.	Aplicaciones y/o funcionalidades desarrolladas / aplicaciones y/o funcionalidades desarrolladas planificadas.	Departamento de Desarrollo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Solicitar la compra de lector de huellas.	1 lector para lectura de huella para seguridad.	1 lector solicitado.		X											
				Solicitar la compra de licencia Compressor WSQ.	1 licencia para lector de huellas.	1 licencia.		X											
				Probar aplicaciones y/o funcionalidades generadas por el Departamento de Desarrollo, para garantizar la calidad de las mismas.	17 aplicaciones y/o funcionalidades en producción probadas.	Aplicaciones y/o funcionalidades probadas / Aplicaciones y/o funcionalidades programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Instalar impresoras nuevas para sustituir las dañadas en oficinas Registrales y Administrativas del RENAP.	Instalar impresoras nuevas en las oficinas Registrales y Administrativas del RENAP.	32 impresoras nuevas instaladas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Renovar equipos y Servicios Informáticos	Instalar/actualizar software que sea necesario a nivel nacional.	Realizar 3900 actualizaciones/instalaciones de software para un servicio continuo, eficiente y de calidad.	3900 Instalaciones ó Actualizaciones al año.	Departamento de Soporte Técnico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Administración de Infraestructura y Arquitectura de las TICs	Fortalecer el crecimiento en la prestación de servicios electrónicos.	Mantener las aplicaciones con que cuenta RENAP para los diferentes servicios electrónicos modernos.	Diez mantenimientos anuales a las aplicaciones de servicios electrónicos con los que cuenta RENAP.	Diez mantenimientos anuales a las aplicaciones de servicios electrónicos con los que cuenta RENAP.	Departamento de Desarrollo			X	X		X	X	X	X	X	X	
			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 (120 Total).	Departamento de Soporte Técnico			X		X		X					
			Aplicar normas y procedimientos establecidos	Ampliar y mejorar los manuales que sean requeridos para la Dirección.	Se realizarán 7 actualizaciones a los manuales.	Siete (07) manuales actualizados.	Dirección de Informática y Estadística	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			Aplicar normas y procedimientos establecidos	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		X							
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 5500 mantenimientos para garantizar el funcionamiento de equipo que se encuentra en las Oficinas Registrales.	Cinco mil quinientos cincuenta (5500) equipos de cómputo con mantenimiento realizado.	Departamento de Soporte Técnico					X						X				

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016																		
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic							
Servicio de Calidad	Mejorar la atención a ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	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 Base de Datos		X																	
			Procurar el funcionamiento sin interrupciones	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		X		X		X					
				Elaborar pruebas de restauración de los backup de la base de datos de producción.	Comprobar el correcto funcionamiento de backup, generando 1 informe	Informe generado (1)			X		X		X		X		X		X		X					
				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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Solicitar la compra de extensión de arrendamiento de chasis de servidores del Registro Nacional de las Personas -RENAP-	1 renovación que asegure la continuidad de servicio de los equipos.	Un (1) contrato renovado																				
				Prestar servicio preventivo para los equipos de aire acondicionado del Centro de Datos de Renap	Prestar 2 servicios preventivos para asegurar la continuidad de servicio de los equipos.	Servicios Realizados/Dos (2) servicios Aire Acondicionado.																				
				Ampliar el Sistema de Almacenamiento y Manejadores de Base de Datos	Asegurar la continuidad y disponibilidad de capacidad de almacenamiento.	Un (1) Sistema de almacenamiento SAN, Un (1) sistema de Almacenamiento NAS																				
				Ampliar la capacidad de almacenamiento en servidores del centro de datos	Asegurar la continuidad de servicio de los Servidores.	Discos adquiridos y entregados / Seis (6) discos duros.																				
			Procurar el funcionamiento sin interrupciones	Actualizar periódicamente el sitio web de RENAP.	16 actualizaciones que brindan al ciudadano un sitio web intuitivo, útil y novedoso, con información y facilidades para realizar gestiones administrativas y consultar información.	Dieciséis (16) actualizaciones programadas.	Departamento de Desarrollo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Proporcionar soporte técnico a incidentes y problemas a nivel nacional reportados por las distintas oficinas Registrales y administrativas del -RENAP-	Brindar soporte técnico a 40000 eventos a solicitud	Cuarentamil (40,000) soportes brindados	Departamento de Soporte Técnico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Contar con un canal efectivo de comunicación.	Proporcionar soporte técnico a los diferentes eventos que coordina RENAP.	Brindar soporte técnico a 40 eventos a solicitud		Cuarenta (40) eventos con soporte brindado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Atención oportuna de incidentes o fallas.	Proporcionar soporte técnico en la certificación de equipos de enrolamiento para los diferentes eventos a nivel nacional, por parte de RENAP.	Brindar soporte técnico en la certificación de 170 equipos de enrolamiento	Ciento Setenta (170) soportes para certificaciones de equipo de enrolamiento realizados al año		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	Cronograma 2016											
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
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 TICs	Atención oportuna de incidentes o fallas	Realizar tareas de mantenimiento de sistemas existentes a cargo del Departamento.	16 mantenimientos para contar con sistemas institucionales modernos y con nuevas funcionalidades para facilitar las gestiones administrativas e informativas del RENAP.	Dieciséis (16) mantenimientos de sistemas institucionales	Departamento de Desarrollo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Instalar gabinetes	Instalar 80 gabinetes en oficinas registrales con un centro de cableado seguro, identificado y ordenado.	Instalación de 80 gabinetes		X	X	X	X	X	X						
				Reorganizar cableados	Instalación de 700 puntos de red para que cada oficina de Renap cuente con cableado seguro, identificado y ordenado.	Instalación de 700 puntos de red		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Monitorear enlaces de datos	Tener una gestión adecuada para el monitoreo de los enlaces en las diferentes oficinas registrales mediante 7 reportes	Reportes generados / Siete (07) reportes		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		Apoiar 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 HP Pro-400 401	Solicitud de arrendamiento de noventa y cuatro (94) por cuatro meses	376 Solicitudes Realizadas	Departamento de Soporte Técnico	X											
		Administración de Infraestructura y Arquitectura de las TICs	Definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).	Documentar, gestionar y aprobar la documentación necesaria para implementar las buenas prácticas de seguridad informática.	Realizar 10 reportes para obtener y/o mantener un nivel de buenas prácticas de seguridad informática	Documentar, gestionar y aprobar la documentación necesaria para implementar la buena práctica de seguridad informática		Departamento de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

*[Handwritten signature]*  
**RENAP**  
 Registro Nacional de las Personas  
**1974** Ing. Carlos Alberto Quintana Galindo  
 DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA  
 Dirección Informática y Estadística  
 Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

# Dirección de Asesoría Legal

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL

Eje	Objetivo estratégico	Nombre del Programa	Objetivo operativo	No.	Actividades del Plan Operativo anual 2016	Resultado	RESPONSABLE	CANTIDAD MENSUAL													
								Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	ASESORIA LEGAL	Brindar Asesoría Legal a todos los órganos del Registro Nacional de las Personas -RENAP-	1	Elaborar oficios dirigidos a cada una de las Direcciones del RENAP u otras instituciones del Estado	1730 Oficios dirigidos a Direcciones del RENAP u otras instituciones del Estado con el objetivo de trasladar o solicitar información.	ASESORIA LEGAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
						90 Oficios de Dirección Ejecutiva externos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				2	Elaborar Actas Administrativas de Arrendamientos y contratos administrativos de arrendamiento	366 Actas Administrativas de Arrendamiento para las Oficinas del RENAP a nivel nacional.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
						36 Contratos administrativos de arrendamiento elaborados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				3	Elaborar contratos administrativos de eventos de licitación, cotización y manifestación de interés	10 Contratos administrativos elaborados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
						245 Dictámenes emitidos.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				4	Emitir dictámenes y opiniones legales	135 Opiniones emitidas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
						3 Inconstitucionalidades Planteadas									X	X	X	X	X		
				5	Procesos Constitucionales	3 Amparos Presentados por RENAP										X	X	X	X		
						3 Amparos Presentados en contra del RENAP										X	X	X	X		
				6	Atender casos laborales	35 Audiencias a la Inspección de trabajo emanadas de demandas laborales.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
						120 Audiencias judiciales emanadas de demandas laborales		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				7	Elaborar Proyectos de Acuerdos de Directorio y Dirección Ejecutiva	175 proyectos de acuerdo de Directorio y Dirección Ejecutiva		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
						150 proyectos de resoluciones de Directorio y Dirección Ejecutiva		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				8	Elaborar informes circunstanciados	30 Informes por procesos judiciales		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
10 Informes derivados de recursos administrativos.	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X							
9	Elaborar Actas de legalización de firmas y documentos	219 actas de legalización elaboradas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
		17 mandatos judiciales elaborados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
10	Atender procesos Contenciosos Administrativos planteados	60 escritos presentados en el trámite de Amparos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
		20 Recursos de revocatoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
11	Atender Recursos Administrativos planteados	6 Recursos de reposición.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
		Asistencia técnica legal en casos penales asignados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
12	Asistir técnicamente a Casos penales asignados por las Autoridades Institucionales (Directorio y Dirección Ejecutiva)	Asistencia técnica legal en audiencias en el Ministerio Público.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
		Asistencia técnica legal en actividades asignadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
13	Asistir técnicamente a Audiencias en el Ministerio Público	Asistencia técnica legal en actividades asignadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
14	Asistir técnicamente a Reuniones, mesas, comisiones, delegaciones, mesas técnicas y asesorías.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
15			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							



