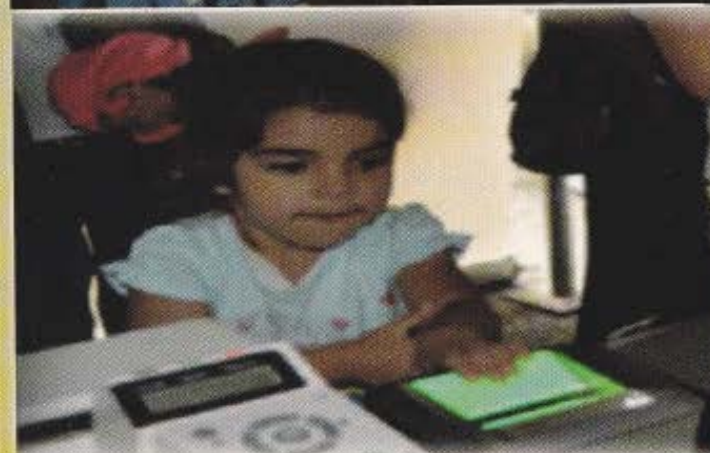


**En RENAP Registramos lo más valioso
de Guatemala.....su gente**



RENAP
Registro Nacional de las Personas



MEMORIA DE LABORES 2013





**EN RENAP REGISTRAMOS LO MÁS VALIOSO
DE GUATEMALA.....SU GENTE**

CONTENIDO

Directorio

Licenciado Helder Ulises Gómez
Magistrado Vocal I Tribunal Supremo Electoral
Presidente del Directorio

Licenciado Manfredo Vinicio Pacheco Consuegra
Viceministro de Gobernación
Miembro del Directorio en Representación y por
Delegación del Ministerio de Gobernación

Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres
Miembro Titular del Directorio Electo por el Congreso
de la República de Guatemala

Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez
Miembro Suplente del Directorio Electo por el
Congreso de la República de Guatemala

Lic. Rudy Leonel Gallardo Rosales
Director Ejecutivo

Consejo Consultivo

Superintendencia de Administración Tributaria SAT

Titular: Dra. Gladys Adelia Gil Barrios de Hernández.
Presidenta del Consejo Consultivo
Suplente: Lic. George Borstcheff Boyarinoff

Rectores de las Universidades del País

Titular: Dr. Alvaro Rolando Torres Moss, vocal I
Suplente: Lic. Maynor Augusto Herrera Lemus

Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras CACIF

Titular: Lic. César Augusto Conde Rada. Vocal II y
Secretario del Consejo Consultivo Suplente:
Lic. Arturo Saravia Altolaquirre

Instituto Nacional de Estadística INE

Titular: Lic. Rubén Darío Narciso Cruz. Vocal III
Suplente: Ing. Orlando Roberto Monzón Girón

Direcciones del Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Registro Central de las Personas

Lic. Mario René Sánchez Pérez

Dirección de Procesos

Lic. Guillermo Brincker Socorro

Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

Lic. Ronaldo Amílcar Sandoval Amado

Dirección de Gestión y Control Interno

Lic. Dante Antonio Ávalos Aguilar

Dirección de Informática y Estadística

Lic. José Alberto Fajardo Fuentes

Dirección de Capacitación

Lic. Nery Estuardo Chinchilla de Paz

Dirección de Asesoría Legal

Licda. Sara Marina Spennemann Gramajo

Dirección Administrativa

Inga. Telma Mirella Lorenzana

Secretaría General

Licda. Caren Guzmán Sagastume

Dirección de Presupuesto

Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquin

Dirección de Inspectoría General

Lic. Lemuel Lorenzo Chávez López

Coordinación de Relaciones Públicas

Sr. Carlos Rolando Narez Noriega

Unidad de Información Pública

Lic. Nery David Grajeda Izaguirre

Unidad de Auditoría Interna

Lic. Carlos Enrique Zuleta Caal

Coordinación y Elaboración

Dirección de Gestión y Control Interno
Departamento de Planificación

Fotografía

Coordinación de Relaciones Públicas

CONTENIDO

No.	Descripción	Página
I.	Marco Estratégico Institucional	8
II.	Organigrama Institucional	12
III.	Resultados año 2013 por Ejes Estratégicos	13
	Eje 1: Fortalecimiento del Sistema Registral	15
	Eje 2: Reingeniería Institucional	35
	Eje 3: Servicio de Calidad	77
	Eje 4: Cooperación Técnica	91
	Eje 5: RENAP referente de la Identidad Nacional	109
	Eje 6: Transversal: Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	119
IV.	Ejecución Presupuestaria	137
V.	Desafíos año 2014	141
	Siglas	142



Lic. Rudy Leonel Gallardo Rosales
Director Ejecutivo RENAP

PRESENTACIÓN

La Memoria de Labores del Registro Nacional de las Personas (RENAP) describe la sinergia institucional generada durante el año 2013, que entre sus objetivos principales impulsó y facilitó la sustitución de la Cédula de Vecindad por el Documento Personal de Identificación (DPI) con lo cual se reflejó el cumplimiento del Plan de Trabajo 2012-2017 compromiso de esta administración.

La información contenida en la Memoria de Labores representa a las y los guatemaltecos partícipes del trabajo del RENAP; al recurso humano encaminados hacia un mismo objetivo, brindando un servicio de calidad y profesional; estrategias de desarrollo a través de herramientas de comunicación y capacitación que han favorecido la transferencia de conocimientos; con lo cual hemos mantenido consistencia en la implementación del Plan de Trabajo.

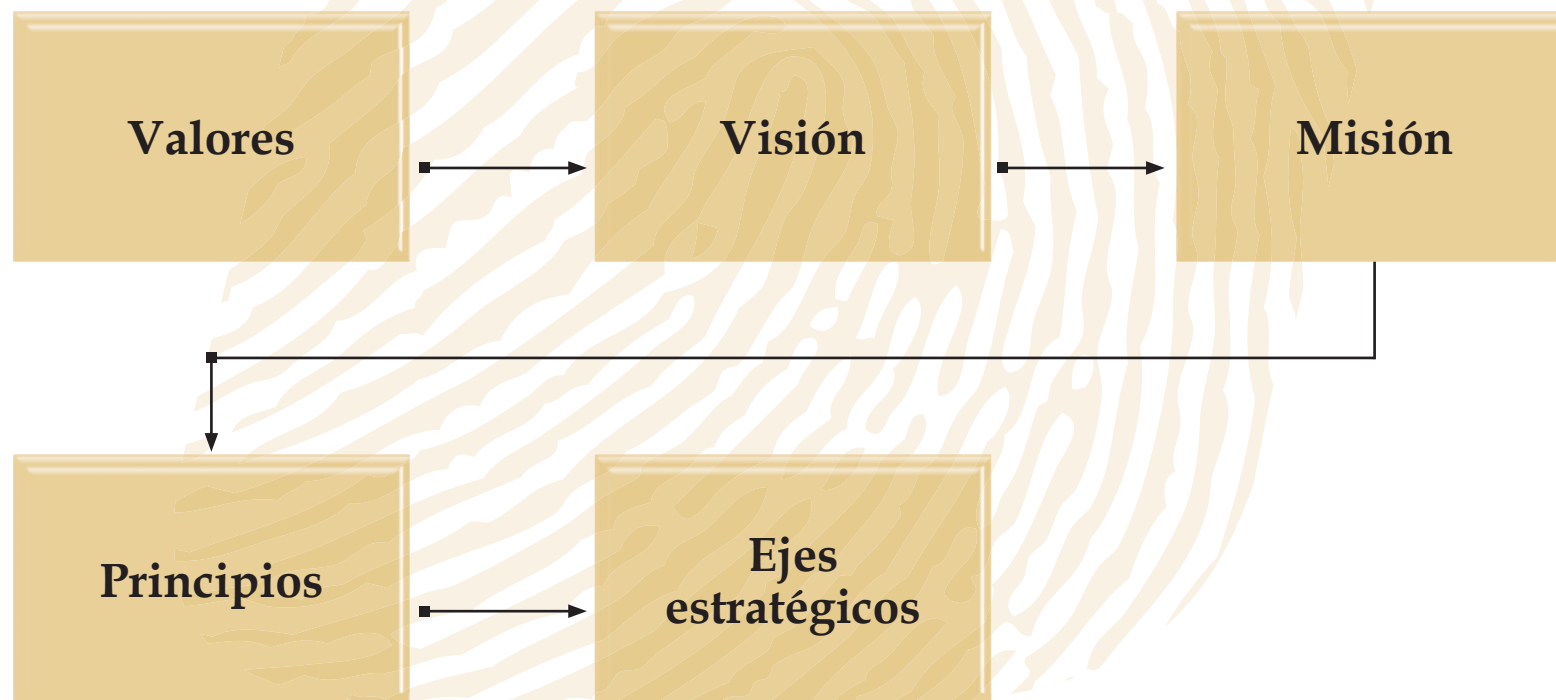
El reto es seguir desarrollando proyectos y herramientas innovadoras para lograr que las y los guatemaltecos cuente con un documento personal de identificación seguro, confiable y que brinde certeza jurídica; inscribir y certificar los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación, desde el nacimiento hasta la muerte de las personas, también llegar a ser el registro de las personas naturales más confiable y con mejor atención en Centroamérica, siendo vanguardistas en el uso de la tecnología. Es un orgullo mencionar que, como producto de la evaluación externa realizada en el mes de diciembre, a todas la Unidades de Información Pública a nivel nacional en cuanto al cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, el RENAP fue posicionado en el cuarto lugar.

Todas las acciones realizadas, fortalecieron las bases para llevar a cabo los desafíos venideros. En el 2014, fortaleceremos las relaciones con alianzas estratégicas existentes, futuras a nivel interinstitucional y con agencias de cooperación de países amigos, pues su soporte ha sido sumamente valioso.

A todos aquellos que han contribuido a organizar y mantener el registro civil de las personas naturales dentro de un marco legal que provea certeza jurídica y confiabilidad ¡Muchas Gracias!

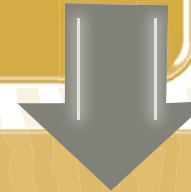
Lic. Rudy Leonel Gallardo Rosales
Director Ejecutivo RENAP

I. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



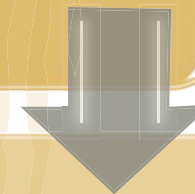
Valores

- **Aceptación:** reconocemos e integramos nuestra diversidad cultural, étnica y lingüística.
- **Servicio:** enmarcado en la cordialidad, respeto y mística de trabajo.
- **Calidad:** nuestros productos y servicios responden a las necesidades de un mundo globalizado.
- **Integridad:** actuamos con ética, transparencia y responsabilidad.
- **Seguridad:** aplicamos métodos confiables y seguros en nuestros procesos y nuestros registros.



