



**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas



**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

# MEMORIA DE LABORES

*En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!*







## DIRECTORIO

### **Magistrado del Tribunal Supremo Electoral Presidente del Directorio**

Titular: Doctor Ranulfo Rafael Rojas Cetina  
Titular: Doctor Rudy Marlon Pineda Ramírez  
Suplente: Doctora Irma Elizabeth Palencia Orellana  
Suplente: Doctor Jorge Mario Valenzuela Díaz

### **Electo por el Congreso de la República Miembro del Directorio**

Titular: Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez  
Titular: Licenciada Elvia Yolanda Álvarez Veliz  
Suplente: Arquitecto Edgar Arturo Rodríguez Barrios  
Suplente: Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez

## CONSEJO CONSULTIVO

### **Superintendencia de Administración Tributaria**

Titular: Licenciada Adriana Estévez Clavería  
Suplente: Licenciada Silvia Liliana Castillo Martínez

### **Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura**

Titular: Licenciado César Augusto Conde Rada  
Titular: Licenciado Arturo Saravia Altolaquirre  
Suplente: Licenciado Arturo Saravia Altolaquirre  
Suplente: Licenciado Fernando Esteban Calvillo Calderón

### **Secretarios Generales de los Partidos Políticos**

Titular: Licenciado Maely Cordón Ipiña  
Suplente: Licenciada Sabrina María Veliz Castañeda

### **Ministro de Gobernación Miembro del Directorio**

Titular: Licenciado Gendri Rocael Reyes Mazariegos  
Titular: Licenciado Oliverio Garcia Rodas  
Titular: General Msc. Edgar Leonel Godoy Samayoa  
Titular: Enrique Antonio Degenhart Asturias

### **Registro Nacional de las Personas Secretario del Directorio**

Ingeniero Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera

### **Instituto Nacional de Estadística**

Titular: Licenciado Néstor Mauricio Guerra Morales  
Titular: Licenciado Abel Francisco Cruz Calderón  
Suplente: Licenciado Fredy Arizmendy Gómez Gómez  
Suplente: Ingeniero Hugo Edgardo Roldán Valdés

### **Rectores de las Universidades**

Titular: Licenciado Mynor Augusto Herrera Lemus  
Suplente: Doctor Félix Javier Serrano Ursúa

## DEPENDENCIAS DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

|  |   |
|--|---|
| <b>Registro Central de las Personas</b>                      | Licda. Caren Orfilia Guzmán Sagastume<br>Lic. Juan Ramiro Toledo Montenegro (en funciones)<br>Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome              |
| <b>Dirección de Procesos</b>                                 | Ing. Víctor Manuel González Pérez (en funciones)<br>Licda. Lai Yee Leung Ng (en funciones)  |
| <b>Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social</b> | Lic. César David Son Dardón<br>Licda. Sandra Lisette Moya Barquín (en funciones)  |
| <b>Dirección de Capacitación</b>                             | Licda. Kreslie Eugenia Medina Rosales<br>Licda. Gladys del Rosario Contreras Jiménez (en funciones)<br>Licda. Pilar Cristina Yela Aguilar |
| <b>Dirección de Informática y Estadística</b>                | Ing. José Daniel Girón Miranda  |
| <b>Dirección de Asesoría Legal</b>                           | Lic. Dennis Antonio España Iglesias<br>Lic. Byron Oswaldo Castañeda Galindo   |
| <b>Dirección Administrativa</b>                              | Lic. Ariel Estuardo Hernández Cardona<br>Lic. Abner Josué Herrera Mont  |
| <b>Dirección de Presupuesto</b>                              | Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquín  |
| <b>Dirección de Gestión y Control Interno</b>                | Lic. Dante Antonio Ávalos Aguilar<br>Licda. Tania Darinka Pineda Palacios   |
| <b>Secretaría General</b>                                    | Lic. Marco Antonio Posadas Pichillá   |
| <b>Inspectoría General</b>                                   | Lic. Héctor Haroldo Pereira Rodas   |
| <b>Comunicación Social</b>                                   | Dra. Heidi Lorena Melgar Reyna  |
| <b>Auditoría Interna</b>                                     | Lic. Emmanuel Ronaldo Morales Moreno  |

## CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| VISIÓN Y MISIÓN.....  | 8         |
| VALORES .....   | 9         |
| PRINCIPIOS.....   | 10        |
| EJES.....   | 11        |
| <b>RESULTADOS INSTITUCIONALES.....</b>  | <b>13</b> |
| INSCRIPCIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES REALIZADAS.....   | 13        |
| <i>Inscripciones de hechos y actos registrales desagregadas por evento.....</i>                           | 14        |
| <i>Inscripciones de hechos y actos registrales desagregadas por departamento .....</i>                    | 14        |
| CERTIFICACIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES EMITIDAS.....   | 15        |
| <i>Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas por evento .....</i>                            | 16        |
| <i>Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas por departamento .....</i>                      | 16        |
| <i>Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas a través de servicios electrónicos.....</i>     | 17        |
| SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL.....  | 18        |
| DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI-, EMITIDOS.....  | 19        |
| <i>Documentos Personales de Identificación emitidos por tipo de trámite.....</i>                          | 20        |
| <i>Documentos Personales de Identificación desglosados por país.....</i>                                  | 20        |
| <i>Documentos Personales de Identificación emitidos por departamento .....</i>                            | 20        |
| PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS DEL RENAP PARA EL EJERCICIO FISCAL 2020 .....                           | 21        |
| <i>Ejecución del presupuesto de ingresos por fuente de financiamiento del RENAP.....</i>                  | 22        |
| <i>Ejecución mensual del presupuesto de egresos del RENAP .....</i>                                       | 23        |
| <b>EJE 1: FORTALECIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS .....</b>                                    | <b>26</b> |
| SEGURIDAD Y CERTEZA JURÍDICA DE LAS ACTIVIDADES REGISTRALES .....   | 26        |
| <i>Reuniones de fortalecimiento registral .....</i>   | 26        |
| <i>Actualizaciones y mejoras a los sistemas registrales .....</i>   | 28        |
| <i>Asesoría Registral .....</i>   | 28        |
| PREVENCIÓN Y DISMINUCIÓN DEL SUBREGISTRO .....  | 29        |
| <i>Registro oportuno de nacimientos y defunciones .....</i>   | 30        |
| <i>Jornadas de sensibilización del registro oportuno y cultura de identificación .....</i>                | 30        |
| <i>Asesorías especializadas a personas en subregistro .....</i>   | 31        |
| <i>Diagnósticos para la prevención y disminución del subregistro de defunciones .....</i>                 | 31        |
| <i>Conformación de Redes para el Diálogo y el Registro de la Población Guatemalteca (REDIREGUA) .....</i> | 31        |

|   |           |
|---|-----------|
| JORNADAS MÓVILES DE SERVICIOS REGISTRALES .....   | 32        |
| <i>Servicios registrales a domicilio</i> .....  | 34        |
| FORTALECIMIENTO DEL ARCHIVO CENTRAL .....   | 35        |
| VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL .....  | 36        |
| <i>Gestión de casos de jurisdicción voluntaria</i> .....  | 36        |
| <i>Resolución de casos de personas con inconvenientes en la obtención del DPI</i> .....                       | 37        |
| <i>Asesoría a guatemaltecos que residen en el extranjero</i> .....  | 37        |
| <b>EJE 2: OPTIMIZACIÓN DE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- .....</b>                 | <b>40</b> |
| CAPTURAS DE DATOS PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- .....                        | 40        |
| <i>Captura de datos para la emisión del DPI por departamento</i> .....  | 41        |
| CAPTURA DE DATOS PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- EN EL EXTRANJERO .....        | 42        |
| DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- .....   | 43        |
| DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN ENTREGADOS EN EL EXTRANJERO.....                                      | 43        |
| ENTREGA DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- A LOS USUARIOS .....                                 | 45        |
| VINCULACIÓN DE DATOS DE PERSONAS MENORES DE EDAD A NIVEL NACIONAL.....  | 46        |
| ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- ..... | 47        |
| SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICO -SIBIO-.....   | 47        |
| CERTeza JURÍDICA DE LA INFORMACIÓN DE LOS REQUERENTES DEL DPI.....  | 48        |
| PERSONALIZACIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- .....  | 49        |
| ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS DPI PERSONALIZADOS .....   | 50        |
| ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN BIOGRÁFICA DEL DPI .....   | 51        |
| MECANISMOS DE REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA EN LA EMISIÓN DEL DPI .....  | 51        |
| DESPLEGADOS BIOMÉTRICOS.....  | 51        |
| <b>EJE 3: SERVICIO DE CALIDAD.....</b>  | <b>56</b> |
| ATENCIÓN DEL RENAP A NIVEL NACIONAL .....   | 56        |
| <i>Atención y servicio a los usuarios de manera presencial</i> .....  | 56        |
| <i>Ampliación de la Sede del RENAP</i> .....  | 58        |
| <i>Atención a personas con discapacidad</i> .....   | 58        |
| <i>Ampliación de certificaciones en RENAP E-Portal ciudadano y aplicación móvil</i> .....                     | 58        |
| <i>Atención a los usuarios a través del Centro de Información</i> .....                                       | 59        |
| <i>Monitoreo de los servicios institucionales</i> .....   | 59        |



|  |           |
|--|-----------|
| ATENCIÓN A GUATEMALTECOS QUE RESIDEN EN EL EXTRANJERO .....  | 60        |
| <i>Acompañamientos brindados en la Fuerza Aérea Guatemalteca</i> .....                               | 61        |
| ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL.....                       | 62        |
| PORTAL SOCIAL.....   | 63        |
| PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD ..... | 64        |
| MANTENIMIENTO A LAS OFICINAS DEL RENAP.....  | 65        |
| <i>Remozamientos a las Oficinas del RENAP</i> .....  | 65        |
| <i>Mantenimiento de infraestructura</i> .....  | 67        |
| <i>Traslado de Oficinas del RENAP</i> .....  | 70        |
| <i>Seguridad de las Oficinas del RENAP</i> .....   | 71        |
| <b>EJE 4: MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL .....</b>                                      | <b>74</b> |
| SECRETARÍA GENERAL .....   | 74        |
| MECANISMOS DE INTEGRACIÓN Y MONITOREO DE INGRESOS Y EGRESOS .....                                    | 75        |
| PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL .....  | 77        |
| <i>Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2022</i> .....  | 77        |
| <i>Plan Operativo Anual -POA- 2020</i> .....   | 79        |
| <i>Formulación 2021-2025</i> .....   | 79        |
| <i>Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2022 y Plan Operativo Anual -POA- 2021</i> .....        | 79        |
| <i>Transparencia y rendición de cuentas</i> .....  | 79        |
| <i>Formulación de proyectos y documentos técnicos institucionales</i> .....                          | 80        |
| ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS .....  | 81        |
| SUPERVISIÓN DE OFICINAS DEL RENAP .....  | 82        |
| AUDITORÍA INTERNA .....  | 84        |
| INSPECTORÍA GENERAL .....  | 85        |
| <i>Campaña de prevención “Tú decides”</i> .....  | 85        |
| ASESORÍA LEGAL .....   | 88        |
| <i>Asesoría legal de derecho constitucional y derecho administrativo</i> .....                       | 88        |
| <i>Asesoría legal en contrataciones</i> .....  | 89        |
| <i>Asesoría legal laboral</i> .....  | 90        |
| COMPRAS Y ADQUISICIONES .....  | 91        |
| MODERNIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....                              | 92        |
| <i>Desarrollo de sistemas informáticos</i> .....   | 92        |
| <i>Sistema de Captación Biométrica y Biográfica -SICABI-</i> .....                                   | 93        |
| <i>Seguridad informática</i> .....   | 94        |

|  |     |
|--|-----|
| <i>Base de datos e infraestructura informática</i> .....   | 94  |
| <i>Soporte técnico</i> .....   | 96  |
| <b>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL RENAP</b> .....  | 97  |
| <i>Salud y seguridad ocupacional</i> .....   | 99  |
| <b>FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO</b> .....  | 100 |
| <i>Capacitaciones internas, externas, interinstitucionales y virtuales</i> .....                                 | 100 |
| <b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b> .....   | 111 |
| <b>ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> .....   | 113 |
| <b>COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b> .....   | 115 |
| <i>Actividades de coordinación interinstitucional</i> .....  | 115 |
| <i>Suscripción de convenios de coordinación interinstitucional</i> .....   | 117 |
| <i>Resultados alcanzados en el marco de convenios de coordinación interinstitucional suscritos</i> .....         | 119 |
| <b>MEDIDAS EN TORNO AL COVID-19</b> .....  | 124 |
| <i>Desinfecciones en Oficinas del RENAP por COVID-19</i> .....   | 126 |
| <i>Dotación de insumos a trabajadores del RENAP, derivado del COVID-19</i> .....                                 | 129 |
| <i>Acciones llevadas a cabo a beneficio de trabajadores del RENAP afectados por la tormenta ETA e IOTA</i> ..... | 135 |
| <b>DESAFÍOS</b> .....  | 136 |

## PRESENTACIÓN

La Memoria de Labores 2020 del Registro Nacional de las Personas -RENAP- presenta los principales logros institucionales alcanzados durante el año 2020, los cuales se enfocaron hacia una visión de país, de conformidad con el objetivo de la Institución, en cuanto a que es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único 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 este fin, implementa y desarrolla estrategias, técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información, unificando los procedimientos de inscripción de las mismas.

Las acciones estratégicas del RENAP se encuentran enmarcadas en el Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2022, garantizando la identidad e identificación de los guatemaltecos para que puedan ejercer sus derechos constitucionales; poniendo en marcha estrategias y medidas de inscripción oportunas para que, desde el momento de nacer toda persona cuente con identidad, además de brindar especial atención a la niñez, mujeres, pueblos indígenas, grupos vulnerables y a quienes viven alejados del área urbana de los municipios, basados en el respeto de su cultura; generando información que permite fortalecer las políticas públicas, planificación y transparencia.

Las estrategias, objetivos operativos y acciones implementadas se basan en la Misión y Visión del RENAP, desarrolladas a través de cuatro ejes institucionales a través de los cuales se buscó:

### **EJE 1: FORTALECIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS**

Promover en la población la cultura de identidad e identificación como un derecho humano que permita el acceso al desarrollo personal y de país, a través de la prestación eficiente de los servicios registrales, verificación de identidad y apoyo social.

### **EJE 2: OPTIMIZACIÓN DE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-**

Establecer la mejora continua en el proceso de emisión y entrega del DPI, garantizando el uso óptimo de los recursos.

### **EJE 3: SERVICIO DE CALIDAD**

Implementar modelos estratégicos para la mejora de la atención y servicio superando la percepción y expectativa del usuario externo e interno.

### **EJE 4: MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Desarrollar procesos administrativos, financieros, tecnológicos, con transparencia y altos estándares de calidad.

El 2020 presentó retos y desafíos, que requirieron acciones y resultados plasmados en planes operativos, estrategias y acciones, alcanzados con el liderazgo por parte de las autoridades y compromiso de los trabajadores del Registro Nacional de las Personas RENAP, que aseguraron una ejecución transparente y eficaz.

## VISIÓN

Ser el registro de las personas naturales más confiable y con mejor atención en Centroamérica, siendo vanguardista en el uso de la tecnología.

## MISIÓN

Somos la entidad encargada de organizar y mantener el registro civil de las personas naturales dentro de un marco legal que provea certeza y confiabilidad. Utilizamos para ello, las mejores prácticas de registro y tecnología avanzada, en forma confiable, segura, eficiente y eficaz. Atendiendo al ciudadano en una forma cordial, aceptando siempre nuestra diversidad étnica, cultural y lingüística.

## HONESTIDAD

Actuamos con ética, transparencia y responsabilidad, en el cumplimiento de obligaciones y prestación de los servicios.

## RESPECTO

Reconocemos, aceptamos, apreciamos y valoramos las cualidades de las personas y sus derechos individuales, así como nuestra diversidad cultural, étnica y lingüística.

## COMUNICACIÓN EFECTIVA

Recibimos y transmitimos información directa y organizada a los usuarios de la institución, velando porque el intercambio de la misma se realice con total transparencia y haciendo uso eficiente de los recursos.

## COMPROMISO

Creamos consciencia en los colaboradores de los diversos rangos jerárquicos para ofrecer servicio responsablemente a la población.

## LEALTAD

Actuamos con fidelidad, compañerismo y respeto a los objetivos institucionales.

## CERTEZA JURÍDICA

Brindar a la población la garantía y seguridad que sus datos registrales no serán modificados sin su autorización únicamente a través de los procedimientos regulares y conductos legales establecidos.

## TRANSPARENCIA

Hacer del conocimiento público el manejo responsable de los recursos de la Institución.

## SERVICIO

Realizar las actividades necesarias de manera segura y ágil, en materia registral, para satisfacer los requerimientos de la población.

## LEGALIDAD

Fundamentar en derecho público toda acción o actividad, sustentándose en las normas jurídicas del país.

## CONFIABILIDAD

Resolver solicitudes en el tiempo establecido, como resultado de la aplicación de sistemas seguros en los procesos y registros.

## SEGURIDAD

Reducir riesgos en la ejecución de los procesos y registros a través de métodos certeros.

**EJE I**

FORTALECIMIENTO DEL  
REGISTRO CIVIL DE  
LAS PERSONAS.

**EJE II**

OPTIMIZACIÓN DE LA EMISIÓN  
DEL DOCUMENTO PERSONAL DE  
IDENTIFICACIÓN -DPI-.

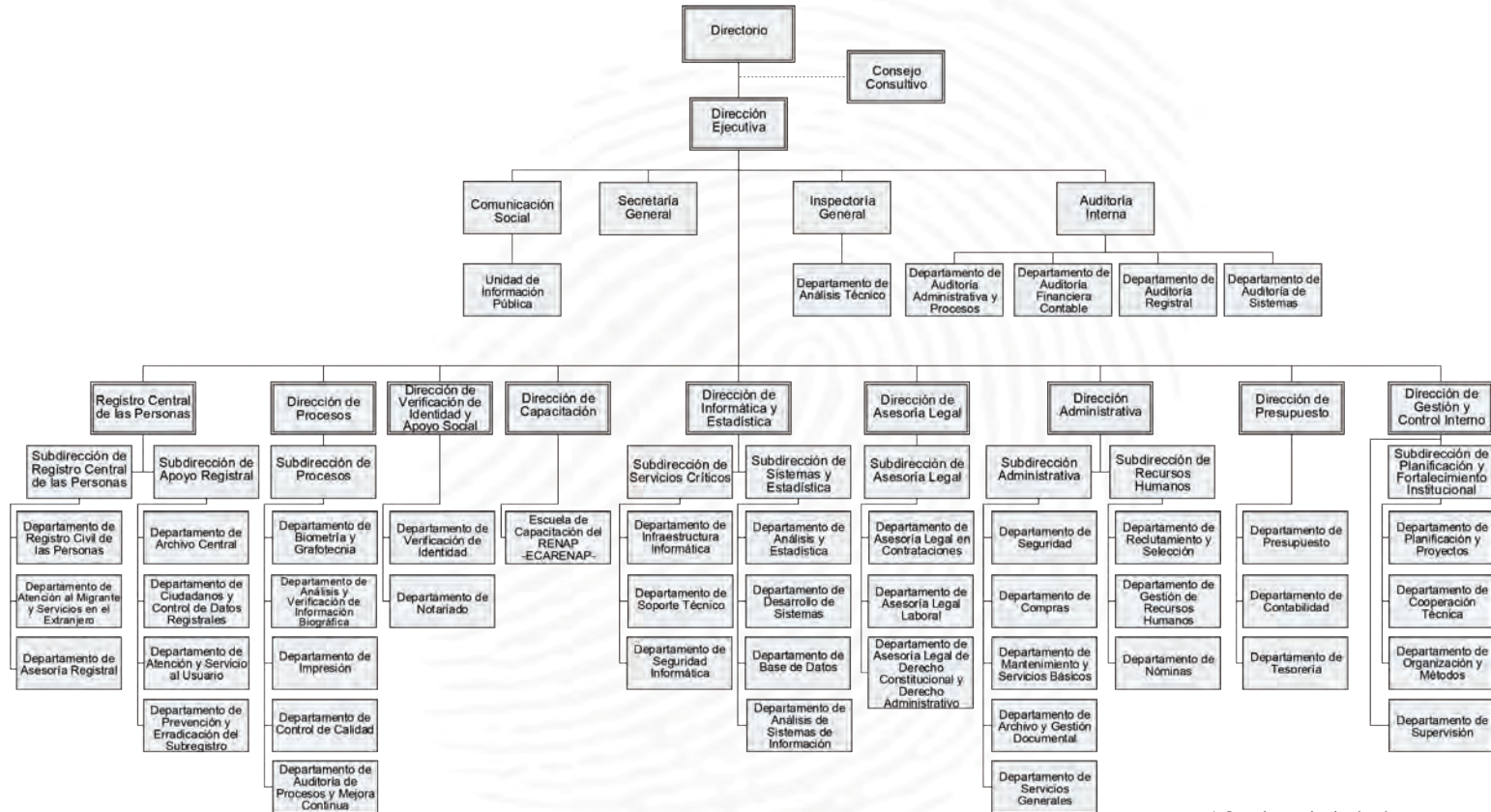
**EJE III**

SERVICIO DE CALIDAD.

**EJE IV**

MEJORA CONTINUA DE LA  
GESTIÓN INSTITUCIONAL.

## ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



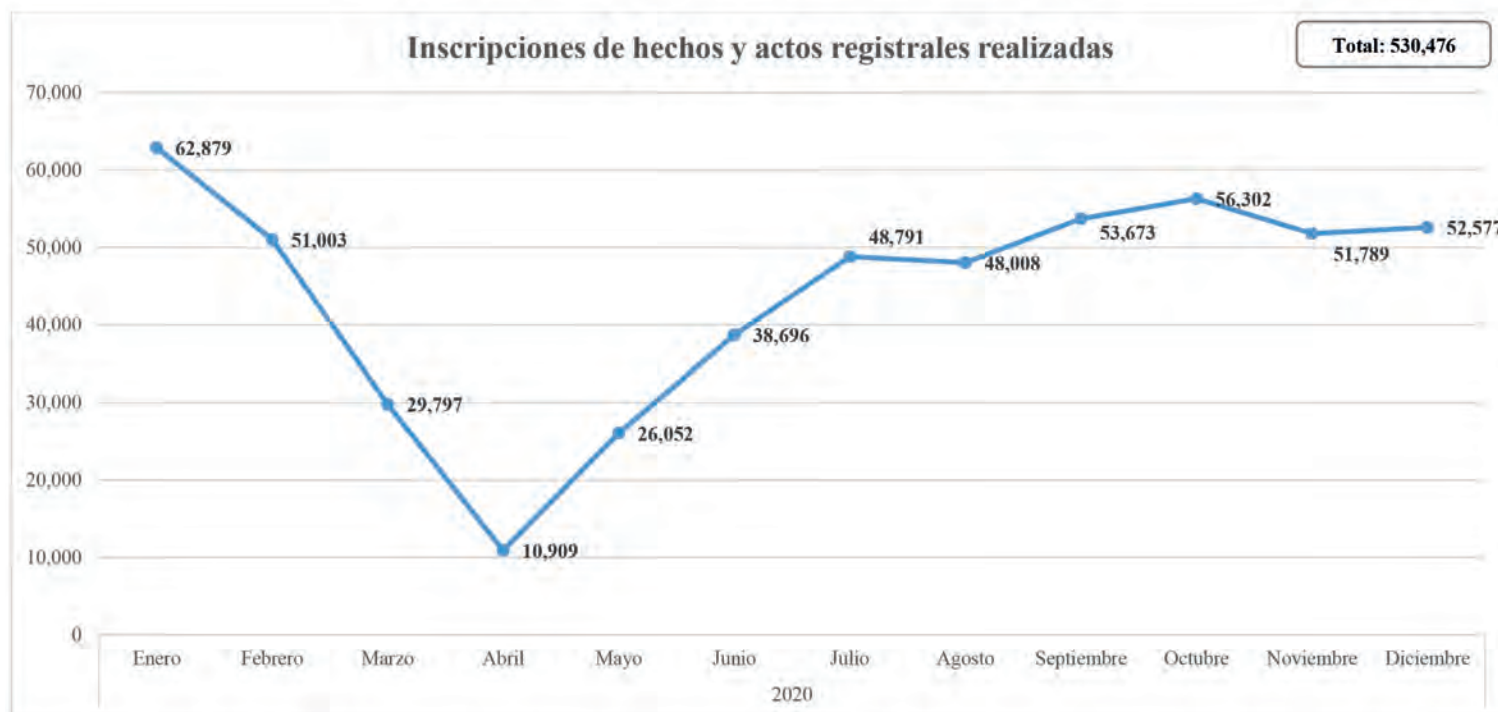
Organigrama Institucional  
Decreto número 90-2005  
Acuerdo de Directorio número 80-2016



## RESULTADOS INSTITUCIONALES

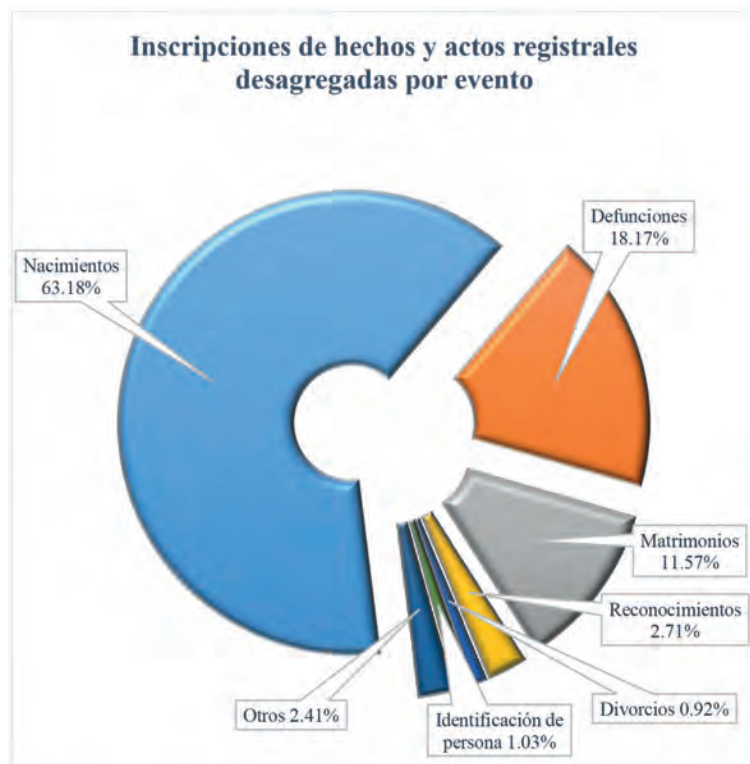
### INSCRIPCIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES REALIZADAS

Las inscripciones de hechos y actos registrales se realizan en los Registros Civiles de las Personas, con criterios simplificados y un sistema automatizado de procesamiento de datos, permitiendo la integración de un registro único de identificación de todas las personas naturales; en las cuales se incluyen los eventos registrales que se inscriben en el RENAP, realizando en el 2020 un total de **530,476 inscripciones** en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-.



Fuente: Registro Central de las Personas.

### Inscripciones de hechos y actos registrales desagregadas por evento



Fuente: Registro Central de las Personas.

El evento con mayor cantidad de inscripciones registrales durante el 2020 corresponde a nacimientos, con 335,134 inscripciones, que representa el 63.18% del total realizado, seguido por defunciones con 96,386 (18.17%); matrimonios con 61,383 (11.57%); reconocimientos con 14,393 (2.71%); identificación de persona con 5,485 (1.03%); divorcios con 4,889 (0.92%) y de otros hechos y actos registrales se llevaron a cabo 12,806 (2.41%) inscripciones.

### Inscripciones de hechos y actos registrales desagregadas por departamento

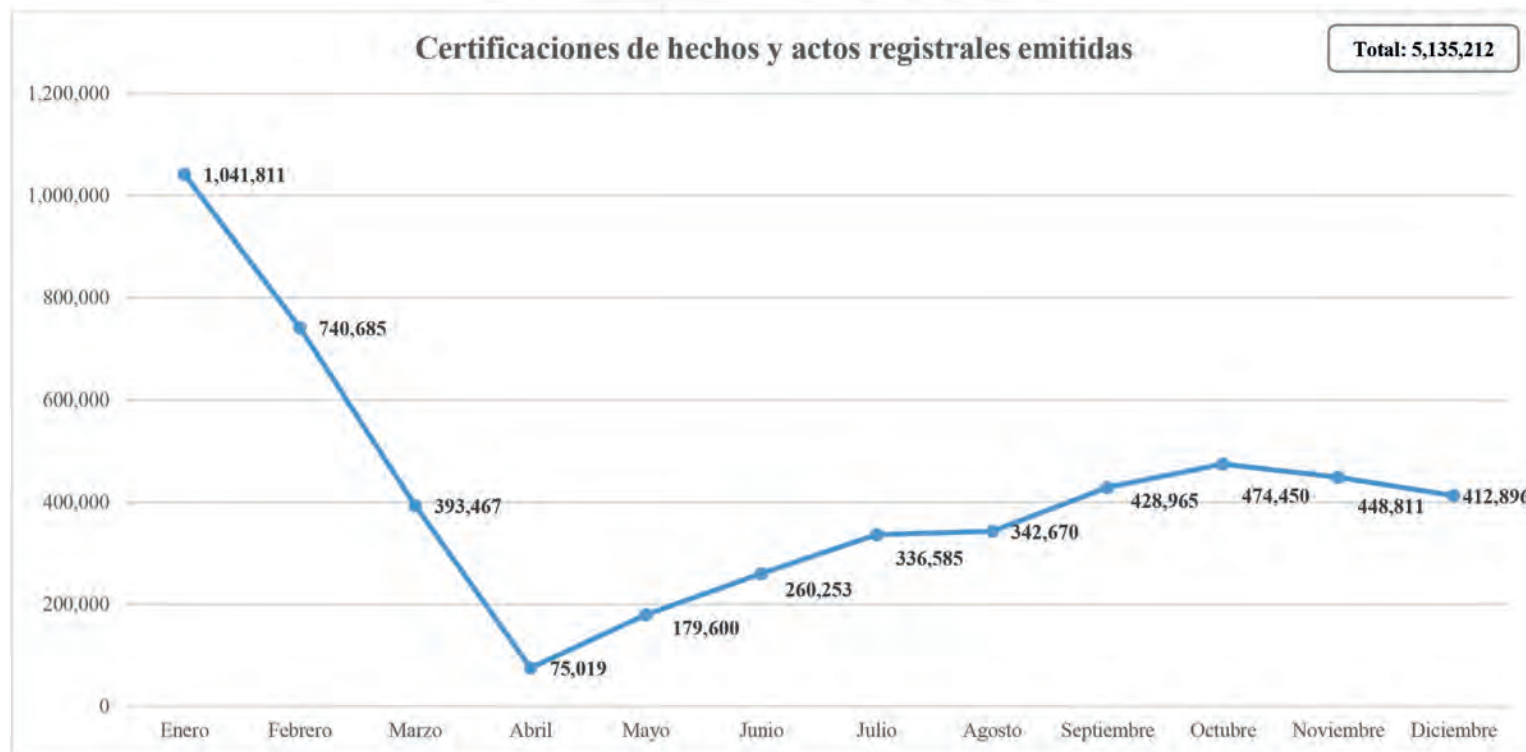


Fuente: Registro Central de las Personas.

El departamento de Guatemala registró 116,132 inscripciones durante el 2020, lo que representa el 21.89% del total, seguido por los departamentos de Huehuetenango con 44,576 inscripciones (8.40%) y Alta Verapaz con 40,546 (7.64%); los departamentos con la menor cantidad de inscripciones realizadas son Baja Verapaz con 9,475 (1.79%); Zacapa con 7,842 (1.48%) y El Progreso con 5,154 (0.97%) inscripciones.

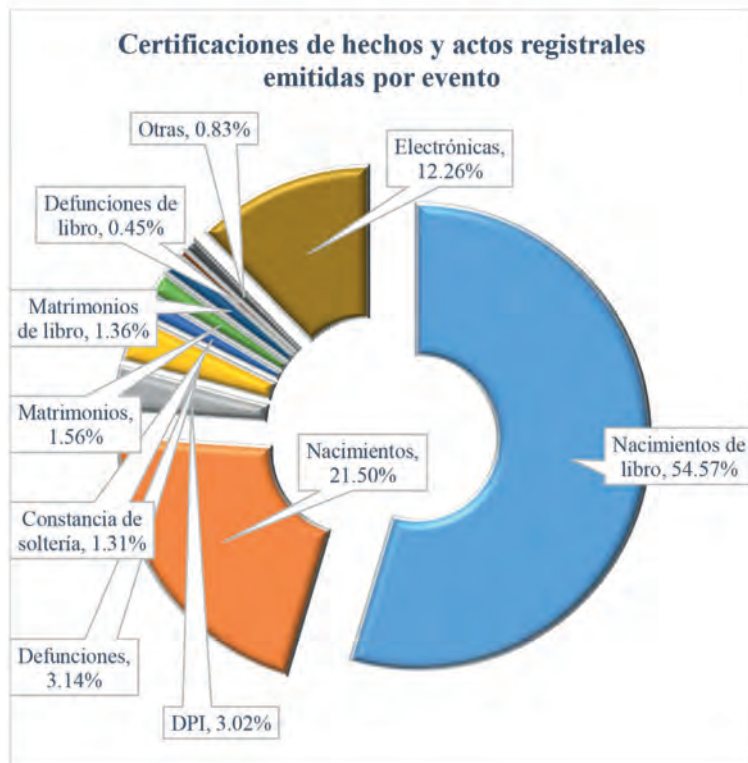
**CERTIFICACIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES EMITIDAS**

Las certificaciones son documentos legales emitidos por el RENAP a través de los cuales se da fe pública de los hechos y actos relativos al estado civil y capacidad civil de las personas naturales, garantizando la certeza y seguridad jurídica de los mismos. A través de las Oficinas del RENAP ubicadas en los municipios de la República, Oficinas Auxiliares instaladas en la red hospitalaria pública, privada y del seguro social, oficinas adscritas institucionales, así como por servicios electrónicos, se llevó a cabo la emisión de **5,135,212 certificaciones** de hechos y actos registrales durante el año 2020.



Fuente: Registro Central de las Personas.

### Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas por evento



Fuente: Registro Central de las Personas.

El evento con mayor cantidad de certificaciones registrales emitidas durante el 2020 corresponde a nacimientos de libro con 2,802,151 (54.57%), seguido por nacimientos con 1,104,203 (21.50%); el evento con menos certificaciones registrales emitidas corresponde a defunciones de libro con 23,228 (0.45%).

### Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas por departamento

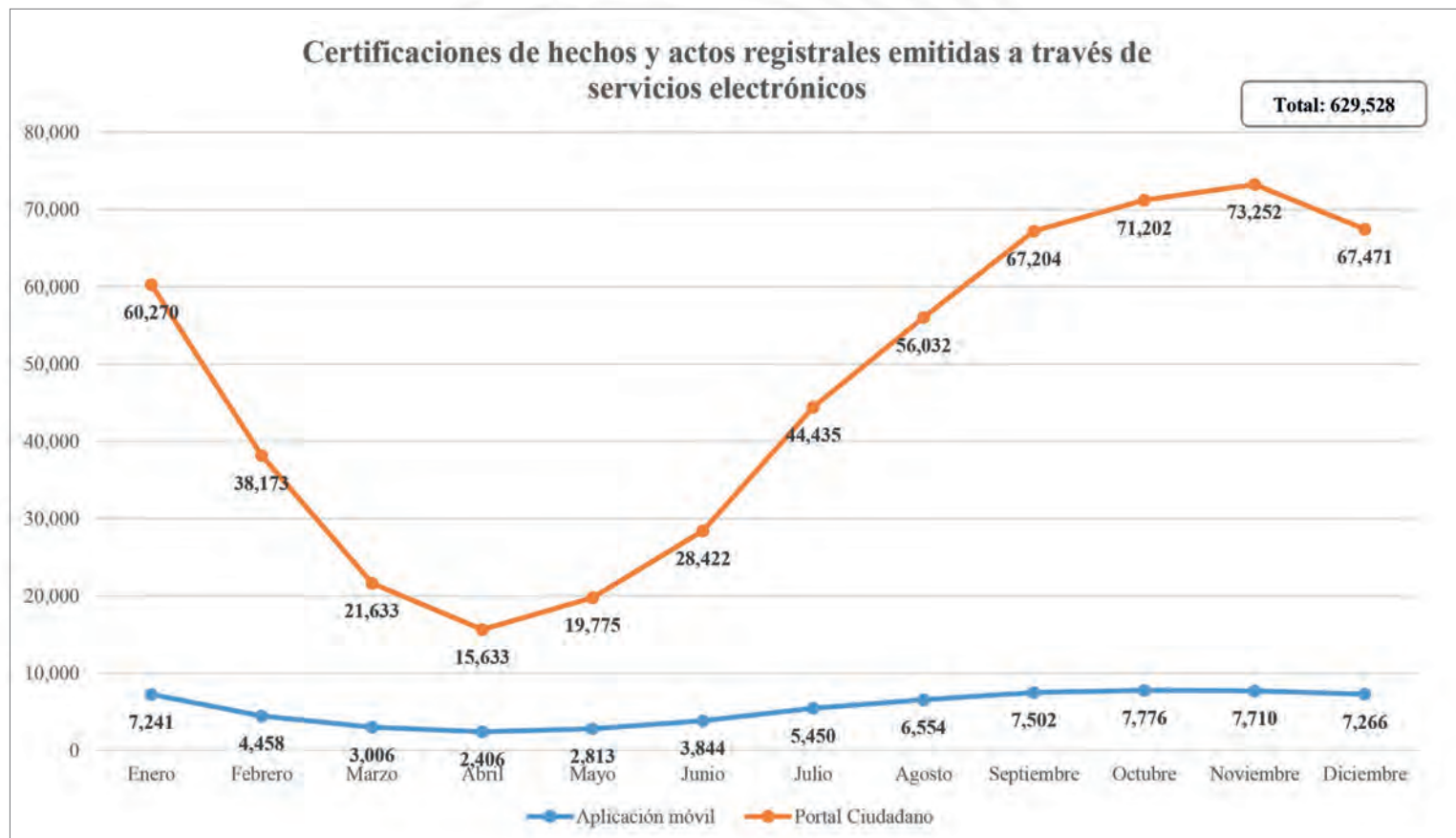


Fuente: Registro Central de las Personas.