# Dirección Administrativa

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	Meta Anual establecida en el POA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016															
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Gestión administrativa oportuna	Mantener asegurados los bienes de la Institución	Realizar el trámite correspondiente para asegurar los bienes inmuebles de la Institución	Que los bienes inmuebles de la Institución cuenten con el seguro contra siniestros correspondiente	Seguro de los bienes inmuebles por 12 meses	2	Dirección Administrativa	X	X														
				Realizar el trámite correspondiente para asegurar la flota de vehículos de la Institución, conformada por 45 vehículos entre pick-ups, camionetas, paneles, sedanes y motos	Que la flota de vehículos de la Institución cuenten con el seguro contra accidentes y robo correspondiente	Seguro para los 45 vehículos de la Institución	2								X	X								
			Controlar y dar Mantenimiento a los vehículos de la Institución	Llevar a cabo las gestiones necesarias para el suministro de combustibles a los vehículos de la Institución	Contar con el suministro necesario de combustible para los vehículos de la Institución de acuerdo a las actividades programadas	Requisiciones despachadas / requisiciones recibidas	1551				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Controlar los destinos, horarios, recorridos de los vehículos de la Institución mediante el sistema GPS.	Reportes de las acciones realizadas por los diferentes vehículos de la Institución, de acuerdo solicitudes y/o planificación	Consultar la plataforma de GPS y cuantificar las solicitudes de vehículos	1415				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Planificar y mantener adecuadamente la flota de vehículos de la Institución	Contar con una flota de vehículos confiable y que esta no se deteriore	Mantenimientos realizados / Mantenimientos planificados	109				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Control de Insumos y Limpieza de las Instalaciones de la Institución	Mantener la cantidad de agua purificada necesaria en las diferentes direcciones de la Institución	Contar con el suministro constante de agua purificada en las Direcciones de la Institución	Cantidad de garrafones de agua purificada consumidos por Dirección	12881				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Mantener los insumos de cafetería (café, té, azúcar) necesarios para las diferentes direcciones de la Institución	Contar con el suministro de insumos de cafetería requeridos por las Direcciones de la Institución	Cantidad de requerimientos atendidos	550				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Controlar y mantener un servicio de limpieza estándar de las Instalaciones y áreas de trabajo de la Institución	Servicio de limpieza y/o conservación eficiente	Cantidad de personal asignado para cada área	543				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Proporcionar Servicio de Fotocopiado	Realizar las gestiones necesarias para brindar el mantenimiento preventivo de las fotocopiadoras de la Institución	Tener en un estado óptimo las fotocopiadoras del Centro de Fotocopiado	No Mantenimientos realizados / No Mantenimientos Programados	4													X	X	X	X	
				Atender los requerimientos de fotocopiado hechos por las Direcciones de la Institución.	Servicio de fotocopiado con calidad y rapidez	Cantidad de solicitudes atendidas	433823				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Distribuir y controlar entrega de Documentos Personales de Identificación - DPI-	Elaborar las rutas para la distribución de los Documentos Personales de Identificación -DPI- a las diferentes Oficinas del RENAP	Documentos Personales de Identificación entregados en las Oficinas del RENAP	Cantidad DPI recibidos / Cantidad DPI entregados	61153				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Recibir y controlar los Documentos Personales de Identificación -DPI- solicitados en el Extranjero	Documentos Personales de identificación -DPI- entregados en Consulados Guatemaltecos en el Extranjero	Cantidad DPI extranjeros recibidos / Cantidad DPI extranjeros entregados	16100										X	X	X	X	X	X	X	X
				Recibir y controlar los Documentos Personales de Identificación -DPI- solicitados por Servicios Electrónicos	Documentos Personales de Identificación -DPI- entregados con recursos de la Institución	Cantidad DPI recibidos Servicios Electrónicos / Cantidad DPI entregados	433										X	X	X	X	X	X	X	X



EJES ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	Meta Anual establecida en el POA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Gestión administrativa oportuna	Registro y Control de los Bienes y Suministros en Almacén	Actualizar estadísticas de consumo.	Documento indicativo de consumos por Oficina y Dirección.	Documento elaborado	11	Unidad de Almacén	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Establecer políticas de máximos y mínimos.	Manual de políticas para la Unidad de Almacén.	Documento elaborado	2		X	X															
				Controlar y administrar los niveles de existencia de los diferentes insumos en el Almacén	Gestionar adecuadamente las Solicitudes de Bienes, para mantener stock óptimo de insumos	Cantidad de Solicitudes elaboradas	36		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Registrar adecuadamente los bienes y suministros adquiridos por la Institución	Ingreso de todos los bienes y suministros al Almacén mediante formulario 1H	Formularios 1H Elaborados / Cantidad Bienes y Suministros Ingresados	180		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Llevar a cabo inventario de los bienes y suministros resguardados en el Almacén	Existencias de bienes y suministros actualizadas	Cantidad de Inventarios Realizados	12		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Categorizar el ingreso de los bienes y suministros en el Almacén	Bienes y suministros categorizados	No Bienes y Suministros categorizados / No Bienes y Suministros ingresados	12		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Despachar los bienes muebles, útiles de oficina, equipo e insumos necesarios para el buen funcionamiento de las oficinas del RENAP	Atender las requisiciones elaboradas por las Oficinas del RENAP	Cantidad de Requisiciones atendidas / Cantidad de Requisiciones ingresadas	4800		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Verificar recepción de bienes y suministros solicitados por las Oficinas del RENAP	Confirmación de Entrega de Bienes y Suministros a las Oficinas	No Requisiciones Confirmadas / No. Requisiciones Despachadas	4800		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Atender los requerimientos de Archivo General de las Dependencias de la Institución	Atender requerimientos de consulta a los documentos de archivo administrativo resguardado en el Archivo y Gestión Documental	Dar respuesta a las solicitudes de consulta de documentos hechas por las direcciones de la Institución	Cantidad Solicitudes de Consulta / Solicitudes Atendidas	25		Departamento de Archivo y Gestión Documental	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Atender requerimientos de transferencia de documentos hacia el archivo administrativo	Documentos administrativos de las direcciones de la Institución resguardados en Archivo Administrativos	Cantidad Solicitudes de Transferencia / Cantidad de Solicitudes Transferencia Atendidas	55			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Velar por mantener las condiciones necesarias en el Archivo Administrativo para el resguardo de los documentos administrativos	Documentos resguardados en las condiciones idóneas y ambiente adecuado a su naturaleza	Cantidad de Medidas adoptadas para el buen resguardo de los documentos	50			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	Meta Anual establecida en el POA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Gestión del recurso humano	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 revisados	4	Departamento de Reclutamiento y Selección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
			Seleccionar al personal idóneo para cubrir los puestos de trabajo vacantes en la institución, en apego a los requisitos establecidos en el Manual de Especificaciones de Clases de Puestos aprobado	Gestionar la publicación de plazas vacantes en los medios pertinentes	Personal idóneo seleccionado	Número de personas seleccionadas / Número de personas contactadas	25		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Publicar convocatorias externa en la página interna y medios de comunicación escrita (periódicos).		12	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Publicar plazas vacantes en otras fuentes de reclutamiento de recurso humano.		45	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Buscar otras fuentes de reclutamiento de recurso humano		6	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Preseleccionar y realizar análisis curricular		1300	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Aplicar pruebas psicométricas y técnicas correspondientes a cada puesto		700	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Verificar referencias, confrontación de documentos, etc.		750	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Preparar oportunamente los Informes finales de selección.		300	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Aplicar pruebas de verificación y confiabilidad		700	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seleccionar los candidatos elegibles para ser contratados		470	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
			Promover planes de carrera para el fortalecimiento del recurso humano, en coordinación con 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	Planes de carrera elaborados	No. de planes de carrera implementados/No. de planes de carrera programados	189		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