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.

Principios

El Registro Nacional de las Personas como institución gubernamental de servicio se basa en los siguientes principios:

Certeza Jurídica

Brindar a la población la garantía y seguridad que sus datos registrales no serán modificados más que por procedimientos regulares y conductos legales establecidos.

Confiabilidad

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

Transparencia

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

Tecnología

Incorporar innovación tecnológica en todos los procesos institucionales.

Servicio

Brindar un servicio que cumpla con las expectativas del usuario.

Efectividad

Entregar productos y servicios de calidad.

Ejes Estratégicos

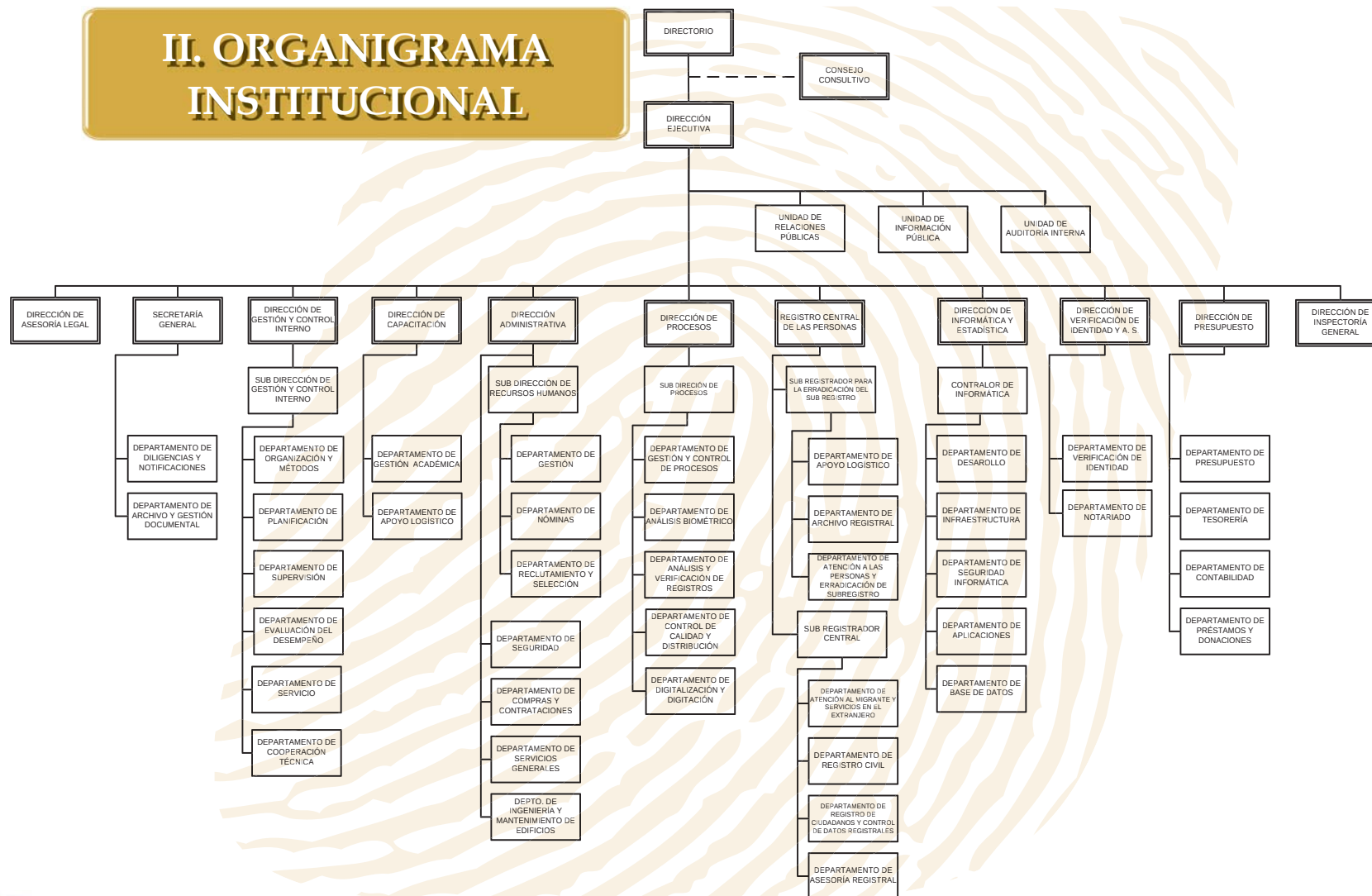
Con el objetivo de registrar a las personas e inscribir los hechos y actos relativos a su estado y capacidad civil desde el nacimiento hasta la muerte, RENAP, trabaja enfocado en la Visión Institucional, con capacidades ejemplares en certeza jurídica y servicio.

El Plan de Trabajo 2012-2017 impulsa cambios y mejoras en la Institución, con una dirección pragmática, moderna e integral en todas las áreas, con especial atención a las necesidades y a la realidad multiétnica, pluricultural y multilingüe.

El Plan de Trabajo se desarrolla en cinco Ejes Estratégicos que harán del RENAP, la institución modelo con servicio puntual, certeza jurídica, confiable y moderna. Además tiene un eje transversal, que sustenta el Plan.

No.	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
1	Fortalecimiento del Sistema Registral.	<i>Proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible.</i>
2	Reingeniería Institucional.	<i>Incrementar los estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales.</i>
3	Servicio de Calidad	<i>Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio.</i>
4	Cooperación Técnica	<i>Impulsar líneas de cooperación y coordinación que permitan que los resultados institucionales se potencien.</i>
5	RENAP referente de la Identidad Nacional.	<i>Promover en los guatemaltecos la cultura de identificación como el elemento principal para fomentar la identidad del ciudadano guatemalteco.</i>
6	Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional.	<i>Generar una imagen de transparencia y confianza del RENAP ante la sociedad.</i>

II. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL





III. RESULTADOS AÑO 2013 POR EJES ESTRATÉGICOS



EJE 1

Fortalecimiento del Sistema Registral



En el marco del Día Internacional de la Mujer, 8 de marzo de 2013, RENAP inauguró la Oficina Auxiliar en el Hospital Nacional "Juan de Dios Rodas" en el departamento de Sololá.

Para proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible, fue necesario trabajar en dos líneas básicas de acción: sustitución de la Cédula de Vecindad por el DPI y reducción del sub registro.

SUSTITUCIÓN DE LA CÉDULA DE VECINDAD POR EL DPI

... MOMENTO HISTÓRICO

A 82 años de utilizarse la Cédula de Vecindad como único documento de identificación en Guatemala, **el 24 de agosto de 2013, perdió su vigencia debido a la resolución de la Corte de Constitucionalidad.** La Ley que instituyó a la Cédula de Vecindad para identificar a los guatemaltecos y extranjeros comprendidos entre los 18 y 60 años de edad, fue aprobada en 1931. La primera cartilla, con número de orden A001 y Registro 0001, fue entregada el 31 de diciembre de ese año al entonces Presidente de Guatemala, Jorge Ubico, quien fue el que autorizó la Ley de Cédulas.

La Cédula de Vecindad cobró vigencia el 1 de enero de 1932, sin que ésta evolucionará, por lo que se convirtió en uno de los documentos más vulnerables en cuanto a su: durabilidad por estar fabricada con cartón y papel, capacidad limitada por contar con ocho páginas, susceptible a errores por contener datos ingresados a mano y no contaba con ninguna medida de seguridad; es por ello, que en el año 2005, surge RENAP para centralizar y digitalizar los registros civiles municipales para extender el Documento Personal de Identificación (DPI), de una manera más moderna y segura.



Para el cumplimiento de la meta de **sustitución de la Cédula de Vecindad por el Documento Personal de Identificación (DPI)**, el RENAP ejecutó el Plan de Enrolamiento Masivo para Guatemala, con los siguientes resultados:

- 296,339 solicitudes de sustitución de Cédula de Vecindad.
- 29,409 solicitudes de sustitución de Cédula de Vecindad por robo ó pérdida.
- El total de sustitución de Cédula de Vecindad por DPI fue de 325,748.
- El acumulado de Sustitución de Cédula de Vecindad por DPI, a diciembre del año 2013 es de 7,028,714.



El logro de estos resultados, se debió a la implementación de acciones que contribuyeron al cumplimiento de esta meta, brindando a la población:

Ampliación de Horarios para Mayor Comodidad de los Ciudadanos

A través de los Centros Temporales de Identificación (CTI) se atendió en horarios convenientes y flexibles que contribuyeron a que los ciudadanos guatemaltecos realizaran sus trámites con comodidad, en días festivos y fines de semana.

Ante la eminente pérdida de vigencia de la Cédula de Vecindad, el RENAP aperturó el 15 de agosto, en el salón 09 del Parque de la Industria, un Centro Temporal de Identificación, el cual tuvo un horario de atención de lunes a domingo, de 06 de la mañana a 12 de la noche.

Focalización de la Demanda y Pronta Atención

Con base al Acuerdo de Directorio Número 110-2013, se creó el Departamento de Atención a las Personas y Erradicación del Sub Registro, dependencia que tiene a su cargo, mejorar la atención al ciudadano implementando para ello estrategias innovadoras de servicio, que permitan satisfacer de manera eficiente, efectiva y oportuna, las gestiones del usuario, especialmente a personas con complicaciones de diferente naturaleza.