El departamento de Guatemala emitió 982,187 certificaciones de hechos y actos registrales durante el 2020, lo que representa el 19.13% del total, seguido por los departamentos de San Marcos con 353,572 certificaciones (6.89%) y Huehuetenango con 319,643 certificaciones (6.22%); los departamentos con la menor cantidad de certificaciones emitidas son Izabal con 97,960 (1.91%), Totonicapán con 94,619 (1.84%) y El Progreso con 70,082 (1.36%).

*Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas a través de servicios electrónicos*

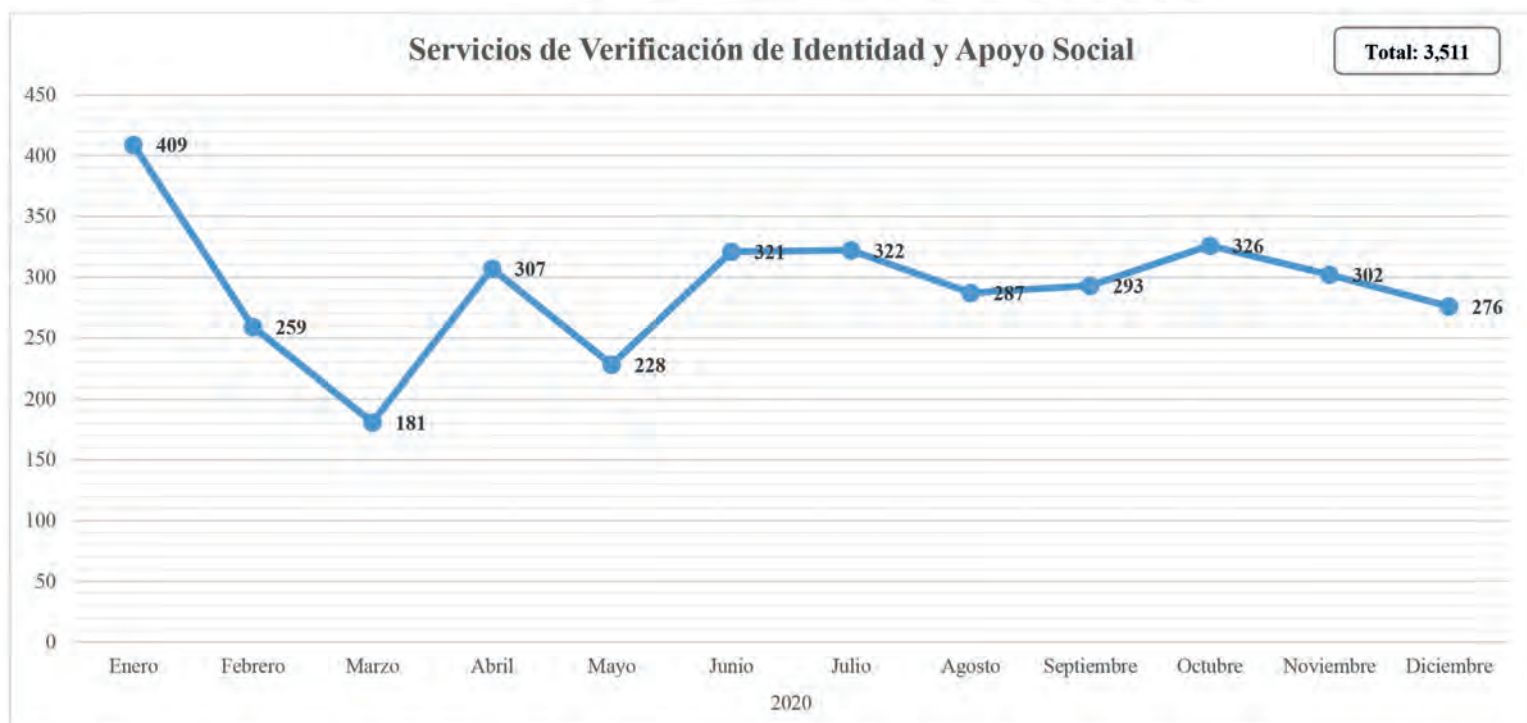
Además de brindar las certificaciones de hechos y actos registrales a través de las Oficinas del RENAP, se ofrece a los usuarios la opción de solicitarlas a través de la aplicación móvil y por medio del Portal Ciudadano. Del total de certificaciones emitidas durante el 2020, se puede evidenciar que, el 12.26% de las certificaciones fueron solicitadas a través de medios electrónicos, los cuales corresponden a 66,026 por medio de la aplicación móvil y 563,502 a través del Portal Ciudadano, haciendo un total de **629,528 certificaciones** de hechos y actos registrales.



Fuente: Registro Central de las Personas.

### SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL

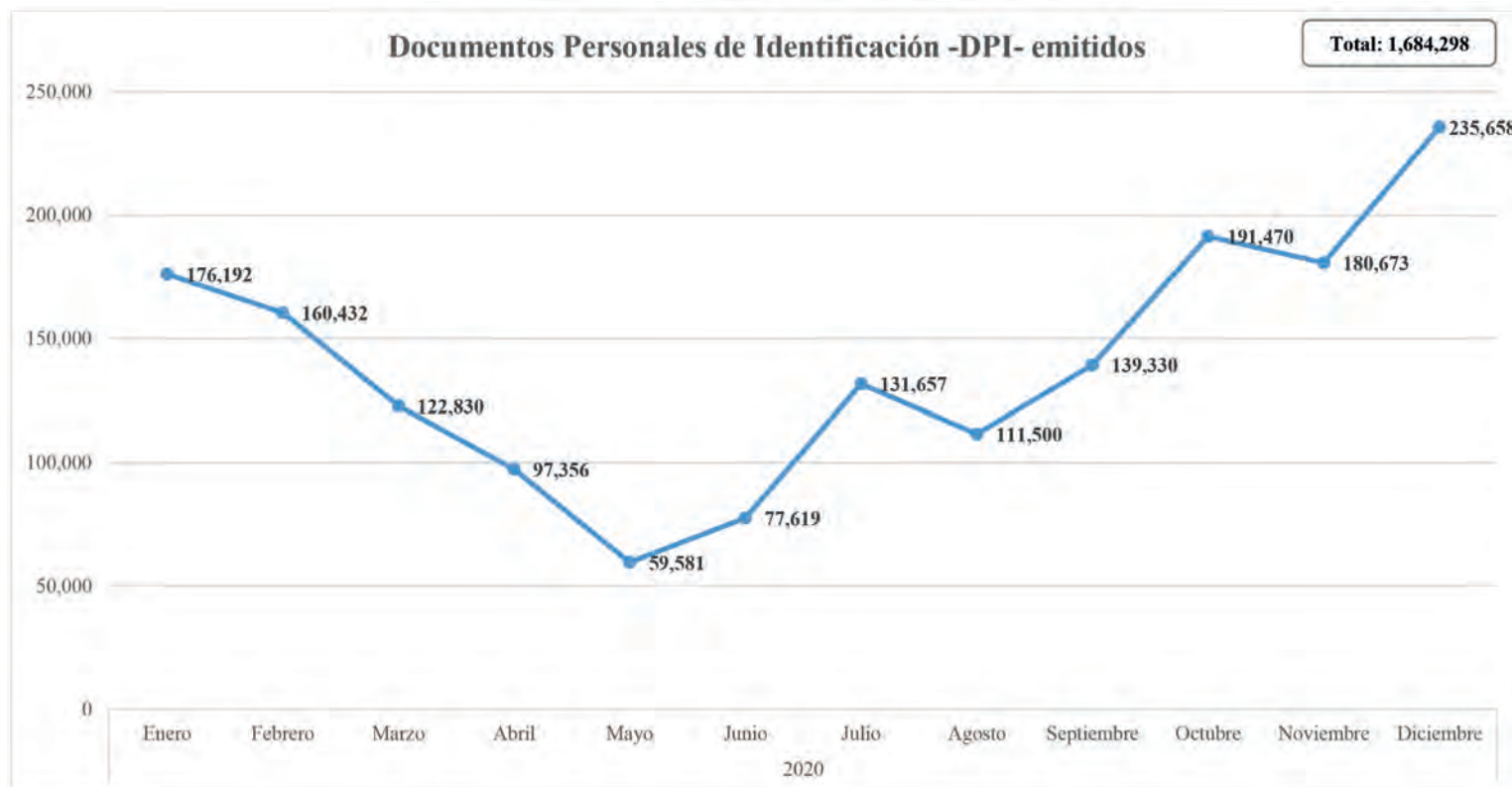
Durante el 2020, se resolvieron **3,511** casos de personas que habían presentado inconvenientes para ser inscritas en el Registro Civil de las Personas o para obtener el Documento Personal de Identificación -DPI- debido al deterioro parcial o total de las partidas de inscripciones registrales, errores u omisiones en las mismas, o cuando les fue consignada una anotación de defunción que no le corresponde a la inscripción de nacimiento, entre otras causas. De los casos resueltos, se ha beneficiado a 1,710 hombres y 1,801 mujeres, lo que representa el 48.70% y 51.30% respectivamente, quienes se han autoidentificado como mestizo/ladino en un 73.43%, como maya el 15.47%, garífuna el 0.20%, xinca el 0.14% y el 10.76% como otro pueblo.



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

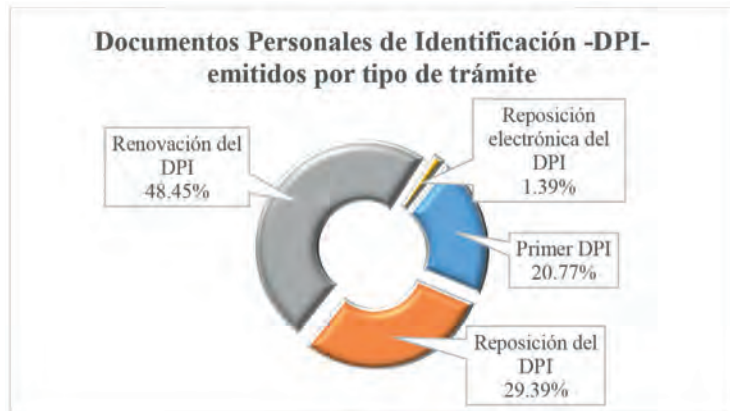
**DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI-, EMITIDOS**

El Documento Personal de Identificación -DPI- es un documento público, personal e intransferible, de carácter oficial. Todos los guatemaltecos y extranjeros domiciliados mayores de 18 años, inscritos en el RENAP, tienen el derecho y la obligación de solicitar el DPI, el cual constituye el único Documento Personal de Identificación para todos los actos civiles, administrativos y legales y, en general, para los casos en que por ley se requiera identificarse, así como ejercer el derecho de sufragio. Durante el 2020, se emitieron un total de **1,684,298 DPI**.



Fuente: Dirección de Procesos.

### Documentos Personales de Identificación emitidos por tipo de trámite



Fuente: Dirección de Procesos.

### Documentos Personales de Identificación desglosados por país



Fuente: Dirección de Procesos.

### Documentos Personales de Identificación emitidos por departamento



Fuente: Dirección de Procesos.

El mayor porcentaje de DPI emitidos durante el 2020 corresponde a las renovaciones con el 48.45%; seguido por el 29.39% de reposiciones; 20.77% por las primeras solicitudes y el 1.39% son reposiciones solicitadas a través de la vía electrónica. Asimismo, según el desglose por país, el 2.40% corresponde a los DPI de guatemaltecos que residen en los Estados Unidos de América y 0.007% en España. De las solicitudes realizadas en la República de Guatemala (97.60%), el departamento de Guatemala es el que mayor participación muestra con 327,180 documentos emitidos (19.90%), seguido por Huehuetenango y San Marcos con 127,455 y 120,054 respectivamente.



**PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS DEL RENAP PARA EL EJERCICIO FISCAL 2020**

El Presupuesto de Ingresos y Egresos para el Ejercicio Fiscal 2020 del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, fue aprobado mediante Acuerdo de Directorio número 37-2019, de fecha 20 de diciembre de 2019, por un monto de seiscientos sesenta y seis millones trescientos ochenta y cinco mil doscientos cuarenta y dos quetzales (Q.666,385,242.00).

En el mes de septiembre, a través del Acuerdo de Directorio número 30-2020, se aprobó la Disminución Presupuestaria número 01 al Presupuesto de Ingresos y Egresos para el Ejercicio Fiscal 2020, por un monto de ciento treinta y seis millones setecientos sesenta y cinco mil ochocientos quetzales (Q.136,765,800.00) afectando la fuente de financiamiento 31 “Ingresos Propios”; asimismo, con el Acuerdo de Directorio número 31-2020, se aprobó la Ampliación Presupuestaria número 01 por un monto de seis millones ciento ochenta y ocho mil doscientos cuarenta y ocho quetzales (Q.6,188,248.00), incrementando la fuente de financiamiento 31 “Ingresos Propios”.

Al mes de diciembre de 2020, el Presupuesto de Ingresos y Egresos para el Ejercicio Fiscal 2020 del Registro Nacional de las Personas -RENAP- ascendió a la cantidad de: quinientos treinta y cinco millones ochocientos siete mil seiscientos noventa quetzales (Q.535,807,690.00).

El Presupuesto de ingresos y egresos por fuente de financiamiento se desglosa de la manera siguiente:

**PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS DEL RENAP POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

**Ejercicio Fiscal 2020**

*Cifras Expresadas en Quetzales*

| FUENTE | DESCRIPCIÓN                                      | PRESUPUESTO INICIAL   | AMPLIACIONES        | DISMINUCIONES         | PRESUPUESTO VIGENTE   | % PARTICIPACIÓN |
|--------|--|-----------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
|        | <b>SUBTOTAL AÑO ACTUAL</b>                       | <b>572,134,722.00</b> | <b>6,188,248.00</b> | <b>136,765,800.00</b> | <b>441,557,170.00</b> |                 |
| 11     | INGRESOS CORRIENTES (Aporte de Gobierno)         | 160,000,000.00        | 0.00                | 0.00                  | 160,000,000.00        | 29.86           |
| 31     | INGRESOS PROPIOS (Por prestación de servicios)   | 412,134,722.00        | 6,188,248.00        | 136,765,800.00        | 281,557,170.00        | 52.55           |
|        | <b>SUBTOTAL AÑOS ANTERIORES (SALDOS DE CAJA)</b> | <b>94,250,520.00</b>  | <b>0.00</b>         | <b>0.00</b>           | <b>94,250,520.00</b>  |                 |
| 32     | DISMINUCIÓN DE CAJA Y BANCOS DE INGRESOS PROPIOS | 94,250,520.00         | 0.00                | 0.00                  | 94,250,520.00         | 17.59           |
|        | <b>TOTAL</b>                                     | <b>666,385,242.00</b> | <b>6,188,248.00</b> | <b>136,765,800.00</b> | <b>535,807,690.00</b> | <b>100.00</b>   |

*Fuente: Dirección de Presupuesto, Sistema de Contabilidad Integrado, SICOLIN.*

- Fuente de Financiamiento 11 “Ingresos Corrientes”: Son los recursos que se le asignan a la Institución provenientes de la Ley Anual del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, en concepto de aporte, destinados a cubrir gastos de funcionamiento del RENAP; esta fuente de financiamiento representó el 29.86% en relación con el presupuesto institucional vigente.

- Fuente de Financiamiento 31 “Ingresos Propios”: Son los recursos que la Institución percibe por la prestación de servicios de conformidad a su ley, representando un 52.55% del presupuesto vigente institucional.
- Fuente de Financiamiento 32 “Disminución de Caja y Bancos de Ingresos Propios”, corresponde a los saldos de caja de ejercicios fiscales anteriores, los cuales se incorporaron al presupuesto del ejercicio fiscal 2020, representando un 17.59% del total del presupuesto vigente.

### **Ejecución del presupuesto de ingresos por fuente de financiamiento del RENAP**

La Dirección de Presupuesto, presenta información al 31 de diciembre de 2020; la que refleja que se devengaron ingresos por Q. 483,376,097.04; los cuales están integrados de la manera siguiente:

**EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS  
POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO  
Ejercicio Fiscal 2020  
Cifras expresadas en Quetzales**

| FUENTE | DESCRIPCIÓN                                      | VIGENTE                 | DEVENGADO               | SALDO POR DEVENGAR     | % DE EJECUCIÓN |
|--------|--|-------------------------|-------------------------|------------------------|----------------|
|        | <b>SUBTOTAL AÑO ACTUAL</b>                       | <b>441,557,170.00</b>   | <b>389,125,577.04</b>   | <b>52,431,592.96</b>   | <b>88.13</b>   |
| 11     | INGRESOS CORRIENTES (Aporte de Gobierno)         | 160,000,000.00          | 135,293,542.00          | 24,706,458.00          | 84.56          |
| 31     | INGRESOS PROPIOS (Por prestación de servicios)   | 281,557,170.00          | 253,832,035.04          | 27,725,134.96          | 90.15          |
|        | <b>SUBTOTAL DE CAJA Y BANCOS</b>                 | <b>94,250,520.00</b>    | <b>94,250,520.00</b>    | <b>0.00</b>            | <b>100.00</b>  |
| 32     | DISMINUCIÓN DE CAJA Y BANCOS DE INGRESOS PROPIOS | 94,250,520.00           | 94,250,520.00           | 0.00                   | 100.00         |
|        | <b>TOTAL GENERAL</b>                             | <b>Q 535,807,690.00</b> | <b>Q 483,376,097.04</b> | <b>Q 52,431,592.96</b> | <b>90.21</b>   |

Fuente: Dirección de Presupuesto, Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- reporte: R00815310.rpt.

#### • Fuente de Financiamiento 11 “Ingresos Corrientes”

Comprende los recursos devengados por Transferencias Corrientes provenientes del aporte de Gobierno Central, de conformidad al Decreto 25-2018 “Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2019”, vigente para el año 2020, devengándose la cantidad de Q.135,293,542.00 de los Q.160,000,000.00 asignados, es decir, que el Ministerio de Finanzas Públicas dejó de asignar la cantidad de Q.24,706,458.00, para un 84.56% de ejecución.

• **Fuente de Financiamiento 31 “Ingresos Propios”**

Constituidos principalmente por ingresos de los servicios que presta la Institución, tales como la emisión de certificaciones, emisión y reposición del DPI y otros servicios; devengándose la cantidad de Q.253,832,035.04 de los Q.281,557,170.00 programados, representando un 90.15% de ejecución.

• **Fuente de Financiamiento 32 “Disminución de caja y bancos de ingresos propios”**

En esta fuente de financiamiento se consideran los ingresos que fueron devengados en ejercicios anteriores y que monetariamente estaban disponibles al término del ejercicio fiscal 2019, considerándose como saldos de caja y bancos para el ejercicio fiscal 2020 por un monto de Q. 94,250,520.00, los cuales se consideran devengados en su totalidad.

**Ejecución mensual del presupuesto de egresos del RENAP**

La ejecución presupuestaria de egresos del RENAP, reportada al 31 de diciembre de 2020 asciende a la cantidad de Q. 411,189,959.86 equivalente al 76.74% de ejecución con relación al presupuesto vigente de Q. 535,807,690.00.

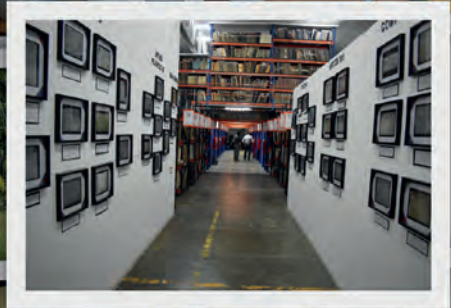
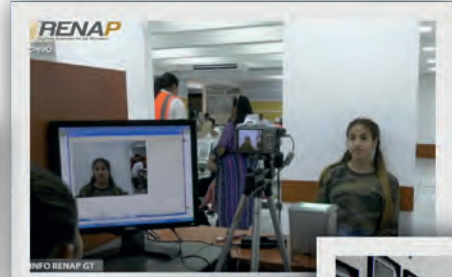
La ejecución presupuestaria de egresos mensual se presenta en el cuadro siguiente:

**EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS MENSUALIZADO**

**Ejercicio Fiscal 2020**  
*Cifras expresadas en Quetzales*

| MES            | VIGENTE               | EJECUCIÓN             | SALDO POR EJECUTAR    | % DE EJECUCIÓN SOBRE EL PRESUPUESTO VIGENTE |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| ENERO          | 666,385,242.00        | 21,472,128.64         | 644,913,113.36        | 3.22%                                       |
| FEBRERO        | 666,385,242.00        | 22,161,519.62         | 622,751,593.74        | 3.33%                                       |
| MARZO          | 666,385,242.00        | 20,044,532.06         | 602,707,061.68        | 3.01%                                       |
| ABRIL          | 666,385,242.00        | 29,884,494.01         | 572,822,567.67        | 4.48%                                       |
| MAYO           | 666,385,242.00        | 21,972,549.23         | 550,850,018.44        | 3.30%                                       |
| JUNIO          | 666,385,242.00        | 28,933,885.42         | 521,916,133.02        | 4.34%                                       |
| JULIO          | 666,385,242.00        | 63,262,560.06         | 458,653,572.96        | 9.49%                                       |
| AGOSTO         | 666,385,242.00        | 25,947,752.79         | 432,705,820.17        | 3.89%                                       |
| SEPTIEMBRE     | 535,807,690.00        | 24,989,500.20         | 277,138,767.97        | 4.66%                                       |
| OCTUBRE        | 535,807,690.00        | 24,604,641.46         | 252,534,126.51        | 4.59%                                       |
| NOVIEMBRE      | 535,807,690.00        | 27,500,755.70         | 225,033,370.81        | 5.13%                                       |
| DICIEMBRE      | 535,807,690.00        | 100,415,640.67        | 124,617,730.14        | 18.74%                                      |
| <b>TOTALES</b> | <b>535,807,690.00</b> | <b>411,189,959.86</b> | <b>124,617,730.14</b> | <b>76.74%</b>                               |

Fuente: Dirección de Presupuesto, Sistema de Contabilidad Integrada -SICOLIN- Reporte: R00804768.rpt.



Empoderamiento y Asertividad



RENAP

**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

# EJE I

## FORTALECIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS

*En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!*

**MEMORIA DE LABORES**  
2020

## *EJE 1: FORTALECIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS*

Promover en la población la cultura de identidad e identificación como un derecho humano que permita el acceso al desarrollo personal y de país, a través de la prestación eficiente de los servicios registrales, verificación de identidad y apoyo social.

### **SEGURIDAD Y CERTEZA JURÍDICA DE LAS ACTIVIDADES REGISTRALES**

#### ***Reuniones de fortalecimiento registral***

Con el objetivo de socializar los lineamientos de trabajo para fortalecer las funciones que se desempeñan en las Oficinas del RENAP a nivel nacional, así como tener una comunicación asertiva y directa entre los Registros Civiles de las Personas y las autoridades del Registro Central de las Personas, durante el 2020 se realizaron 31 reuniones de fortalecimiento registral, tanto de forma presencial como virtual.

Entre las reuniones indicadas, se incluyen las llevadas a cabo con los Registradores Civiles de las Personas de las cabeceras departamentales, para tratar información y temas específicos sobre el quehacer registral, así como asegurar el cumplimiento de las normas establecidas.

En dichas reuniones se giraron instrucciones, se fortalecieron conocimientos y se trataron temas como la aplicación de criterios registrales, centros de costo, normativa legal vigente, renovación del DPI, calificación registral, presentación del Sistema de Captación Biométrica y Biográfica -SICABI-, servicios a domicilio a través de las Unidades Móviles, entre otros.

#### **Reunión de fortalecimiento registral en Escuintla, Escuintla**



*Fuente: Registro Central de las Personas.*

**Reunión de fortalecimiento registral en Antigua Guatemala, Sacatepéquez**



Fuente: Registro Central de las Personas.

**Reunión de fortalecimiento registral en Antigua Guatemala, Sacatepéquez**



Fuente: Registro Central de las Personas.

**Reunión con Registradores Civiles de las Personas de cabeceras departamentales**



Fuente: Registro Central de las Personas.

**Reunión con Registradores Civiles de las Personas**



Fuente: Registro Central de las Personas.

### **Actualizaciones y mejoras a los sistemas registrales**

Con la finalidad de realizar una adecuada captación, almacenamiento y difusión de los eventos registrales, además de implementar medidas de seguridad y mejoras en todos los procesos relacionados con el quehacer registral, se elaboraron 84 Documentos de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software -DERCAS- para los distintos sistemas registrales, entre los que se encuentra el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, E-Portal Ciudadano, Sistema de pre-captura de datos, Sistema de Captación Biométrica y Biográfica -SICABI-, traslado de información al Tribunal Supremo Electoral -TSE- y al Instituto Guatemalteco de Migración, Sistema de Inventario de DPI, entre otros, lo que apoya a dar certeza al derecho de identidad y brindar una mejor atención a los usuarios.

### **Asesoría Registral**

Se conocen y analizan los asuntos registrales y/o notariales relacionados con los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación de las personas naturales; mediante la elaboración de documentos, opiniones y guías registrales y/o notariales, velando por que se cumpla la normativa legal vigente.

En ese sentido, se elaboraron 335 documentos y opiniones relacionadas con el quehacer registral; mediante dichos documentos, se proponen criterios registrales para la solución de inconvenientes y por medio de las opiniones se brindan lineamientos para resolver casos controvertidos, de trascendencia en materia registral, en ambos casos, es necesario realizar la interpretación e integración de la normativa legal y criterios vigentes.

Asimismo, se brindaron 496 asesorías a los Registradores Civiles de las Personas en la República de Guatemala, así como a usuarios externos e internos en materia registral y notarial, en temas relacionados a nacimientos, defunciones, matrimonios, anotaciones, entre otros, los cuales se brindaron por correo electrónico, vía telefónica o bien, de manera personal.

La existencia de duplicidad o multiplicidad de inscripción y/o anotación correspondiente a una misma persona ha surgido a consecuencia de diferentes situaciones; por lo que, se realiza el análisis y la calificación registral de los expedientes de forma individual de conformidad con la normativa vigente, siendo importante mencionar que las solicitudes de cancelaciones de inscripciones y/o anotaciones, se realizan de conformidad con el Decreto número 90-2005 del Congreso de la República, Ley del Registro Nacional de las Personas y Acuerdo de Directorio número 104-2015 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas, en los cuales se establece que los Registradores Civiles de las Personas, procederán a la cancelación de las inscripciones, cuando se declare en resolución judicial o cuando se justifique mediante documentos clara y manifiestamente, previa autorización del Registrador Central de las Personas.

Las solicitudes de cancelación han surgido como consecuencia de inconsistencias detectadas en inscripciones registrales, según los escenarios siguientes:

1. Duplicidad o multiplicidad de inscripciones registrales de libro o de SIRECI.
2. Existencia de una inscripción registral de libro y una reposición de partida.
3. Contar con una inscripción registral de libro y una inscripción extemporánea.
4. Existencia de una inscripción registral extemporánea y una reposición de partida.
5. Anotación en inscripción registral que no corresponde al titular de la misma.
6. Error de digitación de evento registral.
7. Otros.

Como resultado de lo anterior, se llevaron a cabo 94 gestiones para la cancelación de inscripciones y/o anotaciones.



## PREVENCIÓN Y DISMINUCIÓN DEL SUBREGISTRO

Para prevenir el subregistro, se proporciona información a la población guatemalteca, por medio de acciones directas o indirectas de comunicación utilizando procesos de sensibilización sobre la importancia, requisitos, beneficios y ventajas de contar con la identificación, así como los riesgos y desventajas de carecer de la misma e informar a toda la población sobre los servicios que brinda el RENAP.

En ese sentido, se busca establecer una coordinación estratégica con instituciones públicas y privadas, organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales, y otras que estén interesadas en la prevención y disminución del subregistro.

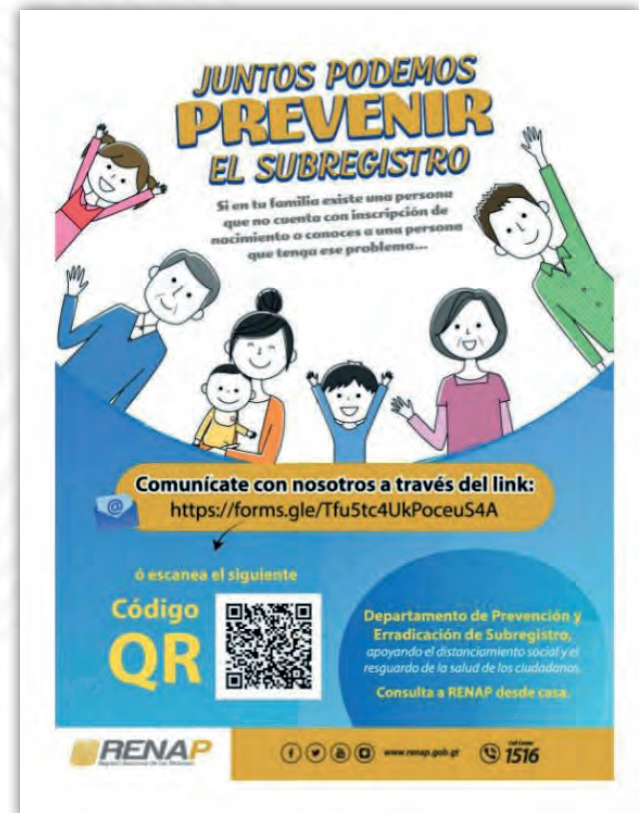
En cuanto a la disminución del subregistro de nacimientos, se refiere a las acciones que se realizan para lograr que las personas que nunca fueron inscritas en el registro civil correspondiente o bien que fueron inscritos pero que debido a causas como la destrucción de libros registrales, usurpación de identidad, hijos de padres extranjeros en situación irregular por no contar con documento de identificación, entre otras causas; por lo que, consecuentemente estas personas carecen del reconocimiento jurídico y no cuentan con una identidad y/o con un documento de identificación.

Respecto a la disminución del subregistro de matrimonios, se coordinaron acciones con el Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala -CANG- sensibilizando a los profesionales del derecho y socializando los requisitos establecidos en el Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas, asimismo como complemento para facilitar el cumplimiento del registro del aviso circunstanciado de matrimonio, se brindó un formato del aviso, que contempla los requisitos legales establecidos en la normativa de RENAP, el cual fue publicado en la página del CANG.

En cuanto al subregistro de defunciones se realizaron acciones de prevención con autoridades municipales, entre ellos alcaldes municipales, líderes comunitarios, representantes de funerarias y de otras instituciones que se ven afectadas por el Subregistro, socializando

los requisitos para la inscripción registral de las defunciones. También se ha implementado la búsqueda de focos de subregistro a través de alianzas institucionales a nivel nacional, apoyando a niños, niñas, adolescentes y adultos institucionalizados o bien beneficiarios de programas sociales.

### Boletín sobre la prevención del subregistro



Fuente: Registro Central de las Personas.

Asimismo, a través de mesas técnicas se promueven espacios permanentes para la discusión de estrategias referente a la atención y sensibilización para la disminución del subregistro, generando alianzas estratégicas con los actores que inciden en los procesos y contribuyen al desarrollo local e influyen en la comunidad.

### **Registro oportuno de nacimientos y defunciones**

La Convención sobre los Derechos del Niño, al igual que otros pactos y tratados de derechos humanos, resaltan el derecho a la identidad, al nombre y a la nacionalidad como el umbral para garantizar la realización de todos los demás derechos; por lo que, el registro de nacimientos es un paso decisivo en el camino hacia una eficiente gestión pública y representa un elemento vital en la promoción de los procesos democráticos.

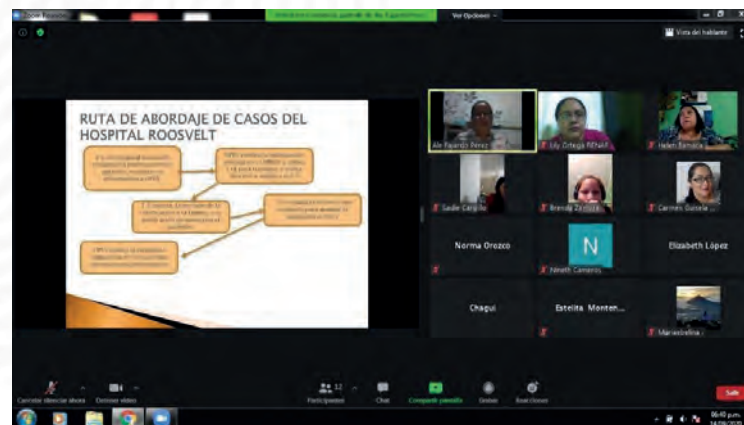
Es por ello que, el RENAP ha implementado acciones preventivas, contando con 46 Oficinas Auxiliares del Registro Civil de las Personas, de los cuales, 38 están ubicadas en la red de salud pública, 4 en hospitales privados y 4 en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, acercando de esta manera los servicios de la Institución a los usuarios de dichos nosocomios, con el fin de garantizar el acceso de los servicios básicos del niño o niña recién nacido que se registra en los centros hospitalarios. Es importante mencionar que, durante el 2020 las Oficinas Auxiliares fueron cerradas temporalmente, a causa del COVID-19.

### **Jornadas de sensibilización del registro oportuno y cultura de identificación**

Previo a la pandemia del COVID-19, se realizaron jornadas de sensibilización en las 46 Oficinas Auxiliares del RENAP, fortaleciendo el proceso de inscripción oportuna y promoviendo una cultura de identificación, durante tres etapas: 1. Consulta externa para mujeres en estado de gestación; 2. Encamamiento y post parto; y 3. Al momento del egreso. Asimismo, se impartieron sensibilizaciones al personal médico y administrativo de los centros hospitalarios, líderes comunitarios y personal de otras instituciones. Posteriormente, dichas sensibilizaciones fueron realizadas por medios virtuales.

Durante el 2020, se realizaron 58 jornadas de sensibilización promoviendo el registro oportuno de nacimientos, la prevención del subregistro de defunciones y de matrimonios, la importancia de la cultura registral y los requisitos necesarios para llevarlo a cabo, lo que permitió sensibilizar a 1,589 personas.

#### **Sensibilización virtual a trabajadores del Hospital Roosevelt**



Fuente: Registro Central de las Personas.

### ***Asesorías especializadas a personas en subregistro***

Por medio de una ventanilla específica en la Sede del RENAP y a través de jornadas de conformación de expedientes, se brindó asesoría integral y atención personalizada a los usuarios que se encuentran en subregistro, haciendo una revisión de la papelería y conformando expedientes para realizar inscripciones extemporáneas. Además, a través del uso del WhatsApp, se brindó asesoría a delegados de otras instituciones. De lo anterior, durante el 2020 se asesoraron 1,679 casos de personas en subregistro y se conformaron 424 expedientes de inscripción extemporánea de nacimientos.

#### **Jornada de conformación de expedientes en Senahú, Alta Verapaz**



Fuente: Registro Central de las Personas.

### ***Diagnósticos para la prevención y disminución del subregistro de defunciones***

Se ha detectado que son muchas las causas por las que la población guatemalteca no registra los eventos de defunción, las cuales se deben principalmente a factores de carácter social, económico, cultural, histórico, político e incluso por desastres naturales; no obstante, la defunción es un hecho que debe inscribirse en el RENAP, ya que produce la extinción de la persona natural y, por consiguiente, de

la personalidad, que genera efectos jurídicos en el ámbito familiar, patrimonial y registral.

Se realizan diagnósticos para conocer la situación real y el control que se lleva en los cementerios, así como los requisitos que se solicitan para realizar inhumaciones, sirviendo como línea basal para las estrategias que se deben implementar por municipio, con la finalidad de presentarlos al alcalde municipal y a los diferentes actores involucrados e incrementar el registro oportuno de defunciones a nivel nacional. Como resultado de las visitas realizadas y reuniones entabladas con los alcaldes municipales y encargados de cementerios, durante el 2020 se realizaron 66 diagnósticos sobre la situación y cumplimiento de la inscripción de defunción previo a la inhumación en los cementerios.