EJES ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	Meta Anual establecida en el POA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																	
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales	Gestión del recurso humano	Optimizar la administración del recurso humano.	Contratar candidatos idóneos elegibles	210 candidatos contratados.	Personal contratado / personal programado	240	Departamento de Gestión de Personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Elaborar acuerdos de nombramientos, ascensos, traslados aceptación de renuncia, destitución, remoción y rescisiones. Elaboración de contratos y actas de toma y entrega del cargo	700 Acuerdos elaborados	Acuerdos elaborados / acuerdos programados	766		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Sistematizar procesos Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	Un proceso de sistematización.	100% de la sistematización realizada	1				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	4036		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar e imprimir carnés de identificación para personal de nuevo ingreso y reposiciones.	500 carnés identificados	Cantidad de carnés emitidos / cantidad de carnés programados	585		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Gestionar lo relativo a vacaciones, licencias con o sin goce de salario y procedimientos disciplinarios	6500 trámites gestionados	Gestiones realizadas/ gestiones programadas	11800		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Coordinar jornadas médicas y de salud en la sede.	11 jornadas médicas y de salud	Jornadas médicas realizadas/ jornadas médicas programadas	12		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Brindar atención médica de emergencia primaria a personal de la Clínica Médica en Oficinas Centrales.	3600 atenciones médicas	Cantidad de atención médica de emergencia atendidas.	4320		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Emitir y entregar los carnés de recreación para todo el personal del RENAP.	400 carnés de recreación emitidos y entregados	Carnés entregados	400						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Revisar y actualizar expedientes laborales.	7000 revisiones y actualizaciones de expedientes laborales	Expedientes revisados y actualizados / expedientes programados	6000		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Medir el desempeño administrativo de los colaboradores del RENAP por medio de competencias laborales en su puesto de trabajo, para promover el desarrollo institucional	Dos (2) evaluaciones conductuales por medio de Competencias Labores	Número de evaluaciones realizadas / Número de evaluaciones planificada	2									X						X							

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	Meta Anual establecida en el POA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Gestión del recurso humano	Generar y administrar información sobre los puestos y salarios de los empleados del RENAP para garantizar la eficiencia y eficacia en el cálculo y pago de las remuneraciones y que permita optimizar el uso de los recursos por medio de la sistematización de los procedimientos y que se adapten a las necesidades institucionales.	Elaborar nóminas de pago de los diferentes renglones presupuestarios (011, 022 local, 022 regional y 029)	Pago de salarios y prestaciones laborales oportunamente al personal del RENAP	Salarios y prestaciones laborales pagados.	433	Departamento de Nóminas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Gestionar el pago de bono extraordinario.			44			X															X
				Controlar y ordenar la elaboración de finiquitos laborales y liquidaciones	Elaboración de finiquitos y liquidaciones	Cantidad de finiquitos y liquidaciones elaboradas	534		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar las liquidaciones anuales de ISR de los empleados del RENAP.	Liquidaciones y consolidación anual como Agente Retenedor del ISR	Cantidad de liquidaciones	3000		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Emiir constancias de Ingreso para empleados y ex empleados	Certificar los ingresos del personal activo y retirado	Cantidad de Certificaciones	3000		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Evaluar y mejorar continuamente la sistematización de todos los procesos y controles para el cálculo y pago de nóminas de personal contratado en los diferentes renglones presupuestarios, así como, tiempo extraordinario, prestaciones laborales, etc	Sistematización de los procesos y controles de personal evaluados.	Cantidad de procesos y controles sistematizados	1																	X	
				Velar por la utilización de los generadores eléctricos, en caso de emergencia en las Oficinas del RENAP	Programar el mantenimiento de los generadores eléctricos para que brinden servicio en caso de emergencia	Cantidad de Generadores Eléctricos / Generadores Eléctricos Atendidos	102		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Servicios administrativos eficientes	Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y generadores eléctricos en todas las oficinas del RENAP.	Llevar a cabo el mantenimiento de la infraestructura (pintura, instalaciones eléctricas, tabicación, plomería, albañilería, etc) de las Oficinas del RENAP de acuerdo a programación y/o solicitudes	Oficinas del RENAP en condiciones adecuadas para su funcionamiento	Cantidad de Oficinas Atendidas	543	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de Edificios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Evaluar ubicación, accesibilidad y condiciones de seguridad y comodidad de los inmuebles donde se ubicarán o reubicarán las oficinas del RENAP	Oficinas ubicadas o reubicadas convenientemente	Cantidad de Oficinas Ubicadas o Reubicadas	12		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Consolidar imagen institucional en todas las Oficinas del RENAP	Imagen unificada en todas las Oficinas del RENAP	Cantidad Oficinas RENAP / Cantidad Oficinas Unificadas	N/A		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	Meta Anual establecida en el POA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016														
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Servicios administrativos eficientes	Contar con los servicios básicos en todas las Oficinas del RENAP	Elaborar los expedientes correspondientes a los arrendamientos de las Oficinas del RENAP	Gestionar adecuadamente el pago de arrendamientos de las oficinas del RENAP	Número de Oficinas del RENAP	1500	Unidad de Servicios Básicos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaborar expedientes correspondientes al pago de Energía Eléctrica de las Oficinas del RENAP	Gestionar adecuadamente el pago de Energía Eléctrica de las Oficinas del RENAP	Número de Oficinas del RENAP que pagan energía eléctrica	110								X	X	X	X	X				
				Elaborar los expedientes correspondientes al pago de Telefonía Móvil y Fija de las Oficinas del RENAP	Gestionar adecuadamente el pago de Telefonía móvil y fija de las Oficinas del RENAP	Número de Oficinas del RENAP que pagan Telefonía y líneas de funcionamiento autorizados	40								X	X	X	X	X				
				Elaborar los expedientes correspondientes al pago de Enlaces (internet) de las Oficinas del RENAP	Gestionar adecuadamente el pago de los enlaces (internet) de las Oficinas del RENAP	Número de Oficinas del RENAP	50								X	X	X	X	X				
				Elaborar los expedientes correspondiente al pago de Agua Potable de las Oficinas del RENAP	Gestionar adecuadamente el pago de agua potable de las Oficinas del RENAP	Número de Oficinas del RENAP que pagan agua potable	15								X	X	X	X	X				
				Elaborar los expedientes correspondientes al pago de extracción de basura de las Oficinas del RENAP	Gestionar adecuadamente el pago de extracción de basura de la Oficinas del RENAP	Número de Oficinas del RENAP que pagan extracción de basura	15								X	X	X	X	X				
				Elaborar mensualmente el registro comparativo del gasto de servicios básicos (energía eléctrica, agua, telefonía fija y móvil)	Establecer mensualmente la tendencia del gasto de Servicios Básicos	5 Informes de Cuadros comparativos del Gasto de Servicios Básicos	5								X	X	X	X	X				
				Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su seguridad en el interior de las oficinas del RENAP.	Implementar sistema contra incendios en la Oficina Central y Oficinas Departamentales del RENAP.	Un sistema de seguridad e incendios en las Oficinas del RENAP.	Número de Extintores entregados		96	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Instalar equipo contra incendios y capacitación sobre uso y activación del mismo al personal a cargo	Número de Oficinas de RENAP con sistema contra incendios		30		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Instalar 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.	14	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Adquirir un sistema de alarma para dos Oficinas del RENAP. (equipo adecuado para detectar movimientos anómalos).	Sistema de alarma de detección de movimientos instalados.		Sistema de alarma contratado/sistemas de alarmas programados	1													X				
		Supervisar a los Agentes de Seguridad en las Oficinas del RENAP, a efecto de garantizar un ambiente seguro para los usuarios y colaboradores	Garantizar que se preste un servicio de seguridad		Cantidad de Informes de Supervisión elaborados	19	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.		Servicios administrativos eficientes	Garantizar a la Institución, a los usuarios y a los colaboradores, su seguridad en el interior de las oficinas del RENAP.	Llevar un registro y control de las personas que visitan las direcciones administrativas de la Institución	Registro y Control de todas las visitas	Cantidad de Informes de Control de Visitas	10	Departamento de Seguridad									X	X	X	X
				Elaborar mensualmente el registro de monitoreo de las cámaras de circuito cerrado instaladas en las Oficinas del RENAP			Garantizar la seguridad en las Oficinas	Cantidad de Informes de monitoreo elaborados	10										X	X	X	X	X