Plan de Enrolamiento Masivo en Guatemala

Centros de enrolamiento móvil:

Centros de enrolamiento móvil	Total personas enroladas
Pasos y Pedales	894
Adultos Mayores	725
Fuerza Aérea Guatemalteca	2,348
Centros Penitenciarios	2,905
Hospital Nacional de Salud Mental Federico Mora	41
Menores de edad y adolescentes	3,012
Feria en tu Barrio	25
Servicios integrados en los departamentos	3,929
TOTAL	13,879



Pasos y Pedales



Adultos Mayores



Feria en tu Barrio



Menores de Edad y
Adolescentes



Enrolamiento a Deportados



Hospital Nacional de Salud
Mental, Dr. Carlos Federico Mora

REDUCCIÓN DEL SUBREGISTRO

La carencia del Documento Personal de Identificación, genera problemas sociales, familiares, especialmente legales, pues no podrían ejercer algunos derechos que las leyes del país le conceden. Entre los derechos que la ley otorga, se pueden mencionar:

- Ejercicio de la representación civil.
- Acceso a: justicia, derechos civiles, políticos elegir y ser electos, derechos económicos, sistema financiero, al empleo formal y laboral.
- Reconocer a los descendientes.
- Libre movimiento de las personas y la posibilidad de registrar otros eventos que afectan su estado civil, por carecer de los medios para obtener un pasaporte e impide el derecho de propiedad y el acceso a tierras.
- Limita a las personas a obtener beneficio de programas sociales de apoyo del Gobierno, que podrían contribuir a mejorar su situación en cuanto a salud, educación, seguridad, y otros.
- Barrera para el acceso a servicios de salud, incide en forma negativa sobre los derechos de los niños y adolescentes, incluyendo el hecho de que si un niño o niña carecen de partida de nacimiento, no pueden matricularse en la escuela.
- La ausencia de un documento de identificación, no permite contar con información confiable que optimice la eficacia y eficiencia de los programas de apoyo social a sectores vulnerables que suelen ser objeto de la cooperación técnica de organismos internacionales.



El registro del nacimiento, es el reconocimiento legal del nacimiento y por ende existencia del ciudadano, que consta de un registro público general, el cual es encargado a un determinado Organismo del Estado; en el caso de Guatemala, corresponde al Registro Nacional de las Personas; uno de los principales retos que actualmente enfrenta El RENAP es erradicar el subregistro existente en todo el país inscribiendo a todas las personas en el Registro Civil, a través de la estrategia de erradicación del subregistro.

La estrategia de erradicación para el subregistro se basa en la ejecución del Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro, cuya visión es erradicar el subregistro en la República de Guatemala en el año 2015 y que los nacimientos de niños y niñas sean inscritos oportunamente, lo cual constituirá que RENAP sea un modelo institucional referente de instituciones homólogas a nivel internacional, basándose en la descentralización por medio de las oficinas de RENAP en todo el país.

El plan tiene el apoyo de la cooperación internacional, nacional (instituciones públicas y privadas) y autoridades locales de cada municipio.

Tomando en cuenta los siguientes elementos clave:



Sensibilización

El RENAP impartió pláticas a las y los guatemaltecos sobre la importancia y la necesidad de registrar los hechos y actos relativos a su estado civil desde el nacimiento hasta la defunción.

- En el año 2013, se sensibilizó a un total de **2,625** personas.
- Campañas de sensibilización al personal médico, enfermeras, personal administrativo y grupos de comadronas de los diferentes hospitales en donde se han inaugurado las Oficinas Auxiliares de Registro Civil de RENAP.



Sensibilización a personal de enfermería sobre Registro Oportuno.



Sensibilización a Comadronas sobre Registro Oportuno.

Inscripciones Extemporáneas

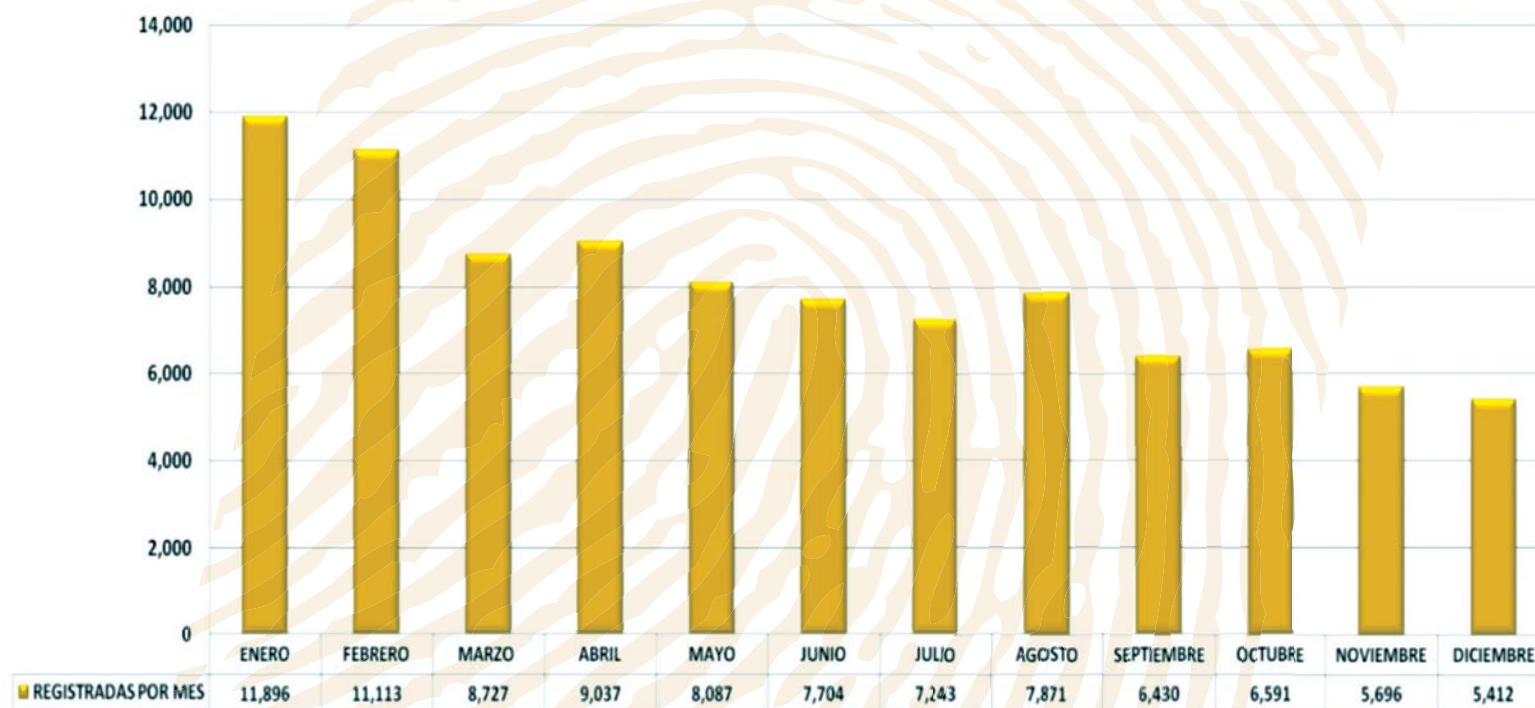
La inscripción extemporánea es el registro tardío de un hecho civil no realizado dentro del plazo que la ley establece.

En el 2013, se realizaron **95,807** inscripciones extemporáneas con un promedio de **7,984** por mes.

Lo anterior se logró, mediante acciones como las siguientes:

- Con el apoyo de Notarios e intérpretes del idioma maya de la región, se atendió al ciudadano, para que realizaran sus trámites en el menor tiempo posible.
- Se realizaron 36 jornadas de inscripción extemporánea en 15 departamentos, con los siguientes resultados:
 - o **1,930** personas enroladas para obtener DPI.
 - o **5,181** personas inscritas extemporáneamente.

Inscripciones Extemporáneas Realizadas Enero a Diciembre de 2013



Fuente: Registro Central de las Personas.



**Jornada de Inscripción
Extemporánea
Frontera Agua Blanca.
Guatemala - El Salvador.**

Mesas Registrales

En el año 2013, se conformaron 280 Mesas Registrales. Esto ha permitido al RENAP mayor posicionamiento y acercamiento con las personas, obteniendo los siguientes resultados:

- 13 municipios libres de subregistro.
- 83 comunidades con conteo poblacional finalizado.
- 6,614 comunidades con conteo poblacional iniciado.

13 MUNICIPIOS LIBRES DE SUBREGISTRO

Departamento	No.	Municipio
Retalhuleu	1	San Martín Zapotitlán
	2	San Felipe Rehahuleu
	3	Santa Cruz Muluá
	4	San Sebastián
	5	San Andrés Villa Seca
Jutiapa	6	El Adelanto
	7	Yupiltepeque
	8	San José Acatempa
	9	Quesada
Jalapa	10	San Carlos Alzatate
Suchitepéquez	11	San Miguel Panan
	12	San Bernardino
Escuintla	13	Guanagazapa



Las Mesas Registrales se integran por los registradores civiles departamentales y autoridades locales (Alcaldes, COMUDES, COCODES, Líderes Comunitarios) con el objetivo de contribuir con la promoción de la cultura de registro en todas las comunidades.

REGISTROS CIVILES CENTROAMERICANOS REAFIRMAN COMPROMISO POR ERRADICAR EL SUBREGISTRO DE PERSONAS

Con la firma de adhesión de Costa Rica a los países que trabajan en la modernización de sus registros de personas naturales, concluyó el Encuentro de Registros Civiles de Centroamérica y Panamá, en Antigua Guatemala.



Los Directores de los Registros Nacionales de Personas de Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica y México, así como el Viceministro de Gobernación, el Presidente del Directorio del RENAP y el Coordinador de OEA-PUICA elogiaron el trabajo de integración y consolidación de los compromisos adquiridos hace siete meses, en Esquipulas, cuando conocieron la solicitud de Costa Rica de unirse al grupo de registros regionales que trabajan para garantizar a sus ciudadanos que jurídicamente son identificables.

El Director Ejecutivo de nuestra institución, Licenciado Rudy Gallardo, enfatizó la importancia de trabajar unidos como región centroamericana y solucionar los problemas comunes que cada país tiene en materia de subregistro y de inclusión, pues en la medida que los mismos se solucionen, los Estados tendrán indicadores que les permita garantizar el desarrollo de su pueblo, asimismo al momento de ser evaluados en el 2015, en los ámbitos antes mencionados, los resultados serán satisfactorios.

El convenio firmado busca impulsar buenas prácticas para la inclusión social y replicar todas las técnicas y experiencias de los países de la región para buscar la erradicación del subregistro, es por ello la importancia de la adhesión de Costa Rica que tiene más de cien años de registro y 0.01% de sub registro, asimismo la incorporación con posterioridad de México, será de gran beneficio para el RENAP, por la experiencia que aporte.



Steven Griner, Coordinador de OEA- PUICA, resaltó el avance que han tenido los registros centroamericanos, en los últimos seis años, un referente de ello son las vicepresidencias que han adquirido ante el CLARCIEV, México, El Salvador y Guatemala, además de las prácticas exitosas en El Salvador en donde se ha conectado el registro de las personas con el Seguro Social, en Honduras la entrega masiva del documento de identificación para que los ciudadanos puedan emitir sufragio el día de las elecciones.