### ***Conformación de Redes para el Diálogo y el Registro de la Población Guatemalteca (REDIREGUA)***

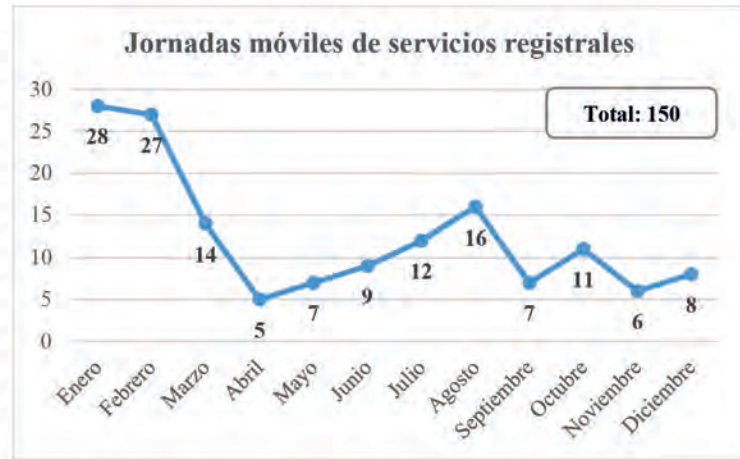
A partir del año 2018, se implementó la estrategia para conformar plataformas de redes a nivel municipal, denominadas Red para el Diálogo y el Registro de la Población Guatemalteca -REDIREGUA-, mediante las cuales se realizan sensibilizaciones a todos los actores que inciden en los procesos de inscripción de nacimientos y defunciones, entre ellos, líderes comunitarios y delegados de otras instituciones, para promover la búsqueda de focos de personas en subregistro a nivel local y la programación de jornadas de conformación de expedientes para inscripciones extemporáneas de nacimiento con el objeto de fomentar una cultura de identidad e identificación y consecuentemente disminuir el subregistro en Guatemala.

Como resultado, en el año 2020 se conformaron 33 REDIREGUA y para dar cumplimiento a las medidas de contención implementadas a nivel nacional para evitar el contagio del COVID-19, se utilizaron herramientas virtuales para realizar la presentación a las autoridades municipales y delegados, y posteriormente se completaron los formatos a través de esta aplicación indicando la aprobación de la misma.

### JORNADAS MÓVILES DE SERVICIOS REGISTRALES

A través de las jornadas móviles se acercaron los servicios del RENAP a los usuarios que no pueden presentarse a requerirlos a las oficinas ubicadas en la República de Guatemala por diferentes motivos, así como en Centros de Privación de Libertad, en diferentes Instituciones, y en otros lugares; de esa forma, se ofreció otra alternativa para garantizar la plena identificación de los guatemaltecos, brindando un servicio eficaz, eficiente y oportuno, además, a través de esta modalidad se tiene participación en eventos públicos en los que requieren los servicios de la Institución.

Durante el 2020, se realizaron 150 jornadas móviles, a través de las cuales se brindaron servicios como emisión de certificaciones registrales, inscripciones de nacimiento y defunción, inscripciones de reconocimiento de menores de edad, capturas de datos para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, en las que se atendieron a 36,396 adultos y 742 niñas, niños y adolescentes.



Fuente: Registro Central de las Personas.

#### Jornada móvil de servicios registrales en Santa Cruz La Laguna, Sololá



Fuente: Registro Central de las Personas.

#### Unidad Móvil de servicios registrales en Taxisco, Santa Rosa



Fuente: Registro Central de las Personas.

Por medio de las jornadas móviles de servicios registrales realizadas durante el 2020, se obtuvieron los resultados siguientes:

#### Jornadas móviles de servicios registrales realizadas en el año 2020

| Tipo de Jornada Registral        | Cantidad de Jornadas Registrales | Trámites de DPI efectuados | Certificaciones emitidas | Inscripciones realizadas | Información a Usuarios |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| Aldeas o Comunidades             | 13                               | 935                        | 736                      | 129                      | 708                    |
| Apoyo en Oficina                 | 5                                | 792                        | 32                       | 6                        | 694                    |
| Apoyo en Asia Mall               | 26                               | 1759                       | 21                       | 0                        | 0                      |
| Apoyo en Oficina por COVID-19    | 61                               | 7,069                      | 7,039                    | 652                      | 12,307                 |
| Centros de privación de libertad | 4                                | 141                        | 75                       | 0                        | 75                     |
| Entidades privadas               | 4                                | 137                        | 4                        | 0                        | 35                     |
| Entidades públicas               | 5                                | 171                        | 45                       | 0                        | 105                    |
| Fuerza Aérea Guatemalteca        | 31                               | 0                          | 35                       | 0                        | 2,971                  |
| Hospitales                       | 1                                | 16                         | 0                        | 0                        | 16                     |
| <b>Total General</b>             | <b>150</b>                       | <b>11,020</b>              | <b>7,987</b>             | <b>787</b>               | <b>16,911</b>          |

Fuente: Registro Central de las Personas.

A través de las Unidades Móviles se brindó apoyo a la Sede y otras Oficinas del RENAP, con lo cual se logró atender de manera eficiente y evitar la aglomeración de personas.

Entre las instituciones a las cuales se acercaron los servicios del RENAP por medio de jornadas móviles está la Fuerza Aérea Guatemalteca; Hospital de Salud Mental “Dr. Federico Mora”; Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-; Fondo de Tierras -FONTIERRAS-; Laboratorios Vizcaino, S.A.; Diarios Modernos “Nuestro Diario”; y el Ministerio de Gobernación -MINGOB-, en atención a los requerimientos realizados.

#### Jornada móvil de servicios registrales en la Sede del RENAP



Fuente: Registro Central de las Personas.

#### Jornada móvil de servicios registrales en Santa Catarina Ixtahuacán, Sololá



Fuente: Registro Central de las Personas.

### Jornada móvil en Diarios Modernos “Nuestro Diario”



Fuente: Registro Central de las Personas.

Asimismo, se llevaron a cabo jornadas móviles en centros de privación de libertad, entre los que se encuentran el Centro Juvenil de Privación de Libertad para Mujeres -CEJUPLIM- Gorriones; Centro Juvenil de Privación de Libertad para Varones -CEJUPLIV-; Centro de Privación de Libertad para Mujeres Fraijanes I; para la captura de datos de las personas que no cuentan con DPI y para la inscripción de niñas y niños que cohabitan con sus madres, a efecto de garantizarles el derecho de identidad.

### Servicios registrales a domicilio

Otra de las alternativas que brinda el RENAP para acercar los servicios a todas las personas, son los servicios registrales a domicilio, los cuales tienen por objeto atender especialmente a adultos mayores, personas con discapacidades, enfermedades o bien, personas de escasos recursos que residen en lugares de difícil acceso a la población, así como aquellas personas que por diversas razones se les dificulta presentarse a las Oficinas del RENAP a solicitar los servicios.

Durante el 2020, a través de las Unidades Móviles se coordinaron y realizaron **104 servicios registrales a domicilio**.



Fuente: Registro Central de las Personas.

### Servicios registrales a domicilio



Fuente: Registro Central de las Personas.

## FORTALECIMIENTO DEL ARCHIVO CENTRAL

El RENAP a través del Archivo Central, resguarda tres tipos de fondos documentales, los cuales son: 1) Fondo documental de libros registrales (libros transferidos por las municipalidades al RENAP); 2) Fondo documental de atestados; 3) Fondo documental de boletas de inscripción. El trabajo del Archivo Central ha estado enfocado en la transferencia, organización, digitalización, digitación y conservación a largo plazo de los libros registrales, además, se cuenta con un proyecto formal y estructurado para el traslado del fondo documental de atestados, los cuales corresponden a los documentos que respaldan cada una de las inscripciones realizadas en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-. En cuanto a las boletas de inscripción, durante los años 2015 y 2016 se realizó la transferencia documental desde el Instituto Nacional de Estadística -INE-, dejando bajo resguardo, conservación y preservación del RENAP, un total de 10,571 legajos de documentos.

### Elaboración de unidades de conservación en el Archivo Central



Fuente: Registro Central de las Personas.

A través del Archivo Central y mediante el uso de las tecnologías de la información, se brinda acceso a la información registral contenida en los libros de registro civil y las boletas de inscripción, además, se atienden las solicitudes provenientes de las diferentes dependencias del RENAP, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio al usuario, con los resultados siguientes:

### Resultados del Archivo Central del RENAP en el año 2020

| Actividades                                    | TOTAL   |
|--|---------|
| Indexación de partidas registrales             | 281,560 |
| Verificación de partidas registrales indexadas | 60,006  |
| Descripción archivística de libros registrales | 12,455  |
| Búsqueda de imágenes de partidas registrales   | 16,843  |
| Búsqueda de negativas y dato migrado           | 490     |
| Búsqueda de imágenes de atestados              | 1,628   |
| Búsqueda de imágenes de boletas de inscripción | 5,870   |
| Atención a solicitudes de digitación           | 37,000  |
| Atención a solicitudes de corrección           | 21,000  |

Fuente: Registro Central de las Personas.

En cuanto a la conservación a largo plazo de los diferentes acervos documentales bajo resguardo y custodia, se llevan a cabo mediciones continuas de factores ambientales como la temperatura y humedad relativa, así como la desinfección y limpieza superficial de los depósitos documentales, además, se organizaron un total de 1,510 unidades de conservación de atestados. Asimismo, para proteger los documentos se elaboraron unidades de conservación artesanal para los libros registrales que lo necesiten, tomando en cuenta su tamaño y espesor.

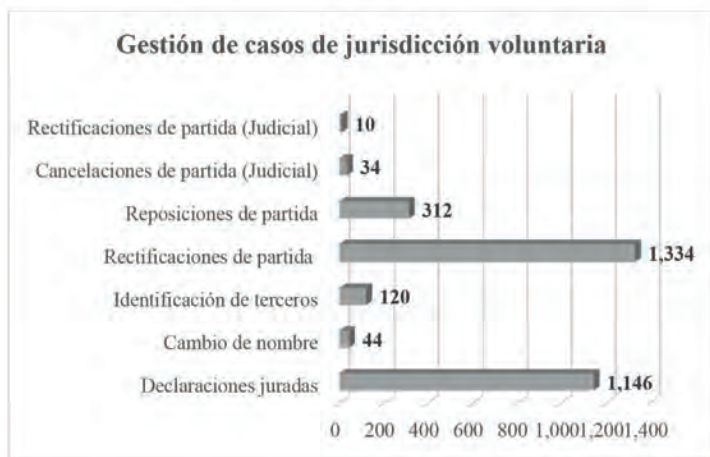
## VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL

### Gestión de casos de jurisdicción voluntaria

Luego de brindar la asesoría y de haber completado la documentación según las normas correspondientes, se inicia la gestión de casos de jurisdicción voluntaria notarial y judicial, esto incluye la coordinación y seguimiento de los expedientes ante el Registro Civil de las Personas, la Procuraduría General de la Nación -PGN- y la procuración ante los juzgados respectivos. Durante el 2020, se finalizaron 3,000 casos, concluyendo cada etapa del proceso judicial y extrajudicial de manera satisfactoria y subsanando los previos interpuestos por las instancias correspondientes hasta lograr que se efectuara la inscripción registral, solventando así el problema de subregistro de la persona. Dentro de los casos finalizados o archivados se incluyen declaraciones juradas, cambios de nombre, identificaciones de terceros, rectificaciones de partidas registrales, reposiciones de partida de nacimiento, cancelaciones y rectificaciones de partidas registrales por la vía judicial.

Las gestiones indicadas son realizadas en los casos siguientes:

- Cuando a las personas se les deniega la solicitud de inscripción registral, debido a que los asientos de estas se encuentran destruidos, con errores, omisiones o alteraciones; realizando diligencias Voluntarias Extrajudiciales de Rectificación o Reposición de Inscripción Registral y/o Asiento de Partida.
- Cuando el usuario constantemente se ha identificado con un nombre distinto al que aparece en su inscripción de nacimiento y a la vez se establezca que esta situación se derivó por un error cometido en su momento por el Registro Civil de las Personas, procede un cambio de nombre.
- Cuando la persona inscrita objeto del trámite se encuentre fallecida y el trámite sea solicitado por un familiar, se realiza la identificación de tercero.
- El procedimiento judicial para la rectificación, cancelación de inscripciones registrales y/o anotaciones e inscripciones extemporáneas de partidas se realiza en los casos siguientes:
  - a) Cancelación de inscripción registral y/o anotación al margen de la partida: cuando haya duplicidad de inscripción registral y el Registro Central de las Personas deniegue la cancelación de partida en la vía administrativa.
  - b) Rectificación de inscripción registral: 1. Cuando existan más de tres alteraciones en la partida, en datos fundamentales, y se cuenten con los medios de prueba idóneos; 2. Cuando el género sea incorrecto y se adjunten los documentos idóneos; y, 3. Cualquier otro caso que de conformidad con la ley y reglamentos sean competencia de esta Dirección.
  - c) Inscripciones extemporáneas de partidas de nacimiento: se realizan cuando no proceda la inscripción extemporánea administrativamente y el usuario brinde los suficientes medios de prueba que acrediten su origen guatemalteco.



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.



### ***Resolución de casos de personas con inconvenientes en la obtención del DPI***

Se reciben y resuelven casos de usuarios a quienes no les ha sido entregado el Documento Personal de Identificación -DPI-, por alguna de las siguientes razones: por aparecer en el padrón electoral del Tribunal Supremo Electoral -TSE- en estatus de suspendido por fallecimiento o por aparecer la anotación de fallecimiento en su partida de nacimiento; por supresión y alteración del estado civil; por utilizar certificaciones de partida de nacimiento que no les corresponden; por existir duda sobre la identidad del interesado y que debe ser resuelto judicialmente.

Considerando que algunas de dichas solicitudes se encuentran detenidas por bastante tiempo, su resolución conlleva una labor de localización del usuario y/o los familiares, incluso realizando visitas a distintos lugares como hospitales, asilos y casas particulares, entre otros. Durante el 2020, se resolvió la situación de 511 usuarios, a quienes les fue entregado su DPI.

Se facilitó a la población, la solicitud de diferentes servicios de forma totalmente gratuita (únicamente se solicitó a los usuarios que realizaran el pago de impuestos de conformidad con las leyes respectivas y de acuerdo con el tipo de trámite -timbres fiscales y/o notariales- y otros gastos que por razón del trámite son necesarios, tales como certificaciones o publicaciones de edictos), referente a lo siguiente:

Asesoría legal gratuita:

- Se atendió de manera no presencial (a través de correo electrónico o vía telefónica) a 361 personas para resolver sus dudas respecto a problemas con su inscripción registral.

- Se atendieron 194 consultas a los Registradores Civiles de las Personas en diferentes municipios del país, por vía telefónica, correo electrónico o personalmente.
- Se brindó asesoría en 100 casos de trámites judiciales de asuntos de jurisdicción voluntaria de rectificación, cancelación de partidas, cancelación de anotaciones e inscripciones extemporáneas de partida registral.
- Se proporcionó asesoría jurídica y acompañamiento a 3,205 personas por trámites notariales y gestiones administrativas de asuntos de jurisdicción voluntaria.
- Se asesoró legalmente a 882 personas en temas relacionados a la denegatoria de inscripción registral o certificado de esta, así como denegación de la emisión del Documento Personal de Identificación.
- Se elaboraron 996 actas notariales de declaración jurada a requerimiento de usuario.
- Se inició con la resolución de 1,182 casos por medio del procedimiento de Jurisdicción Voluntaria Notarial o Judicial.

### ***Asesoría a guatemaltecos que residen en el extranjero***

A través del correo electrónico [apoyosocial@renap.gov.gt](mailto:apoyosocial@renap.gov.gt) y de acuerdo con la normativa vigente, se brindó asesoría a guatemaltecos que residen en el extranjero y que presentaron inconvenientes en la inscripción de nacimiento o conflicto en su identidad. Dicha asesoría se brindó a 185 connacionales.





# EJE II

## OPTIMIZACIÓN DE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-

*En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!*

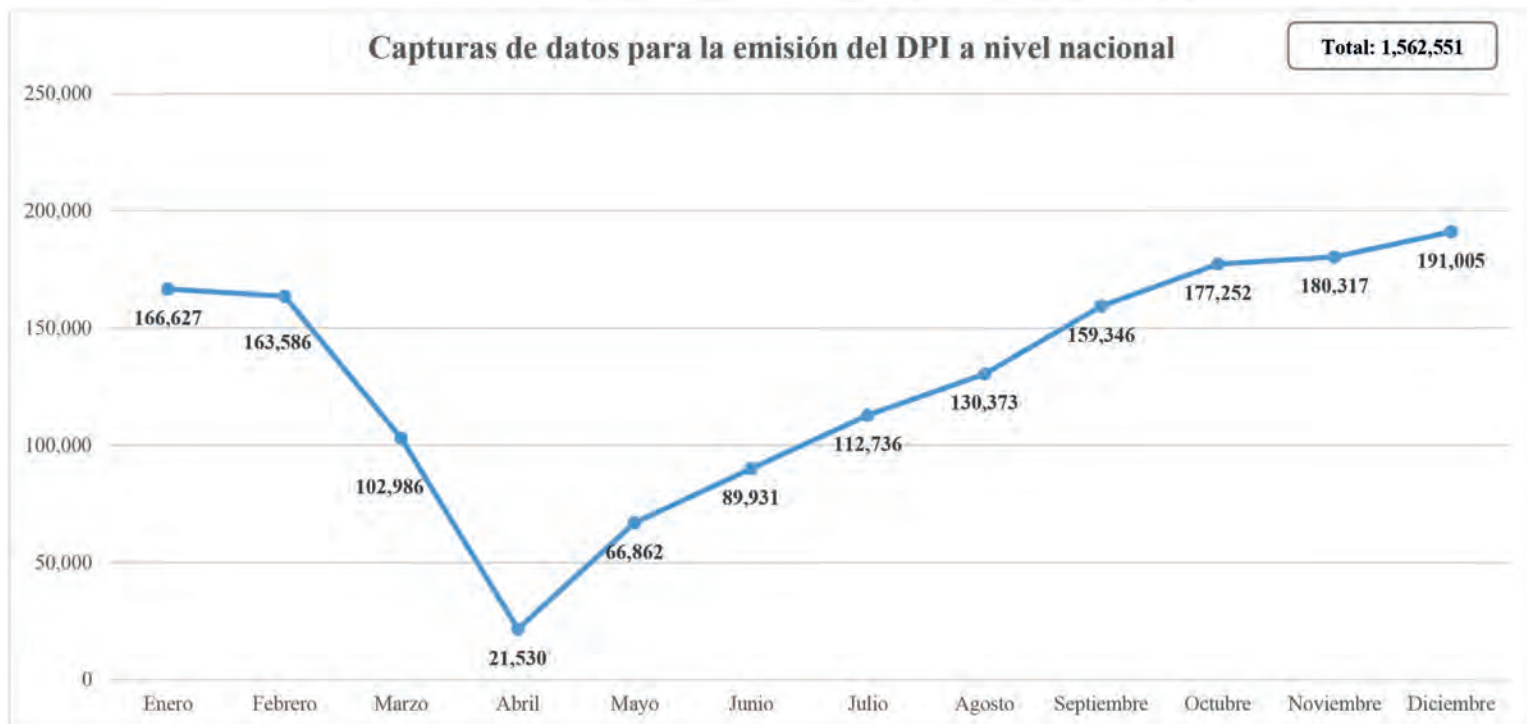
**MEMORIA DE LABORES**  
2020

**EJE 2: OPTIMIZACIÓN DE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-**

Establecer la mejora continua en el proceso de emisión y entrega del DPI, garantizando el uso óptimo de los recursos.

**CAPTURAS DE DATOS PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-**

El DPI es un documento público, personal e intransferible, de carácter oficial. Todos los guatemaltecos y extranjeros domiciliados mayores de 18 años, inscritos en el RENAP, tienen el derecho y la obligación de solicitar y obtener el DPI. Durante el 2020, se realizaron un total de 1,562,551 capturas de datos para la emisión del Documento Personal de Identificación, de la forma siguiente:



Fuente: Registro Central de las Personas.

### Captura de datos para la emisión del DPI por departamento



Fuente: Registro Central de las Personas.

La mayor cantidad de captura de datos para la emisión del DPI durante el 2020 fue realizada en el departamento de Guatemala con un total de 283,249 (18.13%), seguido de San Marcos con 119,275 (7.63%) y Huehuetenango con 117,354 (7.51%); por su parte, los departamentos con la menor cantidad de capturas de datos realizadas fueron Izabal con 31,846 (2.04%), Zacapa con 30,143 (1.93%) y El Progreso con 23,936 (1.53%).

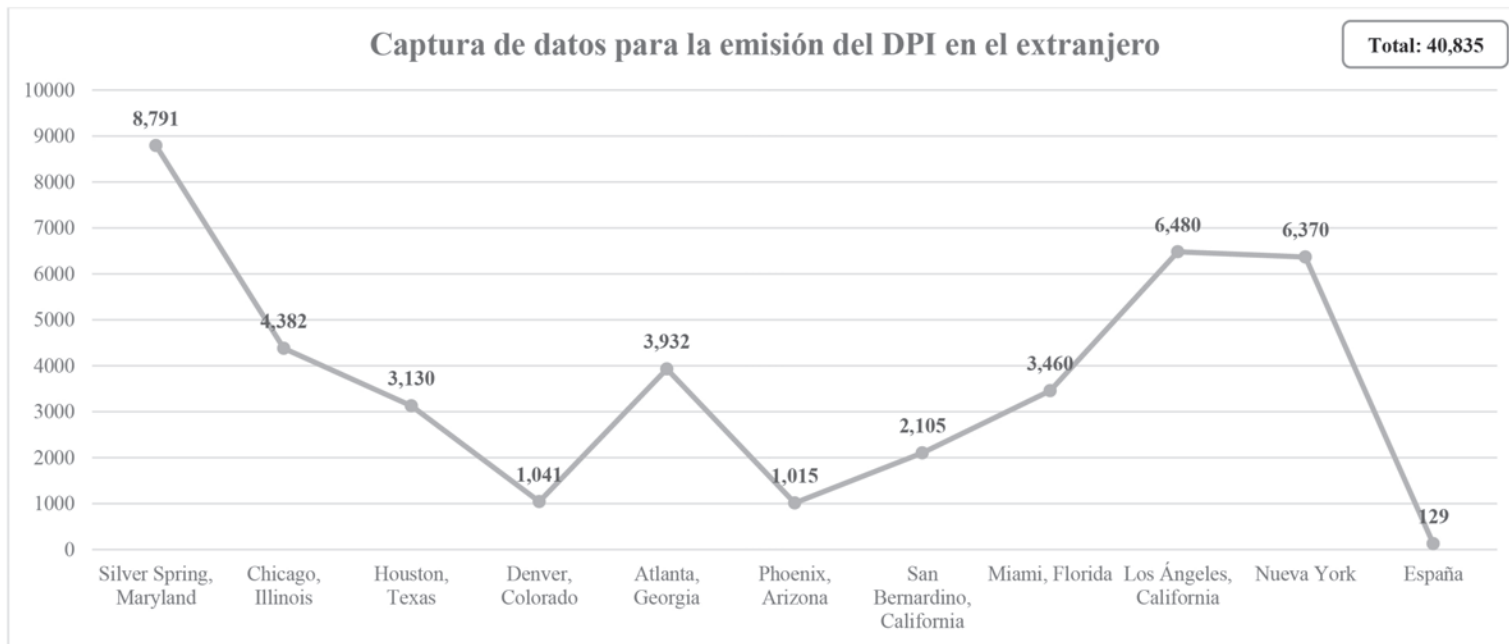
### Captura de datos para la emisión del DPI



Fuente: Comunicación Social.

## CAPTURA DE DATOS PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- EN EL EXTRANJERO

El RENAP brindó los servicios de capturas de datos para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- a los guatemaltecos que residen en el extranjero, a través de Misiones Diplomáticas y Consulares ubicadas en Silver Spring, Maryland; Chicago, Illinois; Houston, Texas; Denver, Colorado; Atlanta, Georgia; Phoenix, Arizona; San Bernardino, California; Miami, Florida; Los Ángeles, California; Nueva York, Nueva York en Estados Unidos de América y en España, lo cual se realiza en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-. A través de los mismos, durante el 2020 se realizaron 40,835\* capturas de datos en el extranjero, de la forma siguiente:

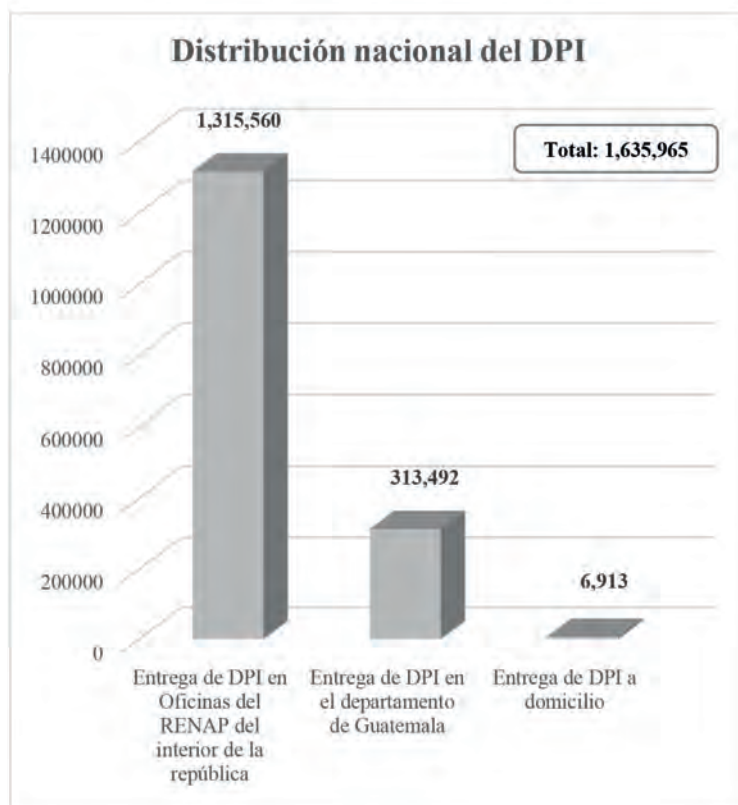


\*La información corresponde a solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- de guatemaltecos que se encuentran cargadas en el sistema, generadas en el extranjero a través de las Misiones Diplomáticas y Consulares, de las cuales el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, como enlace del Registro Nacional de las Personas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, brinda seguimiento respectivo.

Fuente: Registro Central de las Personas.

## DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI-

La distribución nacional de los Documentos Personales de Identificación -DPI- se realiza en las Oficinas del RENAP y a domicilio, lo que reflejó durante el 2020 los resultados siguientes:



Fuente: Dirección Administrativa.

## DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN ENTREGADOS EN EL EXTRANJERO

La distribución internacional de los DPI se realizó hasta julio de 2020 por medio del Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, según el desglose siguiente:

### DPI entregados al MINEX en el año 2020

| Misiones Diplomáticas y Consulares | TOTAL         |
|------------------------------------|---------------|
| (702) Silver Spring, Maryland      | 4,615         |
| (704) Chicago, Illinois            | 1,918         |
| (706) Houston, Texas               | 1,647         |
| (708) Denver, Colorado             | 477           |
| (709) Atlanta, Georgia             | 1,593         |
| (711) Phoenix, Arizona             | 472           |
| (714) San Bernardino, California   | 916           |
| (718) Miami, Florida               | 1,598         |
| (719) Los Ángeles, California      | 3,632         |
| (724) Nueva York                   | 3,104         |
| (772) España                       | 57            |
| <b>Total</b>                       | <b>20,029</b> |

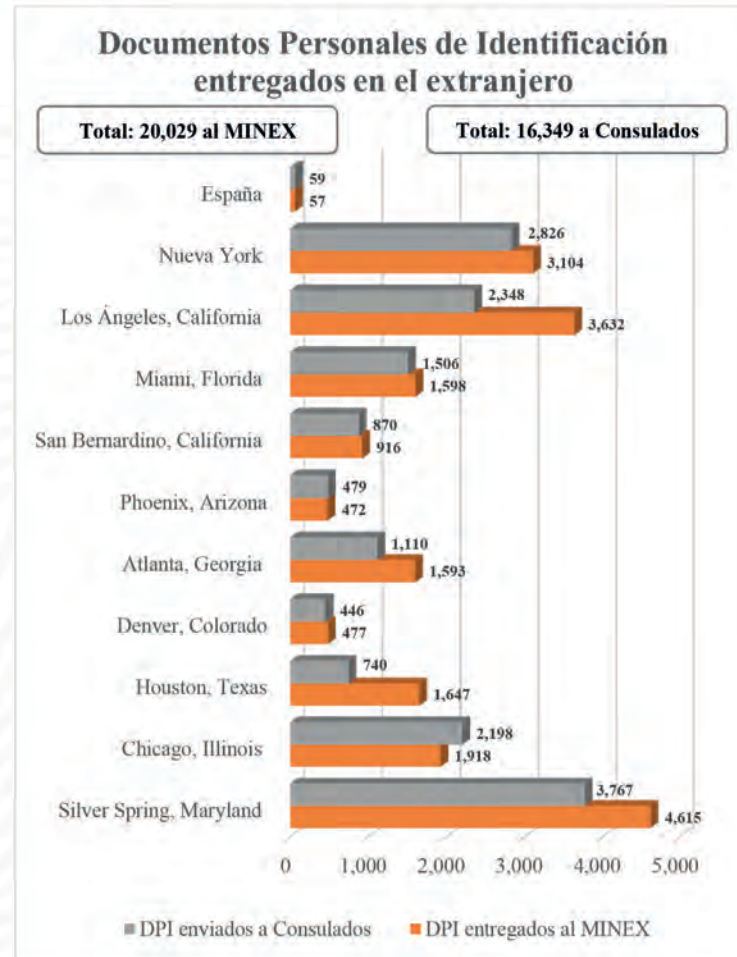
Fuente: Dirección Administrativa.

Con el objetivo de viabilizar los compromisos adquiridos a través del “Adendum al Convenio de Cooperación Interinstitucional para la documentación de los guatemaltecos en el extranjero”, según coordinación entre el MINEX y RENAP, a partir del mes octubre del año 2020 se implementó el envío de los Documentos Personales de Identificación -DPI- de forma directa a 5 Misiones Diplomáticas y Consulares de Guatemala en el exterior, por medio de servicio de Courier, para que a su vez, sean redistribuidos a los consulados restantes, lo que hizo un total de 16,349 DPI enviados. Además, se entregan los DPI al domicilio del solicitante cuando así sea requerido.

### DPI enviados a Misiones Diplomáticas y Consulares en el año 2020

| Misiones Diplomáticas y Consulares | TOTAL         |
|------------------------------------|---------------|
| (702) Silver Spring, Maryland      | 3,767         |
| (704) Chicago, Illinois            | 2,198         |
| (706) Houston, Texas               | 740           |
| (708) Denver, Colorado             | 446           |
| (709) Atlanta, Georgia             | 1,110         |
| (711) Phoenix, Arizona             | 479           |
| (714) San Bernardino, California   | 870           |
| (718) Miami, Florida               | 1,506         |
| (719) Los Ángeles, California      | 2,348         |
| (724) Nueva York                   | 2,826         |
| (772) España                       | 59            |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>16,349</b> |

Fuente: Dirección Administrativa.

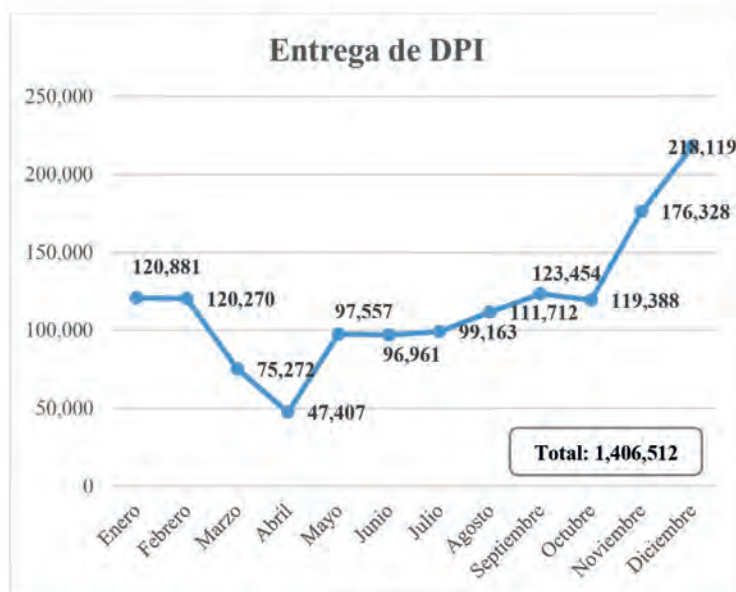


Fuente: Dirección Administrativa.

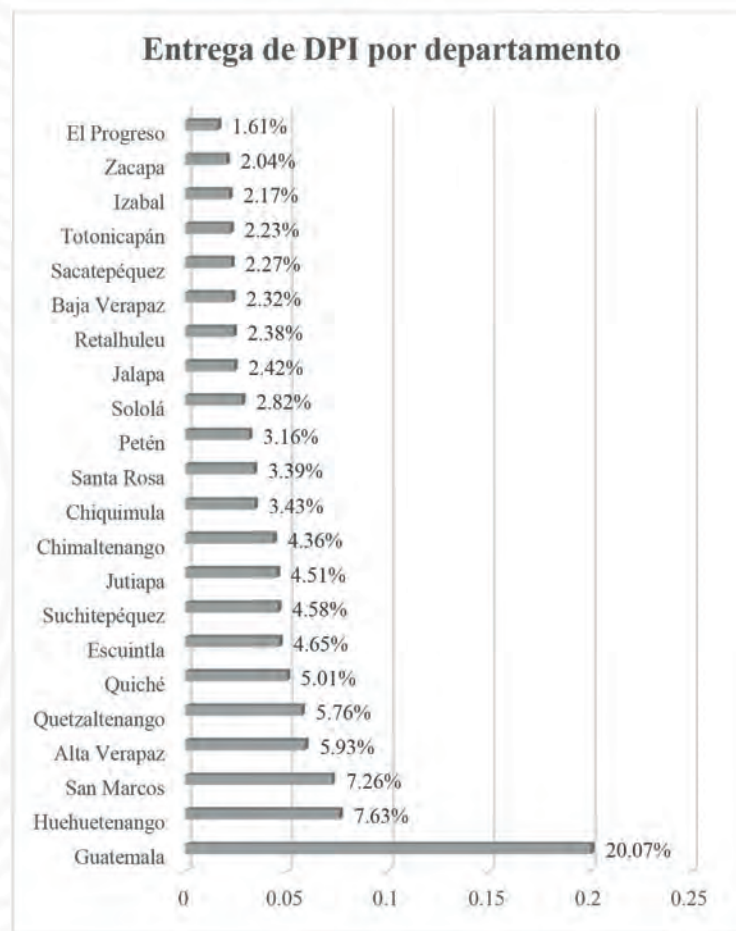


## ENTREGA DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- A LOS USUARIOS

Durante el 2020, se entregaron 1,406,512 DPI que fueron requeridos por los usuarios en la Sede y Oficinas del RENAP, así como a través de las jornadas móviles. Además, con la finalidad de motivar a los usuarios para recoger los documentos, así como disminuir la cantidad de DPI en las Oficinas del RENAP que están pendientes de entregar, se imprimieron listados y se colocaron en lugares visibles dentro y fuera de las oficinas, asimismo, se gestionó la autorización de entidades públicas en los distintos municipios para la colocación de dichos listados, y se socializaron con los líderes comunitarios para trasladar la información a los usuarios.



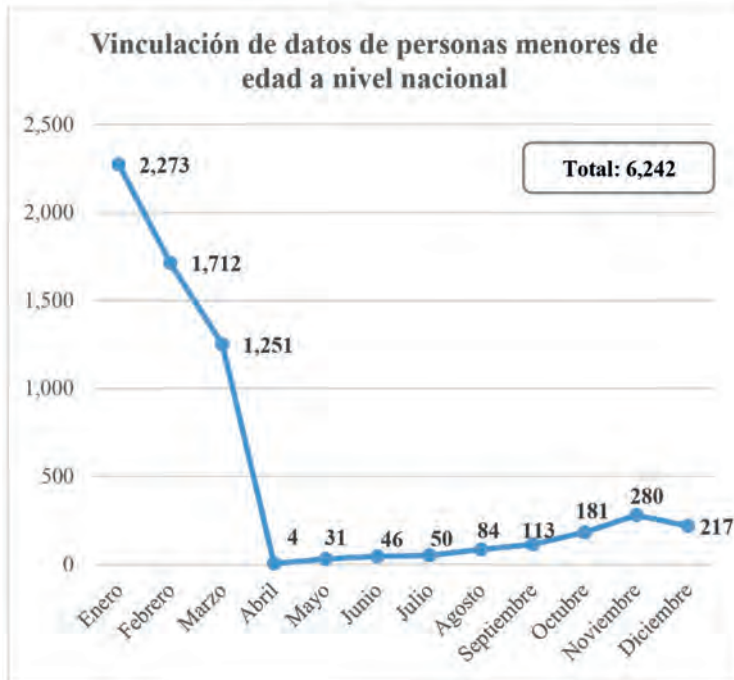
Fuente: Registro Central de las Personas.



Fuente: Registro Central de las Personas.