**Eduardo Salvador Navarro Molina**  
Director Administrativo  
Uc. Eduardo Salvador Navarro  
Director Administrativo  
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

# Dirección de Presupuesto

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

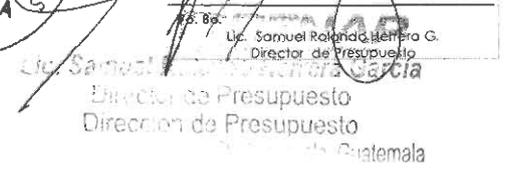
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Gestión presupuestaria de los recursos financieros.	Registrar los hechos que tienen efectos contables y patrimoniales y en los flujos de fondos inherentes a las operaciones de la Institución	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.	X																
				Asignar partida presupuestaria 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 presupuestaria	Cantidad de expedientes trasladados para partida y asignación presupuestaria		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Elaboración de CUR de compromiso de expedientes con partida y asignación presupuestaria	(12 meses) Registro presupuestario de compromisos adquiridos	Cantidad de CUR de Compromiso aprobados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar dictámenes presupuestarios.	(54) Dictámenes Presupuestarios elaborados.	Dictámenes realizados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Realizar modificaciones, ampliaciones o disminuciones presupuestarias internas o externas	(21) Acuerdo de Dirección Ejecutiva de aprobación	Modificaciones, ampliaciones o disminuciones aprobadas	Departamento de Presupuesto.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				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.	Numero de informes elaborados y enviados / Numero de informes programados		X			X						X							
				Formular Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2017-2019	(1) Un documento del Anteproyecto del Presupuesto 2016 elaborado.	Documento elaborado y presentado				X	X	X												
				Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos Institucional 2017.	(1) Un documento del Proyecto del Presupuesto 2017 elaborado.	Documento elaborado y presentado																	X	X
				Cargar las matrices y catálogos de ejecución	(1) Matrices y catálogos generales para ejecutar	Carga de matrices y catálogos de ejecución		X																
				Realizar la apertura de saldos contables	(1) Registro de los saldos iniciales del ejercicio fiscal en la contabilidad patrimonial	Apertura de saldos		X																
			Rendir cuentas de la gestión institucional	Registrar el patrimonio mueble e inmueble de la Institución	Registrar la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos	(8,000) Aprobar el registro de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos	documentos aprobados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
					Registrar los hechos con efectos patrimoniales	(1625) Aprobar el adecuado y oportuno registro de las operaciones contables	documentos aprobados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					Elaborar conciliaciones de saldos de manera técnica.	(156) Conciliación de saldos	conciliaciones elaboradas y revisadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					Elaborar y presentar los Estados Financieros	(12) Análisis financiero oportuno para la toma de decisiones	documentos elaborados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					Realizar el cierre contable de los saldos correspondientes al ejercicio fiscal	(1) Registro de los saldos finales del ejercicio fiscal en la contabilidad patrimonial	Cierre contable																	X
					Liquidación anual del presupuesto general de ingresos y egresos y cierre contable	(1) Informe de liquidación anual del presupuesto general de ingresos y egresos y cierre contable	Informe de liquidación anual del presupuesto general de ingresos y egresos y cierre contable	X																
					Realizar el registro de activos por adición	(50) Activos operados en los respectivos sistemas y controles de la Unidad de Inventarios del RENAP	expedientes registrados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Codificar los activos en el inventario inmediatamente a su ingreso	(355) Mantener el control de los activos de la entidad y actualización de los registros	unidades registradas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Rasguarde de las tarjetas de responsabilidad utilizadas y en existencia	(3500) Mantener el control de los responsables de los activos	tarjetas de responsabilidad emitidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Realizar la toma física de inventarios en las oficinas y unidades administrativas de la Institución	(480) Verificar e integrar la información relacionada a la administración de los activos	unidades administrativas revisadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestionar, presentar y registrar expedientes para la baja de bienes en mal estado, pérdida o extravío y traslado ante la Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas.	Elaborar y presentar informe circunstanciado sobre las decisiones y acciones del área	(3) 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			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
	Gestionar, presentar y registrar expedientes para la baja de bienes en mal estado, pérdida o extravío y traslado ante la Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas.	(1) Trámite de baja ante las instancias respectivas y registro en los respectivos controles de la entidad	expedientes presentados				X						X						X					

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																			
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
Transparencia Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Gestión presupuestaria de los recursos financieros.	Fortalecer los controles de verificación, integración y monitoreo de los ingresos recaudados por el Registro Nacional de las Personas, así como los pagos de las obligaciones inherentes al giro de la institución.	Administrar el Fondo Rotativo Institucional y Fondos Rotativos Internos.	(1) Asignar Fondo Rotativo Institucional e Internos	Cantidad de Liquidaciones/cantidad de liquidaciones realizadas	Departamento de Tesorería	X																			
					(12 meses) Liquidaciones parciales para que las unidades administrativas que administran fondos de caja chica mantengan la responsabilidad financiera para cubrir gastos				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Controlar y elaborar libros de Bancos.	(12 meses) Registro oportuno de los movimientos bancarios	Cantidad de registros operados/cantidad de registros realizados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar CUR de Ingresos, derivado de Aportes de Gobierno, cobro de servicios y otros.	(12 meses) Registro oportuno de ingresos	Cantidad de CUR de ingresos a nivel de solicitado.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Atender las solicitudes de viáticos del personal de la Institución	(12 meses) Proporcionar los anticipos solicitados y las liquidaciones presentadas	Cantidad de cheques emitidos en concepto de anticipos y liquidaciones de viáticos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Pago de salarios, rentas consignadas, compras y servicios	(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		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gestión de préstamos y donaciones	Monitorear la ejecución de los recursos provenientes de la cooperación externa			Presentar Informes mensuales de ejecución física y financiera a la Dirección de Crédito Público y a la SEGEPLAN, de los recursos externos.	(12 meses) Informes mensuales de ejecución física y financiera elaborados y entregados en digital y electrónico	Número de informes elaborados / Número de informes programados.	Área de Préstamos y Donaciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
					Elaborar Informe de resumen mensual del avance de ejecución de recursos externos	12 informes de resumen mensual de ejecución elaborados.	Informes elaborados / Informes programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					Actualizar del Plan General de Adquisiciones PGA	(2) planes actualizados.	Número de planes actualizados / Número de planes programados.		X																		
					Elaborar Términos de Referencia de Consultorías	(2) Términos elaborados	Informe realizado/Informe Programado		X	X																	
					Solicitar Desembolsos	(2) Dos Desembolsos	Solicitud de desembolsos/ Desembolsos efectuados.		X									X									
					Liquidar Desembolsos	(2) Liquidaciones	Liquidaciones elaboradas/ Liquidaciones aprobadas		X									X									

