

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
GUATEMALA, C.A.****ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-747-2022
EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-****CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con la literal a) del artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las entidades autónomas actúan por delegación del Estado, y que tienen como una de las obligaciones el coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan; y de conformidad con lo regulado en los artículos 1 y 8 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, se crea el Registro Nacional de las Personas, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones; son órganos del Registro: a) Directorio; b) Director Ejecutivo; c) Consejo Consultivo; d) Oficinas Ejecutoras; e) Direcciones Administrativas.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 19, 20 literales a) y m), 31 y 42 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo es el superior jerárquico administrativo, quien ejerce la representación legal y es el encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad; son funciones del Director Ejecutivo, cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Institución, así como las leyes y reglamentos; y todas aquellas que sean necesarias para que la Institución alcance plenamente sus objetivos; siendo el Registro Central de las Personas la dependencia encargada de centralizar la información relativa a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las personas, de la organización y mantenimiento del archivo central y administra la base de datos del país. Para el efecto, elaborará y mantendrá el registro único de las personas naturales y la respectiva asignación del código único de identificación; asimismo enviará la información aprobada o improbadada a donde corresponda, para la emisión del documento personal de identificación o para iniciar el proceso de revisión. Tendrá a su cargo los Registros Civiles de las Personas que establezca el Directorio en todos los municipios de la república, así como los adscritos a las oficinas consulares y el Registro de Ciudadanos. Estará a cargo del Registrador Central de las Personas, quien goza de fe pública y su funcionamiento además de regirse por este artículo se regulará por el reglamento respectivo; la Dirección de Informática y Estadística es el ente encargado de dirigir las actividades relacionadas con el almacenamiento y procesamiento de los datos que se originen en el Registro Central de las Personas en relación a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 20, 24, 46 y 82 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas y sus Reformas, donde se estipulan entre otras las funciones

de Comunicación Social, del Registro Central de las Personas y de la Dirección de Informática y Estadística, asimismo que el Director Ejecutivo aprobará los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del RENAP.

CONSIDERANDO:

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó la aprobación del "**PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CONTINGENCIAS**", Versión 02, validado por el Registro Central de las Personas, la Dirección de Informática y Estadística y Comunicación Social, del Registro Nacional de las Personas, el cual tiene como objetivo proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para responder ante la interrupción de los servicios, mediante la implementación de acciones de comunicación que permitan restablecer las funciones críticas.

POR TANTO:

Con base en lo considerado, normas legales citadas y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 153 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 8, 19, 20 literales a) y m) 31 y 42 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 20, 24, 46, 82 y 84 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

ACUERDA:

Artículo 1. APROBAR bajo la estricta responsabilidad del Registro Central de las Personas, la Dirección de Informática y Estadística y Comunicación Social, el contenido formulado y validado por dichas dependencias dentro del documento denominado "**PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CONTINGENCIAS**", Versión 02.

Artículo 2. Se derogan todas las disposiciones anteriores que regulen la materia o que se opongan al presente Manual.

Artículo 3. Se instruye a las Direcciones involucradas, para que una vez se encuentre notificado el presente acuerdo, se realicen las diligencias necesarias a efecto de hacer posible la ejecución del mismo.

Artículo 4. Notifíquese a todas las Oficinas Ejecutoras, Direcciones Administrativas y Dependencias de Apoyo del Director Ejecutivo del RENAP, por medio de la Secretaría General de la Institución.

Artículo 5. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Dado en la ciudad de Guatemala, el veinticinco de noviembre de dos mil veintidós.



DOCTOR RODOLFO ESTUARDO ARRIAGA HERRERA
DIRECTOR EJECUTIVO

SECRETARÍA GENERAL

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

En el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, el uno de diciembre de dos mil veintidós, siendo las dieciocho horas con diecinueve minuto (s), constituido en: Calzada Roosevelt trece guión cuarenta y seis zona siete. Sede del **RENAP**. Ciudad de Guatemala. **NOTIFICO A: DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO**. El contenido del Acuerdo emitido por: Dirección Ejecutiva del Registro Nacional de las Personas número DE guión setecientos cuarenta y siete guión dos mil veintidós (**DE-747-2022**), de fecha veinticinco de noviembre de dos mil veintidós, por medio de cédula entregada a: Evelyn Morales, haciéndole entrega de las copias de ley que consta de UN folio (s) y quien de enterado (a) si firma.