“Además el trabajo de Guatemala en donde empezamos un proyecto importante de inscribir a los niños al nacer para eliminar el sub registro empezando modestamente en un hospital nacional, y en sólo un año RENAP ha logrado incluirlo en más de 30 hospitales públicos y sé que el plan es llegar hasta los hospitales privados para asegurar que niños tengan su partida de nacimiento al nacer”, subrayó Griner.

Proyecto Registro Oportuno

Entrega del Proyecto de Oficinas Auxiliares del RENAP a la Red Hospitalaria Nacional



La inscripción oportuna de los recién nacidos contribuye a la erradicación del tráfico de menores de edad, adopciones ilegales y tráfico de órganos, facilitándoles el acceso inmediato a los servicios que ofrece el Estado en materia de salud pública, educación, programas sociales, entre otros.

Se estima que anualmente hay 400 mil nacimientos, de los cuales el 60% ocurre en hospitales y centros de salud públicos y privados, el 40% es atendido por comadronas a nivel nacional. La mayoría de estos niños y niñas no son inscritos en el RENAP debido a la pobreza, las distancias en que se encuentran las aldeas donde residen, la falta de transporte y porque no existe una cultura de registro, quedando sin identidad civil y por ende sin derechos. La presencia del RENAP en los hospitales es una estrategia para prevenir de manera permanente el Subregistro.

Apertura de Oficinas Auxiliares en Hospitales Nacionales

En cumplimiento al artículo 75 de la Ley del Registro Nacional de las Personas, se implementaron Oficinas Auxiliares del Registro Civil, en el sistema hospitalario nacional, para que las inscripciones de las personas naturales fueran oportunas e inmediatas y así disminuir el subregistro. Este proyecto tiene los siguientes beneficios:

INAUGURACIÓN SEDE AUXILIAR DEL RENAP
HOSPITAL NACIONAL DE CHIQUIMULA



- Disminuye el subregistro al inscribirse el nacimiento. Asimismo, en el caso que los padres no tengan identificación, se les orienta y facilita el registro extemporáneo de los padres que permita así mismo la inscripción del/de la recién nacido/a.
- Facilita el registro oportuno u ordinario de nacimientos, que es aquel efectuado dentro del plazo establecido por la legislación vigente.
- Facilita el acceso inmediato de los y las recién nacidas a servicios de salud públicos, incluyendo procesos de vacunación, controles de crecimiento y nutrición.
- Las actas emitidas dan certeza jurídica porque incluyen la fecha exacta de nacimiento y en algunos casos elementos biométricos que establecen la relación entre el o la recién nacido/a y la madre.
- Ofrece protección a los recién nacidos, impidiendo el tráfico de menores, las adopciones ilegales, el tráfico de órganos y otros abusos.
- Fortalece la red de información sobre la importancia de la Identidad civil y el registro de nacimiento a través de la sensibilización del personal de salud pública y de las madres, padres y acompañantes.
- Facilita el servicio de inscripción a las madres y padres quienes pueden realizar la inscripción en la oficina del registro durante la hospitalización de la madre, evitando tener que dirigirse a oficinas del registro que pueden estar geográficamente alejadas de su área de residencia.
- Promueve mayor eficiencia en las operaciones del registro civil. Los hospitales pueden conectarse en línea con las entidades encargadas de efectuar el registro, y estas entidades recibirán las actas electrónicamente, simplificando sus procesos.
- Disminuye los errores en las bases de datos producto de la digitación de actas de nacimiento, pues la información recopilada en el hospital será exactamente igual a la transmitida a las entidades locales y centrales del registro civil.
- Establece un ámbito de colaboración entre el Registro civil central, municipal, la red de salud, líderes comunales y comadronas/parteras para promover y asegurar facilidades para la inscripción del nacimiento de todos los niños y niñas.
- Promueve el parto hospitalario.

- Inauguración de **29** Oficinas Auxiliares de Registro Civil en Hospitales Nacionales. Al 31 de diciembre de 2013 el RENAP contaba con 38 Oficinas Auxiliares.
- Se realizaron **72,035** inscripciones de nacimientos en las 38 Oficinas Auxiliares de Registro Civil en Hospitales.
- **140** Capacitaciones a personal médico y administrativo de los Hospitales Nacionales.

La implementación de Oficinas Auxiliares en Hospitales Nacionales, contó con el apoyo de:

- Organización de Estados Americanos (OEA) y el Programa de Universalización de la Identidad Civil en las Américas (PUICA).
- Plan International Guatemala.
- Asociación VIVA Juntos por la Niñez.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS).



José Angel Bautista Arias, primer bebé inscrito en la oficina inaugurada.

**En RENAP registramos
lo más valioso de Guatemala...
su gente**

Inauguración de Oficinas Auxiliares en la Red Hospitalaria Nacional

No.	HOSPITALES	FECHA DE INAUGURACIÓN
1	Hospital Carlos Arana Osorio, Chiquimula, Chiquimula	15/02/2013
2	Maternidad Cantonal Periférica zona 13, Guatemala, Guatemala	28/02/2013
3	Hospital Nacional Pedro Bethancourt, Antigua Guatemala, Sacatepéquez	01/03/2013
4	Hospital Nacional Juan de Dios Rodas, Sololá, Sololá	08/03/2013
5	Hospital Nacional Dr. José Felipe Flores, Totonicapán, Totonicapán	15/03/2013
6	Hospital Nacional de Amatitlán, Guatemala	21/03/2013
7	Hospital Nacional de Retalhuleu, Retalhuleu	22/03/2013
8	Hospital Nacional El Quiché, Quiché	05/04/2013
9	Hospital Nacional Guastatoya, El Progreso	12/04/2013
10	Hospital Nacional de Tiquisate, Escuintla	19/04/2013
11	Hospital Nacional de Salamá, Baja Verapaz	03/05/2013
12	Hospital Nacional de Malacatán, San Marcos	10/05/2013
13	Hospital de Puerto Barrios, Izabal	17/05/2013
14	Hospital Departamental Ernestina viuda de Recinos, Jutiapa	31/05/2013
15	Hospital Nacional Nicolasa Cruz, Jalapa	31/05/2013
16	Hospital Distrital Santa Catalina, La Tinta, Alta Verapaz	14/06/2013
17	Hospital Nacional, Melchor de Mencos, Petén	31/07/2013
18	Hospital Distrital, Poptún, Petén	01/08/2013
19	Hospital Distrital, Sayaxché, Petén	02/08/2013
20	Hospital Regional, San Benito, Petén	02/08/2013
21	Maternidad Periférica, Primero de Julio. Z.5 de Mixco, Guatemala	16/08/2013
22	Hospital Nacional, Mazatenango, Suchitepéquez	05/09/2013
23	Centro de Urgencias Médicas -CUM- de Tecpán, Chimaltenango	20/09/2013
24	Hospital Nacional, Fray Bartolomé, Alta Verapaz	17/10/2013
25	Hospital Regional de Playa Grande, Ixcán, Quiché	18/10/2013
26	Hospital Nacional de Uspantán, Quiché	07/11/2013
27	Hospital Distrital de Joyabaj, Quiché	08/11/2013
28	Hospital Nacional Coatepeque, Quetzaltenango	28/11/2013
29	Hospital Nacional de Huehuetenango, Huehuetenango	13/12/2013



EJE 2

Reingeniería Institucional



**El Registro Nacional de las Personas
apertura Diplomado en Archivística
en la Universidad Rafael Landívar**

RENAP ha presentado un crecimiento considerable en cobertura, administración y servicios. Para continuar creciendo, fue necesario iniciar un proceso de reingeniería, orientado a las perspectivas de su visión.

La Reingeniería Institucional se desarrolla en las siguientes áreas esenciales:

FORTALECER EL PROCESO DE DEPURACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el Archivo Registral se resguarda y se ejerce control sobre la gestión y tratamiento de los documentos producidos por los Registros Civiles de las Personas del RENAP, desde su creación hasta su conservación permanente, así como la conservación y gestión del fondo documental histórico transferido por las diferentes municipalidades de la República.

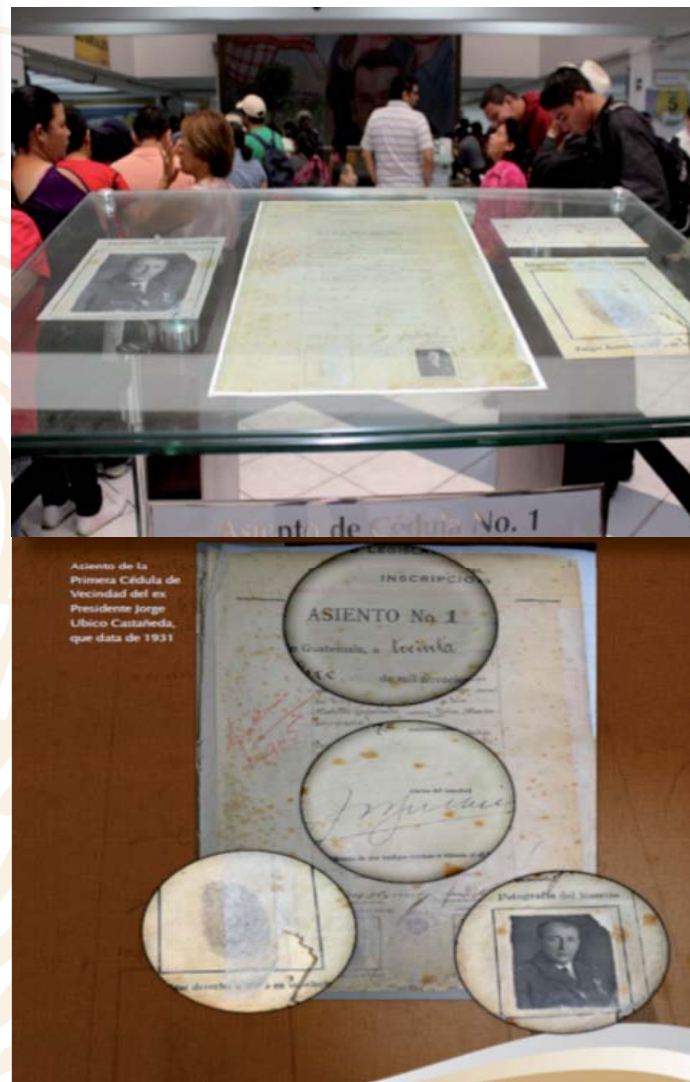
- El personal del Archivo Registral, fue capacitado en diferentes cursos de gestión documental y Ciencia Archivística, a efecto de realizar un trabajo eficiente y profesional; los cursos que se han recibido son los siguientes:
 - o Teoría Archivística, Gestión Documental y Cuadro de Clasificación de Documentos. (USAC).
 - o Archivística: Procesos de preservación y Conservación de Documentos. (Universidad Rafael Landívar).
 - o Curso Oficinas sin papel (USAC).
 - o Redacción de Documentos Oficiales.
 - o Actitud positiva en el trabajo.
- Se visitó a 112 municipios en 15 departamentos de la República, con el objetivo de transferir Libros Registrales de Nacimiento al Archivo Registral, logrando trasladar **8,300** libros.
- Se suministró mobiliario (estanterías racks y estanterías) para resguardar, conservar y preservar el fondo documental del archivo.
- RENAP amplió el Archivo Registral para unificar los atestados y lograr una mejor forma de conservar, preservar y resguardar el fondo documental de atestados.
- Se elaboró un manual de calidad en el cual se describen los procedimientos empleados en cada área del archivo registral.