  
Lic. Edgar Obdulio De la Cruz  
Jefe de Presupuesto

  
Lic. Gerber Byron Pérez Pic  
Jefe de Contabilidad

  
Lic. Gladys del Rosario Contreras  
Jefe de Tesorería

  
Lic. Samuel Rolando Herrera G.  
Director de Presupuesto

# Dirección de Gestión y Control Interno

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																	
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
Fortalecimiento del Sistema Registral	Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Fortalecimiento de la Supervisión de Gestión y Control Interno en las áreas Registral, Financiera, Administrativa e Informática y Atención al Usuario.	Contribuir al fortalecimiento de la Institución a través del Control y fiscalización en las diversas gestiones realizadas.	Supervisar constantemente a las Oficinas del RENAP.	Cuatrocientos cuarenta (440) visitas de supervisión para fortalecer puntos de mejora en la operatividad de las distintas Oficinas del RENAP.	Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas	Departamento de Supervisión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Supervisar a las dependencias del RENAP.	Tres (3) Informes de supervisión administrativa para fortalecer puntos de mejora en la operatividad de las Direcciones del RENAP.	Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas		X	X																
				Generar informes de supervisión de las dependencias del RENAP.	Doce (12) Informes mensuales de supervisión.	Informes realizados / Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Actualizar periódicamente al personal del Departamento de Supervisión.	Veinticuatro (24) actualizaciones para el fortalecimiento de competencias y habilidades del personal.	Actualizaciones desarrolladas / actualizaciones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Aplicar lista de verificación de implementación de instrumentos técnicos (administrativo, financiero, registral, informático).	Cuatrocientos dieciséis (416) aplicaciones de Listas de Verificación (Check List) a las Oficinas visitadas.	Listas de Verificación programadas / Listas de Verificación presentadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar y presentar documentos oficiales a las distintas Direcciones del RENAP.	Setecientos (700) documentos oficiales que contienen elementos para la toma de decisiones.	Oficios elaborados / Oficios presentados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reingeniería Institucional	Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales de emisión de los DPI de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.	Normatividad y estandarización de procedimientos administrativos.	Preparar condiciones administrativas para implementar la Reingeniería Institucional del RENAP	Brindar seguimiento a las inconsistencias reportadas por supervisión a través de Informes Específicos	Doscientos cuarenta y cinco (245) respuestas obtenidas de las Direcciones del RENAP en seguimiento a la informado por supervisión.	Respuesta a los documentos oficiales de supervisión presentados / Documentos oficiales de supervisión presentados.	Departamento de Gestión de la Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
			Normatividad y estandarización y mejora continua de procesos administrativos con estándares de calidad.	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, administrativo y operativamente.	Análisis 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	X	X	X														
		Establecer la planificación y operación para promover la mejora continua y las buenas prácticas			Un (1) Informe de planificación y operación para la mejora continuo	Informe de planificación y operación para la mejora continua realizado / Informe de planificación y operación para la mejora continua programado					X	X	X												
		Verificar y buscar la mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad			Dos (2) 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								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Elaborar manuales administrativos.			Veinte (20) manuales administrativos.	Manuales administrativos realizados / Manuales administrativos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Elaborar guías administrativas.			Seis (6) guías administrativas.	Guías administrativas realizadas / Guías administrativas programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Elaborar protocolos.			Tres (3) protocolos.	Protocolos realizados / Protocolos programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Elaborar políticas			Tres (3) políticas.	Políticas elaboradas / Políticas programadas																			
		Asistencia técnica para el fortalecimiento de capacidades institucionales en planificación.			Recopilar los logros institucionales relevantes	Elaborar Memoria de Labores 2015.		Un (1) documento elaborado.	Documento realizado / Documento programado	X	X	X													
				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																	X	X	

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016													
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
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	Asistencia técnica para el fortalecimiento de capacidades institucionales en planificación	Integrar las acciones de planificación de las dependencias, así como los informes de resultados que sirvan de guía a la gestión institucional.	Ingresar al Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) Informes mensuales de ejecución de metas 2016.	Doce (12) informes ingresados al SICOIN.	Informes elaborados / Informes programados	Departamento de Planificación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Ingresar al SIPLAN Informes cuatrimestrales de avance físico y financiero, para presentarlo a la SEGEPLAN.	Tres (3) informes cuatrimestrales elaborados.	Informes elaborados / Informes programados		X				X									
			Integrar las acciones de planificación de las dependencias, así como los informes de resultados que sirvan de guía a la gestión institucional	Elaborar Informes cuatrimestrales de gestión y rendición de cuentas, para presentarlo al MINFIN.	Tres (3) informes cuatrimestrales elaborados.	Informes elaborados / Informes programados		X				X				X					
				Ingresar al SICOIN la programación cuatrimestral de metas.	Tres (3) programaciones ingresados al SICOIN.	Programaciones ingresadas / Programaciones programadas		X				X				X					
				Reprogramar metas físicas en el SICOIN	Diez (10) reprogramaciones de metas a solicitud del Registro Central de las Personas y/o de la Dirección de Procesos.	Reprogramaciones ingresadas / Reprogramaciones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Elaborar Informes de Certificaciones e inscripciones.	Doce (12) Informes elaborados.	Informes elaborados / Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Desarrollar cultura de planificación institucional, para lograr que las dependencias ejecuten su gestión con base en el POA y el PEI.	Asesorar en temas de planificación a las dependencias del RENAP.	Doce (12) asesorías y asistencia técnica a dependencias.	Asesorías y asistencia técnica a dependencias programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Actualizar el documento de Planificación Estratégica Institucional 2012 - 2017	Un (1) documento de planificación con orientaciones estratégicas actualizado.	Un documento de Planificación Estratégica Institucional 2012-2017 actualizado		X	X	X	X								X	X	
				Dar seguimiento y elaborar Informe del Plan Operativo Anual 2016.	Doce (12) informes de seguimiento al POA.	Informes realizados / Informes programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				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	Actualizar el Plan Operativo Anual 2016.	Dos (2) actualizaciones POA 2016.		Actualizaciones del POA 2016 realizadas / Actualizaciones del POA 2016 programadas			X	X					X	X			
		Elaborar y actualizar el Anteproyecto POA 2017, POM 2017-2019 y PEI 2012-2017, para que sean enviados por Dirección Ejecutiva a la SEGEPLAN.	Tres (3) documentos elaborados		Anteproyecto POA 2017, POM 2016-2018 y PEI 2012-2017 elaborados				X	X											
		Implementar las modificaciones al Anteproyecto del Plan Operativo Anual 2017, para que sea enviado por Dirección Ejecutiva al MINFIN SEGEPLAN, Contraloría General de Cuentas.	Un (1) documento modificado.		POA 2017 modificado									X	X						
		Elaborar Plan Operativo Anual 2017 Inicial para aprobación por el Directorio.	Un (1) documento elaborado.		Plan Operativo Anual 2017 Inicial elaborado													X	X	X	
		Fortalecimiento de capacidades institucionales en materia de formulación de proyectos.	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	X	X	X	X	X	X	X
			Elaborar factibilidad de los perfiles de proyectos planteados (hoja de ruta, planteamiento de indicadores).		Cuatro (4) proyectos realizados.	Proyectos realizado / Proyectos programados				X					X			X			
			Elaborar informes ejecutivos de proyectos o propuestas.	Veinte (20) informes realizados.	Informes elaborados / Informes programados	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																	
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
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.	Fortalecimiento de capacidades institucionales en materia de formulación de proyectos.	Contribuir a la mejora continua a través de asesorías y asistencias técnicas en materia de formulación de proyectos y propuestas o las unidades administrativas correspondientes.	Elaborar presentaciones de diversos temas.	Cuarenta (40) presentaciones elaboradas.	Presentaciones elaboradas / Presentaciones programadas	Departamento de Proyectos Institucionales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Elaborar informes de resultados de proyectos o propuestas.	Cuatro (4) Informes elaborados.	Informes elaborados / Informes programados				X		X													
				Elaborar documentos técnicos de diversa índole (ponencias, artículos)	Seis (6) documentos elaborados.	Documento realizado / documento programado				X	X					X	X						X		
				Elaborar guía de apoyo para la elaboración de documentos técnicos.	Una (1) guía elaborada.	Guía realizada / Guía programada			X																
				Brindar asesoría a las dependencias, para el fortalecimiento de sus competencias.	Ocho (8) asesorías o dependencias.	Asesorías a dependencias realizadas / asesorías o dependencias programadas		X	X	X	X										X	X			
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Mejora de la calidad del servicio externo.	Dar seguimiento a la prestación de servicios institucionales que refleje una atención de calidad por parte del RENAP, para que el usuario externo tenga la satisfacción de haber recibido su requerimiento con prontitud, eficiencia y eficacia.	Análisis la percepción del usuario externo con respecto al servicio facilitado por los trabajadores del RENAP.	Tres mil seiscientos noventa y cinco (3,695) boletas de servicio.	Boletas de servicio aplicadas / Boletas de servicio programadas	Departamento de Supervisión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Informar resultados de la evaluación del servicio externo.	Dos (2) informes de evaluación al servicio externo.	Informes elaborados / Informes programados															X				
				Evaluar los servicios electrónicos del RENAP.	Dos (2) informes de evaluación a los servicios electrónicos.	Informes elaborados / Informes programados						X											X		
				Fortalecer la asistencia prestada por el Servicio e Información del RENAP.	Dos (2) informes para fortalecer el servicio en el Centro de Contacto RENAP.	Informes elaborados / Informes programados						X								X					
		Mejora de la calidad del servicio interno.	Dar seguimiento a la prestación del servicio interno en las direcciones del RENAP, para que el usuario interno tenga la satisfacción de haber recibido su requerimiento con prontitud, eficiencia y eficacia.	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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Evaluar el desempeño de las Oficinas del RENAP a través de Indicadores de productividad.	Cuatro mil ciento setenta y seis (4,176) Evaluaciones Integrales/ Cargos de Trabajo de las oficinas de los Registros Civiles del RENAP.	Evaluaciones de productividad generadas / Evaluaciones de productividad programadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Evaluar el Servicio Interno facilitado por las direcciones del RENAP.	Doce (12) evaluaciones del Servicio Interno prestado en las direcciones del RENAP	Evaluaciones realizadas / Evaluaciones programadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Garantizar el efectivo servicio al usuario en oficinas del RENAP.	Evaluar el servicio y atención al usuario en las Oficinas del RENAP.	Mejora permanente del servicio personalizado	Medir los tiempos de respuesta de los empleados desde el ingreso hasta la salida del usuario.	Elaborar reportes de atención a usuarios.	Doce (12) reportes estadísticos en el sistema de colas realizados.	Reportes estadísticos realizados / Reportes estadístico programados	Departamento de Atención y Servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
					Definir acciones que influyan en mejorar la atención personalizada a los usuarios.	Realizar reuniones mensuales para evaluar las mejoras en la atención de usuarios.	Doce (12) reuniones internas para establecer acciones que permitan la mejora constante de la Atención y Servicio.	Reuniones realizadas / Reuniones programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
				Garantizar el efectivo servicio al usuario en oficinas del RENAP.	Evaluar el servicio y atención al usuario en las Oficinas del RENAP.	Garantizar el efectivo servicio al usuario en oficinas del RENAP.	Brindar información a los usuarios que se presentan a las Oficinas de Registro Civil de las Personas relacionada con los servicios que presta la institución.	Quinientos cincuenta mil (550,000) usuarios atendidos.	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios programados	Departamento de Atención y Servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
							Realizar contacto con los delegados de Supervisión o auxiliares de servicio en las oficinas del RENAP con mayor movimiento.	Doce (12) reuniones o visitas a las oficinas del RENAP, crear un control de reuniones o visitas, definir puntos 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		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
							Actualizar el "Plan Piloto de Atención a los usuarios".	Un (1) " Plan Piloto de Atención a las Personas" actualizado.	Plan actualizado / Plan actualizado programado																
							Desarrollar Celebración de Días de la Identidad.	Cuatro (4) propuestas elaboradas y desarrolladas.	Propuestas elaboradas y desarrolladas / Propuestas elaboradas y desarrolladas programadas						X	X							X		X



