

**ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO
DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
NÚMERO SEIS GUIÓN DOS MIL VEINTIUNO (6-2021)**

En la ciudad de Guatemala, siendo las siete horas con quince minutos del nueve (9) de febrero de dos mil veintiuno (2021), yo, **Abel Francisco Cruz Calderón, Secretario**, titular por el Instituto Nacional de Estadística, hago constar que nos encontramos reunidos en el salón A uno guión uno de la Universidad Mesoamericana, ubicada en la cuarenta calle diez guión cero dos zona ocho, nosotros los miembros del Consejo Consultivo: **Lic. Arturo Saravia Altolaguirre, Presidente**, titular por las Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura; **Lic. Mynor Augusto Herrera Lemus**, titular por los Rectores de las Universidades del país; **Lic. Maely Cordón Ipiña**, titular por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos; **Licda. Adriana Estévez Clavería**, titular por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria; **Ing. Hugo Edgardo Roldán Valdés**, suplente por el Instituto Nacional de Estadística -INE-; **Dr. Félix Javier Serrano Ursúa**, suplente por los Rectores de las Universidades del país; **Lic. Fernando Esteban Calvillo Calderón**, suplente por las Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura; **Lic. Alejandro González Portocarrero**, suplente por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria, y la **Licda. Sabrina María Veliz Castañeda**, suplente por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos, con el objeto de celebrar sesión extraordinaria del Consejo Consultivo del RENAP convocada por el Presidente. El Presidente procede a verificar el quórum de ley y, habiendo comprobado tal circunstancia, somete a consideración del Consejo Consultivo la agenda siguiente: **PRIMERO:** Lectura y aprobación del acta número cinco guión dos mil veintiuno (5-2021). **SEGUNDO: Informes: 2.1** Oficio AFCC-06-2021, por medio del cual el asesor financiero presenta análisis sobre el informe de las auditorías finalizadas en el mes de diciembre de 2020. **2.2** Oficio ALCC-06-2021, por medio del cual el asesor legal presenta informe sobre la respuesta brindada por el Registro Central de las Personas y la Dirección de Informática y Estadística, relacionada con el formulario electrónico para que sean utilizados por los profesionales del Derecho. **2.3** Oficio ALCC-07-2021, por medio del cual el asesor legal presenta análisis comparativo parcial entre el Plan Operativo Anual de 2020 y 2021. **2.4** Oficio AICC-06-2021, por medio del cual el asesor informático presenta informe sobre las respuestas brindadas a las consultas y sugerencias realizadas por el Consejo Consultivo, relacionadas con los informes de actividades en atención al usuario. **2.5** Oficio AICC-07-2021, por medio del cual el asesor informático presenta análisis sobre la información acumulada de los informes de actividades en atención al usuario. **TERCERO: Correspondencia 3.1** Oficio DE-423-2021, por medio del cual trasladan informe de las actividades realizadas en atención al usuario en el período comprendido del 19 al 25 de enero del presente año. **3.2** Oficio DE-418-2021, por medio del cual las Direcciones de Informática y Estadística, Registro Central de las Personas y Procesos, trasladan ampliación solicitada sobre el informe relacionado con los tiempos que dura la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-. **3.3** Oficio CS-UIP-114-2021, por medio del cual se informa que las Actas números 1-2021 y 2-2021 del Consejo Consultivo, ya se