Registro Nacional de las Personas



RECEBIDO
01 DIC 2022

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

FIRMA: [Signature] HORA: 19:19

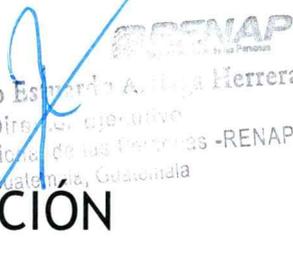
LICENCIADO LUIS ALFREDO MORALES

No se llevo a cabo la Notificación, por la causa siguiente:		
Dirección Inexacta	No Existe la Dirección	Persona a Notificar Falleció
Lugar Desocupado	Persona Fuera del País	Datos No Concuerdan
Otra:		



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CONTINGENCIAS

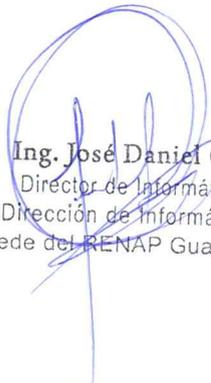

Dr. Rodolfo Estuardo Arce Herrera
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas -RENAP-
Guatemala, Guatemala


Lic. Rudy Noé Mazariegos Lemus
Director de Gestión y Control Interno
Dirección de Gestión y Control Interno
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala


2
Caren Ornilia Guzmán Sagastume
Registrador Central de las Personas
Registro Central de las Personas
SEDE DEL RENAP Guatemala, Guatemala


Licda. Vicky Jaimy Castillo Jarquín
COMUNICADOR SOCIAL
Comunicación Social
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala


Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez
Jefe de Organización y Métodos
Dirección de Gestión y Control Interno
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala


Ing. José Daniel Girón Miranda
Director de Informática y Estadística
Dirección de Informática y Estadística
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala

FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
CÓDIGO:	PRO-04-01-2022
VERSIÓN:	02



Contenido

- 1. Objetivo..... 3
- 2. Campo de aplicación..... 3
- 3. Base legal 3
- 4. Monitoreo y seguimiento 3
- 5. Gestión de riesgos 4
- 6. Protocolo de gestión de la comunicación en situación de crisis..... 4
- 7. Integración del Gabinete de crisis 5
- 8. Presentación detallada de la situación al Gabinete de crisis 5
- 9. Acciones de comunicación en situación de crisis 6
- Control de cambios 8



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Comunicador Social	Director Ejecutivo

**REGISTRO NACIONAL DE LA PERSONAS**

FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2022

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN
PARA LA GESTIÓN DE CONTINGENCIAS

CÓDIGO: PRO-04-01-2022

VERSIÓN: 02

PÁGINA: Página 3 de 8

1. Objetivo

Proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para responder ante la interrupción de los servicios, mediante la implementación de acciones de comunicación que permitan restablecer las funciones críticas.

2. Campo de aplicación

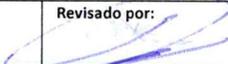
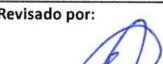
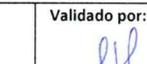
El presente Protocolo será de observancia y aplicación obligatoria para el personal de todas las dependencias del Registro Nacional de las Personas.

3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.
- Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP- vigente, aprobado mediante Acuerdo de Directorio del Registro Nacional de las Personas

4. Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad de este Protocolo, el Comunicador Social, el Registrador Central de las Personas y el Director de Informática y Estadística deberán mantener un proceso constante de revisión y solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.