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																		
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio	Garantizar el efectivo servicio al usuario en oficinas del RENAP.	Evaluar el servicio y atención al usuario en las Oficinas del RENAP.	Actualizar un "Plan para Atención a las Personas en temporada de alta demanda", que permita anticiparse a los fechos ógidas y estar preparados para atender al 100% de los usuarios que requieran de los servicios que ofrece el RENAP.	Un (1) "Plan para Atención a las Personas en temporada de alta demanda" elaborado y autorizado.	100% del Plan actualizado y ejecutado	Departamento de Atención y Servicio																			
				Implementar "Buzón de Sugerencias" en las Oficinas del RENAP con mayor afluencia de usuarios.	Ocho (8) buzones de sugerencias en las Oficinas del RENAP implementados.	Buzones de Sugerencias implementados / Buzones de Sugerencias programados		X	X																	
			Implementar encuestas para el control de calidad en la Atención al Usuario para evaluar la efectividad en el servicio.	Quince mil (15.000) encuestas para medir la satisfacción del servicio por parte de los usuarios.	Número de personas encuestadas en oficinas del RENAP / Número de personas programadas en oficinas del RENAP	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Optimizar el uso de medios tecnológicos, para brindar un mejor servicio al usuario	Atender a los usuarios que se comunican a RENAP por medio del 1516 a través de sus diferentes opciones, brindando información relacionada a las funciones de la institución.	Treientos mil (300.000) usuarios atendidos.	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Atender a los usuarios que se comunican a RENAP por medio de redes sociales y buzón de mensajes.	Ochenta y un mil (81.000) usuarios atendidos.	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Contactar y/o notificar usuarios, respecto al trámite que esté realizando para concluir el servicio requerido.	Cuatrocientos (400) usuarios contactados	Número de usuarios contactados/número de usuarios programados							X	X	X	X	X	X	X	X	X					
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP	Gestión de asistencia técnica y financiera con instituciones públicas, privadas, organizaciones de la sociedad civil y cooperantes internacionales	Procurar asistencia técnica y financiera para fortalecer las necesidades institucionales	Suscribir convenios, acuerdos y/o cartas de entendimiento que apoyen estrategias de fortalecimiento institucional	Seis (6) convenios, acuerdos y/o cartas de entendimiento	Número de convenios acuerdos y/o cartas de entendimiento suscritos / número de convenios acuerdos y/o cartas de entendimiento programados				X			X	X	X	X	X	X								
				Solicitar asistencia técnica y/o financiera para proyectos del RENAP	Nueve (9) solicitudes trasladadas.	Número de solicitudes trasladadas / número de solicitudes programadas				X		X		X		X		X		X						
				Participar en reuniones, actividades talleres y/o eventos de coordinación Institucional e Internacional	Trescientas cincuenta (350) reuniones, actividades, talleres y/o eventos	Número de actividades realizadas / número de actividades programados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Gestionar alianzas estratégicas con Agencias de Cooperación Internacional acreditadas en el país.	Cinco (5) alianzas estratégicas con Agencias de Cooperación Internacional.	Número de alianzas estratégicas realizadas / número de alianzas estratégicas programadas				X			X	X												
				Gestionar actividades dentro del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV)	Colarce (14) gestiones del RENAP dentro del CLARCIEV (reuniones, actividades, talleres, minutos, documentos, informes, entre otros)	Número de gestiones realizadas / Número de gestiones programados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Comunicación con entidades de derecho público y privado	Comunicar información del RENAP a distintas entidades de derecho público y privadas	Promocionar los servicios electrónicos del RENAP ante instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil.	Setecientos treinta y nueve (739) gestiones para promocionar los servicios electrónicos del RENAP (oficios, boletines, documentos)	Número de gestiones realizadas / número de gestiones programadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Divulgar información pertinente del RENAP ante instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil.	Cuatrocientos Ochenta (480) documentos trasladados (oficios, documentos, boletines trasladados, entre otros).			Número documentos trasladados / Número de documentos programados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016														
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Cooperación Técnica	Impulsar líneas de cooperación y coordinación estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando los proyectos estratégicos del RENAP	Comunicación con entidades de derecho público y privado	Comunicar información del RENAP a distintas entidades de derecho público y privadas	Gestionar dentro del RENAP los requerimientos de información registral formulados por instituciones.	Ciento diez (110) solicitudes atendidas	Solicitudes atendidas / solicitudes programadas	Departamento de Cooperación Técnica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		Fortalecimiento del recurso humano del RENAP	Gestionar capacitaciones e intercambio de experiencias en temas de interés institucional	Gestionar capacitaciones y formación del personal del RENAP con entidades educativas.	Cinco (5) gestiones de capacitaciones con entidades educativas	Número gestiones de capacitaciones realizadas / Número de gestiones programadas		X														
				Gestionar intercambios de experiencias con otras instituciones.	Cinco (5) gestiones de intercambios de experiencias.	Número gestiones de intercambios de experiencias realizadas / Número de intercambios de experiencias programadas		X														
				Coordinar pasantías de estudiantes universitarios para apoyar las distintas áreas del RENAP	Treinta y un (31) pasantías de estudiantes universitarios	Número de pasantías de estudiantes universitarios aprobados / Número de pasantías de estudiantes universitarios programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Fortalecimiento de las relaciones con organizaciones civiles y empresas privadas	Procurar apoyo de organizaciones civiles y empresas privadas para el ejercicio de las funciones del RENAP	Gestionar alianzas estratégicas con organizaciones civiles.	Cuatro (4) gestiones de alianzas estratégicas (reuniones, actividades, minutos, documentos, informes, entre otros) con organizaciones civiles	Número de gestiones realizadas / número de gestiones programadas																
				Gestionar alianzas estratégicas con empresas privadas.	Tres (3) gestiones de alianzas estratégicas (reuniones, actividades, minutos, documentos, informes, entre otros) con empresas privadas	Número de gestiones realizadas / número de gestiones programadas																