encuentran publicadas en el sitio web de la Institución. **3.4** Oficio DE-390-2021, por medio del cual la Unidad de Comunicación Social remite informe de monitoreo de medios e información generada en dicha Unidad, correspondiente al período de julio a diciembre 2020. **CUARTO: Varios.** Atención a los usuarios. Se aprueba la agenda por unanimidad. **PRIMERO:** Se procede a dar lectura al acta número cinco guión dos mil veintiuno (5-2021). La misma se aprueba por unanimidad. **SEGUNDO: Informes: 2.1** Oficio AFCC-06-2021, por medio del cual el asesor financiero presenta análisis sobre el informe de las auditorías finalizadas en el mes de diciembre de 2020. Se tiene a la vista el informe presentado y expuesto por el asesor, del cual el Consejo Consultivo se da por enterado. **2.2** Oficio ALCC-06-2021, por medio del cual el asesor legal presenta informe sobre la respuesta brindada por el Registro Central de las Personas y la Dirección de Informática y Estadística, relacionada con el formulario electrónico para que sean utilizados por los profesionales del Derecho. Se tiene a la vista el informe presentado y expuesto por el asesor, del cual se destaca lo siguiente: El Consejo Consultivo recomendó (punto 2.2 del acta número 47-2020) a la Dirección Ejecutiva a girar sus instrucciones al Registro Central de las Personas en coordinación con la Dirección de Informática y Estadística, a realizar una evaluación, estudio o análisis sobre la implementación de formularios electrónicos para que sean utilizados por los profesionales del Derecho, con el fin de homologar los requisitos de forma y de fondo en cada uno de los procesos en los que interviene para realizar o modificar inscripciones registrales y así evitar los inconvenientes reportados. El Registro Central de las Personas indicó que, en pro de mejorar los servicios que presta, ha realizado el estudio de implementar los avisos circunstanciados de matrimonio de forma electrónica, siempre que estos hayan sido celebrados en la República de Guatemala con contrayentes guatemaltecos y que los mismos se encuentren en el plazo legal para su registro. La Dirección de Informática y Estadística se pronunció en el sentido que es técnicamente viable implementar el servicio a Notarios para que puedan presentar "avisos circunstanciados de matrimonio", habiendo recomendado que dicho servicio sea añadido dentro del sistema de Gobierno Electrónico del RENAP <https://egob.renap.gob.gt>, entre otros cambios que serían necesarios en manuales y acuerdos. Finalmente el Registro Central de las Personas propone la implementación de una herramienta de "precalificación electrónica" de los documentos que los Notarios ingresarán al RENAP para su inscripción. Esto con el objeto que los documentos a presentar oportunamente en cualquiera de las oficinas del RENAP a nivel nacional sean previamente revisados y calificados, para que sean subsanadas por los Notarios las inconsistencias encontradas si fuera el caso, **y que al momento de su presentación de forma física estos no sean objeto de rechazo** (la negrilla es nuestra). Ante lo informado, el Consejo Consultivo manifiesta su preocupación por la lenta incorporación de políticas institucionales que promuevan el uso de la tecnología en sustitución del papel, en cumplimiento con lo establecido en el artículo dos de la Ley del Registro Nacional de las Personas y lo consignado en el Plan Estratégico Institucional (PEI), en cuanto a la visión de ser un registro de las personas naturales vanguardista en el uso de la tecnología avanzada en forma confiable, segura, eficiente y eficaz. Por ello, acuerda invitar a la Registradora Central de las Personas, quien puede hacerse acompañar del Subregistrador Central de las Personas, a una

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
CONSEJO CONSULTIVO
LIBRO DE ACTAS**

Nº 003843

sesión de trabajo que puede llevarse a cabo el día 23 de los corrientes o bien el 2 de marzo del presente año a las 8:30 a.m. en la Universidad Mesoamericana, ubicada en la cuarenta calle diez guión cero dos zona ocho, salón A uno guión uno, según lo permita su agenda; con el objeto de dialogar sobre el estado actual del proyecto Data Cleansing, el estado de la digitalización y digitación de los documentos remitidos por las municipalidades del país, las metas establecidas en el Plan Operativo Anual del presente año para dicha oficina, entre otros; pero sobre todo, explicar las propuestas de este Consejo Consultivo encaminadas a mejorar la prestación de los servicios, entre ellas, la implementación de las inscripciones en línea.