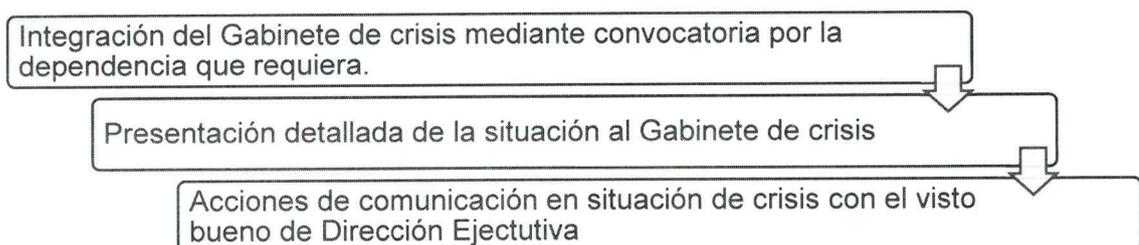
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Comunicador Social	Director Ejecutivo

5. Gestión de riesgos

- 5.1 La gestión de riesgos es el proceso que permite identificar, analizar y categorizar las acciones para restablecer las funciones críticas de la Institución, lo que implica disponer de un análisis de riesgos y las medidas específicas que se tomarán para superar una situación de crisis, para lo cual, se deberán disponer de planes de contingencia¹ o planes de continuidad de operaciones.
- 5.2 Los planes de contingencia y de continuidad de operaciones tendrán por objeto restablecer las funciones de la Institución, evitando la interrupción de los servicios que se brinda a los usuarios.
- 5.3 Las dependencias responsables de funciones críticas en la prestación de los servicios a usuarios del RENAP deberán disponer de un plan de contingencia o de continuidad de operaciones.
- 5.4 Los planes de contingencia y de continuidad de operaciones deberán ser activados por los responsables que hayan sido definidos; asimismo, la toma de decisiones se efectuará de conformidad con los escalamientos establecidos.

6. Protocolo de gestión de la comunicación en situación de crisis

- 6.1 La gestión de la comunicación en situaciones de crisis es actuar a través de mecanismos de comunicación que permitan informar adecuada y oportunamente, facilitando que la información se transmita entre los actores involucrados.
- 6.2 Se activará el protocolo de comunicación para la gestión de situaciones de riesgo cuando una dependencia afronte una crisis y no se pueda determinar un tiempo de respuesta para restablecer la prestación de los servicios al usuario, y además afecte la imagen de la Institución, para lo cual se deberá seguir el procedimiento siguiente:



¹ Plan de Contingencia: forma de organizarse para actuar frente a un evento posible

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Comunicador Social	Director Ejecutivo

6.3 El Registro Central de las Personas y la Dirección de Informática y Estadística implementarán las acciones establecidas en el plan de contingencias y en el plan de continuidad de operaciones informáticas, según corresponda; en el caso que el riesgo deba ser mitigado por otra dependencia, esta activará el Protocolo de comunicación para la gestión de contingencias.

7. Integración del Gabinete de crisis

7.1 El Gabinete de crisis estará integrado por:

- a) Director Ejecutivo o su representante.
- b) Director y/o subdirectores de la dependencia que presentó la crisis.
- c) Registrador Central de las Personas y/o subdirectores.
- d) Director de Informática y Estadística y/o subdirectores.
- e) Comunicador Social.

Podrán participar directores de otras dependencias, cuando así lo considere el Director Ejecutivo.

7.2 El Gabinete de crisis tendrá las responsabilidades siguientes:

- a) Identificar el problema.
- b) Centralizar la información disponible.
- c) Dirigir las acciones para superar la situación de crisis.
- d) Establecer la estrategia de comunicación.

8. Presentación detallada de la situación al Gabinete de crisis

8.1. La dependencia responsable de mitigar la crisis de conformidad con las funciones delegadas en el Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas deberá proporcionar un diagnóstico de la situación al Gabinete de crisis, que incluya lo siguiente:

- a) Hechos: descripción de la situación, incluidos los involucrados.
- b) Acciones tomadas: medidas adoptadas para mitigar el impacto de la crisis.
- c) Alcance: delimitación del área afectada.
- d) Tipo de crisis: identificación de la crisis (seguridad, infraestructura, tecnológica o crisis general, otras).