### VINCULACIÓN DE DATOS DE PERSONAS MENORES DE EDAD A NIVEL NACIONAL

La vinculación de datos se refiere a realizar el pre registro (captar la información biográfica en el Sistema de Registro Civil) previo a la captura de datos biométricos del menor de edad, de tal forma que al certificar el evento de nacimiento del niño, niña o adolescente, aparecerá la fotografía y el CUI de los padres, lo cual otorga mayor certeza y seguridad jurídica a la certificación. Durante el 2020, se realizó la captura de datos y vinculación de información de 6,242 personas menores de edad, de la manera siguiente:



Fuente: Registro Central de las Personas.

Captura de datos de personas menores de edad



Fuente: Comunicación Social

Captura de datos de personas menores de edad



Fuente: Comunicación Social.

## **ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-**

Ante las restricciones derivadas del estado de calamidad decretadas por el Presidente de la República de Guatemala para evitar el contagio del COVID-19, en la Dirección de Procesos todo el personal utiliza de forma obligatoria mascarilla y se puso a disposición guantes de látex y alcohol en gel para la desinfección de manos al ingresar a las oficinas. Se tomaron las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento prudencial (1.5 metros entre cada trabajador) en sus puestos de trabajo.

La Dirección de Procesos en el año 2020, contó con disponibilidad de tarjetas pre personalizadas para la emisión del DPI, las necesarias para la atención de la demanda normal del servicio y las renovaciones por vencimiento; así también, se brindó el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de personalización, y se continuó con la expansión y mantenimiento preventivo del Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-, para atender el incremento de la demanda de renovaciones por vencimiento.

La Dirección de Procesos, juntamente con la Dirección de Informática y Estadística, implementó el teletrabajo para aquellos trabajadores que, por la naturaleza de sus actividades, era posible realizarlas remotamente desde su hogar, esto con el objeto de cuidar de su salud, especialmente aquellos que están dentro de la población considerada como vulnerable (mayores de 60 años, que padecen de enfermedades como cáncer, diabetes, hipertensión arterial, entre otras).

En el Departamento de Impresión se crearon turnos de trabajo en distintos horarios para evitar las aglomeraciones y poder así continuar con la personalización del -DPI-.

Se crearon 4 nuevas plazas en el Departamento de Impresión, con la finalidad de contar con más personal que pueda manejar el equipo de personalización, así como los demás sistemas que se utilizan.

Para garantizar la continuidad del servicio, se realizó teletrabajo con las estaciones portátiles del Departamento de Biometría y Grafotecnia,

lográndose trabajar 5,999 solicitudes de DPI en la estación de verificación y 6,925 casos en la estación de investigación, durante el período de marzo a julio del año 2020.

En el Departamento de Control de Calidad, para atender la demanda de DPI se dividió el proceso de inspección, solicitando apoyo al Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica. Esta actividad de apoyo se regularizó por medio de la actualización al Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Control de Calidad.

## **SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICO -SIBIO-**

Derivado que el Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO- desde el año 2009 fue diseñado por el fabricante con una capacidad de 11.5 millones de registros y que al año 2019 únicamente se contaba con disponibilidad del 5% de espacios de registros, se hizo necesaria la expansión bajo las mismas características y estándares iniciales, para lo cual se requirió un aumento de 4.5 millones de nuevos registros, con los cuales se proyecta cubrir la necesidad de la población que reside en el territorio nacional y el extranjero, como mínimo para los próximos 5 años. Adicionalmente, por la naturaleza del Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO-, se requirió la garantía de la continuidad de la prestación del servicio público, y con ello dar cumplimiento a los preceptos constitucionales y a lo establecido en el inciso d) del artículo 6 de la Ley del RENAP, Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala y al artículo 34 del Acuerdo de Directorio número 80-2016.

Mediante la Resolución de Directorio número 81-2019, el Directorio del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, autoriza la contratación de la “Expansión del Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO- y Soporte Técnico con garantía de la continuidad operacional para el Registro Nacional de las Personas”, requerida mediante Modalidad Específica identificada como RENAP ME GUIÓN CERO DOS GUIÓN DOS MIL DIECINUEVE (RENAP ME-02-2019), con el Número de Operación Guatecompras (NOG) diez millones trescientos sesenta mil setecientos noventa y cuatro (10360794), con el único oferente, la entidad mercantil IAFIS GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA, por un plazo contractual de doce meses.

Según el Contrato Administrativo número 353-2019 de fecha 2 de agosto de 2019, entre el RENAP y la entidad mercantil IAFIS GUATEMALA, S.A., se establece que la entidad brindará los siguientes servicios:

1. Expansión del Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO- para permitir almacenar dieciséis millones de registros de ciudadanos, incluyendo sus datos demográficos, biográficos y biométricos: diez huellas dactilares planas, fotografía del rostro; firma y hasta tres imágenes de documentos probatorios por cada solicitud efectuada.
2. Soporte Técnico con garantía de la continuidad operacional para el SIBIO, que incluya mantenimiento preventivo y correctivo.

Durante el 2020, se brindó seguimiento a la expansión del Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO- y al soporte técnico con garantía de la continuidad operacional para el Registro Nacional de las Personas.

El perfeccionamiento y la expansión se finalizará a mediados del mes de marzo del 2021, culminando el plazo de los seis meses brindados al proveedor, para ejecutar indicaciones y correcciones tal como lo indica el Acta Administrativa número 167-2020, de la Comisión Receptora y Liquidadora.

## **CERTEZA JURÍDICA DE LA INFORMACIÓN DE LOS REQUIRENTES DEL DPI**

Para garantizar la certeza jurídica de la información de los requirentes del DPI, se cuenta con una Estación de Verificación donde previo a la personalización, se analizan las solicitudes con inconsistencias biométricas enviadas por el Sistema de Identificación Biométrico (SIBIO), por lo que se realiza el cotejo y comparación de huellas, rostros y firmas, determinando si existe coincidencia biométrica (hit) o no (no hit), resolviendo durante el año 2020 la cantidad de 23,317 casos.

Asimismo, se cuenta con una Estación de Investigación donde se verifican y validan las solicitudes que han sido detectadas con inconsistencias biométricas que ameritan una investigación, por lo que el experto determina si se acepta o rechaza la solicitud, resolviendo en el año 13,866 casos.

## PERSONALIZACIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-

La personalización es parte esencial del proceso de emisión del DPI, cumple con normas de calidad y seguridad según estándares internacionales, proporcionando certeza jurídica para realizar trámites y transacciones diarias, así como emitir el voto en las elecciones populares. En 2020 se personalizaron 1,752,441 documentos, los cuales continuaron al proceso de control de calidad.

Previo a la personalización, se realiza un procedimiento de verificación en una aplicación de ajuste de fotografía, lo que permite asegurar que la imagen en los documentos sea la óptima. Durante el 2020, se verificaron 1,783,998 solicitudes.

Con el propósito de estar preparados para responder a la demanda derivada de las renovaciones del DPI, por medio del Acuerdo de Directorio número 06-2020 de fecha 12 de mayo de 2020, se aprobó

Equipo de personalización del DPI



Fuente: Dirección de Procesos.

la donación del equipo de personalización Mühlbauer SCP1500, con la siguiente descripción en su capacidad de producción:

| Equipo  | Rendimiento  | Ubicación actual |
|---------|--------------|------------------|
| SCP1500 | 800 DPI/hora | CIM zona 12      |

Fuente: Dirección de Procesos.

Actualmente, el Registro Nacional de las Personas cuenta con 4 equipos de personalización; los cuales, tienen una capacidad de producción de 2,130 documentos por hora de forma conjunta.

Con el propósito de garantizar que los recursos y capacidad instalada, respondan a la demanda de emisión del DPI se realizaron mantenimientos preventivos de los equipos de personalización; así como, actualizaciones de hardware y software de los mismos. Se elaboraron informes periódicos del stock de insumos, con planes actualizados de abastecimiento.

### **ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS DPI PERSONALIZADOS**

Emitir el Documento Personal de Identificación de forma oportuna y eficiente es prioridad para el Registro Nacional de las Personas; asimismo, asegurar la calidad conforme a la normativa y estándares internacionales. Es por ello que, se inspeccionaron 1,709,548 DPI personalizados, especialmente en lo relacionado a la funcionalidad de chip, la estética e información contenida (CUI, nombre, fotografía y número de serie).

Durante el 2020, se logró segmentar el proceso de inspección para cumplir con las metas establecidas; asimismo, se implementó una herramienta informática para revisar previamente las fotografías correspondientes a las solicitudes virtuales, reduciendo la cantidad de rechazos por mala captura de fotografías realizadas del año 2009 al 2014.

#### **Equipo de personalización del DPI**



Fuente: Comunicación Social.

#### **Personalización del DPI**



Fuente: Comunicación Social.

## ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN BIOGRÁFICA DEL DPI

Para garantizar certeza jurídica de la información de los requirentes del DPI se implementan mecanismos de control que garanticen la seguridad de la información que contiene; por lo que, durante el año 2020 se verificaron 390,739 datos biográficos de la información recibida del Registro Civil de las Personas para la emisión del DPI. Asimismo, se validaron 166,307 eventos de nacimiento en SIRECI de usuarios próximos a cumplir la mayoría de edad, lo que contribuye a agilizar las primeras solicitudes de DPI.

Se asociaron 102 solicitudes de DPI en el sistema de Back Office (asociar solicitud de DPI con evento de nacimiento), las cuales pertenecen a personas que, al momento de solicitar su DPI no contaban con el registro de su nacimiento en el SIRECI; por lo que, el Registro Central de las Personas solicita su asociación al momento de ser ingresado al sistema.

## MECANISMOS DE REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA EN LA EMISIÓN DEL DPI

Con el objetivo de procurar la mejora continua en dicho proceso y garantizar la satisfacción de los usuarios, se realizaron mediciones de indicadores mensuales de los procesos de emisión cuyos resultados se reflejaron a través de 12 informes; asimismo, se elaboró 1 sobre la evaluación de satisfacción del usuario referente a la entrega y aspectos relacionados al DPI y 3 de seguimiento a quejas y reclamos de los usuarios, los cuales ingresaron al Módulo de Quejas y Reclamos.

## DESPLEGADOS BIOMÉTRICOS

Con el propósito de asegurar la certeza jurídica de la información personal de los usuarios requirentes del DPI, las dependencias del RENAP solicitan desplegados biométricos para determinar o confirmar la información biométrica de los usuarios en algún proceso de verificación. Estos son una copia impresa del set decadalactilar, rostro y firma, registrados en la base de datos del RENAP, los cuales se utilizan para identificar e individualizar a los ciudadanos. Durante el 2020 se realizaron un total de 971 desplegados biométricos y 343 informes circunstanciados con el resultado de los análisis.

### Desplegado Biométrico

**Reporte Biométrico**  
Dirección de Procesos  
BG-RE-005

**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

Código Único de Identificación -CUI-: 86589011725937  
Primer Nombre: ORLANDO  
Segundo Nombre: RAYMUNDO  
Primer Apellido: AYAPÁN  
Segundo Apellido: MAZARIEGOS  
No. de Solicitud: 0063533465435

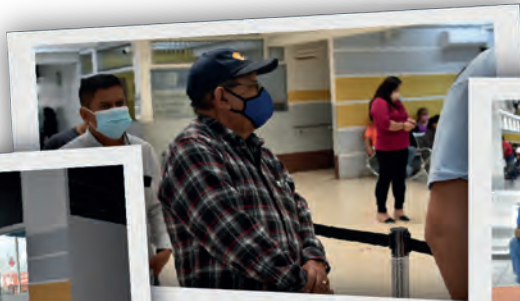
Firma

| 1. Pulgar Derecho   | 2. Índice Derecho   | 3. Medio Derecho   | 4. Anular Derecho   | 5. Meñique Derecho    |
|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|
|                     |                     |                    |                     |                       |
| 6. Pulgar Izquierdo | 7. Índice Izquierdo | 8. Medio Izquierdo | 9. Anular Izquierdo | 10. Meñique Izquierdo |
|                     |                     |                    |                     |                       |

El contenido de este registro dactilar es de carácter confidencial y contiene información sensible y reservada para uso exclusivo del destinatario. Si ha recibido este registro dactilar por error, notifique al remitente de inmediato. La copia y distribución de este registro dactilar está terminantemente prohibida. El RENAP se reserva las acciones legales que correspondan contra toda persona o institución pública o privada que acceda ilegítimamente al sistema de información o distorsione el uso autorizado. El traslado del presente registro dactilar no implica una autorización tácita para ser utilizada para la creación de una nueva base de datos. El RENAP no se hace responsable por el mal uso o uso indebido que se le dé al registro dactilar que se basó en.

OFICIO: DP-118 2021  
FECHA: 26 de marzo de 2021

Fuente: Dirección de Procesos. Imagen con fines ilustrativos.







# EJE III

## SERVICIO DE CALIDAD

*En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!*

**MEMORIA DE LABORES**  
2020

## Sede del RENAP

Calzada Roosevelt 13-46 zona 7, Guatemala, Guatemala.

## 340 Oficinas del RENAP,

ubicadas en los municipios de la República.

## Seis Oficinas del RENAP, ubicadas en las aldeas:

- Guineales, Santa Catarina Ixtahuacán, Sololá.
- Xejuyup, Nahualá, Sololá.
- Río Dulce, Livingston, Izabal.
- El Naranjo, La Libertad, Petén.
- La Máquina 2, San Andrés Villa Seca, Retalhuleu.
- Ciudad Pedro de Alvarado, Moyuta, Jutiapa (frontera entre Guatemala y El Salvador).
- Guatemala y El Salvador).

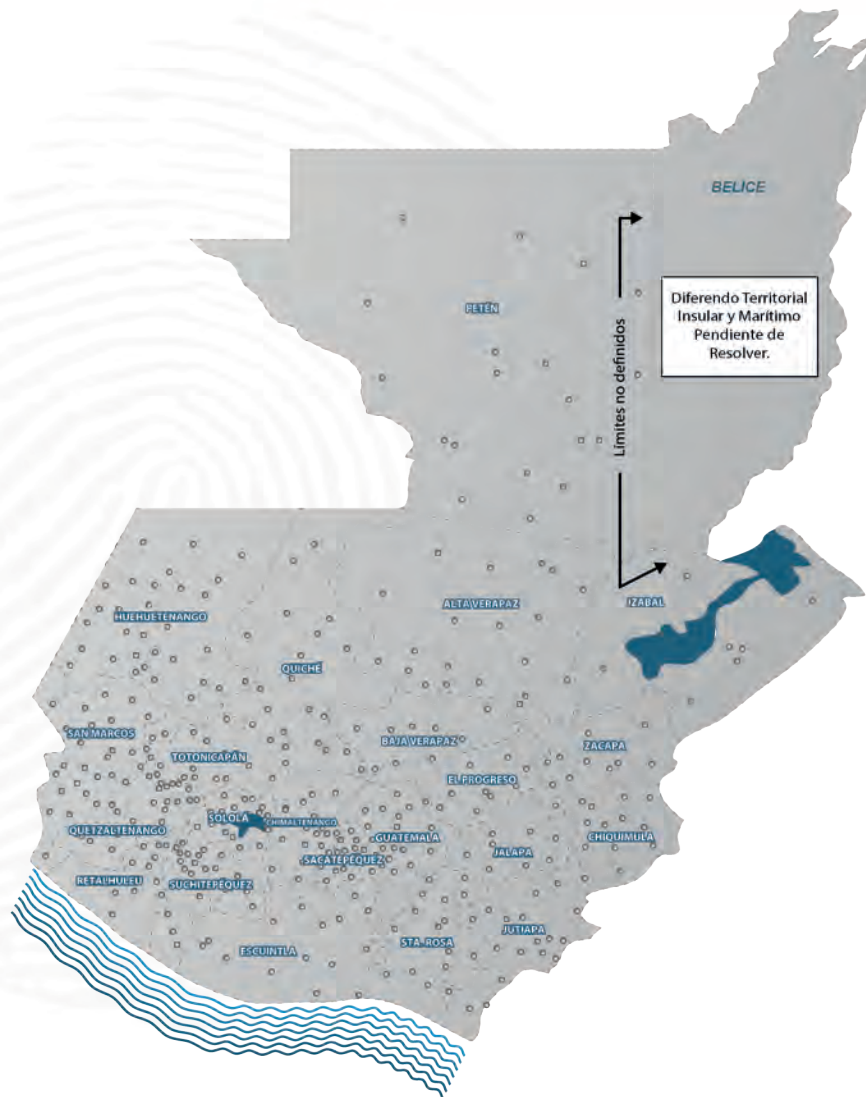
## Tres Oficinas del RENAP, ubicadas en Guatemala, Guatemala.

- 9a Calle 0-05 zona 1.
- Centro Comercial Galerías del Sur.
- Centro Comercial Metronorte.

## Seis Oficinas del RENAP, ubicadas en las siguientes instituciones:

- Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF), Guatemala, Guatemala.
- Ministerio Público, Guatemala, Guatemala.
- Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX), Guatemala, Guatemala.
- Instituto Guatemalteco de Migración, Oficina de Pasaportes, Guatemala, Guatemala.
- Organismo Judicial (OJ), Guatemala, Guatemala.
- Organismo Judicial (OJ), Quetzaltenango, Quetzaltenango.

## 46 Oficinas Auxiliares, ubicadas en Centros Hospitalarios.



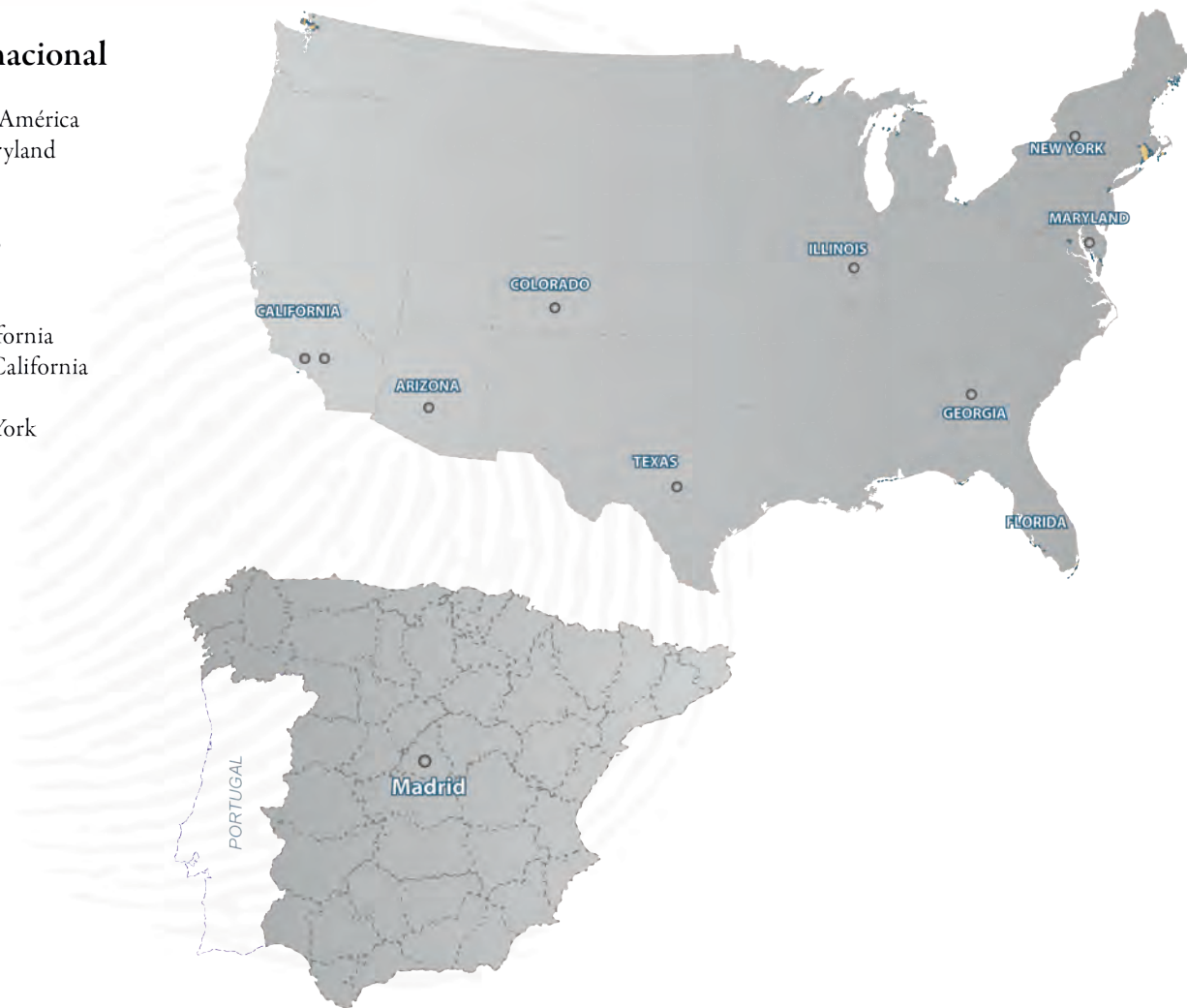
## Cobertura Internacional

Estados Unidos de América

- Silver Spring, Maryland
- Chicago, Illinois
- Houston, Texas
- Denver, Colorado
- Atlanta, Georgia
- Phoenix, Arizona
- Los Ángeles, California
- San Bernardino, California
- Miami, Florida
- New York , New York

España

- Madrid, España



*EJE 3: SERVICIO DE CALIDAD*

Implementar modelos estratégicos para la mejora de la atención y servicio superando la percepción y expectativa del usuario externo e interno.

**ATENCIÓN DEL RENAP A NIVEL NACIONAL**

**Atención y servicio a los usuarios de manera presencial**

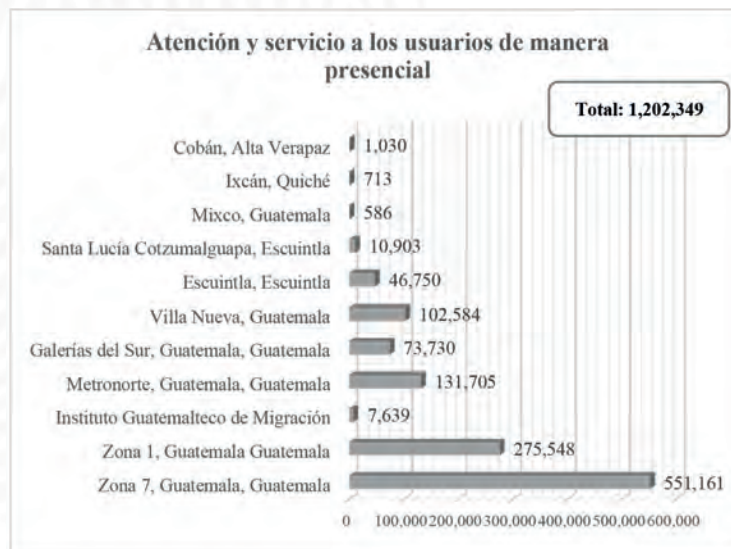
El RENAP cuenta con trabajadores designados para atender, brindar información y diligenciar a los usuarios sobre los trámites y procedimientos para solicitar los servicios que ofrece la Institución, que durante el 2020 tuvieron cobertura en los lugares siguientes:

1. Sede del RENAP, zona 7, Guatemala, Guatemala.
2. Oficina del RENAP ubicada en zona 1, Guatemala, Guatemala.
3. Oficina del RENAP en el centro comercial Metronorte, Guatemala, Guatemala.
4. Oficina del RENAP en el centro comercial Galerías del Sur, Guatemala, Guatemala.
5. Oficina del RENAP en Villa Nueva, Guatemala.
6. Oficina del RENAP en Escuintla, Escuintla.
7. Oficina del RENAP en Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla.
8. Oficina del RENAP en Cobán, Alta Verapaz.
9. Oficina del RENAP en Ixcán, Quiché.
10. Oficina del RENAP en Mixco, Guatemala.
11. Oficina del RENAP en el Instituto Guatemalteco de Migración.

Es importante resaltar que, en algunas Oficinas del RENAP, se apoyó de forma temporal en la atención y servicio al usuario, según la capacidad y disponibilidad de los Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario, además, conforme a las medidas implementadas para prevenir el contagio y propagación del Coronavirus COVID-19, se implementaron las actividades siguientes: medir la temperatura corporal de los usuarios que ingresan a la Sede y Oficinas del RENAP; mantener el orden de las filas, con el objeto que los usuarios mantengan el distanciamiento de un metro y medio como mínimo, atendiendo las

instrucciones giradas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; brindar información oportuna a los usuarios que visitan la Sede y demás Oficinas del RENAP donde se tiene presencia de Auxiliares y Monitores de Atención y Servicio al Usuario; atención personalizada y prioritaria a personas con discapacidad, adultos mayores, madres con bebés en brazos y mujeres embarazadas.

Por lo que, a través de las oficinas mencionadas, durante el 2020 se brindó atención de manera presencial a 1,202,349 usuarios, según se detalla a continuación:



Fuente: Registro Central de las Personas.

**Atención y servicio al usuario**



Fuente: Registro Central de las Personas.

**Atención y servicio al usuario**



Fuente: Registro Central de las Personas.

**Atención y servicio al usuario**



Fuente: Registro Central de las Personas.

**Atención y servicio al usuario**



Fuente: Registro Central de las Personas.

### **Ampliación de la Sede del RENAP**

Con la finalidad de contar con una estrategia que permitiera estar preparados ante la afluencia de usuarios que se presenten a solicitar el DPI y los demás servicios que brinda la Institución, se realizaron las coordinaciones respectivas ante Dirección Ejecutiva, para la aprobación del arrendamiento de espacios físicos en el Centro Comercial RUS Mall, zona 7, con el objetivo de ampliar la Sede del RENAP y atender las recomendaciones para la prevención del COVID-19 en cuanto al distanciamiento que debe procurarse entre las personas. Además, de dicha forma se da cumplimiento al Eje 3 del Plan Estratégico Institucional 2018-2022, “Servicio de Calidad”.

#### **Ampliación de la Sede del RENAP**



Fuente: Registro Central de las Personas.

A partir del 23 de noviembre del año 2020, se trasladaron los servicios de emisión de certificaciones y entrega del DPI al segundo nivel, local número C2-12 del Centro Comercial RUS Mall, lo cual permitió atender a más usuarios dentro de las instalaciones de la Sede del RENAP y brindar un mejor servicio manteniendo el distanciamiento adecuado.

### **Atención a personas con discapacidad**

En cumplimiento al Acuerdo de Dirección Ejecutiva DE-271-2020 “Protocolo para la Atención a Usuarios que solicitan los servicios de RENAP” y lo establecido por el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, se brinda atención prioritaria y personalizada a los usuarios con discapacidades, de los cuales durante el año 2020, se atendieron de la forma siguiente:

#### **Atención a personas con discapacidad**

| Personas con discapacidad atendidas |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |           | Total  |
|-------------------------------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--------|
| Enero                               | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |        |
| 1,038                               | 1,191   | 691   | 181   | 603  | 598   | 664   | 663    | 1,315      | 1,505   | 1,766     | 1,970     | 12,185 |

Fuente: Registro Central de las Personas.

### **Ampliación de certificaciones en RENAP E-Portal ciudadano y aplicación móvil**

Con la finalidad de acercar los servicios a la población guatemalteca, el RENAP ha trabajado para implementar mejoras y ampliar los servicios que se brindan por medio del RENAP E-Portal ciudadano y la aplicación móvil; por lo que, a partir de agosto de 2020, se adicionaron los servicios de emisión de certificación de reconocimiento de libro y sistema, unión de hecho de libro y sistema, identificación de persona de libro y sistema, cambio de nombre de libro y sistema; para el año 2021, se continuará trabajando para adicionar otros servicios con el fin de facilitarles a los usuarios la obtención de certificaciones.

Esta acción ha permitido que aumenten las solicitudes que se realizan por medio de los servicios electrónicos y que se eviten aglomeraciones en las Oficinas del RENAP, asimismo, se ha brindado información constante a través de la página web institucional y redes sociales respecto al uso de estos servicios.

### **Atención a los usuarios a través del Centro de Información**

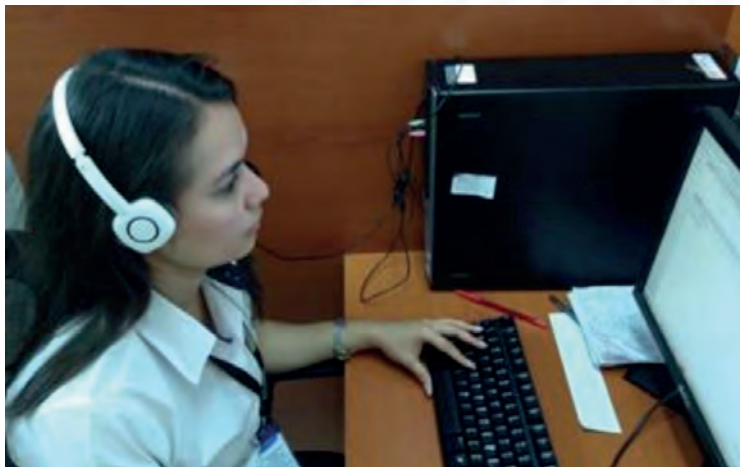
En el Centro de Información del RENAP se atienden a los usuarios por medio telefónico, redes sociales, chat y buzón de mensajes, sobre inquietudes relacionadas con los servicios que brinda la Institución, además se realizan notificaciones sobre el proceso de emisión del DPI y otra información relacionada. En ese sentido, durante el 2020 se obtuvieron los resultados siguientes:

#### **Atención a los usuarios a través del Centro de Información del RENAP**

| Acciones   | TOTAL   |
|--|---------|
| Llamadas telefónicas atendidas                                 | 459,271 |
| Atención por medio de redes sociales, chat y buzón de mensajes | 207,831 |
| Notificaciones a los usuarios                                  | 749,859 |

Fuente: Registro Central de las Personas.

#### **Atención en el Centro de Información**



Fuente: Registro Central de las Personas.

Asimismo, en el mes de enero de 2020 se habilitó un nuevo medio de comunicación a través de WhatsApp, el cual ha sido utilizado tanto por usuarios a nivel nacional como desde otros países y que también son atendidos por el personal del Centro de Información.

#### **Atención a través de WhatsApp en el Centro de Información**



Fuente: Registro Central de las Personas.

### **Monitoreo de los servicios institucionales**

A través del personal que brinda atención y servicio a los usuarios se realizan visitas a diferentes Oficinas del RENAP para evaluar el servicio que se brinda y por medio de los resultados obtenidos, se desarrollan estrategias para mejorar la atención, además se identifican las necesidades y se conoce la percepción de los usuarios por medio de encuestas. Durante los meses de enero, febrero y marzo del 2020, se encuestaron un total de 2,225 usuarios en la Sede y en las Oficinas del RENAP ubicadas en zona 1, Metronorte, Galerías del Sur del municipio de Guatemala; Villa Nueva, San Miguel Petapa, Chinautla, Villa Canales, Palencia, Mixco, Santa Catarina Pinula, Amatitlán del departamento de Guatemala; La Democracia y Escuintla, elaborando informes de los resultados de los monitoreos correspondientes.

## ATENCIÓN A GUATEMALTECOS QUE RESIDEN EN EL EXTRANJERO

Se brindó apoyo a los guatemaltecos que residen en el extranjero atendiendo los requerimientos realizados a través de las Misiones Diplomáticas y Consulares vía telefónica, por correo electrónico u otro medio de comunicación, dando el seguimiento oportuno hasta solventar cada uno de estos, lo que se refleja en los resultados siguientes:

### Casos atendidos enviados por Misiones Diplomáticas y Consulares

| Casos   | TOTAL |
|---|-------|
| Enmiendas Consulado (Administrativa, Notarial, de Oficio) | 568   |
| Digitación Consulado                                      | 929   |
| Modificación Estado Civil Consulado                       | 2,279 |
| Anotación Consulados                                      | 503   |
| Atención de Llamadas Consulado                            | 511   |
| Asignación CUI Consulado                                  | 4,356 |
| Consulta de DPI Consulado                                 | 47    |
| Búsqueda y/o Solicitud de Imágenes Consulado              | 231   |
| Correcciones Consulado                                    | 203   |

Fuente: Registro Central de las Personas.

Además, en la Sede del RENAP se brinda atención en una ventanilla asignada específicamente para los guatemaltecos que residen en el extranjero, en la que se brindan los servicios de capturas de datos para la emisión del DPI y se gestionan los demás servicios. Los resultados obtenidos durante el año se detallan a continuación:

### Casos atendidos en la ventanilla para la atención de guatemaltecos que residen en el extranjero

| Casos   | TOTAL |
|---|-------|
| Enmiendas Oficina (Administrativa, Notarial, de Oficio) | 53    |
| Digitación Oficina                                      | 127   |
| Modificación Estado Civil Oficina                       | 120   |
| Anotación Oficina                                       | 32    |
| Consulta de Datos                                       | 3,280 |
| Atención de Correos Usuarios                            | 31    |
| Atención de Llamadas Usuarios Oficina                   | 140   |
| Personalización DPI Oficina                             | 10    |
| Atención usuarios Oficina                               | 48    |
| Asignación CUI Oficina                                  | 485   |
| Enrolamientos   | 4,268 |
| Consulta de DPI Oficina                                 | 165   |
| Búsqueda y/o Solicitud de Imágenes Oficina              | 317   |
| Impresión de Certificaciones                            | 6,689 |
| Solicitudes para gestionar con Registro de Ciudadanos   | 62    |
| Correcciones Oficina                                    | 11    |

Fuente: Registro Central de las Personas.



De igual manera, desde el año 2018 se cuenta con una Oficina del RENAP en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, por medio de la cual se ofrece otra alternativa para la atención de los guatemaltecos que residen en el extranjero y en la que, durante el 2020 se tuvieron los resultados siguientes:



Fuente: Registro Central de las Personas.

### ***Acompañamientos brindados en la Fuerza Aérea Guatemalteca***

Desde el mes de agosto del año 2017 se han brindado los servicios del RENAP a los migrantes guatemaltecos que son retornados vía aérea en las instalaciones de la Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-, con el fin de contribuir a su reinserción social; de esa cuenta, durante el 2020 se atendieron a guatemaltecos que llegaron a través de 164 vuelos.

### **Atención en la Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-**



Fuente: Registro Central de las Personas.

### **Atención en la Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-**



Fuente: Registro Central de las Personas.

## ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL

Se brindó atención, asesoría y seguimiento oportuno y personalizado a los usuarios que así lo requirieron, a través de la ejecución de 22 jornadas de acercamiento de servicios, localización de usuarios y visitas domiciliarias a personas que, por su edad o condición física, no pueden acercarse a una de las Oficinas del RENAP a solicitar los servicios de verificación de identidad y apoyo social.

Entre las jornadas realizadas, se encuentran las llevadas a cabo en Antigua Guatemala, Sacatepéquez; Livingston, Morales, Los Amates, El Estor, Puerto Barrios, municipios de Izabal; Salamá, Baja Verapaz; Chiantla, Huehuetenango; Concepción Tutuapa, San Marcos; Guastatoya, El Progreso; entre otros.

### Jornada de acercamiento de servicios de DVIAS



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

### Visita de acercamiento de servicios de DVIAS



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

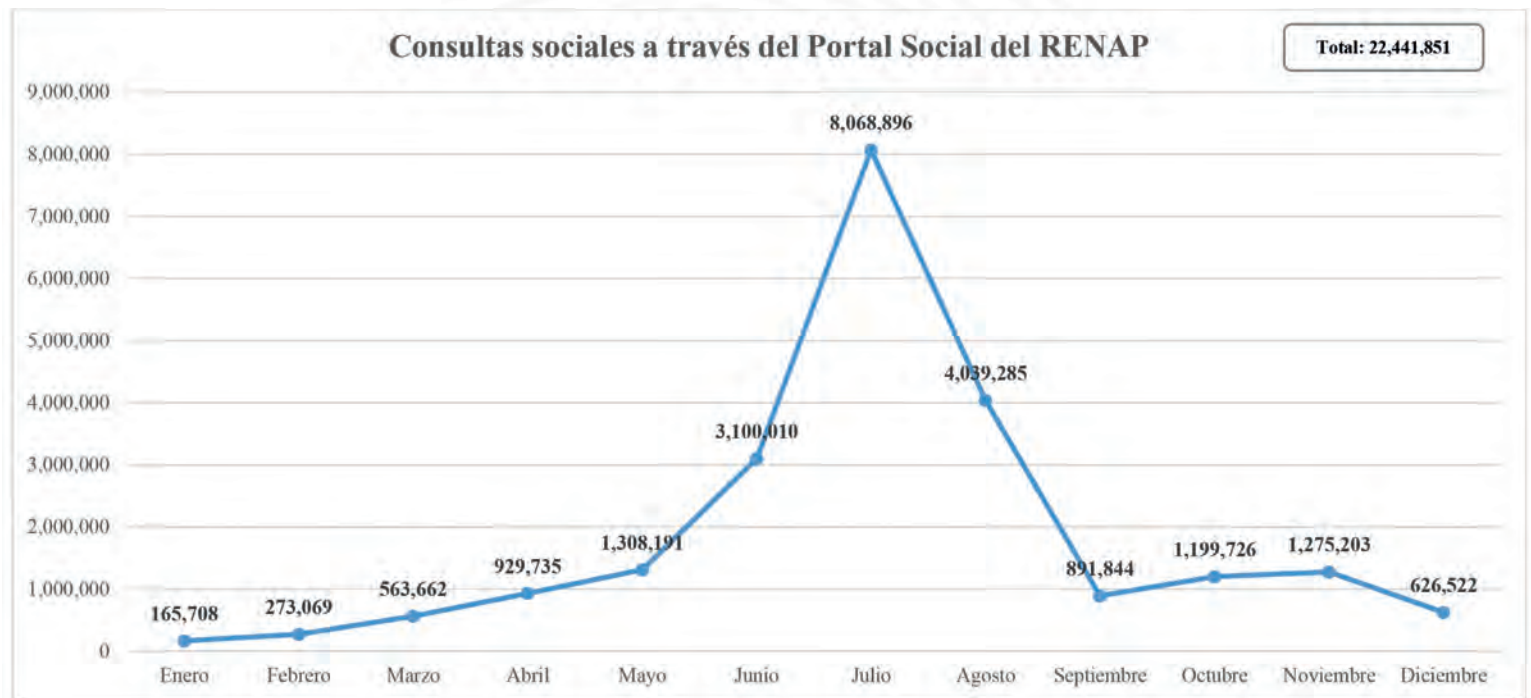
### Visita de acercamiento de servicios de DVIAS



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

## PORTAL SOCIAL

Dando continuidad al cumplimiento del artículo 61 de la Ley del RENAP, respecto a que el Código Único de Identificación -CUI- constituye la base sobre la cual la sociedad y el Estado identifican a las personas para todos los efectos, y como apoyo en la transparencia de los procesos gubernamentales, se cuenta con un sitio web denominado “Portal Social”, creado para que las instituciones que conforman el Gabinete Específico de Desarrollo Social, puedan consultar la información de los usuarios que obtienen los beneficios sociales. A través del acceso a dicho portal, el RENAP ha validado un total de 22,441,851 registros de la forma siguiente:



Fuente: Registro Central de las Personas, y Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

## PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD

Los Servicios Electrónicos de Verificación y Consulta de Información de Identidad, son alternativas que brinda el RENAP a las instituciones y entidades, para verificar la identidad de los clientes, usuarios o trabajadores de una manera segura, rápida y confiable, mediante el uso de la tecnología. Durante el año 2020 se atendieron llamadas telefónicas y correos electrónicos para brindar información a personas interesadas, adicionalmente se llevaron a cabo 12 reuniones de promoción y 520 gestiones a través de redes sociales, con el objetivo de darlos a conocer y exponer sobre los beneficios que brindan.