2.3 Oficio ALCC-07-2021, por medio del cual el asesor legal presenta análisis comparativo parcial entre el Plan Operativo Anual de 2020 y 2021, del Registro Central de las Personas. Se procede a realizar la exposición con la ayuda del siguiente cuadro:

Eje estratégico	Meta 2020	Meta 2021	
Eje 1. Fortalecimiento del Registro Civil de las Personas	7,601,624 certificaciones emitidas	6,171,301 certificaciones emitidas en oficinas	
	400,000 certificaciones emitidas a través de servicios electrónicos	782,530 certificaciones emitidas a través de los servicios electrónicos	
	637,000 inscripciones registrales	60,000 certificaciones emitidas en el extranjero 641,851 inscripciones registrales	
	20,000 enmiendas registrales	16,000 enmiendas registrales	
	146 reuniones de trabajo con registradores civiles de las personas	146 reuniones de trabajo presenciales y/o virtuales con el personal de las oficinas	
	300 jornadas móviles	200 jornadas móviles.	
	Eje 2. Optimización de la emisión del Documento Personal de Identificación	2,290,190 capturas de datos para la emisión del DPI	2,600,000 capturas de datos para la emisión del DPI
		2,290,190 DPI entregados en sede central, oficinas y jornadas móviles	2,600,000 DPI entregados en sede central, oficinas y jornadas móviles
400 expedientes conformados de casos anómalos o usurpación de estado civil.		200 expedientes conformados de casos anómalos o usurpación de estado civil.	
70,000 inhabilitaciones en casos de multiplicidad de índices de mayores y menores de edad		70,000 inhabilitaciones en casos de multiplicidad de índices de mayores y menores de edad	
550 reasignaciones del CUI de mayores y menores de edad		750 reasignaciones del CUI de mayores y menores de edad	
Eje 1. Fortalecimiento del Registro Civil de las Personas	95,000 verificaciones de partidas registrales indexadas	75,000 verificaciones de partidas registrales indexadas	
	25,000 correcciones de partidas registrales	20,000 correcciones de partidas registrales	
	9,000 búsquedas de imágenes de atestados	3,500 búsquedas de imágenes de atestados	
	66 REDIGUA conformadas	300,000 Digitaciones de boletas del INE 800 libros registrales digitalizados 200,000 atestados digitalizados	
	120 jornadas de sensibilización de prevención y/o erradicación del subregistro. 5,000 personas sensibilizadas		
	3 reuniones asistidas para el seguimiento de la Política Pública de Reparación de las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy		
	115,000 personas sensibilizadas sobre el registro oportuno de nacimientos, defunciones y mortinatos		

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
CONSEJO CONSULTIVO
LIBRO DE ACTAS**

Nº 003844

	3 informes cuatrimestrales de monitoreo de inscripción de nacimiento, defunción y mortinato en las oficinas auxiliares del RENAP	
	66 diagnósticos de la situación actual en los municipios sobre el tema de defunciones	
	700 expedientes conformados para la inscripción extemporánea de nacimiento	
	2,500 usuarios asesorados por el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro	
Eje 3. Servicio de calidad	2,500,000 usuarios atendidos en las oficinas del RENAP en las cuales se tenga presencia del Departamento de Atención y Servicio al Usuario	2,000,000 usuarios atendidos en las oficinas en las oficinas del RENAP en las cuales se tenga presencia del Departamento de Atención y Servicio al Usuario
	500,000 usuarios atendidos por medio telefónico	600,000 usuarios atendidos por medio telefónico
	60,000 usuarios atendidos por medio de redes sociales, chat y buzón de mensajes electrónicos	200,000 usuarios atendidos por medio de redes sociales, chat y buzón de mensajes electrónicos
	1,550 casos remitidos a la Dirección de Procesos para su resolución	12 informes de casos remitidos a la Dirección de Procesos referentes al proceso de emisión del DPI
	1,000,000 de usuarios notificados sobre trámites para regularizar el proceso del DPI, renovación del DPI y otra información relacionada con la prestación de los servicios que brinda el RENAP	750,000 usuarios notificados a través de interactivevoice response-IVR-
	4 reuniones para fortalecer las competencias de atención y servicio al usuario	2 reuniones para fortalecer las competencias y mejorar la atención brindada a los usuarios.
	50 visitas para promocionar los servicios electrónicos de verificación de identidad y consultas de información de identidad	
	8,500,000 consultas sociales realizadas por instituciones que integran el gabinete específico de desarrollo social	
	50 visitas de monitoreo y revisión de los procesos de atención y servicio	50 visitas de monitoreo y revisión de los procesos de atención y servicio
	5 informes de resultados de aplicación de encuestas para medir la satisfacción del usuario	12 informes de aplicación de encuestas y/o monitoreos del servicio
	12 informes de resultados de acercamientos realizadas con autoridades locales de distintos municipios	12 informes de resultados de acercamientos realizadas con autoridades locales de distintos municipios
	12 reportes de llamadas de retroalimentación a los usuarios que coloquen quejas y sugerencias sobre la atención y servicio	