1    
**Ing. Jose Jorge Afre Franco**  
 Director de Gestión y Control Interno en Funciones  
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

# Secretaría General



Registro Nacional de las Personas  
Plan Operativo Anual 2016  
Secretaría General

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Certificar la información, gestionar las notificaciones y publicaciones de los acuerdos y resoluciones del Directorio o de Dirección Ejecutiva	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mejor atención de los usuarios internos y externos.	Certificar documentos administrativos, proveyéndolos de certeza jurídica.	1,000 Certificaciones.	Certificaciones realizadas / certificaciones proyectadas.	Secretaría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar notificaciones y hacer saber a las partes sobre disposiciones administrativas.	5000 Notificaciones.	Notificaciones realizadas / notificaciones proyectadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Indicar instrucciones al personal interno por medio de circulares.	3 Circulares.	Circulares realizadas / proyección de circulares.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Diligenciar audiencias a las partes interesadas dentro de los recursos de revocatoria y/o reposición.	135 Audiencias por recursos de revocatoria.	Audiencias realizadas / proyección de audiencias.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Realizar notificaciones al interior de la republica.	18 Nombramientos	Nombramientos realizados / proyección de nombramientos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Entregar expedientes u otros documentos.	350 Conocimientos.	Conocimientos realizados / proyección de conocimientos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Administrar el control interno para la elaboración de notificaciones y certificaciones.	1,000 Providencias Técnico Jurídico III y IV.	Providencias Técnico Jurídico IV realizadas / proyección de Providencias Técnico Jurídico IV.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Gestionar la documentación generada para las actividades administrativas.	3,325 Oficios.	Oficios emitidos / Oficios proyectados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Dar o conocer el cumplimiento las notificaciones realizadas.	1900 Remisiones.	Remisiones emitidas / remisiones proyectadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Gestionar la correspondencia externa dirigida a Secretaría General y Dirección Ejecutiva	1300 Oficios respuesta.	Oficios respuesta emitidos / proyección de oficios respuesta		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

y

**Registro Nacional de las Personas**  
**Plan Operativo Anual 2016**  
**Secretaría General**

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016											
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Servicio de Calidad	Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.	Certificar la información, gestionar las notificaciones y publicaciones de los acuerdos y resoluciones del Directorio o de Dirección Ejecutiva.	Realizar los procedimientos de la Secretaría General de una manera eficiente, en respuesta a la mejor atención de los usuarios internos y externos	Gestionar la correspondencia externa dirigida a Secretario General y Dirección Ejecutiva.	1100 Oficios de remisión con respuesta	Oficios de remisión emitidos / proyección de oficios de remisión	Secretaría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Atender requerimientos de organizaciones internacionales.	1750 Requerimientos de organizaciones interinstitucionales atendidos.	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Atender requerimientos de información institucional.	5500 Requerimientos de información institucional atendidos.	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Atender requerimiento de información interinstitucional	6000 Requerimientos de información interinstitucional atendidos.	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Distribuir la correspondencia externa dirigida a las diferentes Direcciones.	6,800 Correspondencia dirigida a las diferentes direcciones	Requerimientos atendidos / requerimientos proyectados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

  
 Licda. Gladys Clara Luz García Penagos  
 Secretaría General

**1**  
  
**SECRETARIA GENERAL**  
 Secretaría General en Funciones  
 Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala

# Inspectoría General

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

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOMGRAMA 2016												
								Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional.	Generar una imagen de transparencia y confianza de RENAP ante la sociedad.	Gestiones de inspección, y averiguación interna de anomalías realizadas en el Registro Nacional de las Personas relacionadas con la actividad propia de la Institución.	Determinar la comisión de faltas administrativas o posibles hechos ilícitos cometidos por parte del personal que labora en el Registro Nacional de las Personas y personas relacionadas con el servicio que presta el Registro Nacional de las Personas.	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 Inspectoría General.	235 casos trasladados anualmente.	Número de casos trasladados/ Número de casos trasladados programados.	Inspectoría General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Averiguar, recopilar, documentar y analizar casos sometidos al conocimiento de la IG con el objeto 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.	110 casos recomendados anualmente.	Número de casos recomendados/ Número de casos recomendados programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Diligenciar solicitudes realizadas por otras instituciones relacionadas con la actividad propia de la Inspectoría General.	315 casos diligenciados anualmente.	Número de casos diligenciados/ Número de casos diligenciados programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Combatir la comisión de posibles actos ilícitos en el Registro Nacional de las Personas RENAP, relacionados con la actividad propia de la Institución, presentando las denuncias correspondientes.	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 ilícito.	210 Denuncias Presentadas, anualmente.	Denuncias realizadas/ Denuncias programadas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Individualizar al personal del RENAP y terceros, que realizan actos ilícitos relacionados con las actividades propias del Registro Nacional de las Personas.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Individualizar al personal del RENAP que contribuye con organizaciones criminales o posiblemente integran dichas organizaciones.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Recopilar indicios mediante averiguación de campo.	290 Investigaciones de campo realizadas anualmente.	Investigaciones Realizadas/ Investigaciones Programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Procurar, seguimiento de casos, y cobertura de Audiencias, ante el Sistema de Justicia.	1300 gestiones ante los órganos de Justicia anualmente.	Casos procurados/ Casos procurados programados.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Concluir casos por la vía Judicial o ante el Ministerio Público.	160 Procesos Penales Concluidos anualmente.	Procesos concluidos/Procesos Concluidos Programados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	


  
 Lic. Byron Augusto Ramos Arredondo  
 Inspector General  
  
 DIRECCIÓN DE INSPECTORÍA GENERAL

# Unidad de Auditoría Interna

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																		
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Auditoría interna	Evaluar la gestión y control interno de las áreas operativas y administrativas, y oficinas registrales para proveer a los ciudadanos un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Elaborar el Plan Anual de Auditoría.	Plan Anual de Auditoría	100% de la elaboración del Plan	Unidad de Auditoría Interna	X																		
				Realizar Evaluación de Control Interno Administrativo, y Financiero en las Oficinas del RENAP y Auxiliaturas en Hospitales Nacionales	26 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
				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 el año	Informe Realizado/Informe Programado			X						X	X					X					
				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 (2 en el año).	7 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado								X	X	X	X		X	X						
				Realizar Auditoría al Departamento de Cooperación Técnica de la Dirección de Gestión y Control Interno	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado										X										
				Realizar Auditoría a la Dirección de Capacitación. (2 en el año).	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado											X		X	X						
				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										
				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 el año	Informe Realizado/Informe Programado			X					X				X	X	X						
				Realizar auditoría a los Viáticos al Interior y Exterior (2 en el año).	2 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado									X									X		
				Realizar auditoría a las Rentas Consiguadas (1 en el año).	1 informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado										X										
				Realizar auditoría al manejo y custodia de hojas papel seguridad en oficinas Departamentales del RENAP	1 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado											X									
				Realizar auditoría a la Dirección de Gestión y Control Interno	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado																		X	X	