### Promoción de servicios electrónicos a la entidad Monedas Electrónicas, S.A.

TARIFARIO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL RENAP  
SEGÚN ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 15-2020

| DESCRIPCIÓN               | Por CUI | Por nombres y apellidos | Por huella 1 a 1 | Por huella 1 a N | Por rostro 1 a 1 |
|---------------------------|---------|-------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Verificación de Identidad | Q1.00   | Q2.00                   | Q5.00            | Q10.00           | Q5.00            |

| DESCRIPCIÓN            | Por CUI | Por nombres y apellidos |
|------------------------|---------|-------------------------|
| Información Biográfica | Q1.00   | Q2.00                   |

| DESCRIPCIÓN | Por huella 1 a 1                   | Por huella 1 a N | Por rostro 1 a 1 | Por rostro 1 a N |
|-------------|------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
|             | Consulta de Información biométrica | Q5.00            | Q10.00           | Q5.00            |

Fuente: Registro Central de las Personas.

### Promoción de servicios electrónicos a la entidad InterBanco



Fuente: Registro Central de las Personas.

### Promoción de servicios electrónicos a la entidad AC Talentosca S.A.



Fuente: Registro Central de las Personas.

## **MANTENIMIENTO A LAS OFICINAS DEL RENAP**

Para garantizar el buen funcionamiento de la Sede y Oficinas del RENAP, así como la atención continua de los servicios brindados al usuario, se coordinaron y realizaron actividades de mantenimiento a los inmuebles utilizados, verificando el correcto funcionamiento de los generadores eléctricos, suministros de agua, tuberías y demás servicios básicos, así como la coordinación oportuna de los pagos de los gastos administrativos. Además, se diseñaron planos de ingeniería y arquitectura para la ampliación, reparación, remodelación o reacondicionamiento de las instalaciones que ocupa la Institución.

### ***Remozamientos a las Oficinas del RENAP***

Con la finalidad de mantener espacios y condiciones adecuadas para la atención a los usuarios, así como consolidar la imagen institucional, se llevaron a cabo 64 remozamientos en las Oficinas del RENAP, que incluyeron la rotulación oficial actualizada y pintura, así como tabicación de tabla yeso, traslado y fabricación de mobiliario, instalación de zócalos y tops de melanina, instalaciones eléctricas, generador eléctrico con su respectiva habilitación de cuchilla de transferencia y tableros para las oficinas que fueron trasladadas a un nuevo inmueble. Los trabajos de remozamiento se efectuaron en las oficinas siguientes:

#### **Remozamientos a las Oficinas del RENAP en el año 2020**

| Mes     | Departamento | Municipio                |
|---------|--------------|--------------------------|
| Enero   | Guatemala    | Guatemala                |
| Febrero | Retalhuleu   | San Felipe               |
|         | Retalhuleu   | San Sebastián            |
|         | Chiquimula   | Chiquimula               |
|         | Chiquimula   | San Juan Ermita          |
|         | Chiquimula   | Camotán                  |
| Marzo   | Jutiapa      | Moyuta                   |
|         | Jutiapa      | Ciudad Pedro de Alvarado |
|         | Jutiapa      | Comapa                   |

| Mes           | Departamento         | Municipio                   |
|---------------|----------------------|-----------------------------|
|               | Guatemala            | San Miguel Petapa           |
|               | Sololá               | Sololá                      |
|               | Sololá               | Sololá                      |
| Abril         | Zacapa               | Estanzuela                  |
| Agosto        | Quiché               | Ixcán                       |
|               | Retalhuleu           | Santa Cruz Muluá            |
| Septiembre    | San Marcos           | Ixchiguán                   |
|               | San Marcos           | Tajumulco                   |
|               | Petén                | La Libertad                 |
|               | Izabal               | Los Amates                  |
|               | San Marcos           | Concepción Tutuapa          |
|               | Huehuetenango        | Tectitan                    |
|               | Quetzaltenango       | Salcajá                     |
|               | Quetzaltenango       | Quetzaltenango              |
|               | Quetzaltenango       | Colomba                     |
|               | Chimaltenango        | San Juan Comalapa           |
|               | Suchitepéquez        | Patulul                     |
|               | Quiché               | Joyabaj                     |
|               | Quiché               | Joyabaj                     |
|               | El Progreso          | Guastatoya                  |
|               | Zacapa               | Zacapa                      |
|               | Suchitepéquez        | San Juan Bautista           |
|               | Alta Verapaz         | San Pedro Carcha            |
|               | Alta Verapaz         | San Cristóbal Verapaz       |
| Huehuetenango | San Sebastián Coatán |                             |
| Octubre       | Alta Verapaz         | Fray Bartolomé De Las Casas |
|               | Alta Verapaz         | Cahabón                     |
|               | San Marcos           | Tejutla                     |
|               | San Marcos           | San Pablo                   |
|               | San Marcos           | Río Blanco                  |
|               | San Marcos           | San Lorenzo                 |
|               | San Marcos           | San Rafael Pie De La Cuesta |
|               | Chiquimula           | San Jacinto                 |
|               | Sacatepéquez         | Santiago Sacatepéquez       |
|               | Sacatepéquez         | Santa Lucía Milpas Altas    |
|               | Santa Rosa           | San Juan Tecuaco            |
|               | Zacapa               | Cabañas                     |
|               | Quiché               | San Antonio Ilotenango      |
|               | Sololá               | Santa Clara La Laguna       |

| Mes          | Departamento               | Municipio                   |
|--------------|----------------------------|-----------------------------|
|              | Sololá                     | San Pablo La Laguna         |
|              | Sololá                     | Santiago Atitlán            |
| Noviembre    | Petén                      | La Libertad                 |
|              | Petén                      | Flores                      |
|              | Zacapa                     | Zacapa                      |
|              | Quiché                     | Zacualpa                    |
|              | Zacapa                     | Río Hondo                   |
| Diciembre    | Alta Verapaz               | Tucurú                      |
|              | Huehuetenango              | San Miguel Acatan           |
|              | Jutiapa                    | El Adelanto                 |
|              | El Progreso                | San Cristóbal Acasaguastlán |
|              | Jalapa                     | Jalapa                      |
|              | Huehuetenango              | San Rafael Petzal           |
|              | Jalapa                     | Jalapa                      |
|              | Quetzaltenango             | San Carlos Sija             |
| Sacatepéquez | San Bartolomé Milpas Altas |                             |

Fuente: Dirección Administrativa.

**Remozamiento Sede del RENAP**



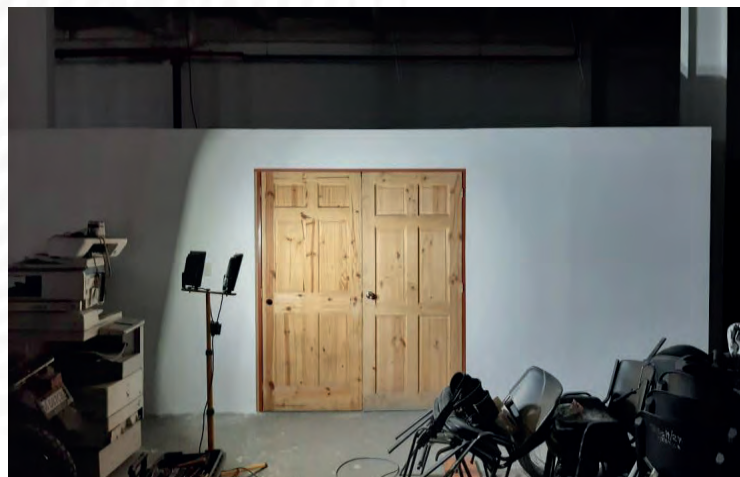
Fuente: Dirección Administrativa.

**Remodelación primer nivel en la Sede del RENAP**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Bodega de la Dirección de Informática y Estadística en el Almacén**



Fuente: Dirección Administrativa.

### **Mantenimiento de infraestructura**

Se atendieron 376 requerimientos de mantenimiento en la Sede y 35 en Oficinas del RENAP a nivel nacional, en los que se incluyó pintura, revisiones y arreglos de instalaciones eléctricas, reparaciones de plomería y reparaciones varias según solicitudes de las distintas dependencias de la Institución.

Para garantizar el buen funcionamiento de las oficinas y la atención continua de los servicios brindados al usuario, se realizaron 112 servicios de mantenimiento en generadores eléctricos en las Oficinas del RENAP, 58 de aire acondicionado, así como 7 a elevadores ubicados en la Sede del RENAP.

#### **Reorganización física de planta baja en la Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala**



Fuente: Dirección Administrativa.

#### **Reorganización física de planta baja en la Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala**



Fuente: Dirección Administrativa.

#### **Reorganización física de planta baja en la Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Mantenimiento de elevadores de la Sede del  
RENAP, Guatemala, Guatemala**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Mantenimiento menor de planta eléctrica en edificio de Sede del RENAP**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Mantenimiento menor de planta eléctrica en edificio de Sede del RENAP**



Fuente: Dirección Administrativa.



**Mantenimiento de aires acondicionados**



*Fuente: Dirección Administrativa.*

**Mantenimiento de aires acondicionados**



*Fuente: Dirección Administrativa.*

**Mantenimiento de aires acondicionados**



*Fuente: Dirección Administrativa.*

**Cambio de lona en toldo de ingreso en la Sede del RENAP**



*Fuente: Dirección Administrativa.*

## Traslado de Oficinas del RENAP

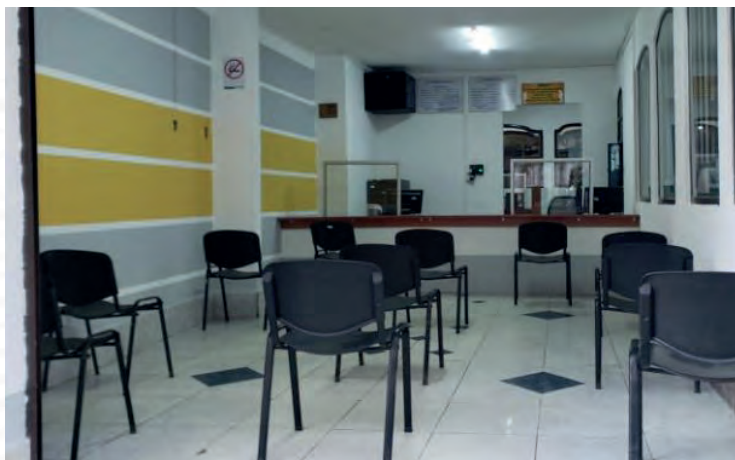
Con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a los usuarios, se realizaron 68 visitas técnicas para evaluar el estado de algunas Oficinas del RENAP, así como la ubicación, accesibilidad y comodidad de los inmuebles actuales o próximas ubicaciones. Asimismo, se realizaron 104 propuestas de diseño y digitalización de planos para las readecuaciones de Oficinas del RENAP a nivel nacional. Estas acciones se utilizaron para determinar la viabilidad y ejecución de 19 traslados de Oficinas del RENAP a nuevos inmuebles, realizando la coordinación y ejecución de traslado de mobiliario y papelería.

### Oficinas del RENAP trasladadas en el año 2020

| Mes        | Departamento                          | Municipio   |
|------------|---------------------------------------|---|
| Enero      | Guatemala                             | Sede del RENAP/CIM Zona 12                                  |
| Abril      | Zacapa                                | Estanzuela  |
| Agosto     | Quiché                                | Ixcán   |
| Septiembre | Huehuetenango<br>San Marcos           | Concepción Huista<br>Concepción Tutuapa                     |
| Octubre    | Quiché<br>Chiquimula<br>Chimaltenango | San Antonio Ilotenango<br>San Jacinto<br>San Pedro Yepocapa |
| Noviembre  | Petén                                 | La Libertad   |
|            | Petén                                 | Flores  |
|            | Zacapa                                | Zacapa  |
|            | Quiché<br>Zacapa                      | Zacualpa<br>Río Hondo                                       |
| Diciembre  | Alta Verapaz                          | Tucurú  |
|            | Huehuetenango                         | San Miguel Acatan   |
|            | Jutiapa                               | El Adelanto   |
|            | El Progreso                           | San Cristóbal Acasaguastlán                                 |
|            | Jalapa<br>Huehuetenango               | Jalapa<br>San Rafael Petzal                                 |

Fuente: Dirección Administrativa.

### Traslado de Oficina del RENAP en Concepción Tutuapa, San Marcos



Fuente: Dirección Administrativa.

### Traslado de Oficina del RENAP en San Pedro Yepocapa, Chimaltenango



Fuente: Dirección Administrativa.

### **Seguridad de las Oficinas del RENAP**

Con la finalidad de salvaguardar la integridad de los funcionarios, trabajadores, usuarios, instalaciones y bienes de la Institución, se instalaron cámaras de video vigilancia en el área de captura de datos y un sistema de control de acceso en puerta del Departamento de Biometría y Grafotecnia de la Dirección de Procesos.

#### **Instalación de cámaras de video vigilancia en el área de captura de datos**



*Fuente: Dirección Administrativa.*

Se realizan supervisiones de la seguridad de la Sede y Oficinas del RENAP, verificando los puestos de control, instalaciones, alrededores y personal que labora en las mismas, y se generan reportes sobre los controles de personas que visitan las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo.

Se brindaron 112 acompañamientos en el traslado de DPI y tarjetas vírgenes entre los Centros de Impresión -CIM- ubicados en zona 7 y zona 12.

Asimismo, se impartieron 4 cursos de entrenamiento al personal del Departamento de Seguridad con la finalidad de incrementar las técnicas de defensa personal.

#### **Entrenamiento, Técnica de Defensa Personal**



*Fuente: Dirección Administrativa.*

#### **Entrenamiento, Técnica de Defensa Personal**



*Fuente: Dirección Administrativa.*





# EJE IV

## MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

*En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!*

**MEMORIA DE LABORES**  
2020

## EJE 4: MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Desarrollar procesos administrativos, financieros, tecnológicos, con transparencia y altos estándares de calidad.

### SECRETARÍA GENERAL

A través de Secretaría General se brinda asesoría a las autoridades superiores en las actuaciones jurídicas y administrativas que sean requeridas; se certifican los documentos administrativos generados dentro del RENAP para darles certeza jurídica; se elaboran las cédulas de notificación de todas aquellas resoluciones, acuerdos, actas, oficios y otros documentos que son elaborados en la Institución, además se realizan las respectivas notificaciones dando a conocer en forma oportuna las decisiones de las autoridades superiores del RENAP.

Se certificaron Actas de Directorio, Actas de Dirección Administrativa relativas a los eventos regulados en el Decreto Legislativo número 57-92 “Ley de Contrataciones del Estado”, Acuerdos y Resoluciones de Directorio, Acuerdos y Resoluciones de Dirección Ejecutiva, expedientes administrativos laborales, Actas de Toma de Posesión, contratos administrativos laborales y otros documentos administrativos generados en el RENAP.

Se realizaron notificaciones oportunamente haciendo uso de la fe pública administrativa para dar a conocer el contenido de las resoluciones y acuerdos de Directorio y de Dirección Ejecutiva, así como contratos, entre otros.

Además, como parte de las designaciones específicas, la Secretaría General administra la correspondencia de oficios que ingresan a la Institución, llevando el control del ingreso y diligenciamiento.

Los resultados de la Secretaría General se derivan de la dinámica administrativa, trabajo en equipo, buena disposición por parte del personal y una apropiada coordinación de la gestión documental con todas las dependencias de la Institución, así como la sistematización de

los procesos internos que aportan un mejor control, manejo y resguardo de toda la documentación, lo que permite realizar búsquedas ágiles y así evidenciar la transparencia en todos los actos y funciones.

Lo anterior, reflejó durante el 2020 los resultados siguientes:



Fuente: Secretaría General.

## MECANISMOS DE INTEGRACIÓN Y MONITOREO DE INGRESOS Y EGRESOS

La Dirección de Presupuesto, es la dependencia encargada de coordinar y conducir los sistemas de presupuesto y racionalización del gasto, establece y evalúa la ejecución presupuestaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Decreto 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas. Dicha dependencia, está compuesta por los Departamentos de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería.

A través del Departamento de Presupuesto, durante el 2020 se obtuvieron los resultados siguientes: 41,587 asignaciones de partidas presupuestarias a los expedientes por pago de salarios, cuotas patronales, adquisición de bienes y servicios, facturas del fondo rotativo y cajas chicas regionales, entre otras; se aprobaron 3,033 Comprobantes Únicos de Registro -CUR- de compromiso, de expedientes con asignación presupuestaria; se elaboraron 194 dictámenes presupuestarios; se realizaron 13 modificaciones presupuestarias externas, 1 ampliación y 1 disminución al Presupuesto de Ingresos y Egresos del Ejercicio Fiscal 2020; 12 envíos de información para ser publicada en el Sitio Web Institucional según Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública; 1 envío de informe de gestión cuatrimestral del año 2019 y 2 envíos del año 2020 que son entregados al Congreso de la República de Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, la Contraloría General de Cuentas y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-. Además, se hizo la liquidación anual del Presupuesto General de Ingresos y Egresos año 2019; se elaboró la carga inicial del Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2020; el Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos para el ejercicio fiscal 2021 y multianual 2021-2025; y el proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2021.

Por medio del Departamento de Contabilidad, dentro del proceso de la ejecución presupuestaria, durante el 2020 se realizaron un total de 16,433 CUR, de los cuales 6,320 son de gastos y 10,113 de ingresos. Además, se elaboró y presentó la Liquidación Presupuestaria y Cierre Contable del Ejercicio Fiscal 2019 y la apertura de saldos del ejercicio fiscal 2020; mensualmente, se elaboraron y analizaron los estados financieros de la Institución; se realizaron conciliaciones bancarias de las cuentas registradas en SICOIN y de fondos rotativos en el tiempo oportuno; y se presentó la rendición de cuentas de forma electrónica ante la Contraloría General de Cuentas en el plazo establecido.

Por medio de la Unidad de Inventarios del Departamento de Contabilidad se realiza el registro y control de los bienes propiedad del RENAP, en la cual se tuvieron los resultados siguientes:

### Acciones realizadas por la Unidad de Inventarios en el año 2020

| Resultados 2020   | TOTAL |
|---|-------|
| Registro de adiciones (expedientes registrados)                           | 114   |
| Registro de adiciones (unidades registradas)                              | 3,255 |
| Expedientes presentados y en proceso de resolución de baja en inventarios | 31    |
| Revisión de inventarios (unidades administrativas revisadas)              | 133   |
| Tarjetas de responsabilidad actualizadas                                  | 2,788 |
| Recolección de bienes en desuso (unidades administrativas revisadas)      | 179   |
| Recolección de bienes en desuso (cantidad de bienes recolectados)         | 1,276 |
| Carencias y certificaciones de bienes de inventarios emitidas             | 257   |

Fuente: Dirección de Presupuesto.

Asimismo, se realizó la carga masiva de archivos de bienes activos fijos en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- web y se llevó a cabo la implementación de un nuevo sistema informático para el registro y control de bienes activos.

Con la finalidad de fortalecer el Sistema de Archivo, se implementó un Sistema de Control Kardex; se adquirieron estanterías y archivadores de material plástico, en virtud de tener un control más simple y eficaz, aprovechando el espacio establecido y agilizar la ubicación de los expedientes para atender las solicitudes de forma pertinente.

Por medio del Departamento de Tesorería, se gestionó el pago de CUR de ejecución presupuestaria y contable, para lo cual se atendieron 6,630 solicitudes de pago, lo que implicó la revisión completa de igual cantidad de expedientes, su correspondiente registro dentro del SICOIN, así como la impresión de igual cantidad de cheques y su entrega a los beneficiarios, realizando actividades de verificación de normas legales vigentes, así como de normativas internas y su respectivo registro en el control auxiliar, y por último el traslado de expedientes al archivo del Departamento de Contabilidad.

Se realizaron los registros mensuales en los libros de bancos de las cuentas de depósitos monetarios administradas por el Departamento de Tesorería, habiéndose realizado 132 registros durante los meses de enero a diciembre de 2020, equivalente a un registro mensual por cada cuenta de depósitos.

En cumplimiento a la función de atender las solicitudes de anticipos y liquidaciones de viáticos derivado de comisiones oficiales realizadas por los funcionarios y trabajadores de la institución, se emitieron 14 cheques de anticipo de viáticos y 710 transferencias, 6 cheques por liquidación de viáticos y 716 transferencias.

Con el propósito de proporcionar recursos financieros a las dependencias y Oficinas del RENAP a nivel nacional, se solicitó la documentación necesaria para la asignación de los Fondos Rotativos Internos de Caja Chica, lo que originó 342 expedientes, que implicó el acreditamiento y liquidación de los fondos en las Oficinas y las dependencias. Dado que dentro de sus funciones se encuentra la de velar porque la documentación de soporte de los gastos provenientes del manejo del Fondo Rotativo llene los requisitos establecidos en las normas legales vigentes, así como de normativas internas, se realizó el registro y aprobación de 1,603 reposiciones de Fondo Rotativo y se llevó a cabo la acreditación de 1,534 reposiciones de Fondo Rotativo.

Se coordinó con la institución bancaria responsable del pago de nóminas, el acreditamiento de 283 nóminas de sueldos y salarios del personal de la Institución.

**Acciones realizadas por el Departamento de Tesorería en el año 2020**

| <b>Resultados 2020</b>   | <b>TOTAL</b> |
|--|--------------|
| Solicitudes de pago atendidas  | 6,630        |
| Registros mensuales libros de bancos   | 132          |
| Cheques y acreditamientos por anticipos de viáticos  | 724          |
| Cheques y acreditamientos por liquidación de viáticos  | 722          |
| Asignación, reposición y liquidación de Fondos Rotativos Internos de Caja Chica, Oficinas Registrales y Unidades Administrativas | 3,479        |
| Acreditamiento de nóminas de sueldos y salarios  | 283          |

*Fuente: Dirección de Presupuesto.*



## PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

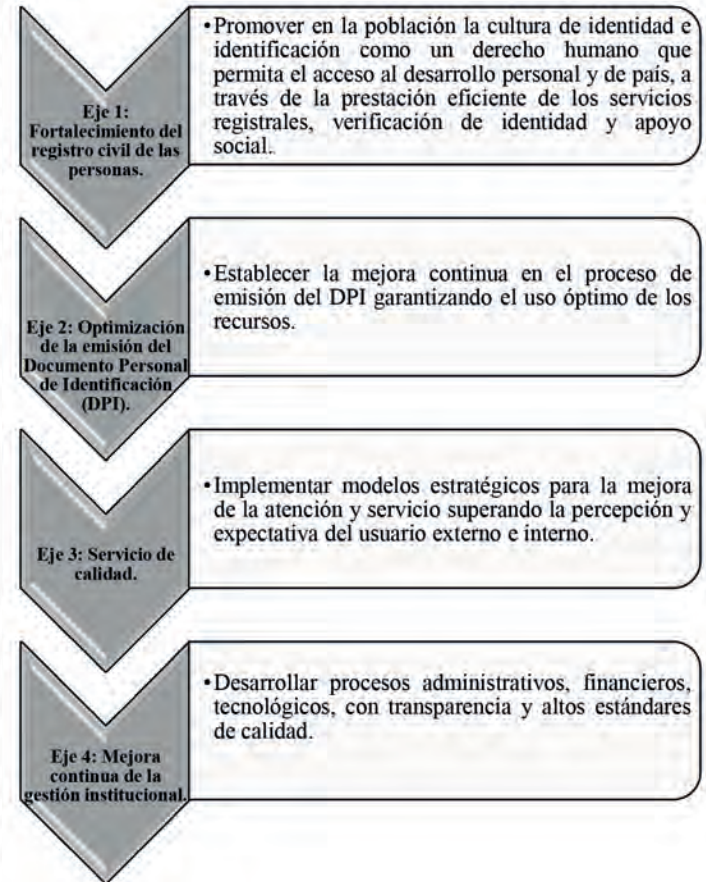
En el Registro Nacional de las Personas a través de una efectiva coordinación, se llevan a cabo los procesos de planificación estratégica y operativa, monitoreo de programas y proyectos institucionales, así como de políticas, normas y lineamientos que emiten los órganos rectores, lo que permite impulsar el desarrollo institucional.

### **Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2022**

El Plan Estratégico Institucional -PEI- permite al Registro Nacional de las Personas articular una visión de futuro, como base para cumplir con el objetivo 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.

En el PEI se visualiza el actuar del RENAP referente a las intervenciones para garantizar el registro e identificación de la población guatemalteca en los planes de largo, mediano y corto plazo; por lo que, de acuerdo a su mandato, se une al esfuerzo del Estado en sentar bases para el desarrollo del país y dentro de su quehacer, responde al cumplimiento de los ejes estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032; Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); Prioridades Nacionales de Desarrollo (PND); Metas Estratégicas de Desarrollo (MED); y a la Política General de Gobierno 2020-2024, entre otros.

Por medio del PEI se impulsan estrategias a implementar como base en los lineamientos y directrices de cumplimiento a la Misión y Visión Institucional, el cual se desarrolla a través de cuatro ejes estratégicos, que le darán sustentabilidad, siendo los siguientes:



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

Tomando como base el “Plan de Comunicación del Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2022”, se coordinó y llevó a cabo la socialización del PEI 2018-2022 a lo interno y externo del RENAP, enfatizando las líneas de acción, con la finalidad de posicionar la visión, misión, ejes y objetivos estratégicos institucionales, de la manera siguiente:

- Publicación de boletines informativos en la página web institucional.
- Impresión de trifoliales y documentos que contienen el Marco Estratégico Institucional.
- Video Misional publicado en la cuenta de Youtube del RENAP. (<https://www.youtube.com/watch?v=NRx6K2oswCM&feature=youtu.be>).
- Curso virtual “Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022”, impartido a trabajadores del RENAP.

### Trifoliar sobre el Plan Estratégico Institucional -PEI-

Este trifoliar presenta los ejes estratégicos del RENAP y el plan estratégico institucional 2018-2022. Incluye:

- EJE 1: Fortalecimiento del Registro Civil de las Personas.**
  - Desarrollar la seguridad y certeza jurídica de las actividades registrales e información de la base de datos.
  - Desarrollar el sistema registral de información de los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y sistema único de identificación.
  - Preservar y regular el proceso de verificación de identidad y datos civiles de las personas naturales, que les permita la inscripción e identificación.
  - Promover el registro oportuno de los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y datos de identificación, que prevengan y disminuyan el fraude.
  - Facilitar a los dependientes del Estado la recepción del Código Único de Identificación de las personas naturales, como número único en sus registros.
- EJE 2: Optimización de la emisión del Documento Personal de Identificación.**
  - Desarrollar el proceso de emisión del DPI de conformidad al sistema de gestión de calidad y estándares internacionales.
  - Desarrollar que los recursos y capacidad operativa, responde a la demanda de emisión del DPI.
  - Emisión del DPI de forma oportuna y eficiente.
  - Desarrollar certeza jurídica de la información de los requerimientos del DPI.
  - Aplicar el proceso de distribución del DPI a nivel nacional.
- EJE 3: Servicio de Calidad.**
  - Darcionar atención, exacta y oportuna a los usuarios que requieren los servicios de la institución.
  - Mejorar la capacitación, para mejorar los productos y servicios institucionales.
  - Mantener el nivel de servicio institucional para garantizar planes de mejoramiento.
- EJE 4: Mejora continua de la gestión institucional.**
  - Fortalecer la gestión del talento humano para el cumplimiento de sus funciones.
  - Modernizar las tecnologías de la información y comunicación.
  - Optimizar el uso de recursos materiales y financieros.
  - Promover la mejora continua de los procesos institucionales.
  - Garantizar transparencia y rendición de cuentas en todas las actividades realizadas.
  - Fomentar la coordinación con entidades que promuevan el desarrollo institucional.

En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

### Boletines sobre el Plan Estratégico Institucional -PEI-

Este boletín informativo muestra el EJE 4: MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL. Incluye los siguientes puntos:

- Fortalecer la gestión del talento humano para el cumplimiento de sus funciones.
- Modernizar las tecnologías de la información y comunicación.
- Optimizar el uso de recursos materiales y financieros.
- Promover la mejora continua de los procesos institucionales.
- Garantizar transparencia y rendición de cuentas en todas las actividades realizadas.
- Fomentar la coordinación con entidades que promuevan el desarrollo institucional.

En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

### Curso virtual: Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2022

Este cartel promocional para el curso virtual indica:

- CURSO VIRTUAL: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2018-2022**
- DIAGNÓSTICO**
- DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO
- SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
- DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS
- Guatemala, agosto 2020

En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

### ***Plan Operativo Anual -POA- 2020***

El Plan Operativo Anual -POA- es una herramienta de gestión que vincula la programación de actividades al presupuesto institucional y es considerado como el marco orientador para el período de un año, el cual se elabora conforme los lineamientos de los entes rectores de planificación y presupuesto, siendo ellos la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN- y el Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-, a través de instrumentos técnicos, en el marco de un proceso metodológico hacia una gestión por resultados.

A través del Acuerdo de Directorio 36-2019 de fecha 20 de diciembre de 2019, se aprobó el Plan Operativo Anual para el año 2020; el cual, estableció los productos y subproductos institucionales y las metas estimadas para el período. Se elaboró a través del trabajo conjunto entre las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, estableciendo acciones que buscan la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2018-2022, basado en la misión, visión y objetivos del RENAP.

El Plan Operativo Anual 2020 primera modificación, aprobado a través del Acuerdo de Directorio número 29-2020, de fecha 14 de septiembre de 2020, se realizó considerando principalmente el comportamiento de las metas físicas institucionales, derivado de las medidas de observancia general para prevenir el contagio de COVID-19.

### ***Formulación 2021-2025***

En cumplimiento a Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, se coordinó la actualización del Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2022 revisión abril 2020 y la formulación de los Anteproyectos del Plan Operativo Multianual -POM- 2021-2025 y Plan Operativo Anual -POA- 2021, entregados en el mes de abril a la SEGEPLAN.

Posteriormente, la SEGEPLAN concluyó en la “Ficha de opinión técnica sobre los instrumentos de planificación y programación institucional: Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Multianual 2021-2025 y Plan Operativo Multianual 2021”, que el RENAP actualizó y presentó PEI, POM y POA aplicando elementos importantes del enfoque de Gestión por Resultados direccionando sus acciones hacia la población objetivo y elegible, con los análisis respectivos desde el mandato institucional, considerando los lineamientos de planificación aplicables para el período.

Asimismo, en el mes de julio de 2020, se remitieron los documentos de planificación citados al Ministerio de Finanzas Públicas, Contraloría General de Cuentas, Congreso de la República de Guatemala y a la SEGEPLAN, los cuales incluyeron las observaciones de dicha Secretaría.

### ***Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2022 y Plan Operativo Anual -POA- 2021***

A través de Acta de Directorio número 93-2020 se aprobó la actualización al Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2022 y por Acuerdo de Directorio número 44-2020 se aprobó el Plan Operativo Anual 2021, ambos de fecha 14 de diciembre de 2020, los documentos fueron remitidos a las entidades antes mencionadas y publicados en la página web institucional.

### ***Transparencia y rendición de cuentas***

En cumplimiento a la Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, así como a la Ley de Acceso a la Información Pública y con el objetivo de responder a la estrategia del RENAP en cuanto a promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas, se llevaron a cabo acciones en los tiempos establecidos por la normativa en cuestión, incluyendo la publicación de la información en la página web institucional, de lo siguiente:

- Registro en los sistemas que para el efecto pone a disposición el Ministerio de Finanzas Públicas a través del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- la programación cuatrimestral de productos y subproductos, así como la ejecución mensual de las metas físicas institucionales.
- Presentación al MINFIN y la SEGEPLAN de los informes cuatrimestrales de gestión y rendición de cuentas relacionados con: ejecución física y financiera, características de la población beneficiada y clasificador temático “Enfoque de Género”.
- Presentación a la SEGEPLAN de los informes cuatrimestrales de Avance de Metas e Indicadores de Desempeño y Calidad del Gasto Público, utilizando el Sistema de Planes -SIPLAN-.

A la vez, con la finalidad de validar la toma de decisiones basadas en resultados se presentaron informes a las autoridades del RENAP sobre el avance físico y financiero del POA 2020 y proyectos institucionales aprobados.

Asimismo, en cumplimiento al Decreto número 25-2018, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2019, vigente para el 2020, el RENAP publicó en la página web institucional la “Estrategia de trabajo para la mejora de la ejecución de calidad del gasto público para el ejercicio fiscal 2020”.

### ***Formulación de proyectos y documentos técnicos institucionales***

Tomando como marco de referencia las metodologías utilizadas por el ente rector de la planificación en el sector público, en el RENAP se coordina, diseña, formula e impulsa la elaboración de proyectos y documentos técnicos institucionales, a través de los cuales se propone la implementación y mejora de acciones enfocadas a garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales enmarcados según los ejes del Plan Estratégico Institucional.

Durante el 2020, se coordinó la elaboración de 10 proyectos y documentos técnicos institucionales, entre los cuales se incluyeron análisis, cronogramas y planes de trabajo específicos.

Asimismo, se dio seguimiento a la ejecución de los proyectos institucionales que fueron aprobados para el año 2020 y con el propósito de verificar su avance de manera oportuna, se llevó a cabo la elaboración de los planes de trabajo, determinando actividades específicas, responsables, fechas de implementación y medios de verificación. Además, derivado de la situación ocurrida durante dicho año a causa del COVID-19, se realizaron actualizaciones según requerimientos de las dependencias responsables, lo que resultó en 25 planes de trabajo actualizados en el año.

## ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

Con el propósito de desarrollar procesos administrativos, financieros y tecnológicos con transparencia y altos estándares de calidad, en el año 2020 se elaboraron y actualizaron documentos técnico-administrativos con enfoque en procesos, permitiendo la eficiencia y la mejora continua de la gestión institucional, obteniendo como resultado 28 manuales de normas y procedimientos elaborados o actualizados, 2 guías administrativas, 2 protocolos, 2 planes, 1 política; asimismo, se elaboraron 6 estudios entregados a las dependencias solicitantes.

### Documentos técnico-administrativos elaborados en el año 2020

#### Manuales de Normas y Procedimientos

Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Biometría y Grafotécnia.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Impresión.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Control de Calidad.  
 Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Social.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Base de Datos.  
 Manual de Normas y Procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones del RENAP.  
 Manual de Normas y Procedimientos para la Vinculación, Actualización y Captura de Datos de Menores de Edad.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Archivo Central.  
 Manual de Normas y Procedimientos para la asignación, uso y liquidación del fondo rotativo de caja chica en las Oficinas del RENAP.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Presupuesto.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Supervisión.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Gestión de Recursos Humanos.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.  
 Manual de Normas y Procedimientos de Organización de Atestados en las Oficinas del Renap y Oficinas Auxiliares del RENAP.  
 Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Capacitación.  
 Manual de Normas y Procedimientos para la Administración de Inventarios.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Seguridad Informática.  
 Manual de Normas y Procedimientos para realizar las inscripciones de Defunción vía electrónica.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Desarrollo de Sistemas.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Planificación y Proyectos.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Seguridad.  
 Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Ingresos del RENAP.  
 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Información Pública.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Infraestructura Informática.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Tesorería.  
 Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales.

#### Guías administrativas

Guía para la captura de datos biométricos.