El Consejo Consultivo se da por enterado y acuerda abordar algunos de los temas expuestos en la sesión de trabajo propuesta con la Registradora Central de las Personas. **2.4** Oficio AICC-06-2021, por medio del cual el asesor informático presenta informe sobre las respuestas brindadas a las consultas y sugerencias realizadas por el Consejo Consultivo, relacionadas con los informes de actividades en atención al usuario. Se tiene a la vista el informe presentado y expuesto por el asesor. El Consejo Consultivo, luego de escuchar al asesor se da por enterado e insta al Director Ejecutivo a que en las capacidades posibles se realicen reuniones de trabajo periódicas en las que puedan discutir aquellos aspectos que mejoren la comunicación y las herramientas informáticas disponibles para las diferentes direcciones o departamentos, mismas que permiten extraer información del sistema útiles a lo interno o bien para hacerla pública. **2.5** Oficio AICC-07-2021, por medio del cual el asesor informático presenta análisis sobre la información acumulada de los informes de actividades en atención al usuario. Se tiene a la vista el informe presentado y expuesto por el asesor. El Consejo Consultivo, al analizar la información presentada y ver que la cantidad de llamadas abandonadas representan en promedio un 24% del total de llamadas recibidas, acuerda recomendar al Director Ejecutivo validar si existe algún método para determinar si el abandono de llamadas es derivado a larga espera para ser atendido o bien las llamadas ingresan al RENAP en horarios inhábiles; lo anterior con el objeto de que se evalúe si el recurso humano disponible es suficiente para atender dicho servicio. **TERCERO: Correspondencia 3.1** Oficio DE-423-2021, por medio del cual trasladan informe de las actividades realizadas en atención al

usuario, durante el período comprendido del 19 al 25 de enero del presente año. Se procede a dar lectura al oficio antes identificado. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor informático para su análisis y posterior entrega de informe. **3.2** Oficio DE-418-2021, por medio del cual las Direcciones de Informática y Estadística, Registro Central de las Personas y Procesos, trasladan ampliación solicitada sobre el informe relacionado con los tiempos que dura la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-. Se procede a dar lectura al oficio antes identificado. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor informático para su análisis y posterior entrega de informe. **3.3** Oficio CS-UIP-114-2021, por medio del cual se informa que las Actas números 1-2021 y 2-2021 del Consejo Consultivo, ya se encuentran publicadas en el sitio web de la Institución. Se procede a dar lectura al oficio antes identificado. El Consejo Consultivo se da por enterado. **3.4** Oficio DE-390-2021, por medio del cual la Unidad de Comunicación Social remite informe de monitoreo de medios e información generada en dicha Unidad, correspondiente al período de julio a diciembre 2020. Se procede a dar lectura al oficio antes identificado. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor financiero para su análisis y posterior entrega de informe. **CUARTO: Varios.** Atención a los usuarios. El Lic. Fernando Esteban Calvillo Calderón manifiesta que continúa constatado el desconocimiento por parte de muchas personas acerca de los servicios electrónicos que ofrece la Institución y que las notas periodísticas en las que el RENAP es protagonista, suelen ser negativas al versar sobre largas filas de personas que esperan ser atendidas. El Consejo Consultivo recomienda a la Dirección Ejecutiva instruya a la Unidad de Comunicación Social a fortalecer las estrategias de información dirigidas a los medios de comunicación masiva con el objeto de dar a conocer los beneficios, ventajas, modos de utilización y todos los datos necesarios acerca del e-portal RENAP a la población en general, tomando en cuenta el alcance y cobertura que éstos tienen a nivel nacional. **CONVOCATORIA A REUNIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO.** El Presidente, Licenciado Arturo Saravia Altolaquirre, con base al artículo 6 del Reglamento de Sesiones del Consejo Consultivo, convoca a los miembros del Consejo Consultivo a sesión extraordinaria para el día martes dieciséis de febrero de dos mil veintiuno, a las siete horas con quince minutos, en la Universidad Mesoamericana, ubicada en la cuarenta calle diez guión cero dos zona ocho, Ciudad, con el objeto de tratar temas relevantes de la institución y revisar la correspondencia y los informes que ingresen. Los miembros del Consejo Consultivo presentes manifiestan estar de acuerdo y que están convocados y notificados. No habiendo otros asuntos que tratar, se finaliza la sesión en el mismo lugar y fecha, tres horas después de su inicio y que la presente acta está contenida en seis hojas tamaño oficio, impresas únicamente en su anverso.