Archivo Registral

RENAP COMPARTE DOCUMENTOS HISTÓRICOS CON EL PÚBLICO

- Los archivos del RENAP resguardan millones de folios y libros con datos de nacimientos, matrimonios o defunciones de guatemaltecos de todos los municipios de Guatemala, entre ellos el Asiento de la Primera Cédula de Vecindad del ex Presidente Jorge Ubico Castañeda, que data de 1931, año en que entra en vigencia la Ley de Cédula de Vecindad.
- Este fue el primer documento de identificación que incluía fotografía y sellos, y era obligatorio para todos los guatemaltecos adultos. Una copia de esa primera Cédula de Vecindad está expuesta en la Sede del RENAP, en la zona 7 capitalina, para que el público conozca el documento histórico que está a su resguardo.



Con el objetivo de depurar la información y asegurar que todas las operaciones relacionadas con eventos registrales de nacimiento, matrimonio, divorcio, defunción y de DPI, que los ciudadanos realizan, se lleven a cabo de manera que los datos registrales se encuentren consistentes y tengan el soporte respectivo para su ejecución, así como, resguardar de forma digitalizada los documentos de soporte que fueron utilizados para dichas gestiones, en este sentido se lograron los siguientes resultados:

Reasignación de Código Único de Identificación (CUI)

- Se realizó un total de **1,677** reasignaciones de CUI, 1,110 por el Departamento de Grabación de Registros de enero a junio y aproximadamente 567 por el Departamento de Análisis y Verificación de Registros de julio a diciembre del año 2013.

Revisión de Solicitudes de Verificación de Registros

- Se revisó un total de **551,280** solicitudes, un promedio mensual de **45,940**. solicitudes derivados de los estatus: verificado/libro, folio partida no coincide con SIRECI, mayor a veinticinco años, verificar con registro civil doble índice, para un gran total de 551,280.

FORTALECER LOS PROCESOS DE CONCENTRACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LA FUENTE DOCUMENTAL

Digitalización e Indexación

- 5,576,801 digitalizaciones de eventos registrales, tomados de los libros registrales.
- 12,539 libros digitalizados.
- 5,371,794 indexación de imágenes de los libros registrales digitalizados.
- 1,075,674 solicitudes procesadas en el sistema de Back Office.
- 1,179,603 Imágenes digitalizadas de las boletas y otros documentos de registro civil, provenientes del Instituto Nacional de Estadística (INE).

REGISTRADORES EXTRANJEROS VALORAN LA CONFIABILIDAD EN LOS PROCESOS DEL RENAP

Como parte del Encuentro de Registros Civiles de Centroamérica que se celebró en Guatemala, en octubre de 2013, los participantes conocieron los procesos que se siguen para la recopilación de la información y el microfilmado de los archivos y documentos de identificación de las personas naturales de Guatemala.

Es en este lugar en donde se han digitalizado más de 4 millones de imágenes con datos de archivos de partidas de nacimiento, defunciones y matrimonios, entre otros hechos, que luego son ingresados al sistema por el área de Digitación.

El trabajo de digitalización fue apoyado por Family Search, entidad que ha donado al RENAP once cámaras especializadas de alta resolución para fotografiar folios de libros registrales y colaboró en la construcción del área en donde se ubica el personal y los libros que contienen los registros genealógicos de los guatemaltecos.

Los y las representantes de los Registros de Personas de Centroamérica manifestaron su interés y complacencia por el avance en el proceso, por el grado de confiabilidad y seguridad con que se procesan los datos, y desean aprovechar la experiencia guatemalteca para implementarla en su país.

EMISIÓN DEL DPI

Agilización del Proceso de Emisión del DPI

Durante el año 2013, se emitieron **1,451,092** DPI. Desde el inicio de la emisión de DPI a diciembre 2013 el RENAP ha emitido **9,457,606** DPI.

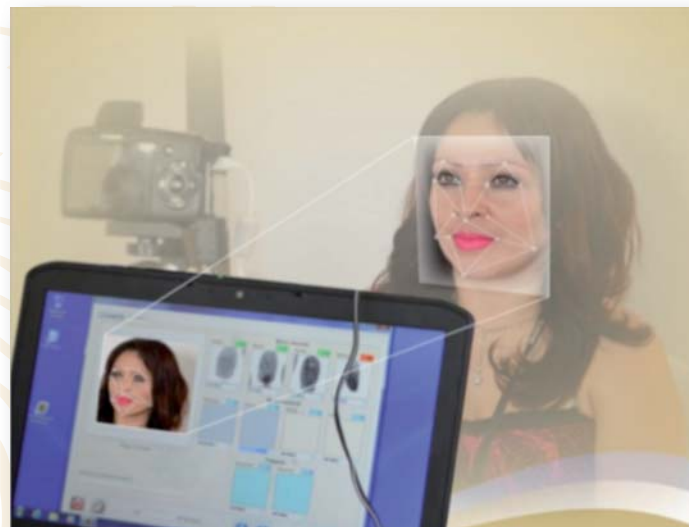
Durante el año 2013, las y los guatemaltecos hicieron solicitudes del Documento Personal de Identificación (DPI) al RENAP por los siguientes motivos:

Solicitud	Cantidad	
	2013	Acumulado
DPI por primera vez.	344,240	1,613,921
Sustitución de Cédula de Vecindad.	296,339	6,806,645
DPI por vencimiento de Cédula de Vecindad, a partir del 24 de agosto.	93,346	93,346
DPI pero que carecen de Cédula de Vecindad por robo o pérdida.	29,409	222,069
Reposición de DPI por actualización de datos.	62,236	203,297
Reposición de DPI por robo ó pérdida.	276,052	606,645
Renovaciones por vencimiento de vigencia de 10 años.		115
Total de solicitudes 2013	1,101,622	9,546,038
DPI entregados	1,714,755	9,028,057

Sistema Biométrico

Guatemala es uno de los pioneros en implementar biometrías como parte de su proceso de diversificación para la emisión de un documento de identificación. Para ello la verificación se realiza a través del sistema SIBIO, en el cual se tienen los sistemas AFIS (Automated Fingerprint Identification System) y FRS (Face Recognition System), funcionando en serie, garantizando que cada DPI emitido por el RENAP, pasó una verificación biométrica al 100% por los dos sistemas.

En el área de Análisis Biométricos, se analizaron y verificaron los siguientes casos:



Casos	Cantidad
Error en tipo de trámite.	4,677
Doble enrolamiento, generándose el mismo número de informes girados a otros departamentos para seguir el proceso de solución del caso.	1,463
Se operaron en la Estación de Verificación, de los cuales fueron trasladados a la Estación de Investigación 9,010 para su análisis final.	32,954
Cotejos manuales, en apoyo a procesos de investigación de la Unidad de Verificación de Identidad y otras instituciones.	378



DPI en el Extranjero

Con la pérdida de vigencia de la Cédula de Vecindad, la sustitución de este documento se hizo necesaria para los ciudadanos que residen en el país y para todos los guatemaltecos que radican en el extranjero.

Para el efecto, el RENAP mantuvo acercamiento con migrantes guatemaltecos radicados en los Estados Unidos, país en el cual se estima que residen el 97% de migrantes guatemaltecos.

Para atender con especial interés a este grupo de connacionales, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- En agosto del 2013, fue creado el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero (DAMSE).
- En el mes de septiembre del 2013, se instituyó un espacio físico para la Atención al Migrante en el Centro Temporal de Identificación (CTI) del Parque de la Industria con un horario de atención de lunes a domingo de 08:00 a 17:00 horas.
- Con fecha 29 de agosto de 2013, se conformó la Mesa Técnica “Solución de casos a Migrantes” con la finalidad de proporcionar soluciones viables a los casos identificados, conjuntamente con el Ministerio de Gobernación.
- A partir del mes de septiembre del año 2013, en la Sede del RENAP se apertura una Ventanilla Especial cuya función principal es la atención personalizada a todos los guatemaltecos migrantes que visitan el país y necesitan gestionar el DPI.

- Durante el 2013, los enrolamientos en el extranjero se llevaron a cabo en:

- Jacksonville, Florida (enero 2013)
- Los Ángeles, California (enero 2013)
- Jamaica, New York y Trenton, New Jersey (octubre 2013)
- Fort Myers, Florida (octubre 2013)

El total de enrolamientos en el extranjero en el año 2013, fue de **2,890** personas.

El total acumulado es de **3,669** capturas de datos.



**¿Tiene usted un familiar
o amigo que vive en el extranjero?**

PODEMOS AYUDARLE



**Departamento de
Atención al Migrante
y Servicios en el Extranjero
-DAMSE-**

Dirección: Calzada Roosevelt 13-46 zona 7,
primer nivel, RENAP Central.

PBX: 2416-1900 EXT: 1880 -2133 -2135
atencionalmigrante@renap.gob.gt

**LA COALICIÓN NACIONAL DE INMIGRANTES GUATEMALTECOS EN ESTADOS UNIDOS (CONGUATE)
DESTACA Y RECONOCE EL ACERCAMIENTO DEL RENAP CON LA COMUNIDAD INMIGRANTE
GUATEMALTECA**

El Presidente de CONGUATE, señor Marcos Yax, expresó a la comunidad internacional que en la lucha por lograr apoyo respecto al tema de la reforma migratoria en los Estados Unidos de Norteamérica, se han visto respaldados por el RENAP que atendiendo a la invitación de la Coalición han tenido acercamientos y han firmado compromisos para agilizar el trámite del DPI a los guatemaltecos radicados en los Estados Unidos.