Guía de criterios para la inspección del Documento Personal de Identificación.

#### Protocolos

Protocolo para la atención a usuarios que solicitan servicios del RENAP.

Protocolo de Seguridad de Archivo Central.

#### Planes

Plan de Continuidad de Operaciones Informáticas.

Plan de Contingencias del Registro Central de las Personas.

#### Políticas

Política de Teletrabajo.

#### Estudios

Cuatro estudios de colas (hileras).

Dos estudios de tiempos.

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

## SUPERVISIÓN DE OFICINAS DEL RENAP

Con el propósito de verificar el cumplimiento de políticas, normativas y la aplicación de criterios institucionales para mejorar la gestión administrativa de los funcionarios y su desempeño, se llevaron a cabo las supervisiones siguientes:

### Supervisiones realizadas en el año 2020

| Tipo  | Cantidad   |
|---|------------|
| Supervisiones de campo en Oficinas Auxiliares del RENAP | 11         |
| Supervisiones de campo en Oficinas del RENAP            | 180        |
| Supervisiones de atención y servicio                    | 54         |
| Supervisiones específicas                               | 26         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>271</b> |

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

Las Oficinas Auxiliares del RENAP se encuentran instaladas en la red hospitalaria pública, privada y del seguro social, cuyo principal objetivo es promover y realizar inscripciones oportunas de nacimientos y defunciones; por lo que, se verificó el cumplimiento de los procedimientos de inscripción y de las sensibilizaciones que se brindan al personal de los centros hospitalarios, madres y mujeres embarazadas.

En las supervisiones de campo en Oficinas del RENAP, se verificó el cumplimiento de los procedimientos administrativos, financieros, registrales e informáticos.

En las supervisiones de atención y servicio, se implementaron técnicas de recopilación de información, tales como: observación, encuestas de evaluación del servicio y atención al usuario, revisión de documentos, consultas y análisis de datos, entre otras. Durante 2020 se incluyó la verificación del cumplimiento de las disposiciones especiales de prestación de servicio público en materia de identidad de las personas para prevenir el contagio del COVID-19.

De acuerdo con el marco normativo, las supervisiones específicas se realizaron por requerimiento del Directorio, Dirección Ejecutiva o la máxima autoridad de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, sobre aspectos específicos o situaciones en particular. Verbigracia, se incluyeron temas en cuanto al seguimiento a 2,974 solicitudes de DPI para lograr una oportuna entrega de los mismos.

### Supervisión de campo en la Oficina del RENAP en Flores, Petén



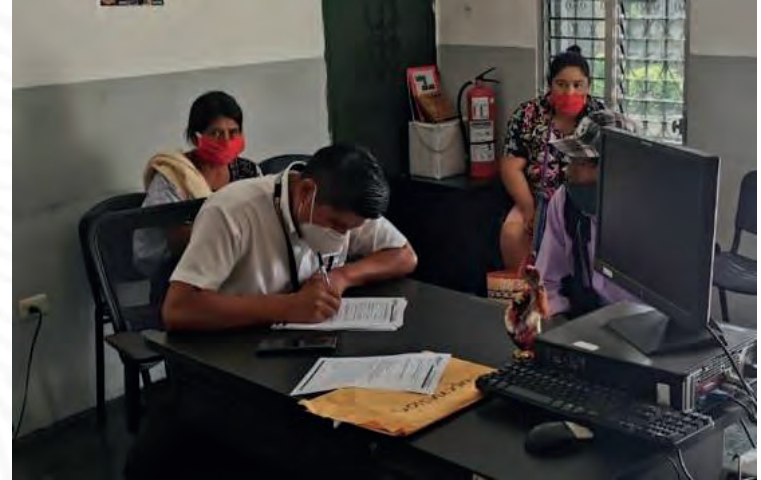
Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

Se concluyó el proceso de supervisión con la integración y sistematización de la información, que incluyó recomendaciones a las diferentes oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo.

Como resultado de las supervisiones, se establecieron puntos de mejora a efecto de fortalecer la atención y servicio al usuario, entre estos:

- Socializar a través de los distintos medios de comunicación los horarios de atención y servicio, priorizando a las personas adultas mayores, con discapacidad, mujeres embarazadas y con niños en brazos.
- Verificación a nivel nacional de los rechazos de solicitudes del DPI por error en la captura de fotografía derivado de condiciones del equipo, lugar, entre otros.
- Cumplimiento de la normativa institucional relacionada con la atención y servicio al usuario a nivel nacional.
- Verificación del cumplimiento de las disposiciones especiales de prestación de servicio público en materia de identidad de las personas para prevenir el contagio del COVID-19.
- Acciones preventivas y correctivas respecto a las inconsistencias evidenciadas en la revisión de atestados.
- Estrategias para mejorar el tiempo de revisión, análisis e inscripción de los documentos que conforman expedientes notariales y judiciales para cumplir con el plazo establecido.
- Seguimiento a las quejas consignadas en el Libro de la DIACO.

#### **Supervisión de campo en la Oficina del RENAP en San Andrés, Petén**



*Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.*

## AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna es una actividad independiente, objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Institución, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos en el ámbito administrativo, financiero, registral y de sistemas y procesos, con el propósito de promover transparencia en la rendición de cuentas sobre la administración de los recursos.

Las auditorías programadas en el Plan Anual de Auditoría 2020, aprobado por Dirección Ejecutiva, se realizaron conforme la legislación y normativa vigente, cuyas bases se establecen en el Decreto No. 31-2002 “Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas”, artículos 5, 28 y 29, respectivamente, y el Acuerdo Gubernativo No. 96-2019 “Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas”, Artículos 43, 45, 46, 47, 49, 50, 52 y 66, respectivamente.

El trabajo que realiza la Auditoría Interna se apega a las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-, aprobadas a través del Acuerdo Número A-075-2017, del Contralor General de Cuentas, vigentes a partir del 11 de septiembre de 2017 y se aplicaron criterios tales como materialidad, niveles de riesgo, volumen de operaciones, cumplimiento de aspectos normativos y legales, así como la verificación del cumplimiento adecuado de lo establecido en el Decreto No. 90-2005 “Ley del Registro Nacional de las Personas” y demás normativas.

Se reflejan los resultados de las auditorías realizadas durante el 2020 en el cuadro siguiente:

### Auditorías realizadas en el año 2020

| Auditorías  | TOTAL     |
|---|-----------|
| Auditorías a la Dirección de Presupuesto                              | 5         |
| Auditorías a la Dirección de Gestión y Control Interno                | 2         |
| Auditorías a la Dirección Administrativa                              | 7         |
| Auditorías a la Subdirección de Recursos Humanos                      | 3         |
| Auditorías a la Dirección de Capacitación                             | 1         |
| Auditorías a la Dirección de Asesoría Legal                           | 1         |
| Auditorías a Comunicación Social                                      | 1         |
| Auditorías al Registro Central de las Personas                        | 4         |
| Auditorías a la Subdirección de Apoyo Registral                       | 4         |
| Auditorías a la Dirección de Procesos                                 | 7         |
| Auditorías a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social | 2         |
| Auditorías a la Dirección de Informática y Estadística                | 6         |
| Auditorías de Seguimiento   | 2         |
| Auditorías a Oficinas del RENAP                                       | 16        |
| Auditorías por requerimiento de las autoridades superiores            | 3         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>64</b> |

Fuente: Auditoría Interna.

De lo anterior, es importante resaltar que se visitaron 89 Oficinas del RENAP en todo el país, los resultados se consolidaron en 16 Informes de Evaluación de Control Interno a las Oficinas Registrales Departamentales, Municipales y Auxiliares del RENAP.



Cabe indicar que, durante el año 2020 por parte del Presidente de la República de Guatemala y autoridades superiores del RENAP, fueron emitidas disposiciones en virtud de la pandemia originada por el COVID-19, que afectaron la ejecución normal del Plan Anual de Auditoría 2020; asimismo, se recibieron requerimientos de suspensión de auditorías por parte de las dependencias que se vieron afectadas por contagios del COVID-19, por lo que, siguiendo los procedimientos legales, se solicitó al Director Ejecutivo como máxima autoridad administrativa del RENAP, la autorización para reprogramarlas. No obstante, se cumplió en su totalidad con todos los trabajos de auditoría que fueron reprogramados en el Plan Anual de Auditoría 2020 y las áreas no evaluadas en el ejercicio fiscal 2020 se incluyeron en el Plan Anual de Auditoría del ejercicio fiscal 2021.

## INSPECTORÍA GENERAL

Es la encargada del análisis y averiguación de casos que constituyan posibles hechos ilícitos relacionados con la actividad propia de la Institución. A través de esta dependencia se analizan, depuran y documentan los casos; se realizan trabajos de campo para averiguaciones, se hacen denuncias en representación de la Institución ante la autoridad competente sobre todos aquellos casos que pueden ser constitutivos de un hecho ilícito; constituye al RENAP como querellante adhesivo en aquellos casos que se detecten y que pudieran constituir ilícitos penales en materia de identificación de las personas naturales; se formulan propuestas y estrategias para la prevención de la comisión de hechos ilícitos por parte de los trabajadores del RENAP o bien por particulares que hacen uso de los servicios que presta la Institución; entre otras funciones. Los resultados obtenidos en el año 2020 se detallan en el cuadro siguiente:

**Resultados de Inspectoría General en el año 2020**

| Acciones  | TOTAL |
|---|-------|
| Casos trasladados no administrativos                        | 153   |
| Averiguaciones de campo                                     | 70    |
| Denuncias presentadas ante el Ministerio Público            | 199   |
| Gestiones ante los Órganos de Justicia                      | 1,841 |
| Procesos Penales concluidos jurisdiccionalmente             | 22    |
| Procesos Penales concluidos ante el Ministerio Público      | 32    |
| Ratificaciones de denuncias ante el Ministerio Público      | 94    |
| Informes de consulta de sistemas                            | 188   |
| Casos administrativos documentados, analizados y concluidos | 299   |
| Casos diligenciados   | 196   |

*Fuente: Inspectoría General.*

### ***Campaña de prevención “Tú decides”***

Es función de Inspectoría General desarrollar estrategias de prevención que permitan disminuir la comisión de hechos ilícitos, por lo que, por medio de la campaña “Tú Decides”, dirigida a todo el personal de la Institución con el objeto de concientizar sobre la importancia de observar la normativa nacional vigente, relacionada con el ejercicio de su función y las responsabilidades penales en las que se puede incurrir.

Atendiendo a la emergencia nacional, la Campaña es desarrollada en un concepto completamente digital, videos, material gráfico e informativo que permite el lanzamiento oficial cumpliendo con las medidas de seguridad establecidas.

**Boletín interno sobre la campaña “Tú Decides”**

**Tú decides** MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL DELITO  
POR UNA FUNCIÓN REGISTRAL CONSCIENTE

1 MARCAR EL BIOMÉTRICO  
2 PREPARAR MI LUGAR  
3 ENCENDER MI EQUIPO

**DETENTE**  
ANTES QUE TE DETENGAN

- 1 EL USO DE TU USUARIO Y CONTRASEÑAS, ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE
- 2 LOS ATESTADOS RESPALDAN TU TRABAJO **(¡SÍNDROME!)**
- 3 OBSERVA LA LEY ANTES DE ACTUAR Y ACTUALÍZATE CONSTANTEMENTE **(¿PUEDE HABER ALGUNA MODIFICACIÓN DE LA LEY?)**
- 4 CONOCE EL TARIFARIO DE LOS SERVICIOS Y APÉGATE A ÉL
- 5 NO COMPARTAS LA INFORMACIÓN DE TU TRABAJO, ES INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y RESERVADA
- 6 TODO LO QUE INGRESA AL SISTEMA DE REGISTRO CIVIL (SIRECI) DEBE CUMPLIR REQUISITOS LEGALES **(¡NO LOS ROMPES!)**

SI OBSERVAS ACCIONES IRREGULARES ¡DENUNCIA!

RENAP /Renap.Guatemala @renapgt www.renap.gov.gt

Fuente: Inspectoría General.

**Boletín interno sobre la campaña “Tú Decides”**

**Tú decides** ¿EN QUÉ LADO QUIERES ESTAR?

Inspectoría General

RENAP /Renap.Guatemala @renapgt www.renap.gov.gt

Fuente: Inspectoría General.

La socialización de la Campaña a nivel nacional se realizó por medio de la plataforma virtual ECARENAP, alcanzando un total de 2,112 trabajadores a nivel nacional.

#### Socialización de la campaña “Tú Decides” en la plataforma virtual ECARENAP



Fuente: Inspectoría General.

Tomando en consideración el personal que no cuenta con equipo de cómputo para el ejercicio de su función, se impartieron charlas informativas, alcanzando en la Sede del RENAP un total de 60 trabajadores del área de seguridad y mantenimiento.

#### Charlas informativas: Tú Decides



Fuente: Inspectoría General.

## ASESORÍA LEGAL

### *Asesoría legal de derecho constitucional y derecho administrativo*

A solicitud de las dependencias administrativas se emiten dictámenes, opiniones legales, oficios e informes en materia de derecho administrativo y derecho constitucional, para orientar legalmente el actuar en diversas problemáticas con base a la normativa vigente, logrando la unificación de criterios jurídicos e impulsando la mejora continua de los procesos administrativos, para lo cual es necesario realizar la interpretación e integración de la normativa vigente, desarrollando de esta forma procesos de transparencia y altos estándares de calidad.

A través de dicha asesoría, se elaboran proyectos de Acuerdos y Resoluciones de Directorio y Dirección Ejecutiva relacionadas a la aprobación de manuales y documentos técnico-administrativos; convenios, acuerdos y cualesquiera otras disposiciones que se celebren con instituciones públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales, nacionales o internacionales; conocer, en calidad de máxima autoridad, de los recursos administrativos contemplados en la Ley de lo Contencioso Administrativo; y otras medidas que tiendan al fortalecimiento del RENAP y cumplimiento de sus objetivos y funciones.

En cumplimiento al Acuerdo de Directorio Número 104-2015 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas, a solicitud del Registro Central de las Personas, se verifican las resoluciones judiciales derivadas de asientos extemporáneos en los diferentes órganos jurisdiccionales, fortaleciendo de esta forma la transparencia en los procesos administrativos, lo cual repercute directamente en una mejora de la gestión institucional y permite altos estándares de calidad en el servicio brindado por esta Institución a todos los ciudadanos.

Se diligenciaron de manera eficaz y pronta los procesos judiciales relacionados con el quehacer del RENAP, realizando las acciones legales y administrativas pertinentes con el objetivo de resguardar los intereses de la Institución, además se brindó asesoría y se gestionaron las acciones correspondientes de análisis legal en aquellos actos administrativos que derivan de la prestación de los servicios a la población guatemalteca, garantizando que mediante los mismos no se vean afectados o violentados los derechos fundamentales de las personas nacionales y extranjeras.

Durante el 2020 se tuvieron los resultados siguientes:

#### **Resultados de la asesoría legal en derecho constitucional y derecho administrativo**

| <b>Actividad</b>   | <b>TOTAL</b> |
|--|--------------|
| Elaboración de dictámenes y opiniones legales  | 237          |
| Elaboración y presentación de proyectos de Acuerdos y Resoluciones de Directorio y Dirección Ejecutiva | 103          |
| Expedientes verificados en los Juzgados de la Niñez y Adolescencia                                     | 81           |

*Fuente: Dirección de Asesoría Legal.*

Con el seguimiento oportuno a los requerimientos realizados por la Procuraduría de los Derechos Humanos, el RENAP vela por la seguridad jurídica y fortalece la garantía y respeto de los derechos humanos y en especial del derecho humano a la identidad, por lo que, en ese sentido se elaboraron los informes circunstanciados respectivos.

### Asesoría legal en contrataciones

Se brinda asesoría administrativa y procesal en la compra y contratación de bienes, suministros, obras y servicios que requieren las dependencias del RENAP, velando por el cumplimiento de la normativa y requisitos de los expedientes que se asignen, emitiendo dictámenes y opiniones en la materia.

Se participa en la revisión de bases de diferentes eventos en materia de contrataciones, con el objetivo de verificar que se cumpla la normativa conforme a la Ley de Contrataciones del Estado y proveer a las diferentes dependencias de la Institución, de documentos fiables, por medio de los cuales se coadyuva a la buena organización y funcionamiento de los procedimientos administrativos, en el desempeño de sus ejecutorias.

Derivado de las solicitudes en materia de contrataciones provenientes de las distintas direcciones de la Institución, se analiza la legalidad de las mismas mediante la emisión de dictámenes y opiniones legales, así como, oficios e informes, orientando legalmente al actuar en diversas problemáticas con base a la normativa vigente, asimismo, mediante estos documentos se logra la unificación de criterios jurídicos e impulsa la mejora continua de los procesos administrativos internos y los regulados en la Ley de Contrataciones del Estado, siendo estos los actos que se desarrollan derivado de las funciones de cada dependencia, en los cuales es necesario realizar la interpretación e integración de la normativa vigente, desarrollando de esta forma procesos de transparencia y de altos estándares de calidad.

Tomando en cuenta las funciones y disposiciones del órgano de dirección superior del RENAP, se elaboran proyectos de acuerdos y resoluciones referente a la aprobación de los convenios, acuerdos, contratos y cualesquiera otras disposiciones que se celebren con instituciones públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales, nacionales o internacionales, para su funcionamiento ordinario y para el cumplimiento de sus objetivos; así como para autorizar al Director Ejecutivo, a través de resolución adoptada en la sesión correspondiente,

para que delegue temporal y específicamente su representación legal en uno o más funcionarios de la Institución, o en su caso en un abogado; y, todas aquellas que sean compatibles con su naturaleza de máxima autoridad de la Institución y que se estime contribuirán a su mejor funcionamiento.

Se da trámite a expedientes administrativos de arrendamiento, buscando que, al momento de la elaboración del contrato administrativo respectivo, se cumpla con todas las disposiciones legales establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como cualquier otra Ley, en lo que fuere aplicable.

Se brinda asesoría legal pertinente, en forma directa e inmediata consolidando la mejora continua en los procesos administrativos de compras o contrataciones que se realizan en el RENAP, a través de reuniones, comisiones, delegaciones y mesas técnicas.

Durante el año 2020 se obtuvieron los resultados siguientes:

#### Resultados de la asesoría legal en contrataciones

| Actividad  | TOTAL |
|--|-------|
| Elaboración de dictámenes y opiniones legales  | 175   |
| Elaboración y presentación de proyectos de Acuerdos y Resoluciones de Directorio y Dirección Ejecutiva         | 237   |
| Elaboración de contratos administrativos de arrendamiento  | 88    |
| Asesorías técnicas en reuniones, casos, comisiones, delegaciones y mesas técnicas a las dependencias del RENAP | 20    |

Fuente: Dirección de Asesoría Legal.

### Asesoría legal laboral

Se brinda asesoría y se emiten dictámenes y opiniones en materia laboral sobre los asuntos relacionados con la aplicación de los manuales, el reglamento interior de trabajo, pacto colectivo de condiciones de trabajo, relacionados con las funciones que desempeñan los trabajadores del RENAP. Asimismo, se ejerce la representación legal del RENAP, ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, por las denuncias que presenten trabajadores o ex trabajadores de la Institución y ante los Juzgados de Trabajo y Previsión Social, en aquellos juicios en los que la Institución deba comparecer como demandante o demandado y comprende el planteamiento de las acciones, medios de impugnación y si fuere procedente, la Acción de Amparo en defensa de los intereses del RENAP.

Mediante la elaboración de dictámenes y opiniones legales, así como oficios e informes, se orienta y se dota legalmente el actuar de las distintas dependencias en diversas problemáticas o disyuntivas con base a la normativa vigente en materia laboral.

Derivado de las demandas planteadas por los extrabajadores, ante las diferentes instancias y Órganos Jurisdiccionales surgen audiencias a las cuales se debe asistir de manera personal, en ejercicio del mandato que se ostenta y en representación de la Institución. Dichas audiencias son realizadas tanto en la ciudad capital como en los diferentes departamentos a nivel nacional con la finalidad de cumplir con la audiencia programada.

Con el seguimiento oportuno a los expedientes, se ha respondido y evacuado según sea el caso, todos y cada uno de los requerimientos establecidos en ley para defender a la Institución ante la amenaza de vulnerar sus derechos en cuanto a su patrimonio a través de la elaboración y presentación de memoriales.

En cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo de Directorio número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP- en lo relativo a que la Institución debe agotar los recursos ante los Juzgados de Trabajo y Previsión Social, en aquellos juicios en los que RENAP deba comparecer como demandante o demandado y comprende el planteamiento de las acciones, medios de impugnación y si es necesario, la Acción de Amparo en defensa de los intereses del RENAP, por lo que se presentaron los amparos correspondientes.

Los resultados del 2020 son los siguientes:

#### Resultados de la asesoría legal laboral

| Actividad   | TOTAL |
|---|-------|
| Elaboración de dictámenes y opiniones legales                                   | 63    |
| Audiencias ante los Juzgados e instancias correspondientes                      | 52    |
| Audiencias ante el Inspector General de Trabajo                                 | 6     |
| Elaboración y presentación de Memoriales cumpliendo con los plazos establecidos | 150   |
| Amparos interpuestos por RENAP en contra de sentencias judiciales               | 7     |

Fuente: Dirección de Asesoría Legal.

## COMPRAS Y ADQUISICIONES

De conformidad con la legislación vigente y en cumplimiento de los procesos establecidos para la adquisición de bienes, servicios y suministros que son requeridos por las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo para el eficiente funcionamiento de la Institución, durante el 2020 se adjudicaron los eventos siguientes:

### Adjudicaciones de compras y adquisiciones realizadas en el año 2020

| Tipo   | Total |
|--|-------|
| Compras baja cuantía adjudicadas (Artículo 43 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92, inciso a)                 | 313   |
| Compras directas con oferta electrónica adjudicadas (Art. 43 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92, inciso b). | 158   |
| Adquisiciones directas por ausencia de oferta (Art. 32 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92)                  | 1     |
| Compras en modalidad de Caso de Excepción adjudicada   | 3     |
| Licitación Pública adjudicada (Artículo 17 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92)                              | 7     |
| Adquisiciones por Contrato Abierto adjudicadas   | 12    |
| Proveedor Único (Modalidad Específica) Artículo 43 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92, inciso c)            | 0     |
| Cotizaciones adjudicadas (Artículo 38 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92)                                   | 13    |

Fuente: Dirección Administrativa.

### Adquisición de Tóner para uso del RENAP, Evento COT 11-2020



Fuente: Dirección Administrativa.

### Licenciamiento Firewalls para el RENAP, Evento COT 27-2020



Fuente: Dirección Administrativa.

## MODERNIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### *Desarrollo de sistemas informáticos*

Las aplicaciones de software o sistemas de información contribuyen de manera directa en la mejora de los procesos institucionales y, por ende, en el servicio a los usuarios internos y externos del RENAP. Las acciones realizadas fueron las siguientes:

#### **Sistema de Registro Civil -SIRECI-**

- Se desarrollaron mejoras con respecto al formulario de anotaciones para la impresión de Solicitud de Anotación.
- Se implementó prototipo de nueva versión 7.0.4.0.
- Se integró la nueva funcionalidad respecto a la gestión de buzón de defunciones e interoperabilidad con el Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-, para remitir expedientes de defunción para ser calificados, aprobados, rechazados y/o inscritos por el RENAP.
- Se desarrolló el nuevo Sistema de Captación Biométrica y Biográfica -SICABI-, y se integraron nuevas funcionalidades en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, con el objetivo de realizar nuevas validaciones para generar distintas alertas en inscripciones registrales.

#### **Portal de Servicios Electrónicos E-Portal**

- Se desarrolló la nueva funcionalidad desde el Portal de Servicios Electrónicos E-Portal de pre validación de fotografía.
- Se desarrolló la nueva funcionalidad desde el Portal de Servicios Electrónicos E-Portal con respecto al envío de un mensaje de recordatorio de la cita agendada, con 24 horas de anticipación para presentarse a la misma, por medio de correo electrónico.
- Se desarrollaron nuevas funcionalidades referente a la gestión y análisis de reportes para el apoyo al módulo de citas a partir de los datos de correo electrónico, teléfono, CUI y nombres.
- Se implementó una herramienta que permite verificar las solicitudes de reposición del Documento Personal de Identificación -DPI- desde el Portal de Servicios Electrónicos E-Portal.

#### **Sistema Portal Interno -POINTER-**

- Se desarrolló en el Sistema Portal Interno -POINTER-, el módulo de ingreso de datos del personal contratado bajo el renglón 022, y sus diferentes tipos de movimientos.
- Se desarrolló en el Sistema Portal Interno -POINTER-, el módulo de administración de la información de las clases de puesto para generar el Manual de Especificaciones de Clases de Puesto.

#### **Otros desarrollos**

- Se implementó un nuevo estatus en el Sistema Inventario de DPI, denominado “DV-DPI Vencido en Sede” el cual será parte del proceso de devoluciones por vencimiento y cambiar a estatus finales.
- Se desarrollaron mejoras al servicio web que utiliza el Organismo Judicial, respecto a la arquitectura interna de la capa de servicios.
- Se brindó soporte al servicio web que tiene por objetivo la automatización del traslado de la información biográfica y biométrica actualizada de emisión de Primer DPI, renovación de DPI por vencimiento, reposición de DPI por robo, extravío, destrucción o deterioro; reposición de DPI por modificación hacia el Tribunal Supremo Electoral -TSE-.
- Se realizó la actualización de la plataforma virtual de la Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas -ECARENAP- Plataforma MOODLE.
- Se desarrolló un servicio web para la interoperabilidad con el Ministerio de Desarrollo Social -MIDES-, permitiendo la consulta por medio del Código Único de Identificación -CUI- de la información del ciudadano registrada en la base de datos del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Se desarrollaron nuevas funcionalidades en el Portal Interno POINTER referente a la gestión de asignación presupuestaria por clase de puesto en el módulo de nóminas.



### Sistema de Captación Biométrica y Biográfica -SICABI-

Se desarrolló el nuevo Sistema de Captación Biométrica y Biográfica -SICABI-, y se integraron nuevas funcionalidades en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, con el objetivo de realizar nuevas validaciones para generar distintas alertas en inscripciones registrales.



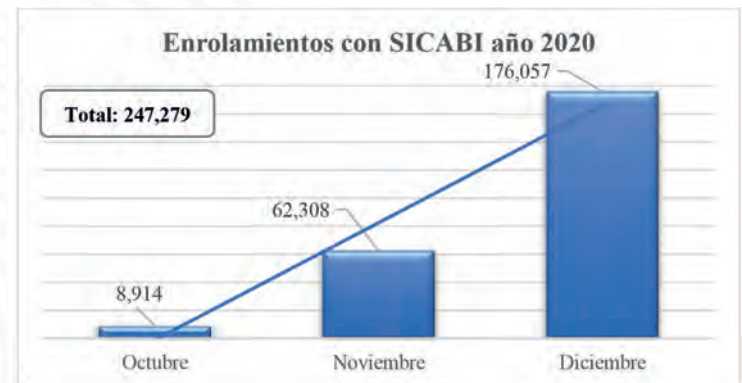
Fuente: Dirección de Informática y Estadística.

Principales características implementadas en el Sistema de Captación Biométrica y Biográfica -SICABI-:

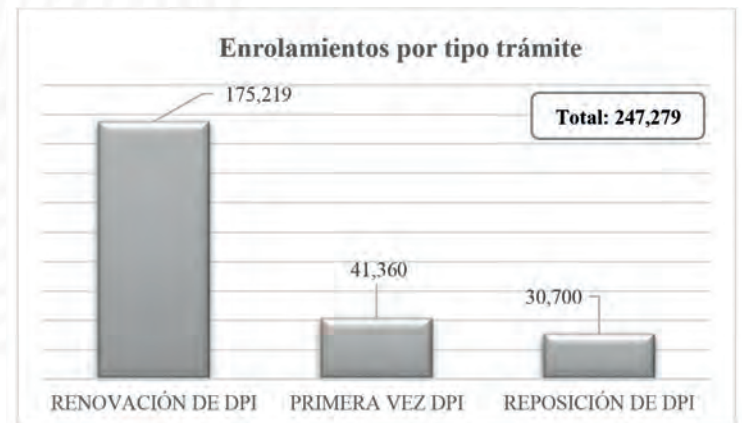
- Inclusión de la nueva pantalla de requisitos en la cual se deben ingresar los probatorios solicitados.
- Optimización en la capa de servicios y aplicaciones, permitiendo contar con un motor de validaciones para administrar el ciclo de vida de la tarjeta.
- Transmisión en modo seguro de los datos tomados en el momento de la inscripción al sitio central.
- Proceso central y almacenamiento de los datos de los ciudadanos.

Resultados obtenidos:

- Implementación a nivel nacional en 348 oficinas del RENAP y 668 usuarios.
- Se realizaron 247,279 enrolamientos durante el año 2020.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística.

### Seguridad informática

Con el propósito de garantizar la confidencialidad de la información contenida en la base de datos del RENAP, se han establecido controles de seguridad informáticos, dentro de estos están:

- La habilitación de accesos por políticas en equipo activo firewall solicitados por medio de las boletas de firewall debidamente autorizadas.
- El monitoreo del Servicio de Ataque de Denegación de Servicios el cual permite tener un mejor control de los ataques y denegación de servicios distribuidos, permitiendo proteger a los servicios y minimizar los riesgos.
- La revisión y actualización de permisos solicitados por los usuarios en la Boleta Única de Todos los Servicios.
- Implementación del nuevo equipo de filtrado Web.
- La distribución de la definición de antivirus a los equipos de la Institución.

Se brindó el acceso a herramientas informáticas a los trabajadores del RENAP para facilitar el teletrabajo, entre estos: aplicación zoom, meet de Google, de conformidad con las disposiciones emitidas por el RENAP en el marco del estado de calamidad por COVID-19.

### Base de datos e infraestructura informática

Se realizaron acciones para la protección de la base de datos del RENAP, mediante respaldos electrónicos del sitio central y sitio remoto de forma simultánea; garantizando así, que el servicio de información sea accesible, confiable y oportuno. A la vez, se provee estabilidad en las redes y telecomunicaciones para el óptimo funcionamiento de las operaciones institucionales.

El monitoreo a la base de datos del RENAP fortalece los servicios que se brindan a los usuarios internos y externos, de los cuales en el 2020 se realizaron un total de 316 de estos.

### Monitoreos a la Base de Datos realizados en el año 2020

| Monitoreos   | Cantidad   |
|--|------------|
| Aplicación de perfiles   | 259        |
| Aplicación de índices  | 33         |
| Aplicación de proceso de recolección de estadísticas de la base de datos   | 15         |
| Apoyo en la implementación y ejecución de inicialización del motor de validación de solicitudes de emisión de DPI en forma paralela. | 9          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>316</b> |

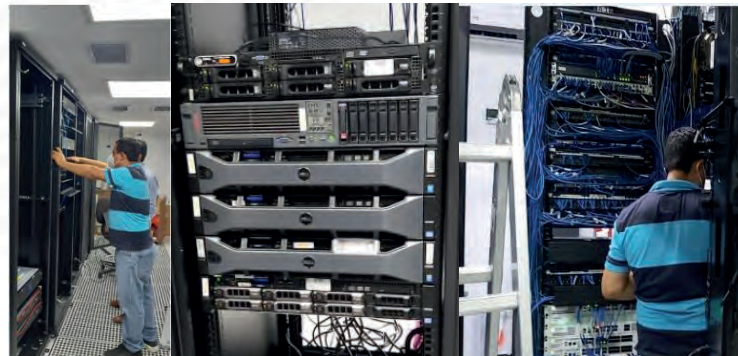
Fuente: Dirección de Informática y Estadística

Asimismo, se realizó el monitoreo a los enlaces de datos mediante la aplicación Web llamada PRTG Network Monitor, para identificar de manera inmediata cuando un servicio de enlace de internet o de datos sea interrumpido, logrando reportar de manera oportuna al proveedor.

Para la mejora del actual Centro de Datos, se realizaron las siguientes acciones:

- Se trasladaron los servidores actuales a la nueva Sala de Cómputo.
- Se instalaron los equipos que servirán como DRS para el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-.
- Se proporcionó nuevo cableado estructurado a la nueva Sala de Cómputo.

### Traslado de equipo a la nueva Sala de Cómputo



Fuente: Dirección de Informática y Estadística.

Se restauró el cableado de red de las dependencias y oficinas del RENAP siguientes:

| Dependencias y Oficinas del RENAP | Departamento  |
|-----------------------------------|---------------|
| San Juan Ixcoy                    | Huehuetenango |
| Santa Eulalia                     | Huehuetenango |
| San Sebastián Coatán              | Huehuetenango |
| Barillas                          | Huehuetenango |
| San Pedro Soloma                  | Huehuetenango |
| San Rafael Independencia          | Huehuetenango |
| San Miguel Acatán                 | Huehuetenango |
| Dirección de Procesos             | Guatemala     |
| Registro Central de las Personas  | Guatemala     |
| Sede del RENAP                    | Guatemala     |

Fuente: Dirección de Informática y Estadística.

#### Ordenamiento y restauración del cableado de red



Fuente: Dirección de Informática y Estadística.

Se realizaron cableados por traslados en las siguientes oficinas del RENAP:

- Estanzuela, Zacapa.
- Ixcán, Quiché.
- Concepción Tutuapa, San Marcos.
- Concepción Huista, Huehuetenango.
- San Antonio Ilotenango, Quiché.
- San Pedro Yepocapa, Chimaltenango.
- San Jacinto, Chiquimula.
- La Libertad, Petén.
- Flores, Petén.
- Río Hondo, Zacapa.
- Zacapa, Zacapa.
- Zacualpa, Quiché.
- San Bartolomé Milpas Altas, Sacatepéquez.
- San Carlos Sija, Quetzaltenango.
- San Miguel Tucurú, Alta Verapaz.
- San Cristóbal Acasaguastlán, El Progreso.
- Jalapa, Jalapa.
- Jutiapa, Jutiapa.
- San Rafael Petzal, Huehuetenango.
- San Miguel Acatán, Huehuetenango.
- Ampliación de la Sede del RENAP en Rus Mall, Guatemala.

A continuación, se detallan otros resultados obtenidos en cuanto a mejoramiento de la infraestructura informática:

### Acciones para el mejoramiento de la infraestructura informática realizados en el año 2020

| Actividad   | Cantidad |
|---|----------|
| Asignación de IP  | 149      |
| Cableado de puntos de red nuevos  | 131      |
| Fabricación de patch cords  | 58       |
| Habilitación de punto de red  | 220      |
| Habilitación/instalación de Switch  | 30       |
| Identificación de puntos de red/cascada   | 113      |
| Instalación de cajas y placas de red  | 57       |
| Instalación de canaleta   | 25       |
| Instalación de patch panel/organizador  | 15       |
| Mantenimiento a equipos de telecomunicaciones, limpieza y ordenamiento de gabinetes | 54       |
| Ordenamiento de cableado de red   | 57       |
| Ponchado en Keystone Jac y patch panel  | 170      |
| Reestructuración completa de oficinas   | 31       |
| Revisión y reparación de puntos de red  | 44       |
| Soporte a telefonía   | 9        |
| Soportes en general   | 171      |
| Testeo de puntos de red   | 81       |
| Traslado de gabinetes   | 16       |
| Traslado de ubicación puntos de red   | 44       |

Fuente: Dirección de Informática y Estadística.

### Cableado por traslado de Oficinas del RENAP



Fuente: Dirección de Informática y Estadística.

### Soporte técnico

Para garantizar el buen funcionamiento del equipo informático y estaciones de captura de datos, se realizó mantenimiento preventivo y correctivo en las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo.

En las visitas realizadas, se procedió con la actualización de software Eset Antivirus, Mozilla Firefox, Adobe Reader XII, entre otros; limpieza interna y externa del equipo informático; ordenamiento de cableado, reparación, configuración e instalación del equipo informático y se realizaron diagnósticos del estado del equipo y dispositivos de captura de datos.

Se prestó el servicio de soporte técnico a los usuarios internos del RENAP que así lo solicitaron por medio del Help Desk (Ext 1910) y por correo electrónico, lo que reflejó un total de 11,868 soportes técnicos brindados durante el 2020. Además, se proporcionó asistencia a los usuarios del RENAP a través de la extensión 1803 en los casos relacionados a los servicios electrónicos.

## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL RENAP

Se llevaron a cabo procesos de administración de puestos, reclutamiento, selección, gestión de personal, evaluación de desempeño, seguridad e higiene laboral, sueldos y salarios, y otras acciones relacionadas al recurso humano, de conformidad con las políticas, lineamientos y disposiciones legales relacionadas, obteniendo dentro de estos, los resultados siguientes:

- Contratación de 287 trabajadores de primer ingreso, en los renglones 011, 022 y 029.
- Participación de 148 personas de nuevo ingreso en el Programa de Inducción General.
- Elaboración de 1,452 nóminas durante el año.
- Aplicación de 814 pruebas psicométricas y técnicas, así como 905 pruebas de verificación y confiabilidad a candidatos laborales, realizando 167 informes finales de selección para contratación de personal.

Considerando la importancia del recurso humano del RENAP, en el mes de febrero se coordinó la realización de una Jornada Oftalmológica en la Sede del RENAP, en la cual se contó con la participación de 90 trabajadores.