Lic. Arturo Saravia Altolaquirre
Miembro Titular, Presidente
Asociaciones Empresariales de Comercio,
Industria y Agricultura

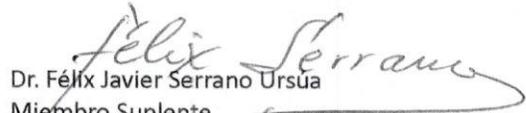


Lic. Fernando Esteban Calvillo Calderón
Miembro Suplente
Asociaciones Empresariales de Comercio,
Industria y Agricultura





Lic. Mynor Augusto Herrera Lemus
Miembro Titular
Rectores de las Universidades
De la República de Guatemala



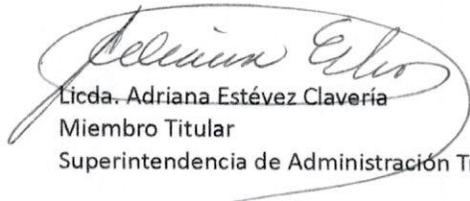
Dr. Félix Javier Serrano Ursua
Miembro Suplente
Rectores de las Universidades
De la República de Guatemala



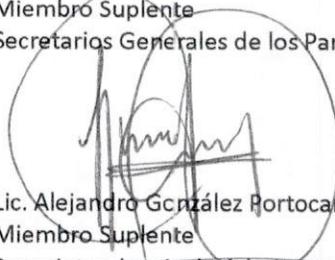
Lic. Maely Gordón Ipiña
Miembro Titular
Secretarios Generales de los Partidos Políticos



Licda. Sabrina María Veliz Castañeda
Miembro Suplente
Secretarios Generales de los Partidos Políticos



Licda. Adriana Estévez Clavería
Miembro Titular
Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-



Lic. Alejandro González Portocarrero
Miembro Suplente
Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-



Lic. Abel Francisco Cruz Calderón
Miembro Titular, Secretario
Instituto Nacional de Estadística -INE-



Ing. Hugo Edgardo Roldán Valdés
Miembro Suplente
Instituto Nacional de Estadística -INE-

Consejo Consultivo

El infrascrito Secretario del Consejo Consultivo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, CERTIFICA: que las seis fotocopias que anteceden son auténticas, reproducen fiel y exactamente su original, consistente en Acta número seis guión dos mil veintiuno (6-2021), de la sesión celebrada por el Consejo Consultivo, el día nueve de febrero de dos mil veintiuno. Queda contenida en siete hojas útiles, las seis primeras de un solo lado, y la presente en la que se asienta la razón y que numero, sello y firma en la Ciudad de Guatemala, el dieciséis de febrero de dos mil veintiuno.

Firma:

Lic. Abel Francisco Cruz Calderón
Secretario



Firma:

Vo.Bo Lic. Arturo Saravia Altolaquirre
Presidente