El Licenciado Mario Sosa, representante designado por el Congreso de la República ante el Directorio del RENAP, asistió a la reunión convocada en el Estado de Washington para tratar los temas de la emisión del DPI, agilización de los pasaportes y el papel del RENAP en apoyo a los migrantes.



ENROLAMIENTO MÓVIL JACSONVILLE FLORIDA



ENROLAMIENTO MÓVIL LOS ÁNGELES CALIFORNIA



ENROLAMIENTO MÓVIL JAMAICA, QUEENS NEW YORK Y TRENTON, NEW JERSEY



FORT MYERS, FLORIDA



DPI de Menores de Edad



En cumplimiento a los artículos 57, 58, 59 y 93 de la Ley del RENAP, que establecen que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a estar plenamente identificados, el domingo 07 de julio en la Plaza de las Banderas, a un costado del Obelisco, se inició el enrolamiento para la obtención del Documento Personal de Identificación para Menores de Edad.

La visión y meta del RENAP está enfocada en proveer de su documento personal de identificación a los 7.2 millones de menores de edad, que representan aproximadamente el 45% de la población del país.

El total de enrolamientos a menores de edad a nivel república fue de **520,980**.





El domingo 06 de Octubre en la Plaza Obelisco, se llevó a cabo el Festival del Día del Niño, organizado por la Municipalidad Guatemalteca, donde la participación del RENAP destacó con el enrolamiento de aproximadamente 100 niños y niñas que obtendrán su Documento Personal de Identificación -DPI-. A este colorido evento asistió el Director Ejecutivo del Renap, Licenciado Rudy Gallardo quién declaró que al registrar a los niños y niñas se les están abriendo las puertas a todos sus derechos y se está honrando el cumplimiento de los artículos 57 y 58 de la Ley del Registro Nacional de las Personas.



"El lanzamiento del documento de identificación para menores nos llena de orgullo como guatemaltecos, ya que pocos países en América Latina y el mundo se han comprometido a identificar a cada uno de sus niños y adolescentes, el presente del país es la juventud... y en el Renap, estamos para servirlos", fueron las palabras del Licenciado Rudy Leonel Gallardo, Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas.








SAN JUAN SACATEPÉQUEZ
DECLARA FORMALMENTE INAUGURADO EL ENROLAMIENTO DE MENORES DE EDAD PARA EL TRÁMITE DEL DPI.

Toda una fiesta cívica vivió el municipio de San Juan Sacatepéquez en el acto de formal inauguración del Enrolamiento de Menores de Edad para la obtención de su DPI. En las instalaciones de la Oficina Municipal del Registro Nacional de las Personas, se dieron cita alrededor de 45 madres de la localidad quienes llevaron a sus hijos e hijas con la finalidad de inscribirse.








En palabras de la Licenciada Gemali García, Registradora Civil Municipal de San Juan Sacatepéquez, este es un acto que dejará huella en la historia del municipio, ya que se da inicio al enrolamiento de los niños y niñas de la localidad en cumplimiento a los artículos 57 y 58 de la Ley del RENAP y es así como seguimos trabajando en la lucha por una Guatemala plenamente identificada.




En RENAP registramos lo más valioso de Guatemala... su gente.



facebook.com/renap-guatemala
Página web: www.renap.gob.gt



Lanzamiento del Enrolamiento Móvil del DPI para Menores de Edad en Centros Educativos

El RENAP llevó a cabo el **Primer Enrolamiento Móvil** del DPI para Menores de Edad, correspondiéndole a la Escuela Oficial Urbana para Varones No. 02, República de Costa Rica, el 15 de julio de 2013. Al acto de inauguración se dieron cita la Honorable Cónsul de la República de Costa Rica acreditada en Guatemala, Heizel Alpízar Orozco; la Ministra de Educación, Licenciada Cynthia Del Águila; el Licenciado Mario Sosa, Representante Suplente ante el Directorio del RENAP en representación del Congreso de la República; el Director Ejecutivo del RENAP, Licenciado Rudy Leonel Gallardo y la Profesora Ingrid Aguilar, Directora de la Escuela Oficial Urbana República de Costa Rica. Dicho proyecto se hará extensible a toda la república y a los centros educativos públicos y privados.



Durante el año 2013, se enroló a **3,042** menores de edad en 13 Centros Educativos.

Enrolamiento Móvil del DPI para menores de edad en Centros Educativos

No.	Nombre de la Escuela	Cantidad de menores de edad enrolados	Fecha de la Jornada
1	Escuela Oficial Urbana para Varones No. 02, República de Costa Rica.	278	Del 15 al 17 de julio del 2013.
2	Escuela República de El Salvador, Jornada Vespertina.	154	Del 22 al 23 de julio del 2013.
3	Escuela República de Nicaragua, Jornada Matutina.	123	Del 29 al 30 de julio del 2013.
4	Escuela República de Panamá, Jornada Vespertina.	164	Del 5 al 8 de agosto del 2013.
	Escuela República de Panamá, Jornada Matutina.	250	Del 12 al 16 de agosto del 2013.
5	Escuela Oficial Urbana de Niñas, República de Colombia.	262	Del 21 al 22 y del 26 al 28 de agosto del 2013.
6	Escuela Oficial Urbana Mixta de Varones No. 16, República de Bolivia.	338	Del 29 al 30 de agosto y del 2 al 6 de septiembre del 2013.
7	Escuela Oficial Urbana Mixta de Aplicación No. 79, República de Bolivia.	59	
8	Escuela Oficial Urbana de Varones No. 20, República del Ecuador.	289	Del 23 al 26 de septiembre del 2013.
9	Escuela Oficial de Párvulos No. 5, República de Haití.	185	Del 17 al 20 de septiembre del 2013.
10	Escuela Oficial Urbana de Niñas No. 15, República de Cuba.	272	Del 22 al 25 de octubre del 2013.
11	Escuela Oficial de Niñas, República de Venezuela.	154	30 de septiembre y del 1 al 4 de octubre del 2013.
12	Escuela Oficial Urbana de Niñas No. 27, República de Venezuela.	369	
13	Jardín Infantil del Congreso de la República de Guatemala.	145	Del 15 al 17 de octubre del 2013.
TOTAL		3,042	



Escuela República de Costa Rica



Escuela República de Nicaragua



Escuela República de El Salvador

PARTICIPACIÓN DEL RENAP EN LA SEGUNDA CONVENCION NACIONAL DE LA FUNDACION ELECCIONES INFANTILES LÍDERES EN ACCIÓN

La Convención Nacional de la Fundación Elecciones Infantiles Líderes en Acción, tuvo como objetivo motivar el interés cívico de la niñez participando de forma vivencial y activa en un proceso educativo que simula las elecciones generales del país.

Parte relevante de la formación cívica de los niños y las niñas descansa en inculcarles la importancia de la identificación y que la misma es el elemento clave en un evento eleccionario. En Guatemala se está modernizando el proceso de identificación de las personas y el RENAP trabaja en el Documento Personal de Identificación de Menores (DPIME), para brindarles seguridad, facilitarles el acceso a la educación, a la salud y velar por sus derechos, con la certeza jurídica que les acompañará durante toda su vida.



122 niñas y niños acompañados de sus padres, llevaron a cabo su proceso de captura de datos para la obtención de su DPIME y disfrutaron del ambiente que ofreció el Parque Zoológico La Aurora en esta fiesta cívica.

CAPACITACIÓN

El RENAP es una institución eminentemente de servicios y su producto es el registro ciudadano confiable e inmediato, por ello se prestó atención especial en el recurso humano. El artículo 39 de la Ley del RENAP, establece la capacitación y la actualización permanente del personal, como función primordial del área de capacitación y constituir la Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas, con lo cual, se instituye la carrera registral del RENAP.

Inauguración de la Escuela de Capacitación del RENAP

En el marco del Encuentro de Registros Civiles de Centroamérica y Panamá, celebrado en Guatemala, el 25 de octubre de 2013, el Director Ejecutivo del RENAP, Rudy Gallardo, y Vinicio Sandí, del Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), inauguraron la Escuela de Capacitación del RENAP, como un aporte al conocimiento del tema registral de los trabajadores registrales y a la consecución del logro de las metas en común.

La Escuela se inauguró el momento histórico de integración de los países que buscan generar la Red Centroamericana para el Desarrollo de los Registros Civiles de Centroamérica (IDENTITAS), que vinculará a los sistemas nacionales de Registro Civil con el objeto de fortalecer la cooperación, la investigación y el intercambio de experiencias, así como propiciar la formación y capacitación del personal de los Registros de la región.

El soporte académico y técnico de la Escuela de Capacitación será provisto por el ICAP, organismo perteneciente al Sistema de Integración Centroamericana (SICA), al cual quedará adscrita la Red en forma permanente.



- Desarrollo de **cursos virtuales** por medio de la plataforma BlackBoard.
- **Inducción:** 423 personas que ingresaron a diferentes puestos en el RENAP.
- **Capacitación Interna:** busca el desarrollo personal, enfocado a toda actividad realizada en la Institución para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal.

En el año 2013, se capacitó a colaboradores del RENAP en diferentes temas tales como:

- ✓ Actualización del Sistema de Registro Civil SIRECI y Sistema Biométrico SIBIO.
- ✓ Taller de Aplicabilidad de Criterios Registrales para los Registradores Civiles de toda la República.
- ✓ Administración y manejo de Caja Chica para Registradores Civiles y Auxiliares de Registro.
- ✓ Misión Carácter.
- ✓ Plan de sensibilización: apertura de las Oficinas Auxiliares del Registro Civil de las Personas del Sistema Hospitalario Nacional.
- ✓ Capacitaciones vía e-learning de las cuales fueron capacitados más de 500 colaboradores en los temas de "Atención e información al ciudadano" y "Prevención y erradicación de la violencia contra la mujer".
- ✓ Motivación.
- ✓ Trabajo en Equipo.
- ✓ Nuestros Valores.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Ley de Acceso a la Información Pública.
- ✓ Cultura Organizacional.
- ✓ Conciliaciones Bancarias, Caja Chica e Ingresos.
- ✓ Calidad en el Servicio.
- ✓ Guías de Criterios y Aplicabilidad de los Acuerdos de Directorio Vigentes.
- ✓ Transferencias Documentales.
- ✓ DPI de Menores de Edad.

Capacitación Externa: busca aprender de las experiencias de consultores, empresas e instituciones.