### Jornada de oftalmología

**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

**BOLETÍN ESPECIAL**  
Guatemala, 24 de febrero de 2019

LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS INVITA  
A PARTICIPAR EN LA:

**JORNADA DE OFTALMOLOGIA**

**Días:**  
Jueves 27 y  
Viernes 28 de  
febrero

**Hora:**  
9:30 a 16:00

**BENEFICIOS:**  
Examen de la vista gratis,  
descuentos, facilidades de pago.

**Dirigida a:**  
Trabajadores del  
RENAP

**Lugar:**  
Salón de  
Capacitación No.3  
Sede Central

Salud y Seguridad Ocupacional | Bienestar Laboral  
Departamento de Gestión de Recursos Humanos  
Subdirección de Recursos Humanos  
Extensión 1894. Correo electrónico: jmanzila@renap.gob.gt

En RENAP registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!

www.renap.gob.gt

Pág. 1

Fuente: Subdirección de Recursos Humanos/Departamento de Gestión Ext.: 1894

Fuente: Dirección Administrativa.

En el mes de noviembre se gestionó en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC el Primer Diplomado “Emergencias psicológicas” para los trabajadores de RENAP, los temas incluyeron “Primeros Auxilios Psicológicos”.

### Diplomado virtual “Emergencias Psicológicas”



Fuente: Dirección Administrativa.

En el mes de diciembre se efectuó la gestión para la adquisición de 900 blusas y 900 camisas del uniforme institucional para ser entregadas a partir de enero 2021.

### Gestión y adquisición de blusas y camisas del uniforme institucional



Fuente: Dirección Administrativa.

### Gestión y adquisición de blusas y camisas del uniforme institucional



Fuente: Dirección Administrativa.

### **Salud y seguridad ocupacional**

Como parte de la adopción e implementación de las medidas de salud y seguridad ocupacional en el RENAP, se efectuaron las actividades siguientes:

- Actualización de los integrantes de los Comités de Salud y Seguridad ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Realización de la 1ra, 2da y 3ra reunión con el Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional de la Sede del RENAP.

#### **1ra. Reunión con el Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional de la Sede del RENAP**



*Fuente: Dirección Administrativa.*

Dentro de las acciones realizadas para garantizar la seguridad de los usuarios y trabajadores del RENAP, durante el año 2020 se recargaron un total de 500 extintores a nivel nacional, en el mes de junio se llevó a cabo la evaluación de clima laboral en la Oficina del RENAP en Huehuetenango, la cual fue realizada de forma remota para llenado de evaluación y de forma virtual para entrevista a trabajadores.

Durante el mes de septiembre, se brindó acompañamiento y supervisión de la instalación de repuestos del Sistema de detección y supresión automática de incendios en el Centro de Impresión -CIM- de la zona 12. A su vez, se hizo entrega de chalecos y radios para la Brigada de Evacuación de la Sede del RENAP.

#### **Entrega de chalecos para la Brigada de Evacuación de la Sede del RENAP**



*Fuente: Dirección Administrativa.*

Se otorgaron rótulos de señalización de rutas de evacuación y salidas de emergencia para la Dirección de Informática y Estadística, así como para el Centro de Datos -DATA CENTER-.

## FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

### Capacitaciones internas, externas, interinstitucionales y virtuales

Con la finalidad de contribuir al desarrollo humano de los trabajadores del RENAP, así como fortalecer las competencias de los mismos, se realizan mensualmente diferentes eventos de capacitación tanto de forma interna, externa, interinstitucional y virtual, siendo importante mencionar que, por las medidas de distanciamiento social derivado del COVID-19, durante el 2020 se desarrollaron los temas de forma virtual y en ocasiones presencial.

#### Capacitación: “Juntas de Cotización y/o Licitación”

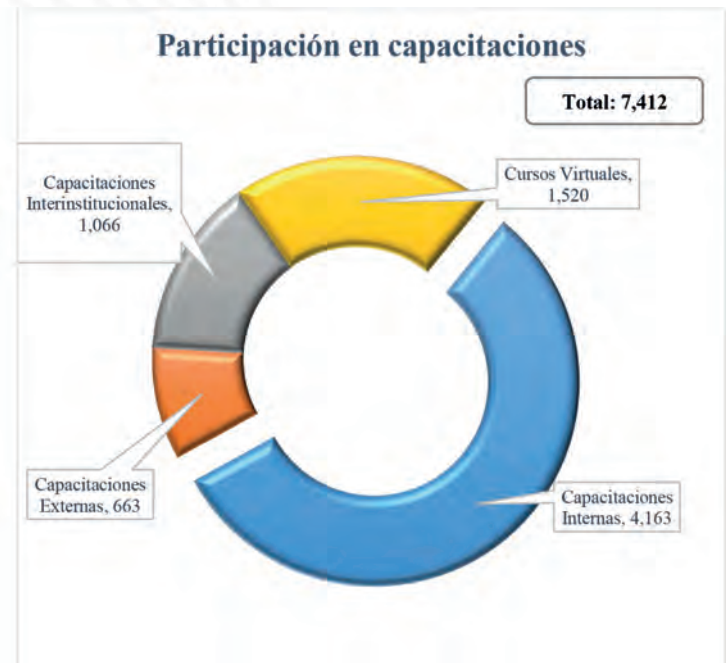


Fuente: Dirección de Capacitación.

Las capacitaciones internas son impartidas por los Técnicos de Formación y Capacitación o algún profesional de la Institución; las externas, se refieren a las que son impartidas por profesionales ajenos a la Institución contratados según los medios correspondientes.

Por su parte, las capacitaciones interinstitucionales se obtienen en el marco de Convenios de Coordinación Interinstitucional suscritos, así como mediante el apoyo de otras instituciones del Estado; y las capacitaciones virtuales, son brindadas por profesionales de la Institución a través de una plataforma virtual de la Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas -ECARENAP-.

De lo anterior, durante el 2020 se contó con un total de 7,412 participaciones a las capacitaciones, de la forma siguiente:



Fuente: Dirección de Capacitación.



Los temas impartidos en las capacitaciones fueron los que se detallan a continuación:

| Capacitaciones internas   |   |
|---|---|
| Tema  | Objetivo  |
| Competencias de Juntas de Cotización y/o Licitación   | Determinar las funciones específicas de los trabajadores que integran dichas juntas. Esta Charla fortalece los valores institucionales: Honestidad y Comunicación Efectiva.                           |
| Captura de Datos  | Brindar conocimientos relacionados con la correcta captura de datos mediante el Sistema Biométrico -SIBIO-, para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-.                           |
| Plan Integral dirigido a eliminar al máximo posible el ausentismo a los cursos presenciales, el abandono o pérdida de los cursos virtuales y su vinculación con el Reglamento Interior de Trabajo | Socializar los lineamientos establecidos para nombrar personal a los diferentes eventos de capacitación, de conformidad con el Plan en mención.   |
| Directrices para la atención de usuarios desde el Centro de Información   | Socializar las normas de conducta establecidas para la atención de usuarios a través del Centro de Información.   |
| Aplicación de la Auditoría en el área de Recursos Humanos   | Establecer los lineamientos básicos para el cumplimiento de las recomendaciones provistas por los entes fiscalizadores.   |
| Solicitud y Liquidación de Viáticos   | Actualizar la información relacionada con la solicitud, manejo y liquidación de viáticos, de acuerdo a la normativa vigente.  |
| Pasión por el Servicio  | Fortalecer las competencias de los trabajadores y la identificación institucional para brindar un servicio de excelencia, tanto a usuarios externos como internos.                                    |
| Ley de Probidad   | Fortalecer los conocimientos de los trabajadores de reciente ingreso a la Institución, para el cumplimiento de las responsabilidades que conlleva laborar en una entidad pública.                     |
| Caja Chica  | Actualizar los conocimientos relacionados con la normativa vigente en cuanto a la asignación, uso y liquidación del fondo de caja chica.  |
| Reglamento Interior de Trabajo  | Dar a conocer las condiciones laborales precisas y obligatorias a las cuales deben sujetarse el Registro Nacional de las Personas y sus trabajadores.   |
| Ley de Acceso a la Información Pública  | Fortalecer los conocimientos relativos al proceso de clasificación y entrega de información pública, tomando en cuenta la normativa establecida, así como leyes conexas que regulan el proceso.       |
| Seguridad Industrial: Salud en el Trabajo   | Sensibilizar sobre las buenas prácticas relacionadas con la higiene y seguridad laboral ante el riesgo inminente por el virus COVID-19, así como los protocolos establecidos para enfrentar el mismo. |
| Importancia de la Confidencialidad en el manejo de la información   | Promover una cultura interna que permitirá erradicar problemas relacionados con la fuga de información.   |
| Inteligencia Emocional y Manejo de Estrés   | Identificar las habilidades emocionales intrapersonales y/o interpersonales, para el fortalecimiento y gestión adecuada en el ámbito laboral de los trabajadores.                                     |
| Trabajo en Equipo   | Fortalecer las competencias de los trabajadores, priorizando el trabajo colectivo, en el desempeño de funciones laborales como estrategia para el cumplimiento de objetivos.                          |
| Liderazgo Estratégico   | Fortalecer en los trabajadores competencias de liderazgo para su aplicación en el puesto de trabajo.  |

| Capacitaciones internas  |   |
|--|---|
| Tema   | Objetivo  |
| Rechazos de solicitudes de DPI y seguimiento                     | Dar a conocer los criterios por los cuales la Dirección de Procesos rechaza solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, así como las medidas necesarias para la solución de las mismas.                             |
| Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva                     | Fortalecer las competencias fundamentales para el autoconocimiento, toma de decisiones y priorización de las metas establecidas.  |
| Campaña de Prevención de Inspectoría General: Tú Decides         | Concientizar a todo el personal del Registro Nacional de las Personas, sobre la importancia de observar la normativa nacional vigente relacionada con el ejercicio de su función y las responsabilidades en las que puede incurrir. |
| Planificación Estratégica: PEI 2018-2022                         | Fortalecer las competencias de los trabajadores en este tipo de planificación para generar acciones adecuadas al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional -PEI-.   |
| Asertividad y Comunicación Organizacional                        | Fortalecer los conocimientos de los trabajadores para identificar las diferentes técnicas y estrategias de comunicación e influencia para el cumplimiento de objetivos institucionales.   |
| Gestión de las herramientas del correo electrónico institucional | Actualizar el conocimiento de las distintas herramientas que sirven para optimizar el uso del correo electrónico institucional.   |
| Técnicas y Habilidades de Supervisión                            | Desarrollar habilidades relacionadas con el seguimiento de las actividades administrativas establecidas institucionalmente, por medio de la aplicación de métodos y técnicas de supervisión.  |
| Seguridad Industrial   | Propiciar dentro de la Institución buenas prácticas relacionadas con la higiene y seguridad laboral.  |

Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Competencias de Juntas de Cotización y/o Licitación”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Competencias de Juntas de Cotización y/o Licitación”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Directrices para la atención de usuarios desde el Centro de Información”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Solicitud y liquidación de viáticos”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Gestión por Resultados: Formulación por Resultados”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Asertividad y Comunicación Organizacional”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

| Capacitaciones externas   |   |
|---|---|
| Tema  | Objetivo  |
| Redacción de Documentos Oficiales   | Fortalecer los conocimientos referentes a redacción de oficios, providencias, circulares y demás documentos oficiales que se elaboran institucionalmente.   |
| Seguridad Industrial enfocada en la Prevención                                      | Identificar prácticas preventivas que propicien un ambiente laboral libre de accidentes.  |
| Microsoft Excel Avanzado  | Fortalecer en los participantes sus habilidades en la optimización de las herramientas provistas por Microsoft Excel.   |
| Manejo Centro de Datos Data Center  | Fortalecer los conocimientos de los trabajadores relacionados con los datos que se manejan en la Institución.   |
| Criminología  | Desarrollar conocimientos en cuanto a las causas del delito y el actuar de quienes los cometen, así como el análisis de documentos a fin de establecer su legitimidad.  |
| Gestión del Clima Organizacional  | Identificar los diferentes elementos del clima organizacional y la importancia en el cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo.  |
| Aire Acondicionado  | Desarrollar sus habilidades en el mantenimiento preventivo y reparación de los equipos de aire acondicionado.   |
| Técnicas de Entrevista  | Actualizar los diferentes enfoques y técnicas utilizadas durante las entrevistas laborales.   |
| Administración Pública: Pensamiento y Acción  | Fortalecer los conocimientos básicos de Administración Pública para obtener la Certificación de conocimientos, extendida en forma conjunta por el Instituto de Administración Pública -INAP- y la Oficina Nacional de Servicio Civil -ONSEC-. |
| Uso, funciones y manejo de base de datos y sistemas para el análisis de información | Fortalecer los conocimientos de los trabajadores respecto a la comprensión de requisitos, riesgos, requerimientos fundamentales y técnicas para reforzar la seguridad, así como la protección de datos sensibles.                             |
| Administración del Sistema Linux  | Conocer a profundidad los temas referentes al uso y administración de sistemas GNU/Linux.   |
| Técnicas de Investigación   | Fortalecer las competencias de los trabajadores en estas técnicas, para posteriormente adaptarlas a los procesos de averiguación administrativa y de campo.   |
| Curso Elemental de Lengua de Señas de Guatemala                                     | Desarrollar competencias para brindar un servicio de calidad a los usuarios con discapacidad auditiva.  |
| Administración de Oracle  | Fortalecer las competencias para la gestión de base de datos por medio de Oracle para la seguridad de la información que se genera en la Institución.   |
| Liderazgo Estratégico   | Fortalecer competencias de liderazgo para la aplicación dentro de las distintas áreas de trabajo.   |
| Relaciones Públicas e Imagen Institucional  | Fortalecer los vínculos con las distintas relaciones públicas, de manera que se fortalezca y mejore la imagen institucional.  |

Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Seguridad Industrial enfocada en la prevención”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Liderazgo estratégico”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Aire acondicionado”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Aire acondicionado”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

| Capacitaciones interinstitucionales   |  |  |
|---|--|--|
| Tema  | Institución  | Objetivo   |
| Ley de Acceso a la Información Pública  | Procuraduría de los Derechos Humanos   | Fortalecer los conocimientos relativos al proceso de clasificación y entrega de información pública, tomando en cuenta la normativa establecida, así como leyes conexas que regulan el proceso.                        |
| Gestión por Resultados: Planificación   | Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-  | Fortalecer los procesos institucionales de planificación, ejecución, monitoreo y seguimiento, desde la metodología de la Gestión por Resultados.   |
| Procedimientos para la recepción de Donaciones  | Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-   | Dar a conocer las normativas vigentes relacionadas a la recepción de donaciones.   |
| Atención a personas de la Comunidad LGBTI   | Instituto Nacional Demócrata   | Fortalecer competencias relacionadas al servicio de calidad y ambiente de respeto para los usuarios que pertenecen a la Comunidad LGBTI.   |
| Ley de Contrataciones del Estado  | Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-   | Determinar las distintas modalidades de contratación y su aplicación acorde a la normativa legal vigente.  |
| Criterios ICAO 9303:2015  | Instituto Guatemalteco de Migración  | Fortalecer los conocimientos de los trabajadores en cuanto a los criterios para aceptación de fotografías para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-.  |
| Actualización de Técnicas Archivísticas   | Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura -UNESCO- (Programa Memoria del Mundo) | Fortalecer los conocimientos de los trabajadores para valorar criterios de selección documental basados en la archivística.  |
| Auditoría de Desempeño  | Contraloría General de Cuentas   | Fortalecer los conocimientos de los trabajadores en la realización de los diferentes tipos de auditoría, en cumplimiento a lo requerido por los entes fiscalizadores.  |
| Etiqueta y Protocolo  | Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-  | Fortalecer los conocimientos y competencias necesarias en los trabajadores para la atención en diferentes eventos protocolarios.   |
| Prevención de la Violencia de la Mujer  | Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la Mujer -CICAM-   | Promover el trabajo preventivo en materia de violencia sexual, explotación y trata de personas, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 9-2009 Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas. |
| Seguridad de Instalaciones  | Policía Nacional Civil -PNC-   | Fortalecer las estrategias de seguridad para el resguardo de las instalaciones del RENAP, protección de usuarios, trabajadores y otros bienes.   |
| Ruta de abordaje interna para la atención integral de embarazos en niñas menores de 14 años | Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-                                  | Brindar información sobre Ruta de abordaje interna para la atención integral de embarazos en niñas menores de 14 años.   |

| Capacitaciones interinstitucionales  |  |   |
|--|--|---|
| Tema   | Institución                              | Objetivo  |
| Actualización de criterios jurisdiccionales en Materia Procesal Civil y Contencioso Administrativo   | Organismo Judicial                       | Fortalecer sus conocimientos respecto a la aplicación de criterios jurisdiccionales en procesos civiles, ejecutivos, sumarios y ordinarios para la procuración y auxilio de procesos institucionales. |
| Delitos relacionados con la Identidad Personal   | Organismo Judicial                       | Actualizar los conocimientos, relacionados con la normativa vigente en materia de derecho penal relacionada con las labores diarias del Registro Nacional de las Personas.                            |
| Ley contra la Corrupción   | Organismo Judicial                       | Sensibilizar a los trabajadores para reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas las formas, para brindar un servicio con transparencia.  |
| Educación Vial: Seguridad Vial   | Policía Nacional Civil -PNC-             | Promover medidas de seguridad vial para la prevención de accidentes.  |
| Ley de Contrataciones del Estado   | Contraloría General de Cuentas           | Determinar las diferentes modalidades de contratación y su aplicación acorde a la normativa legal vigente.  |
| Gestión por Resultados.<br>Subtemas:<br>1) Disponibilidad presupuestaria<br>2) Expedientes de Gasto PpR.<br>3) Fondo Rotativo<br>4) Generación e interpretación de reportes en SICOIN y SIGES<br>5) Pre Orden de Compra<br>6) Proceso de Compra<br>7) Inventarios<br>8) Ejecución por resultados, seguimiento físico cuatrimestral PpR, modificaciones (SICOIN).<br>9) Insumos<br>10) Formulación PpR.<br>11) Guatecompras | Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN- | Fortalecer los procesos institucionales de planificación, ejecución, monitoreo y seguimiento, desde la metodología de Gestión por Resultados.   |

| Capacitaciones interinstitucionales  |   |  |
|--|---|--|
| Tema   | Institución   | Objetivo   |
| 12) Programación y reprogramación de cuota financiera  |   |  |
| Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público -NICSP-  | Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-                                    | Aplicar la normativa legal vigente en el registro de la información financiera.  |
| Contratos Administrativos  | Organismo Judicial  | Actualizar su conocimiento, de acuerdo con la normativa vigente, en cuanto al cumplimiento de recepciones, liquidaciones y ejecución de fianzas de estos contratos.              |
| Generalidades y Cálculo del Impuesto al Valor Agregado -IVA- y al Impuesto sobre la Renta -ISR-                                  | Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-                         | Actualizar el conocimiento de los participantes respecto a la normativa vigente para el cálculo de los impuestos en mención.   |
| Reducción de riesgos ante desastres, atención, reacción y recuperación Post Desastre: Curso Básico en Gestión integral de Riesgo | Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-               | Dar a conocer protocolos y normativas establecidas para la reducción de riesgos.   |
| Planificación Estratégica  | Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-     | Generar acciones adecuadas al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional -PEI-.   |
| Ley de Contrataciones del Estado: Subasta Electrónica Inversa  | Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-                                    | Fortalecer los conocimientos en la modalidad de Subasta Electrónica Inversa.   |
| Atención a personas con discapacidad   | Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI- | Promover el respeto a los derechos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, así como al proceso de inclusión social.   |
| Vivir Intencionalmente   | Guatemala Próspera  | Modificar hábitos en los participantes que dieran como resultado, líderes que transformen su entorno familiar, laboral y social, a través de una cultura de valores.             |
| Gestión de Proyectos   | Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-     | Fortalecer capacidades de planificación, ejecución y seguimiento de proyectos, asociadas a procesos de toma de decisiones en cumplimiento a las políticas públicas establecidas. |

Fuente: Dirección de Capacitación.



**Capacitación: “Gestión por Resultados. Planificación”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Prevención de la Violencia de la Mujer”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Gestión por Resultados. Fondo Rotativo”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

**Capacitación: “Delitos relacionados con la Identidad Personal”**



Fuente: Dirección de Capacitación.

| Capacitaciones virtuales   |   |
|--|---|
| Tema   | Objetivo  |
| Pasión por el Servicio   | Fortalecer las competencias de los trabajadores y la identificación institucional, a fin de brindar un servicio de excelencia, tanto a usuarios externos como internos.   |
| Operaciones Registrales y sus Actualizaciones. Módulo I “Conceptos Básicos de las Operaciones Registrales” | Fortalecer los conocimientos básicos, relacionados con las operaciones registrales que se realizan dentro del Registro Civil. Este curso cuenta con cuatro módulos y en este se abordan temas como: Conocimientos básicos, generalidades de Derecho Notarial, nacimientos y defunciones.  |
| Actualización del Sistema de Registro Civil -SIRECI-   | Fortalecer los conocimientos y competencias de los trabajadores en cuanto a la correcta utilización del Sistema en mención, con base a las actualizaciones establecidas en ella Guía de Usuario de la Versión 7.0.3.8   |
| Procedimientos para la atención de guatemaltecos en el Extranjero  | Capacitar a los agentes consulares que intervienen en el proceso de documentación de guatemaltecos.   |
| Atención al Usuario con enfoque en Derechos Humanos  | Promover la atención amable, cordial y respetuosa a los Derechos Humanos, de acuerdo a la Misión institucional, aceptando nuestra diversidad étnica, cultural y lingüística.  |
| Operaciones Registrales y sus Actualizaciones. Módulo II   | Fortalecer conocimientos con relación a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia y muerte presunta.</li> <li>• Paternidad, filiación y reconocimiento del hijo.</li> <li>• Estado de Interdicción, patria potestad, tutela, protutela y guarda.</li> <li>• Adopción.</li> </ul> |
| Ley del Registro Nacional de las Personas  | Dar a conocer las funciones, responsabilidades y obligaciones que tiene el Registro Nacional de las Personas, así como los trabajadores, de acuerdo a la normativa vigente.   |
| Actualización de Criterios Registrales   | Actualizar conocimientos relacionados con los criterios establecidos para la inscripción y certificación de los hechos y actos registrales, con base a la normativa vigente.  |
| Ética de la Función Pública  | Dar a conocer los fundamentos de la ética pública, valores del servicio público y códigos de conducta orientados a un liderazgo ético en la Administración Pública.   |
| Operaciones Registrales y sus Actualizaciones. Módulo III  | Fortalecer conocimientos con relación a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La familia y el matrimonio</li> <li>• Capitulaciones matrimoniales</li> <li>• Disolución del vínculo matrimonial</li> <li>• Unión de Hecho</li> </ul>   |
| Operaciones Registrales y sus actualizaciones. Módulo IV   | Actualizar los conocimientos relacionados con las operaciones registrales y su aplicación en las diferentes Oficinas del RENAP, específicamente en temas de identidad, identificación y enmiendas registrales.  |

Fuente: Dirección de Capacitación.

## COMUNICACIÓN SOCIAL

Comunicación Social del RENAP se ha concentrado en alcanzar un mayor número de personas socializando contenido útil, veraz, amigable, interesante e informativo mediante las redes sociales institucionales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) las cuales son las de mayor alcance a nivel mundial y también son los medios por los cuales RENAP logra llegar a muchos de sus usuarios, considerando que el uso de éstas se ha convertido en algo esencial para la comunicación del ser humano. Para el año 2020, se previó que la cantidad de seguidores en los perfiles institucionales subiese a un ritmo mayor que los años anteriores.

### Socialización sobre el uso de los servicios electrónicos del RENAP



Fuente: Comunicación Social.

Una de las redes sociales del RENAP que reflejó un constante aumento de seguidores es Twitter, siendo más de 65,476, de los cuales 8,802 corresponden al año 2020. A través de dicha red social se hicieron un total de 5,505 publicaciones sobre los servicios e información relacionada a la Institución. Asimismo, se tiene presencia en Instagram y en Facebook donde se contó con 14,100 y 185,938 seguidores, respectivamente, a finales del 2020.

Las redes sociales ayudan a proteger la reputación institucional pues las cuentas o perfiles atendidos correctamente, actualizados y con creación de contenido útil, se convierten en un poderoso altavoz. Los expertos mencionan que dentro de las ventajas del uso de las redes sociales se encuentran la visibilidad por la disponibilidad de presencia. Los nuevos canales de comunicación significan nuevas formas para comunicarse con los usuarios y la población en general.

### Socialización sobre la emisión de RENAP RADIO

Fuente: Comunicación Social.

Adicionalmente, se contó con un espacio radial llamado “RENAP RADIO” en la frecuencia oficial de TGW 107.3 FM, que durante la pandemia fue modificado al envío de spots e infonoticias. Se retomó la producción radial a partir de noviembre 2020. En este espacio, se envían cápsulas informativas del RENAP para que la población siga al tanto de las modalidades de los servicios que se brindan en la Institución.

La imagen institucional del RENAP mantiene presencia a través del noticiero televisivo llamado “InfoRenap”, que llega a los 22 departamentos del país a través del Canal de Gobierno y en el Canal de Youtube, los cuales se transmiten de forma semanal y que durante el 2020 se alcanzó un total de 46 emisiones.

Con el fin de abarcar a más personas para que puedan estar informadas de las actividades del RENAP, se creó un paquete comunicacional llamado “InfoRenap” que da a conocer las acciones y temáticas de las distintas dependencias de la Institución. Dicho paquete contiene: boletín, video corto, infografías, fotografías y audios. El material informativo es publicado en las redes sociales, los correos internos y es enviado a contactos periodísticos y medios de comunicación, realizando durante el 2020 un total de 86 publicaciones.

Se realizan monitoreos de noticias de RENAP en los que se mantiene una tendencia positiva y/o neutral, disminuyendo impactos contrarios a la buena disposición de las máximas autoridades.

Se han realizado campañas, que hacen el llamado a la población para recoger los DPI que ya están listos en las Oficinas del RENAP. Estas campañas informativas para recoger el DPI se han ido adaptando debido a las disposiciones por el Estado de Calamidad, para evitar las aglomeraciones y salvaguardar la salud de la población.

### Publicación en twitter sobre los DPI listos para ser entregados



Fuente: Comunicación Social.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El acceso a la información pública es una de las condiciones básicas para la construcción y el fortalecimiento del proceso democrático del país, tanto desde la perspectiva de la obligación del Estado de publicar de oficio información en su poder, así como el derecho de los ciudadanos a solicitar y tener acceso a la información pública.

Por tal motivo, la Unidad de Información Pública del RENAP tiene como finalidad establecer una cultura de transparencia, en donde la aplicación de los valores éticos, la responsabilidad y el compromiso de los servidores públicos con la ciudadanía guatemalteca, coadyuvan a la construcción de una gestión pública con base en el principio de máxima publicidad.

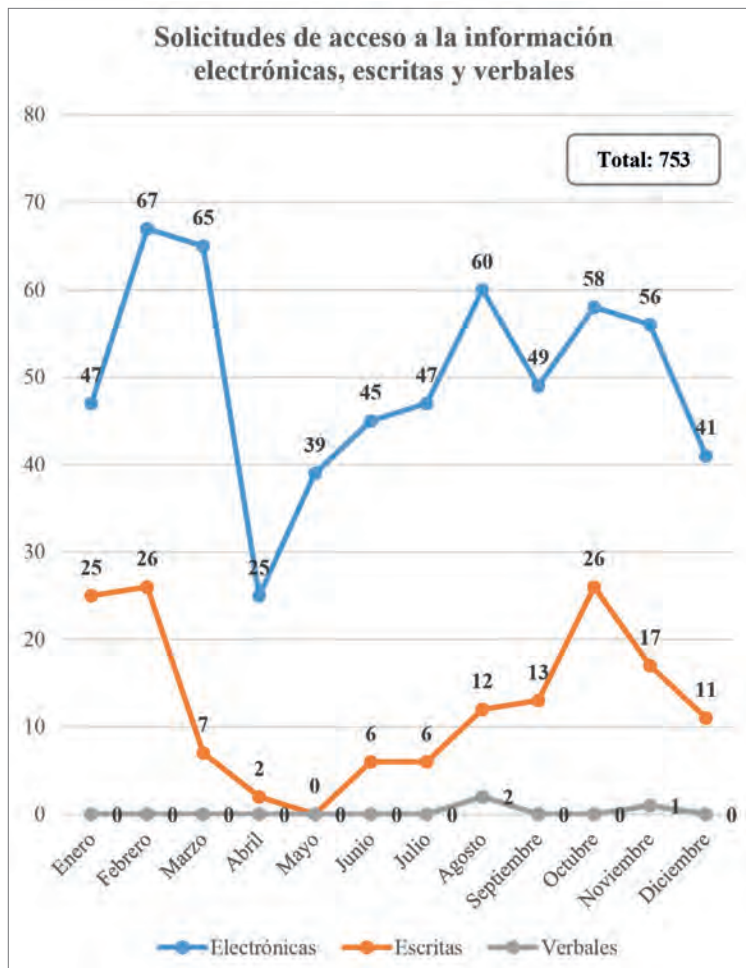
A través de la Unidad de Información Pública se reciben y tramitan las solicitudes de acceso a la información pública; se orienta a los interesados en la formulación de solicitudes; se proporciona la información pública solicitada por los interesados o se notifica la negativa de acceso a la misma, razonando dicha negativa; se expide copia simple o certificada de información pública, siempre que se encuentre en los archivos del sujeto obligado; se coordina, organiza, administra, custodia y sistematizan los archivos; se realizan los trámites y gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la respuesta a lo solicitado; se actualiza la información de carácter público contenida en el “Catálogo de Información Pública” del sitio web del RENAP; entre otras.

### Divulgación sobre el enlace en línea para solicitar información pública



Fuente: Comunicación Social.

En cumplimiento a la normativa que regula el acceso a la información pública, así como fomentando la cultura de transparencia, durante el 2020, se llevó a cabo el proceso interno para tramitar y dar respuesta oportuna a 753 solicitudes que fueron recibidas de forma verbal, escrita y electrónica de la forma siguiente:



Fuente: Comunicación Social

La Institución dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 48 del Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, el cual establece que los sujetos obligados deberán presentar al Procurador de los Derechos Humanos, un informe por escrito correspondiente al año anterior, antes de que finalice el último día hábil del mes de enero siguiente; por lo que, oportunamente se trasladó el informe anual de solicitudes atendidas por la Unidad de Información Pública del RENAP durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019. Asimismo, se participó en el Conversatorio Virtual “Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública en Tiempo de Pandemia”, el cual se llevó a cabo en el mes de junio, y en la presentación del “Informe de Situación del Derecho Humano de Acceso a la Información Pública 2020”, fortaleciendo la cultura de transparencia y las funciones de la Unidad.

#### Unidad de Información Pública del RENAP



Fuente: Comunicación Social.

## COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

### *Actividades de coordinación interinstitucional*

En cumplimiento del artículo 7 del Decreto 90-2005 del Congreso de la República, Ley del Registro Nacional de las Personas, se mantiene coordinación con distintas instituciones y se participa en actividades que fortalezcan el cumplimiento de los objetivos del RENAP y que permitan mejorar los servicios que se brindan a la población guatemalteca, dentro del marco de las funciones de cada institución, lo cual reflejó los resultados siguientes:

- ***Tribunal Supremo Electoral***

El RENAP, por medio del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales llevó a cabo reuniones con delegados del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones del Tribunal Supremo Electoral -TSE-, las cuales tuvieron como objetivo la solución de casos y requerimientos relacionados con la depuración del Padrón Electoral, así como el apoyo en el seguimiento de los reportes de fallecidos que son presentados por los Registradores Civiles de las Personas a nivel nacional, el cual es realizado por un delegado del Departamento de Registro Civil de las Personas, quien es representado en dichas reuniones. De esa cuenta, durante el 2020 se llevaron a cabo 13 reuniones, tanto virtuales como presenciales y se resolvió el total de casos requeridos por el TSE.

Asimismo, en cumplimiento al artículo 36 de la Ley del RENAP, por medio del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales se enviaron al TSE durante el 2020, 6 listados de personas mayores de edad y se entregaron 12 reportes de la información que se transfiere por medios electrónicos establecidos para el efecto, la cual incluye la cantidad de datos biométricos y biográficos de los ciudadanos a los que se entrega el DPI.

### Reunión virtual con el Tribunal Supremo Electoral



Fuente: Registro Central de las Personas.

- **Cotejos biométricos a diferentes Instituciones**

El RENAP da certeza de la identidad de cada uno de los ciudadanos que han solicitado su DPI, por eso se acude a un sistema para reconocer a las personas que han registrado sus datos biométricos a través de la toma de la fotografía, las huellas y la firma digital; lo cual, descarta la posibilidad de que su información sea usurpada.

Por el grado de precisión y confiabilidad, los sistemas biométricos son confirmados como el medio más seguro con el que se evitan todo tipo de fraudes, incluso bancarios y accesos no deseados a distintas aplicaciones tecnológicas, entre otros.

Por los aspectos antes mencionados, el RENAP fomenta la coordinación con entidades y promueve acciones de asistencia técnica. Es por ello que, en 2020 se apoyó a instituciones como el Ministerio Público, Procuraduría de los Derechos Humanos, Procuraduría General de la Nación, Organismo Judicial, entre otras, con cotejos de huellas dactilares y reconocimiento facial realizados por medio del Sistema Biométrico 1:1, 1:N AFIS/FRS, de los cuales se elaboraron 224 informes circunstanciados.

Además, se realizaron 11 identificaciones de personas a través del apoyo presencial a distintas instituciones como el Instituto Guatemalteco de Migración, Ministerio de Gobernación, Instituto Nacional de Ciencias Forenses y hospitales.

- **Interconectividad con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-**

Con el propósito de facilitar la prestación de los servicios de salud a los trabajadores inscritos en el Seguro Social, el RENAP proporcionó 596,945 servicios electrónicos de consultas de identidad biográficos al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Asimismo, en apoyo a la población jubilada y para promover la transparencia en la asignación de recursos económicos por concepto de pensiones de dicho instituto, se trasladaron los reportes de defunciones de manera mensual, contando con un total de 71,473 registros durante el año 2020.

- **Ciber-seguridad con el Ministerio de Gobernación**

Se participó con el Ministerio de Gobernación en el tema de Ciber-seguridad donde se obtuvo información respecto a las iniciativas para el tema de seguridad informática, en función de que el RENAP es una de las instituciones vinculadas al tema de información.

Participaron representantes de instituciones como la Policía Nacional Civil, el Instituto Guatemalteco de Migración, la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Subdirección General de Investigación Criminal, entre otras.

Entre los temas tratados, se informó que ya existe una propuesta en el Congreso de la República de Guatemala, de una normativa jurídica que incluye:

- Ley de Protección de datos personales.
- Ley de Protección de Infraestructuras críticas.

Las iniciativas están siendo apoyadas por la Organización de los Estados Americanos y se prevé organizar un evento de alto nivel, para impulsar la aprobación de la ley de ciberdelincuencia.

Asimismo, se trabaja en la Estrategia Nacional de Seguridad Cibernética, en donde se identificarán los activos críticos y no críticos, además del plan de resiliencia.



- **Conferencia “Correcto registro y codificación de muerte por COVID-19” con la OPS**

Se participó en la conferencia “Correcto registro y codificación de muerte por COVID-19” convocada por la Oficina Panamericana de la Salud -OPS-, la cual contó con la participación de 3 expositores y más de 1,200 participantes de toda Latinoamérica, especialmente para promover un registro adecuado de las muertes por COVID-19, debido a que hay información incompleta, lo que provoca que no pueda ser analizada adecuadamente.

La participación de RENAP en la conferencia forma parte de la coordinación interinstitucional para el fortalecimiento en la generación de estadísticas vitales de manera conjunta con el Instituto Nacional de Estadística -INE-.

Derivado de dicha actividad se creó un grupo multidisciplinario para la mejora de la información que se obtiene de los formularios de Certificado/Informe de Defunción, como insumo para presentar informes consolidados a Gobierno Central, sobre la situación del COVID-19 en Guatemala.

### **Suscripción de convenios de coordinación interinstitucional**

Con el objetivo de fortalecer la relación con instituciones públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales, entidades nacionales o internacionales, se suscriben convenios de coordinación interinstitucional, cartas de entendimiento, acuerdos de cooperación y adendum, en los cuales se establecen actividades consensuadas para el logro de los objetivos de las instituciones involucradas y en aras de implementar acciones para el bien de la población guatemalteca. Durante el 2020, se suscribieron los convenios siguientes:

- **Adendum al Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Documentación de los Guatemaltecos en el Extranjero**

El Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, el Ministerio de Gobernación -MINGOB- y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, suscribieron el Adendum al Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Documentación de los Guatemaltecos en el Extranjero, con el fin de agilizar los trámites para los connacionales en el extranjero, el cual facilitará la emisión de certificaciones de nacimiento y solicitudes de Documentos Personales de Identificación y avanzar en la implementación del proyecto denominado “Pantalla Única de Captura de Datos”.

#### **Suscripción del Adendum al convenio de cooperación interinstitucional para la documentación de los guatemaltecos en el extranjero**



Fuente: Comunicación Social.

- **Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Tribunal Supremo Electoral -TSE- y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-**

El convenio suscrito con el Tribunal Supremo Electoral -TSE- tiene por objeto facilitar la cooperación mutua entre ambas instituciones, específicamente en lo relativo a la transferencia e intercambio de información de datos y documentos relacionados con la identificación de las personas naturales y la ciudadanía.