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																			
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Auditoría interna.	Evaluar la gestión y control interno de las áreas operativas y administrativas, y oficinas registrales para proveer a los ciudadanos un registro seguro, confiable, integral y accesible.	Realizar auditoría a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social (1 en el año).	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado	Jefatura Auditoría Registral																				
				1) Departamento de Verificación de Identidad 2) Departamento de Apoyo Social 3) Departamento de Gestión de la Identidad																							
				Realizar auditorías especiales Área Registral SIRECI (1 en el año).	1 informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado																					
				Realizar evaluaciones a las Oficinas Registrales Departamentales, Municipales y Auxiliares del RENAP	37 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				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 el año	Informe Realizado/Informe Programado			X	X																	
				Realizar auditoría a las Unidades Móviles del Departamento de Registro Civil de las Personas del Registro Central de las Personas	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado																					
				Evaluación de usuarios del Sistema de Registro Civil -SIRECI-, en Secretaría General	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado																					
				Evaluar recepción y verificación de equipo de enrolamiento (1)	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado																					
				Dar seguimiento a hallazgos de Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas	3 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		X																			
				Elaborar Auditorías Especiales realizadas por requerimiento	Auditorías Especiales realizadas	Informe Realizado/Informe Solicitado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Lic. Héctor Hugo Cruz Cruz  
Unidad de Auditoría Interna  
Auditor Interno  
Sede Central RENAP, Cuentas, Cuentas

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC					
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de Transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad	Auditoría interna.	Evaluar la gestión y control interno de las áreas operativas y administrativas, y oficinas registrales para proveer a los ciudadanos un registro seguro, confiable, integral y accesible.	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 Administrativa y Financiera										X		X					
				Realizar auditoría a la Unidad de Acceso a la Información Pública (Página Web)	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado					X													
				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	
				Realizar auditoría a los servicios prestados en el extranjero. -Área Financiera	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado																	X	
				Evaluar los servicios que presta el proveedor CLARO Guatemala	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado								X	X									
				Evaluar el cumplimiento de las cláusulas del contrato 55-2008	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado								X										
				Evaluar el contrato 43-2014, Arrendamiento de Cajeros Automáticos para la prestación de servicios que otorga el Registro Nacional de las Personas	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado																X		
				Evaluar los pagos por medio de servicios electrónicos que realiza RENAP, por medio de Credomatic de Guatemala, S.A.	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado															X			
				Auditoría a los contratos de arrendamiento suscritos entre la entidad GBM de Guatemala y RENAP	1 Informe en el año	Informe Realizado/Informe Programado																	X	
				Realizar auditoría a la Dirección de Registro Central (2 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 Registro Civil de las Personas y Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.	2 Informes en el año	Informe Realizado/Informe Programado		Jefatura Auditoría Registral	X	X					X	X								

Lic. Héctor Hugo Cruz Cruz  
Auditor Interno  
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

# Relaciones Públicas

UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																	
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza de RENAP ante la sociedad.	Comunicación interna y externa eficaz con pertinencia cultural	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de las Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución	Enlistar documentos impresos en medios de comunicación tradicionales y alternativos.	Diez (10) materiales diseñados y divulgados (Acuerdos de Directorio y Publicación en medios escritos, radiales y televisivos)	Material Elaborado / Material Programado	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
				Disenar material para publicaciones: boletines, comunicados, volantes, bifolios, banners, banners tipo roll up, materiales pvc e Imagen interna de la Institución, rotulación, banners para página web.	Quinientos (500) Materiales de publicaciones elaborado	Material Elaborado / Material Programado	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Brindar declaraciones a medio de comunicación a través de la vocería y organización de conferencias de prensa. Sirviendo de intermediarios entre Dirección Ejecutiva y Medios de Comunicación	Doscientas (200) coberturas por parte de los medios de comunicación	Noticias monitoreadas y registro de entrevistas proporcionadas por la vocería.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Brindar respuesta a quejas y consultas publicadas en medios escritos, electrónicos y redes sociales.	Cien (100) consultas atendidas en Twitter	Cantidad de consultas atendidas en twitter.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Cincuenta (50) Quejas recibidas en medios escritos.	Cantidad de quejas recibidas en medios escritos.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Monitorear noticias en medios de comunicación.	Registro de dos mil (2,000) noticias en los diferentes medios de comunicación.	Informe de noticias monitoreadas.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cinco (5) informes de noticias monitoreadas	X	X	X		X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		



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

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																		
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza de RENAP ante la sociedad.	Comunicación interna y externa eficaz con pertinencia cultural.	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de las Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución.	Asistir y/o organizar eventos protocolarios relacionados con la Institución	Treinta (30) eventos realizados	Documentación de la actividad.	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
				Publicar información noticiosa en página web y redes sociales	Mil cuatrocientas (1,400) noticias publicadas en Twitter.	Cantidad de noticias publicadas en Twitter	Unidad de Relaciones Públicas, Dirección de Informática y Estadísticas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
					Siete Mil (7,000) nuevos seguidores en Twitter noticias.	Cantidad de nuevos seguidores en Twitter noticias.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
					Ochocientos (800) nuevos seguidores en Twitter Consultas.	Cantidad de nuevos seguidores en Twitter consultas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
					Doscientas (200) Publicaciones en el sitio Institucional.	Cantidad de publicaciones en la página web.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Conformar archivos para documentar en fotografía y video todas las actividades de la Institución	Quinientas (500) actividades debidamente documentadas	Archivo de fotografía y video institucionales	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Elaborar archivo de boletines internos e Informativos para informar a todos los trabajadores del RENAP.	Ciento sesenta y cinco (165) boletines informativos para el personal.	Registro de boletines enviados	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Brindar Seguimiento a la "Consultoría para diseñar el Plan y la Estrategia de Comunicación", Proyecto BID.	Un (1) Apoyo y seguimiento a la "Consultoría para diseñar el Plan y la estrategia de Comunicación", Proyecto BID. Fortalecimiento institucional del RENAP. ATN/ IL-13911-GU	Plan y Estrategia de Comunicación	Unidad de Relaciones Públicas																		X					



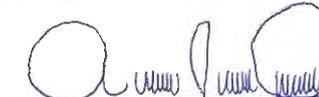
Registro Nacional de las Personas  
Plan Operativo Anual 2016  
UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016																	
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza de RENAP ante la sociedad	Comunicación interna y externa eficaz con pertinencia cultural.	Fortalecer la comunicación interna y externa del Registro Nacional de las Personas, desarrollando mecanismos para divulgar los servicios y acciones de la Institución.	Elaborar campaña de difusión de Matrimonios Colectivos a realizarse en Sede Central	Promover cuatro (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	X	X	X	X	X													
				Elaborar convocatorias a Medios de Comunicación	Cincuenta (50) convocatorias a Medios de Comunicación para las diferentes actividades que el Registro Nacional de las Personas realiza.	Registro de Convocatorias enviadas	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
				Programar omisiones mensuales para el canal de RENAP TV	Nueve (9) Programaciones en el Canal de RENAP TV	Programación transmitida en el Canal de RENAP TV	Programación transmitida	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				Realizar locuciones para videos institucionales sobre actividades realizadas en el Registro Nacional de las Personas	Treinta y cuatro (34) Locuciones para videos institucionales	Registro de Locuciones realizadas	Unidad de Relaciones Públicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Lic. Carlos Rolando Nájera Noriega  
Coordinador de Relaciones Públicas

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2016													
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	Generar una imagen de transparencia y confianza de RENAP ante la sociedad	Información Pública (Garantizar el derecho a solicitar información).	Proporcionar información pública de manera pronta y oportuna.	Recibir, diligenciar y tramitar las solicitudes de acceso a la Información.	1,950 Solicitudes de información pública atendidas (Fortalecimiento del Estado de Derecho a través de cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública)	100% de solicitudes de información pública atendidas de manera oportuna	Unidad de Información Pública	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
				Coordinar, organizar, administrar, custodiar y sistematizar los archivos que contengan información pública a cargo de la Unidad, con base en lo establecido en la normativa ISO 27001:2013.																	
				Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública.																	
				Elaborar Informes mensuales y anuales sobre las solicitudes de Información pública.																	
				Presentar al 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 a 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 Secretaría General								x						
				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 actualizada.	Actualizaciones del catálogo de información pública del sitio web del Registro Nacional de las Personas.	Unidad de Información Pública con el apoyo de las Direcciones y Unidades del RENAP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				

  
 Alejandro José Castañeda Álvarez  
 Encargado de Información Pública en Funciones  
 Firma y Sello