En el año 2013, se capacitó a colaboradores del RENAP en diferentes temas tales como:

- ✓ Derechos humanos y la Identidad de las personas.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Metas personales y laborales.
- ✓ Redacción de documentos oficiales.
- ✓ Gestión del conocimiento.
- ✓ Técnicas de elocuencia.
- ✓ Optimismo inteligente.
- ✓ Valores institucionales.
- ✓ Principios de liderazgo.
- ✓ Tarjetas inteligentes.
- ✓ Administración por valores.
- ✓ Fotografía digital.
- ✓ Manejo de reuniones efectivas.
- ✓ Software contable.
- ✓ Liderazgo organizacional.
- ✓ Selección de personal por competencias.
- ✓ Análisis de datos con Microsoft Excel.
- ✓ Planificación estratégica.
- ✓ Manejo de quejas y reclamos.
- ✓ Sistema OTRS.
- ✓ Derechos públicos indígenas.
- ✓ Atención y protocolo.
- ✓ Gestión pública.
- ✓ Redacción jurídica.
- ✓ Auditoría gubernamental.
- ✓ Gobierno electrónico
- ✓ Atención al ciudadano con capacidades diferentes.
- ✓ Manejo efectivo del tiempo en el trabajo.
- ✓ Inteligencia emocional.
- ✓ Planillas electrónicas del IGSS.
- ✓ Capacitación nuevo sistema de recursos humanos.
- ✓ Técnicas de elocuencia II.



- **Capacitación interinstitucional:** 139 Fiscales del Ministerio Público, en el tema: “Actualización e importancia del DPI y el Registro Civil”.

Consolidado de Capacitaciones Enero - Diciembre 2013

TIPOS DE CAPACITACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
INDUCCIÓN	57	39	12	29	17	60	30	72	35	23	30	19	423
CAPACITACIÓN INTERNA	285	565	449	250	604	259	634	637	1734	190	911	214	6732
CAPACITACIÓN EXTERNA	0	497	347	487	925	183	408	748	938	621	440	232	5826
CAPACITACIONES INTERINSTITUCIONALES	0	0	0	0	0	0	0	81	58	0	0	0	139
TOTALES POR MES	342	1,101	808	766	1,546	502	1,072	1,538	2,765	834	1,381	465	
													13,120

Inauguración de Curso “Plan Piloto de Servicio y Atención a las Personas”



Con el objeto de fomentar una cultura de servicio y atención al ciudadano con pertinencia, así como contribuir en el fortalecimiento y sensibilización de las actitudes y habilidades de las y los agentes participantes, se inauguró el curso “Plan Piloto de Servicio y Atención a las Personas”.

Con la presencia de colaboradores de la Sede Central y la Oficina instalada en el edificio El Cortijo, se impartieron temas enfocados a: criterios registrales; atención del usuario; servicios del Call Center; relaciones interpersonales; etiqueta y protocolo; trabajo en equipo; y, manejo de clientes difíciles.



INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

RENAP promovió el uso intensivo de los recursos tecnológicos e informáticos potenciando los resultados institucionales.

Optimización de la Base de Datos

La base de datos central es una plataforma de almacenamiento de datos con alta disponibilidad, que permite almacenar de manera segura toda la información relacionada con la identificación de los ciudadanos.

Se implementaron herramientas para el monitoreo de los componentes y ajustes para mejorar el rendimiento, mediante las siguientes acciones:

- Disponibilidad de servicio del 99.9% en la Base de Datos Central del RENAP.
- Mecanismo automático para identificar y corregir objetos en la base de datos que resulten inconsistentes luego de unas modificaciones en lógica de las aplicaciones.
- Depuración de objetos obsoletos en la Base de Datos los cuales generaban carga innecesaria.



Automatización



Con el objetivo de mejorar el tiempo y la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos, se realizaron mejoras constantes en la automatización de los procesos registrales.

- Diseño del Sistema de Registro de Personas Menores de Edad

Sistema Informático cuya función primaria es realizar el registro oportuno y completo (Biográfico y Biométrico) de toda Persona Menor de Edad desde su nacimiento proporcionándole una identidad al cual tiene derecho.

- Desarrollo del Módulo de Reasignación de CUI

- Diseño del Módulo de Envío de Papel Seguridad

Mejor administración de la distribución y uso que se le da al Papel Seguridad en las Oficinas del RENAP.

- Sistema de Sensibilización

Calendarización de las comisiones y recursos: viáticos, cantidad de vehículos, personas, lugar de campaña. Asimismo, la generación de informes según objetivos de negocio.

- Sistema de Inventario de DPI

Fortalecer la administración de los DPI que son enviados a las oficinas del país.

- Sistema de Colas

Mejor administración de los diferentes servicios que presta el RENAP a las y los guatemaltecos que acuden a las sus oficinas a realizar un trámite registral.

Fortalecimiento de Infraestructura de Servicios de Tecnologías de Información

- Desarrollo del servicio de telecomunicaciones y las capacidades del recurso humano, para brindar un mejor servicio.
 - o Creación de dos servidores virtuales para el uso de consumo de servicio WEB relacionados con SIRECI.
 - o Inicio de proyecto de organización y centralización de Web Services en servidores redundantes.
 - o Implementación de un tercer nodo físico para fortalecer el servicio y comunicación para los servicios WEB relacionados con SIRECI.
 - o Implementación de conectividad para proyecto de Registro Oportuno en Hospitales Nacionales.
 - o Implementación de servidor para el fortalecimiento de servicios electrónicos y facilitación de acceso a pre-registro, el cual beneficia a las personas que se encuentran fuera del país.
 - o Implementación de varios servidores, entre ellos Servicios Electrónicos, Firma Electrónica, Workflow, BI.

Ampliar y Mejorar la Infraestructura Informática

- **Lanzamiento de una nueva versión de SOFYA**

La versión 2013-01 del Sistema Organizacional Financiero y Administrativo (SOFYA), fue lanzada a principios del mes de Diciembre de 2013.

El sistema permite fortalecer el área administrativa del RENAP en el manejo y control de códigos de inventarios, asignaciones de equipos, traspasos de bienes y generación de hojas de responsabilidad de los empleados.



- **Implementación de Portal para Evaluación del Desempeño**

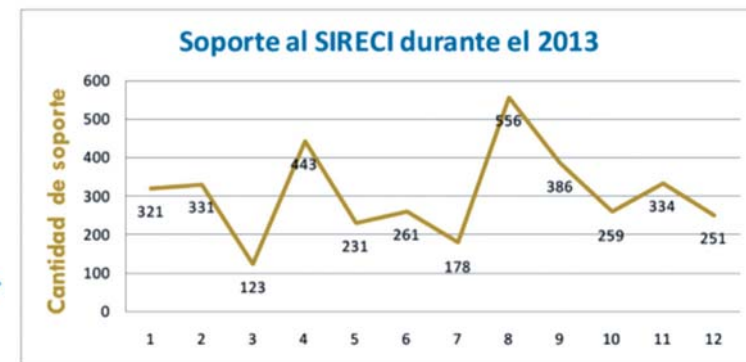
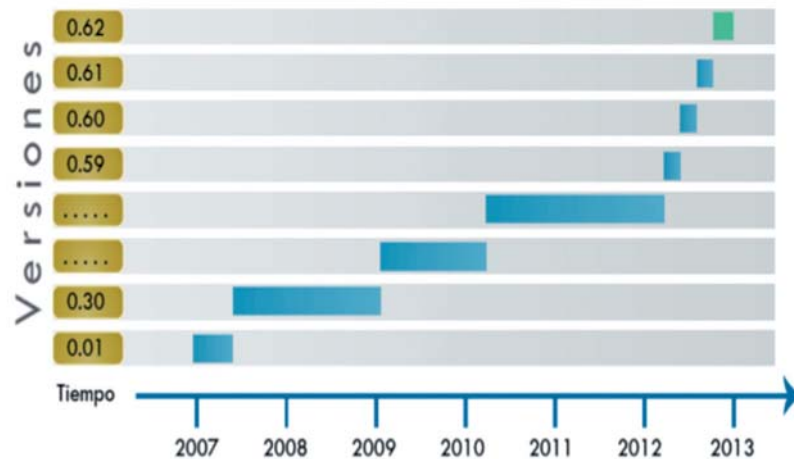
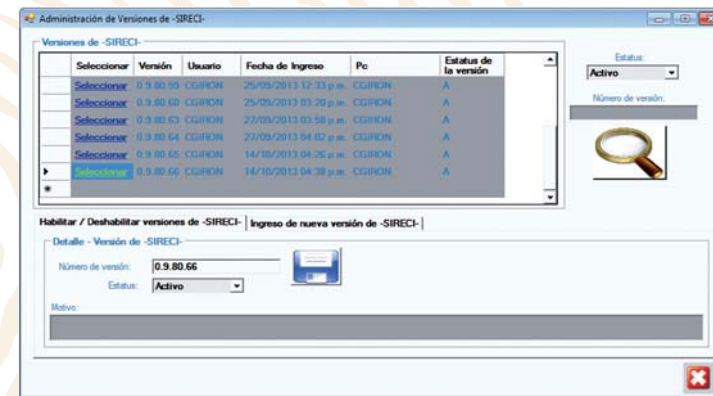


Se desarrolló un portal web para la realización de la evaluación del desempeño por competencias laborales al personal del RENAP: implementación del sistema, desarrollo del módulo para actualización de perfiles, generación de reportes e instalación de herramientas de software en las estaciones de trabajo de las oficinas Registrales a nivel nacional. Esto permitió la realización de la evaluación del desempeño a todo el personal de RENAP, terminando en la primera semana de diciembre.

Fortalecimiento del Sistema de Registro Civil (SIRECI) y sus Interfaces con el Sistema Biométrico (SIBIO)

El SIRECI es la base de datos utilizada por el RENAP para guardar la información relativa a los hechos y actos relativos al estado civil y capacidad civil de las personas naturales, desde su nacimiento hasta su muerte.

Se implementó en la última versión el módulo para administración de versiones, lo cual potencializa la capacidad de ambos sistemas y asegura un resguardo confiable de los datos de los guatemaltecos.



ADMINISTRACIÓN

Se desarrollaron procesos y servicios de apoyo efectos con altos estándares de calidad en todas las áreas y procesos.

- Se modificaron los procesos y procedimientos, para dar respuesta a los requerimientos que ingresan a la Secretaría General, reduciendo los tiempos de respuestas de 5 días hábiles a 2 días hábiles promedio.
- Mantenimiento oportuno del archivo documental.
- 1,489 certificaciones, brindando certeza jurídica a los documentos administrativos generados en el Registro Nacional de las Personas.