El convenio permitirá establecer, definir y desarrollar vínculos informáticos, mecanismos y procedimientos dirigidos a promover el empadronamiento de las personas aptas para tal efecto, facilitando y beneficiando a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos ciudadanos. Durante el año 2020, el RENAP proporcionó al TSE un total de 24,856 servicios electrónicos de consultas de identidad biográficos por CUI y por nombre.

**Suscripción del convenio de coordinación interinstitucional entre el Tribunal Supremo Electoral y el Registro Nacional de las Personas**



Fuente: Comunicación Social.

**Suscripción del convenio de coordinación interinstitucional entre el Tribunal Supremo Electoral y el Registro Nacional de las Personas**



Fuente: Comunicación Social.

- **Convenio Académico de Coordinación Interinstitucional entre la Universidad Galileo y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-**

El convenio con la Universidad Galileo tiene como objeto establecer una alianza estratégica de coordinación interinstitucional que permita el desarrollo de acciones conjuntas, para coadyuvar a la modernización administrativa institucional en materia de la formación profesional de los trabajadores del RENAP, en las áreas de Administración Pública, Finanzas y Gobierno, con la finalidad de mejorar la gestión pública y los servicios que se brindan a los ciudadanos, realizando acciones académicas y administrativas para la formación a nivel de Licenciaturas, Maestrías y Doctorados en Administración Pública para los trabajadores del RENAP.

Durante el año 2020 se inscribieron 22 estudiantes para la Licenciatura en Administración Pública y Finanzas; 29 estudiantes para la Maestría en Administración Pública y Gobierno; 7 estudiantes en el Doctorado de Administración Pública.

- **Carta de Entendimiento entre la Municipalidad de Guatemala y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-**

La Carta de Entendimiento suscrita con la Municipalidad de Guatemala, tiene como objeto definir un marco de cooperación interinstitucional que permita obtener un acceso rápido y eficiente a la información que se requiera para la implementación de beneficios específicos que serán de gran utilidad para ambas partes.

Dentro de este marco de cooperación se brindaron 3,457 validaciones para la verificación y depuración del segmento de beneficiarios contenidos en la tarifa de consumo de energía eléctrica, para la ejecución de los programas sociales que brinda esa institución por el estado de calamidad pública por la pandemia COVID-19.

- **Resultados alcanzados en el marco de convenios de coordinación interinstitucional suscritos**

Con el propósito de facilitar la apertura de espacios de trabajo para el cumplimiento de los convenios suscritos, se conforman mesas técnicas de coordinación con representantes de las instituciones signatarias, a través de las cuales se tuvieron los resultados siguientes:

- **Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Estadística y el Registro Nacional de las Personas**

En el marco del convenio suscrito, el RENAP proporcionó al INE de manera mensual los reportes de los registros de defunciones, nacimientos, matrimonios, divorcios y mortinatos en apoyo a la generación de estadísticas vitales y de análisis del comportamiento

poblacional, siendo el total anual registrado de 77,433 defunciones de libro y de sistema; 232,769 nacimientos; 1,692 mortinatos; 40,101 matrimonios y 3,416 divorcios.

En el tema de estadísticas vitales, se trabajó de manera conjunta con organismos internacionales, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-, INE y el IGSS para fortalecer la captura de información a través de los certificados/informes de nacimiento y defunción; lo que permitirá mejorar los datos generados, en virtud de que las estadísticas publicadas por el INE, son insumo importante para las proyecciones de planes y proyectos, tanto de instituciones del Ejecutivo como de organismos internacionales.

#### Participación en el evento “Proyecciones de Población Municipales y Departamentales”



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

Además, se contó con la participación de profesionales del Departamento de Cooperación Técnica, en el evento “Proyecciones de Población Municipales y Departamentales”.

- **Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Migración y el Registro Nacional de las Personas**

El Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Migración y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, tiene como objetivos consensuar mecanismos, procedimientos y requisitos técnicos y legales para la identificación de las personas; implementar la Mesa Técnica de coordinación interinstitucional; así como procurar apoyo bilateral prioritario a las acciones y tareas relacionadas con el proceso de emisión del DPI, la validación de certificaciones y los DPI que se presenten para emisión del pasaporte.

En el marco del convenio, durante el 2020, el RENAP proporcionó a la Dirección General de Migración 4,157,335 servicios electrónicos de consultas de identidad biográficas por nombre y CUI; y 395,507 consultas de identidad biométricas, por medio del Sistema Automático de Identificación de Huellas Dactilares (AFIS por sus siglas en inglés).

- **Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio Público y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-**

Se dio cumplimiento al convenio interinstitucional suscrito, a través de las gestiones de la oficina del RENAP instalada en las oficinas centrales del Ministerio Público, en donde se atendieron solicitudes de certificaciones que requieren las diferentes Fiscalías, proporcionando durante el año 2020, un total de 353,598 certificaciones exentas de pago, facilitando con ello la ejecución de investigaciones en apoyo al cumplimiento del Mandato del Ministerio Público.

Asimismo, RENAP proporcionó 1,122,962 servicios electrónicos de consultas de identidad biográficos por nombre y por CUI.

- **Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Organismo Judicial y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-**

Se realizó una presentación al Gerente de Informática y Telecomunicaciones de la Dirección de Asesoría Jurídica e Informática del Organismo Judicial, sobre las medidas de seguridad implementadas en las distintas certificaciones que emite el RENAP, que incluyen el código de barras y la forma en que se puede validar, así como el código verificador que se utiliza a través de la página institucional.

**Presentación sobre las medidas de seguridad en certificaciones que emite el RENAP**



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

Dicha actividad tuvo como propósito exponer al personal del Organismo Judicial todo lo referente a las medidas de seguridad de las certificaciones. Se dio el ofrecimiento por parte del RENAP para que personal institucional participe en las capacitaciones de la Escuela de Estudios Judiciales sobre este tema.

**Presentación sobre las medidas de seguridad  
en certificaciones que emite el RENAP**



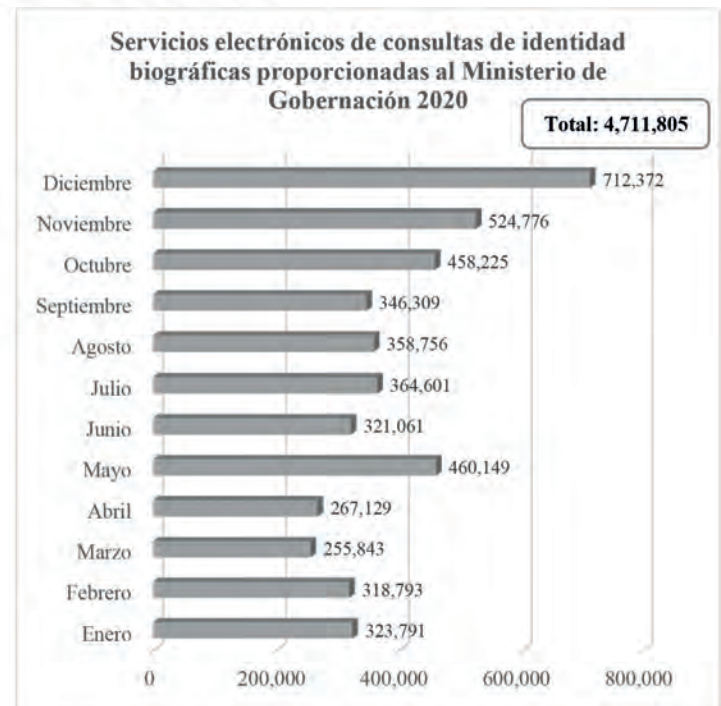
Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

El RENAP proporcionó servicios a través de 1,243,420, consultas de identidad biográficas y 343,598 certificaciones exentas de pago para la Corte de Apelaciones, Corte Suprema de Justicia, Juzgado de la Niñez y la Adolescencia y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, Juzgados de Primera Instancia y de Paz entre otros.

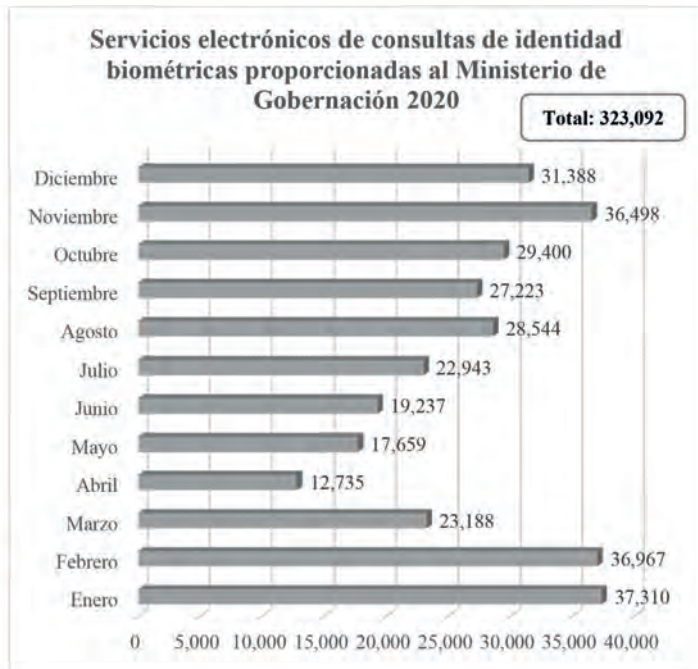
Adicionalmente, se continúa proporcionando el servicio electrónico para la generación de los antecedentes penales.

- **Convenio de intercambio de información y cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Gobernación -MINGOB- y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-**

Se apoyó al sector justicia y seguridad a través de los servicios electrónicos de consultas de identidad biográficas y biométricas que se proporcionaron al Ministerio de Gobernación y Policía Nacional Civil que se muestran en el cuadro siguiente:



Fuente: Dirección de Informática y Estadística.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística.

Asimismo, se proporcionaron a la Policía Nacional Civil 353,598 certificaciones exentas de pago de los diferentes hechos de las personas.

- **Convenio de coordinación interinstitucional entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Registro Nacional de las Personas**

En el marco de dicho convenio, el RENAP proporcionó a este Ministerio los reportes de los hechos vitales siguientes:

- Nacimientos: 232,769.
- Defunciones de sistema: 71,473.
- Mortinatos: 1,692.

- **Convenios de coordinación interinstitucional con entidades bancarias**

El RENAP tiene convenios suscritos con el Banco de Desarrollo Rural, S.A. -BANRURAL-; el Banco Industrial, S.A.; el Banco de los Trabajadores -BANTRAB-; y el Banco G&T Continental, S.A., a través de los cuales se tiene una amplia cobertura a nivel nacional para ofrecer a los usuarios diferentes alternativas para realizar los pagos por los servicios que brinda la Institución. En el marco de dichos convenios, durante el 2020 se realizaron las actividades siguientes:

- Se realizó la gestión ante el Banco de Desarrollo Rural, S.A., con el propósito de mejorar la atención de los servicios bancarios con la implementación de nuevos horarios tanto en la Sede del RENAP, en la Oficina en zona 1 y en otras Oficinas de la ciudad.
- Se coordinó con el Banco Industrial para habilitar en varias agencias departamentales el servicio de cobros por los servicios que presta RENAP.
- Con el Banco de los Trabajadores se instaló una ventanilla en el Centro Comercial Rus Mall, para el cobro de certificaciones, y se ampliaron las agencias que realizan el cobro por los servicios del RENAP, incorporando la agencia ubicada en el Boulevard Jacarandas, zona 16 del departamento de Guatemala y en la agencia ubicada en el Centro Comercial Pradera Zacapa del departamento de Zacapa.

- **Convenio de cooperación interinstitucional entre la Asociación VIVA Juntos por la Niñez de Guatemala y el Registro Nacional de las Personas**

La Organización No Gubernamental “Asociación Viva Juntos por la Niñez de Guatemala”, hizo entrega de 80 bañeras con insumos de limpieza para los bebés que fueran inscritos en los primeros días del año 2021, en las Oficinas Auxiliares del Registro Nacional de las Personas ubicadas en los diferentes hospitales y del Seguro Social del país.

Esta acción permite promover el registro oportuno de nacimientos que provee a los infantes de todos sus derechos como la vacunación, salud, educación y beneficios dentro de los programas sociales, asimismo, sensibilizar en los padres de familia y en la comunidad la importancia de que todos los niños y niñas deben contar con un nombre que les identifique. Las bañeras fueron enviadas a las Oficinas Auxiliares del RENAP ubicadas en los hospitales, con un Diploma de Reconocimiento para los padres.

**Entrega de bañeras para ser distribuidas en las Oficinas Auxiliares del RENAP**

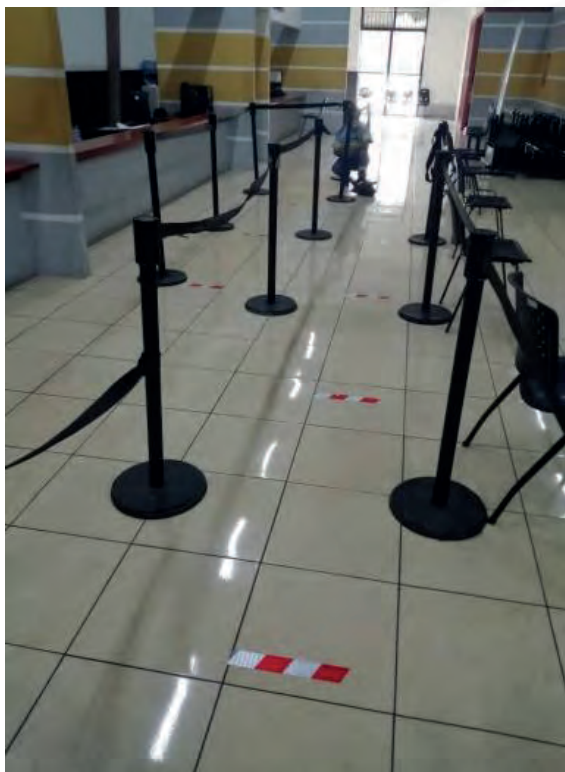


Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno.

## MEDIDAS EN TORNO AL COVID-19

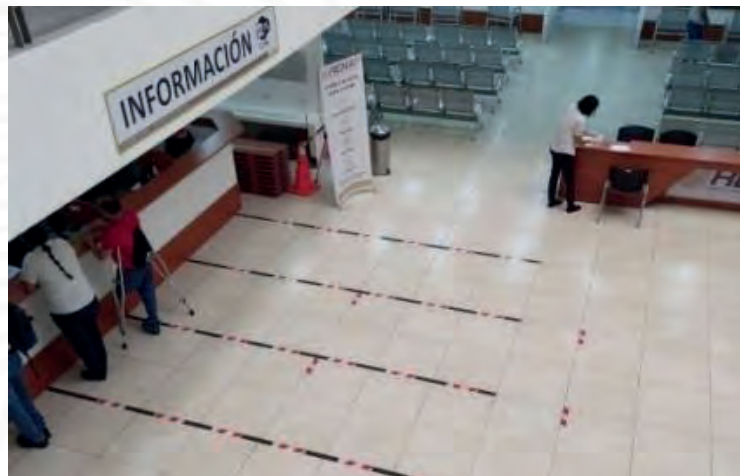
Según los protocolos para prevenir la propagación del COVID-19, se instalaron dispensadores de alcohol en gel en la Sede y varias oficinas del RENAP en el área metropolitana, además de colocar señalización para mantener el distanciamiento para usuarios y trabajadores del RENAP. Asimismo, se instalaron mamparas acrílicas en Sede del RENAP y oficinas administrativas.

### Señalización de distanciamiento social con cinta reflectiva en la Oficina del RENAP en zona 1



Fuente: Dirección Administrativa.

### Señalización para distanciamiento social por medidas de prevención de COVID-19 en la Sede del RENAP



Fuente: Dirección Administrativa.

### Dispensadores de alcohol en gel en la Sede del RENAP



Fuente: Dirección Administrativa.



**Mamparas acrílicas en oficinas administrativas en la Sede del RENAP**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Mamparas acrílicas en la Sede del RENAP**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Mamparas acrílicas en la Sede del RENAP**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Utilización de pediluvios**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Desinfecciones en Oficinas del RENAP por COVID-19**

Dentro de las medidas tomadas para la prevención del COVID-19, se llevaron a cabo procesos de desinfección en las Oficinas del RENAP a nivel nacional, las cuales fueron realizadas por los Auxiliares de Limpieza de la Unidad de Servicios de Apoyo del Departamento de Servicios de Generales de la Dirección Administrativa y por empresas externas, según el cuadro siguiente:

**Desinfecciones realizadas por trabajadores de la Dirección Administrativa del RENAP**

| Mes          | Departamento | Municipio                 |
|--------------|--------------|---------------------------|
| Septiembre   | Sololá       | San Lucas Tolimán         |
|              |              | Santiago Atitlán          |
|              |              | San Andrés Semetabaj      |
|              |              | San José Chacayá          |
|              |              | Santa Lucía Utatlán       |
|              |              | Santa Catarina Ixtahuacán |
|              |              | Nahualá                   |
|              |              | Santa Catarina Palopó     |
|              |              | San Antonio Palopó        |
|              |              | Concepción                |
| Octubre      | Jutiapa      | San José Acatempa         |
|              |              | Quesada                   |
|              |              | El Progreso               |
|              |              | El Adelanto               |
|              |              | Zapotitlán                |
|              |              | Jerez                     |
|              |              | Atescatempa               |
|              |              | Asunción Mita             |
|              |              | Santa Catarina Mita       |
|              |              | Agua Blanca               |
|              |              | Pasaco                    |
|              |              | Ciudad Pedro de Alvarado  |
|              |              | Conguaco                  |
|              |              | Jalpatagua                |
| Yupiltepeque |              |                           |
| Octubre      | Santa Rosa   | Guazacapán                |
|              |              | Chiquimulilla             |
| Noviembre    | Santa Rosa   | Pueblo Nuevo              |
|              |              | Barberena                 |

| Mes                         | Departamento | Municipio                 |               |                   |
|-----------------------------|--------------|---------------------------|---------------|-------------------|
|                             |              | Santa Cruz Naranjo        |               |                   |
|                             |              | Santa Rosa De Lima        |               |                   |
|                             |              | Nueva Santa Rosa          |               |                   |
|                             |              | Casillas                  |               |                   |
|                             |              | San Rafael Las Flores     |               |                   |
|                             |              | Santa María Ixhuitán      |               |                   |
|                             |              | Oratorio                  |               |                   |
|                             |              | San Juan Tecuaco          |               |                   |
| Noviembre                   | Escuintla    | Taxisco                   |               |                   |
|                             |              | Masagua                   |               |                   |
|                             |              | Iztapa                    |               |                   |
|                             |              | San José                  |               |                   |
|                             |              | San Vicente Pacaya        |               |                   |
|                             |              | Palín                     |               |                   |
|                             |              | La Democracia             |               |                   |
|                             |              | Siquinalá                 |               |                   |
|                             |              | La Gomera                 |               |                   |
|                             |              | Sipacate                  |               |                   |
|                             |              | Santa Lucía Cotzumalguapa |               |                   |
|                             |              | Nueva Concepción          |               |                   |
|                             |              | Tiquisate                 |               |                   |
|                             |              | Noviembre                 | Suchitepéquez | Río Bravo         |
|                             |              |                           |               | San Juan Bautista |
| Santa Bárbara               |              |                           |               |                   |
| Patulul                     |              |                           |               |                   |
| San José El Ídolo           |              |                           |               |                   |
| San Antonio Suchitepéquez   |              |                           |               |                   |
| San Miguel Panán            |              |                           |               |                   |
| San Bernardino              |              |                           |               |                   |
| Chicacao                    |              |                           |               |                   |
| San Lorenzo                 |              |                           |               |                   |
| San Gabriel                 |              |                           |               |                   |
| Santo Domingo Suchitepéquez |              |                           |               |                   |
| Samayac                     |              |                           |               |                   |
| San Pablo Jocopilas         |              |                           |               |                   |
| Santo Tomás La Unión        |              |                           |               |                   |
| Diciembre                   |              | San Francisco Zapotitlán  |               |                   |
|                             |              | Zunilito                  |               |                   |
|                             |              | Pueblo Nuevo              |               |                   |

| Mes        | Departamento | Municipio                           |
|------------|--------------|-------------------------------------|
| Diciembre  | Retalhuleu   | Cuyotenango                         |
|            |              | San José La Máquina                 |
|            |              | San Andrés Villa Seca La Máquina II |
|            |              | San Andrés Villa Seca               |
|            |              | Santa Cruz Muluá                    |
|            |              | San Felipe                          |
|            |              | San Martín Zapotitlán               |
|            |              | San Sebastián                       |
|            |              | Nueva San Carlos                    |
|            |              | El Asintal                          |
| Champerico |              |                                     |

Fuente: Dirección Administrativa.

#### Desinfecciones realizadas por empresas externas

| Mes           | Departamento   | Municipio             |
|---------------|----------------|-----------------------|
| Julio         | Suchitepéquez  | San Antonio           |
| Septiembre    | Sacatepéquez   | Antigua Guatemala     |
|               |                | Chimaltenango         |
| Octubre       | Sololá         | Sololá                |
|               | Quiché         | Santa Cruz del Quiché |
|               | Totonicapán    | Totonicapán           |
|               | Quetzaltenango | Quetzaltenango        |
|               | Huehuetenango  | Huehuetenango         |
|               | San Marcos     | San Marcos            |
|               | Escuintla      | Escuintla             |
|               | Jutiapa        | Jutiapa               |
|               | Jalapa         | Jalapa                |
|               | Chiquimula     | Chiquimula            |
|               | Zacapa         | Zacapa                |
|               | Noviembre      | Izabal                |
| Petén         |                | Flores                |
| Alta Verapaz  |                | Cobán                 |
| Baja Verapaz  |                | Salamá                |
| El Progreso   |                | Guastatoya            |
| Santa Rosa    |                | Cuilapa               |
| Suchitepéquez |                | Mazatenango           |
| Retalhuleu    |                | Retalhuleu            |
| Guatemala     | Sede del RENAP |                       |

Fuente: Dirección Administrativa.

#### Desinfección en Oficina del RENAP de Nueva Santa Rosa, Santa Rosa



Fuente: Dirección Administrativa.

#### Desinfección en Oficina del RENAP de San Juan Tecuaco, San Marcos



Fuente: Dirección Administrativa.

Debido a la alta afluencia de personas, a través de la Subdirección de Recursos Humanos se implementaron las medidas de prevención necesarias para evitar la propagación del coronavirus y fuentes de contagio entre trabajadores y público en general.

Dentro de las acciones llevadas a cabo se encuentran las siguientes:

- Elaboración y presentación por parte del área de Salud y Seguridad del Plan de Contingencia Coronavirus (COVID-19) del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Elaboración del boletín “Prevención de Enfermedades Virales”.
- Campaña de boletines para redes sociales sobre temas de prevención y medidas higiénicas para evitar el contagio de COVID-19 (Referencia. “Protocolo de ingreso de trabajadores y/o usuarios a la Sede Central de RENAP”).
- Coordinación y realización de 1ra. Jornada de hisopado a trabajadores de la Sede del RENAP (\*Gestión con el IGSS, Programa “Clínica de Empresa”).
- Seguimiento personalizado de la Clínica Médica a trabajadores que han sido enviados a sus domicilios por presentar síntomas de COVID-19 y/o haber tenido contacto con un familiar o persona cercana con diagnóstico positivo.
- Reunión y atención con el Inspector de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para informar sobre las medidas de prevención del contagio de la pandemia COVID-19 en los trabajadores del RENAP.
- Reunión y atención con el Inspector de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, para informar sobre las medidas de prevención del contagio de la pandemia COVID-19 en los trabajadores del RENAP y el plan de Salud y Seguridad Ocupacional de la Institución.

- Entrega a Dirección Ejecutiva del informe de actividades realizadas por el área de Salud y Seguridad Ocupacional / Clínica Médica, sobre el tema de prevención y minimización de riesgos de contagio de COVID-19 en la Institución, del período comprendido del mes de marzo al mes de agosto 2020.
- Reunión y atención con personal de la Procuraduría de Derechos Humanos -PDH- para informar sobre las medidas de prevención del contagio de la pandemia COVID-19 en los trabajadores del RENAP.
- Gestión y reunión con el área de comunicación social del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para obtener material impreso de apoyo para reforzar medidas preventivas higiénicas contra el COVID-19.

#### 1ra. Jornada de hisopado a trabajadores de la Sede del RENAP



Fuente: Dirección Administrativa.

### Reunión con el Inspector de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social



Fuente: Dirección Administrativa.

Asimismo, se implementaron los protocolos siguientes:

- Protocolo de Ingreso de trabajadores y/o usuarios a la Sede del RENAP.
- Protocolo de Ingreso de trabajadores y/o usuarios a la Oficina de zona 1.
- Protocolo para trabajadores que presentan síntomas de COVID-19 en el trabajo.
- Protocolo a partir de diagnóstico positivo de COVID-19 en un trabajador de RENAP.
- Protocolo para ingreso de trabajadores y/o usuarios a las Oficinas del RENAP ubicadas en los municipios a nivel nacional.
- Protocolo para ingreso de trabajadores y/o visitantes al Centro de Impresión -CIM- de la zona 12.
- Protocolo a partir de contacto directo o indirecto de un trabajador del RENAP con un paciente positivo de COVID-19.

### Dotación de insumos a trabajadores del RENAP, derivado del COVID-19

Dentro de las medidas implementadas para la prevención y disminución de la propagación del COVID-19, se dotaron a los trabajadores con los insumos siguientes:

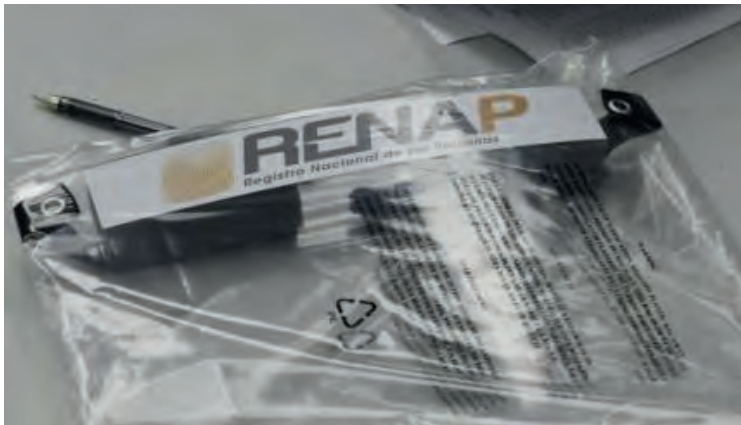
- Escudos faciales a trabajadores de la Sede del RENAP.
- Mascarillas de tela reutilizables, así como guantes de látex y de nitrilo a trabajadores de la Sede del RENAP.
- Termómetros infrarrojos digitales para el control de temperatura corporal en trabajadores y usuarios que ingresan a la Sede del RENAP.
- Gestión y adquisición de mascarillas de tela y filtros de polipropileno para ser entregados a los trabajadores del RENAP en enero 2021.

### Entrega de mascarillas a trabajadores de la Sede del RENAP



Fuente: Dirección Administrativa.

**Entrega de escudos faciales a trabajadores de la Sede del RENAP**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Entrega de mascarillas de tela reutilizables a los trabajadores**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Entrega de escudos faciales a trabajadores de la Sede del RENAP**



Fuente: Dirección Administrativa.

**Termómetros infrarrojos digitales para el control de temperatura corporal**



Fuente: Dirección Administrativa.

A través de Comunicación Social del RENAP se realizaron campañas y publicaciones masivas alentando a los usuarios a hacer uso de los servicios electrónicos de la Institución, para evitar acudir a las Oficinas si no es estrictamente necesario. Asimismo, considerando las modificaciones en los horarios de atención en las Oficinas del RENAP derivado del Estado de Calamidad, se dieron a conocer temáticas primordiales por medio de las redes sociales, tales como: horarios de atención en la Sede y Oficinas del RENAP; gestiones que se pueden realizar utilizando el DPI; medidas de prevención y normas de bioseguridad por el COVID-19; medidas de higiene y prevención dentro de las instalaciones; atención especial a la población vulnerable, tal es el caso de adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad; el Derecho a la Identidad; trámite para certificados de nacimiento en el extranjero; DPI listos para entrega; DPI sin vencimiento para personas mayores de 70 años, entre otros.

#### Publicación sobre atención especial a población vulnerable



Fuente: Comunicación Social.

En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!

Se elaboraron paquetes comunicacionales que incluyeron varios productos que se utilizaron para orientar a los usuarios, como boletines informativos, audiovisuales y notas de voz, promocionando a través de redes sociales institucionales, en los correos electrónicos internos del RENAP y enviados por medio de WhatsApp y correos a los periodistas y medios de comunicación a nivel nacional.

En los boletines se mencionaron las indicaciones brindadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS- y de Salud y Seguridad Ocupacional de la Subdirección de Recursos Humanos del RENAP.

#### Boletín sobre medidas para evitar la propagación del COVID-19



Fuente: Comunicación Social.

En las Oficinas del RENAP se mantiene un protocolo para prevenir el contagio del COVID-19, con la finalidad de resguardar la salud de los usuarios, en el que se vela por el cumplimiento de las disposiciones siguientes:

- Usar de forma correcta y permanente la mascarilla.
- Permitir la toma de temperatura y aplicarse alcohol en gel al momento de ingresar a la Oficina, donde se encuentran habilitados dispensadores para que puedan utilizarlos.
- Respetar el distanciamiento entre cada usuario de un metro y medio como mínimo, dentro y fuera de la Oficinas del RENAP.
- Únicamente se permite el ingreso de la persona que realizará el trámite, haciendo el llamado para evitar asistir acompañados.

Asimismo, se ha informado a la población que el Registro Nacional de las Personas -RENAP- cuenta con un sistema de atención para las necesidades de cada persona que se acerca a sus Oficinas, el cual

quedó plasmado en el Plan de Atención al Usuario, que establece un trato especial para las personas que pertenecen a grupos vulnerables, quienes ingresan de forma rápida y sin necesidad de hacer fila en el ingreso, considerando el riesgo de contagio y propagación del COVID-19, cumpliendo con las medidas de prevención e higiene.

Para darle seguimiento a las acciones de atención, se capacita y sensibiliza constantemente al personal que cada día mantiene contacto directo con la población. Además, se mantiene coordinación con Instituciones como el Consejo Nacional para la Atención de Personas con Discapacidad -CONADI- y el apoyo del Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, quienes comparten las técnicas específicas respecto de cómo darle tratamiento adecuado a las personas con discapacidad que acudan al RENAP.

### Publicación sobre medidas de prevención del COVID-19



Fuente: Comunicación Social.

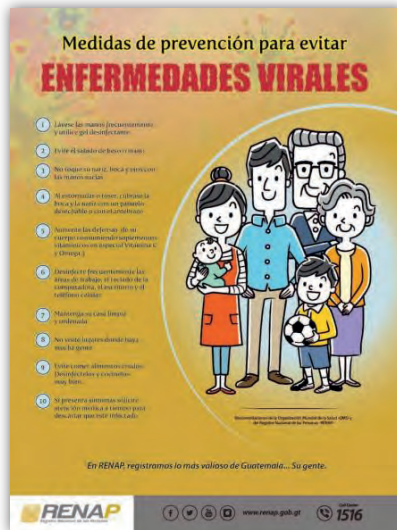
### Publicación sobre medidas de prevención del COVID-19



Fuente: Comunicación Social.



A continuación, se presentan ejemplos de los artes publicados en redes sociales relacionados con las medidas de prevención del COVID-19:



Fuente: Comunicación Social.



Fuente: Comunicación Social.



Fuente: Comunicación Social.



Fuente: Comunicación Social.



Fuente: Comunicación Social.



Fuente: Comunicación Social.

**OBLIGATORIO**



**Toma de temperatura corporal**

**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

f t i d www.renap.gov.gt

Fuente: Comunicación Social.

**OBLIGATORIO**



**Utilizar Mascarilla**

**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

f t i d www.renap.gov.gt

Fuente: Comunicación Social.

**OBLIGATORIO**



**Utilizar alcohol en gel**

**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

f t i d www.renap.gov.gt

Fuente: Comunicación Social.

**CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE HIGIENE**  
*Por el bien de todos*



Medición de temperatura al ingresar a las oficinas.

Uso obligatorio de mascarilla y protector facial.

Evitar el uso de accesorios como bufanda, corbata, collares y otros.

Uso consciente de insumos de higiene y limpieza.

En el caso de las mujeres, utilizar el cabello recogido.

Evitar aglomeraciones al momento de ingerir sus alimentos.

Apoyar en la limpieza de sus áreas de trabajo.

Guardar la sana distancia.

**!** Todos los trabajadores de RENAP, sin excepción deben dar cumplimiento a las medidas de higiene necesarias dentro y fuera de la institución.

**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

f t i d www.renap.gov.gt

1910

En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!

Fuente: Comunicación Social.

**CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES**  
**MEDIDAS DE HIGIENE**  
*Por el bien de todos*

Todos los trabajadores de RENAP, sin excepción deben dar cumplimiento a las siguientes medidas de higiene necesarias dentro y fuera de la institución.



Uso consciente de insumos de higiene y limpieza.

Apoyar en la limpieza de sus áreas de trabajo.

Uso obligatorio de mascarilla.

Uso obligatorio de protector facial (si le fue proporcionado).

Evitar el uso de accesorios como bufanda, corbata, collares y otros.

En el caso de las mujeres, utilizar el cabello recogido.

**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

f t i d www.renap.gov.gt

Fuente: Comunicación Social.

### ***Acciones llevadas a cabo a beneficio de trabajadores del RENAP afectados por la tormenta ETA e IOTA***

Se realizaron acciones para solidarizarse con los trabajadores del RENAP que fueron afectados en los departamentos de Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz por el paso de los fenómenos naturales tormenta “ETA” e “IOTA”, las cuales fueron:

- Gestión y coordinación del Centro de Acopio en la Sede del RENAP.
- Recepción, preparación y envío de bolsas de abarrotes, cuidado personal, agua embotellada y desechables a los trabajadores, de lo cual, fueron aproximadamente 350 libras de ayuda.
- Preparación y entrega de botiquines, uno para cada cabecera de departamento: Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz; conteniendo insumos médicos, medicina, toallas sanitarias, suero, entre otros.
- Preparación, segundo envío y entrega de bolsas de ropa, desechables, agua embotellada y papel higiénico.

#### **Entrega de bolsas con insumos básicos a los trabajadores de RENAP, en Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.**



Fuente: Dirección Administrativa.

**En RENAP, registramos lo más valioso de Guatemala... ¡Su gente!**

#### **Preparación y entrega tres botiquines, para Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz**



Fuente: Dirección Administrativa.

## DESAFÍOS

- Mejorar estándares en la prestación de servicios y atención a usuarios en oficinas y por medios electrónicos.
- Desarrollar alianzas estratégicas con actores claves para la implementación de acciones de cooperación que permitan disminuir el subregistro en grupos específicos.
- Fortalecer la relación con cooperantes internacionales y nacionales para el desarrollo de proyectos institucionales.
- Implementar las mejores prácticas de auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría ISSAI. GT en los exámenes y evaluaciones realizadas a las dependencias del RENAP por parte del personal de Auditoría Interna.
- Sistematizar los procesos administrativos y de rendición de cuentas.
- Ampliación del servicio a través de las misiones consulares de conformidad con el Convenio de Cooperación Interinstitucional para la documentación de guatemaltecos que residen en el Extranjero y su Adendum, suscrito entre el Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, Registro Nacional de las Personas -RENAP- y el Ministerio de Gobernación.



**Coordinación y elaboración**

Dirección de Gestión y Control Interno  
Subdirección de Planificación y Fortalecimiento Institucional  
Departamento de Planificación y Proyectos

**Diseño y fotografía**

Comunicación Social

## FE DE ERRORES

Por medio de la presente se hace constar que en el documento Memoria de Labores 2019 del Registro Nacional de las Personas en la página 57 que corresponde al Eje 2, Optimización de la Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, en el título “Captura de Datos para el Documento Personal de Identificación -DPI- en el Extranjero”, se consignó la cantidad de 62,408 solicitudes del DPI realizadas en el extranjero, (Fuente: Registro Central de las Personas).

Sin embargo, mediante consulta realizada el 16 de septiembre de 2020, en el sistema informático para la captura de datos en el extranjero, para el año 2019, los datos correctos son los siguientes: en Silver Spring, Maryland (13,632); Chicago, Illinois (4,770); Houston, Texas (6,131); Denver, Colorado (1,643); Atlanta, Georgia (5,580); Phoenix, Arizona (855); San Bernardino, California (3,122); Miami, Florida (4,624); Los Ángeles, California (14,737); Nueva York, Nueva York (9,816) en Estados Unidos de América y en España (167), obteniendo un total de 65,077 solicitudes de DPI en el extranjero, por lo que se realiza la presente Fe de Errores. (Fuente: Registro Central de las Personas con datos de la Dirección de Informática y Estadística).



The image shows the entrance of the RENAP building, a modern structure with a curved facade. A large blue sign with the RENAP logo and the text 'Registro Nacional de las Personas' is mounted above the entrance. The entrance is flanked by yellow and black railings. The scene is set against a backdrop of a multi-story building with stone and concrete facades. The overall atmosphere is professional and modern.

**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas

**MEMORIA DE LABORES**

*En RENAP, registramos lo más valioso  
de Guatemala... ¡Su gente!*