8.2. Las decisiones que se tomen en el Gabinete de crisis atenderán el orden de objetivos siguientes:

- a) Proteger la información de la base de datos del Registro Nacional de las Personas.
- b) Restablecer las funciones críticas y evitar la interrupción de los servicios que brinda la Institución a los usuarios en las Oficinas del RENAP.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Comunicador Social	Director Ejecutivo

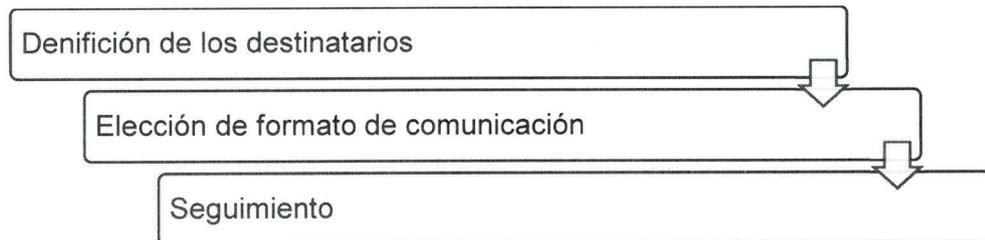
- c) Mantener la producción o al menos reanudar las operaciones en la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).
- d) Brindar los servicios del RENAP a las instituciones que requieren consultas de datos, según convenios establecidos.

8.3. El Gabinete de crisis se reunirá en la dependencia en donde se mitigará el riesgo o donde el director de la dependencia que activó el plan lo considere oportuno.

8.4. El Gabinete de crisis podrá tomar decisiones complementarias a los planes de contingencias o de continuidad de operaciones previamente definidos.

9. Acciones de comunicación en situación de crisis

9.1 La estrategia de comunicación se definirá a partir del análisis de riesgos y las medidas específicas que se tomarán para superar la situación de crisis provocada por un riesgo, de acuerdo con las fases siguientes:



9.2 Las acciones de comunicación serán internas y/o externas, para lo cual el Gabinete de crisis establecerá a los destinatarios de la información.

9.3 Las acciones de comunicación interna serán aquellas que estén destinadas a los trabajadores del RENAP, en las cuales se darán a conocer las medidas que deben adoptar.

9.4 Las acciones de comunicación externa serán aquellas que estén destinadas a los usuarios, directamente o por los distintos medios de comunicación y/o redes sociales.

9.5 El Gabinete de crisis será el responsable del seguimiento a las acciones para superar la situación de crisis y la comunicación con los usuarios internos y externos.

9.6 Según sea el caso y el análisis del riesgo, los formatos de comunicación a utilizar de forma interna y/o externa, podrán ser los siguientes:

- a) Boletín: anuncio oficial para comunicar o dar explicación de la situación, indicando el momento en que se restablecerán los servicios.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Comunicador Social	Director Ejecutivo

**REGISTRO NACIONAL DE LA PERSONAS**

FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2022

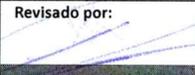
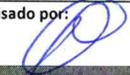
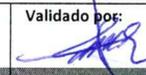
PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN
PARA LA GESTIÓN DE CONTINGENCIAS

CÓDIGO: PRO-04-01-2022

VERSIÓN: 02

PÁGINA: Página 7 de 8

- b) Declaración preliminar: es una nota escrita en la que se explica brevemente la situación y se anuncian las primeras decisiones. Se debe aclarar que se ampliará la información al disponerse.
- c) Declaración oficial: es un mensaje conciso y preciso por escrito, en el que se expone lo sucedido, así como, la postura institucional.
- d) Comunicado de prensa: es el documento dirigido a los medios de comunicación en el que se informan los hechos y las medidas adoptadas.
- e) Campo pagado: a solicitud de Directorio o Dirección Ejecutiva.
- f) Otros que se consideren necesarios.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Comunicador Social	Director Ejecutivo

**REGISTRO NACIONAL DE LA PERSONAS**

FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2022

**PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN
PARA LA GESTIÓN DE CONTINGENCIAS**

CÓDIGO: PRO-04-01-2022

VERSIÓN: 02

PÁGINA: Página 8 de 8

Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
02	2022	8	Comunicación Social/ Dirección de Informática y Estadística/ Registro Central de las Personas	Protocolo de comunicación para la gestión de contingencias.
01	2021	7	Comunicación Social/ Dirección de Informática y Estadística/ Registro Central de las Personas	Protocolo de comunicación para la gestión de contingencias aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE- 237-2021.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Comunicador Social	Director Ejecutivo