Administración Eficiente

- Se implementó control de ingreso y egreso de usuarios y colaboradores en la Sede del RENAP.
- La clínica médica inició sus actividades en el año 2012 y continua brindando atención médica al personal del RENAP.
- El RENAP cuenta con 255 plantas eléctricas de emergencia ubicadas en la Sede y Oficinas.
- Se realizaron 162 actividades de mantenimiento de infraestructura general en las Oficinas del RENAP.
- Revisión constante del sistema de control por medio de GPS, lo que permite monitorear los 41 vehículos de la Institución.
- Adquisición de equipos nuevos de circuito cerrado de televisión.
- Instalación de extintores en la Sede, Archivo Registral, Almacén y Oficinas de Atención a Usuarios.

Asesoría Legal

- 462 Contratos Administrativos de Arrendamiento.
- 26 Contratos Administrativos de Procesos de Cotización o Licitación.
- 90 Memoriales y seguimiento de los procesos constitucionales de Amparo interpuestos contra de las autoridades de la Institución.
- 388 Proyectos de acuerdos y resoluciones de Directorio y Dirección Ejecutiva.
- Se emitieron 319 dictámenes legales, solicitados por diferentes Direcciones y Unidades del RENAP; todo esto con el objeto de brindar una interpretación y asesoría eficaz con base en las leyes vigentes que correspondan.
- Se atendieron solicitudes realizadas a esta Dirección por la subdelegación de la Contraloría General de Cuentas, proporcionándoles listados y fotocopias de expedientes para sus respectivas auditorías.
- En materia laboral se atendieron 191 audiencias y juntas conciliatorias emanadas de demandas laborales y se presentaron 362 escritos.

Gestión y Control Interno

Se formularon planes y programas institucionales, para fiscalizar la gestión administrativa de los funcionarios del RENAP y el desempeño administrativo, para asegurar el estricto cumplimiento de la normatividad que lo rige.

- Elaboración, aprobación y entrega del Plan Operativo Anual 2013, a los entes rectores del proceso, dándole cumplimiento a la normativa vigente para la transparencia y control del gasto público.
- Informes mensuales de avance físico y financiero del Plan Operativo Anual 2013, dándole seguimiento a las actividades mensuales de las direcciones y/o Unidades del RENAP.
- Reportes de ejecución física de las metas institucionales del RENAP en cumplimiento del reporte mensual de la ejecución física del RENAP, en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).

- Informes estadísticos mensuales de certificaciones e inscripciones emitidas y brindar información de análisis estadístico para la Unidad de Información Pública.
- Seguimiento, elaboración, impresión y entrega del Plan Estratégico Institucional 2012-2017. Se está actualizando el documento para integrar la Planificación Estratégica Institucional a la Gestión por Resultados.
- Informes cuatrimestrales de seguimiento del avance de las metas e indicadores de desempeño del RENAP enviado a la SEGEPLAN.
- Gestionar capacitaciones en el tema de “Planificación Institucional y Proyectos”, para los colaboradores del RENAP.
- Propuesta metodológica para el seguimiento del Plan de Trabajo Institucional a los objetivos operativos del POA 2013. Elaboración de la matriz de seguimiento a los objetivos operativos del POA 2013 y entrega de propuesta metodológica en su primera versión.
- Desarrollar la Cartera de Proyectos 2012-2017, como documento que permite al RENAP tener actualizado un inventario de proyectos que faciliten la gestión efectiva para alcanzar objetivos estratégicos de la Institución.
- Asesoría técnica y elaboración de perfiles de proyectos y términos de referencia.
- Seguimiento a la presentación de proyectos del RENAP para ser financiados por Organismos Internacionales UNFPA, OPS/OMS, UNICEF, PLAN INTERNATIONAL y BID.

La Dirección de Gestión y Control Interno -DGCI- ha impulsado dentro de los procesos de innovación tecnológica, la edición digital e interactiva de la Memoria de Labores del año 2012, del Registro Nacional de las Personas en Guatemala, la cual puede ser descargada gratuitamente del Portal Web del RENAP, como una aplicación de descarga para sistema Android y ser utilizado en Ipad (Línea de Tabletas) u otros dispositivos.



Asimismo, la DGCi impulsó la herramienta de inteligencia de negocios -Business Intelligence- que fue implementada a partir del mes de agosto del año 2013, la cual es una aplicación informática que consiste en la visualización de un conjunto de datos estadísticos sobre las inscripciones realizadas y certificaciones emitidas en tiempo real e histórico, generados a nivel de oficina registral, lo que permite agilizar la creación de reportes de análisis de datos existentes.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Se evaluó la carga de trabajo a nivel nacional, los tiempos de atención e indicadores de gestión. La evaluación estudia la optimización del personal asignado a cada una de las oficinas, estimando el personal requerido para cada una de ellas. Los logros son los siguientes:

- En el transcurso del año se han evaluado las cargas de trabajo de Registro Central y tiempos por operación realizada, esto se ha logrado a través de las estadísticas procedentes de SIBIO y SIRECI.
- Se evaluaron tiempos de Gestión en los Registros para hacer ver la necesidad de la mejora del servicio que se presta en DPI y Certificaciones.

EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES

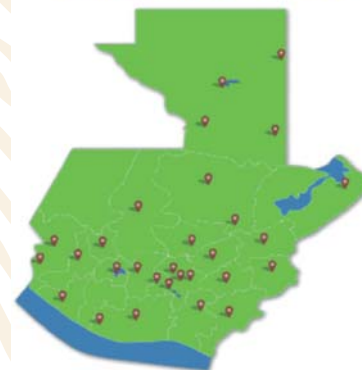
La evaluación cualitativa a través de competencias laborales genéricas, tiene el objetivo de evaluar a los colaboradores del RENAP por sus atribuciones laborales y por el conjunto de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con calidad determinadas funciones en el puesto de trabajo, comparando lo esperado con lo logrado. Esta evaluación constó de tres etapas que establecieron y midieron competencias genéricas, técnicas y conductuales.

La Dirección de Gestión y Control Interno -DGCI- implementó por primera vez en el año 2013, dentro de los procesos de evaluación de servicio interno, la evaluación de desempeño realizada por competencias laborales genéricas, al personal del Registro Nacional de las Personas -RENAP- a nivel nacional.

De los 2,901 colaboradores y colaboradoras reportados al mes de noviembre 2013, participaron 2,743 de los cuáles aprobaron el 89% en dicha evaluación. La evaluación reflejó, que el personal del RENAP está fortalecido en las competencias de planificación, administración de actividades, administración de la información, innovación en el trabajo y trabajo en equipo.

El desafío para el personal del RENAP es productividad en el trabajo, conciencia institucional, calidad en el trabajo, uso de tecnología y servicio al cliente.

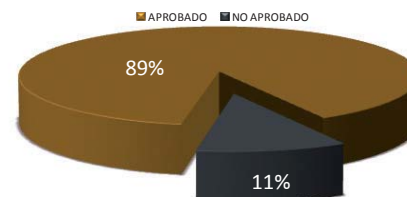
EVALUACIÓN REALIZADA CON
UN ALCANCE NACIONAL DEL 95%



Evaluación del Desempeño 2do. Semestre 2013		
ESTATUS DE EVALUACIONES	Cantidad de Evaluaciones	% Muestra
APROBADO	2,446	89.17%
NO APROBADO	297	10.83%
TOTAL	2,743	100%

*Las evaluaciones se consideran aprobadas de 70 puntos en adelante.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO DICIEMBRE 2013
A NIVEL REPUBLICA



EVALUACIÓN DEL SERVICIO INTERNO

Durante el período comprendido de febrero a diciembre de 2013, se realizaron evaluaciones a distintas Direcciones del RENAP como parte del Sistema de Evaluación del Desempeño Administrativo (SEDA).



Los estudios se realizaron utilizando como base el Modelo SERVQUAL para algunas de las direcciones evaluadas.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO EXTERNO

Se realizaron encuestas de atención a través de los supervisores que visitan las distintas oficinas del territorio nacional. Dichas evaluaciones se vienen realizando desde el mes de febrero del año 2013.



Supervisión

- o **7,260** Informes de Supervisión.
 - o **506** Oficios Informando inconsistencia evidenciadas.
 - o **156** Informes de Supervisión que encuadraron medidas disciplinarias y mejora de procedimientos, habiéndose resuelto en un 55% de lo informado.
 - o **37** casos específicos remitidos a la Dirección de Inspectoría General para su investigación.
-
- Se logró apoyo con autoridades locales y dependencias de la localidad como en el caso de los municipios de Camotán y Jocotán del departamento de Chiquimula, donde el Centro de Salud no avalaba los informes de nacimientos asistidos por comadronas, lográndose la comunicación asertiva con funcionarios del Centro de Salud y se les hizo saber la necesidad de que ellos avalen dicha información.
 - A partir del segundo semestre del año 2013 se implementó el monitoreo diario a los supervisores, a través del Centro de Monitoreo, lo cual ha permitido hacer más eficiente la función de los mismos y así lograr un análisis real de las comisiones, a efecto de la rotación de los supervisores, lo cual ha permitido realizar una eficaz supervisión en las comisiones planificadas.
 - Se analizó y evaluó una aplicación para los supervisores, herramienta que está siendo desarrollada para su pronta implementación, lo que permitirá tener información oportuna de la situación de las oficinas del Registro Nacional de las Personas.
 - Se realizaron capacitaciones y reuniones mensuales para los supervisores por parte de Registro Central de las Personas, coordinación de funciones con Auditoría Interna y capacitaciones constantes en distintos procedimientos administrativos y financieros.

Organización y Métodos

- Se diseñaron, elaboraron y trasladaron 21 manuales administrativos, de los cuales dieciséis (16) han sido aprobados y validados por el Director Ejecutivo.
- Elaboración de tres reglamentos, los cuales fueron aprobados por el Honorable Directorio.
- Se diseñaron y elaboraron cinco protocolos de atención.
- Elaboración de instructivos de aplicación que son documentos elaborados con el fin de orientar al personal para que realice las acciones correspondientes, de éstos se realizaron veintiocho (28), de los cuales dos (2) son para uso interno (recolectar información), cuatro (4) trasladados al Director Ejecutivo para su validación, dieciséis (16) aprobados por el Registrador Central de las Personas, cinco (5) finalizados pendiente de ser consensuado y uno (1) autorizado por el Director Ejecutivo.
- Respecto a los documentos técnicos de aplicación se han realizado de acuerdo a los requerimientos de otras direcciones de la Institución, con el propósito de apoyar a las mismas. Se elaboraron veinticinco (25) instrumentos entre éstos, esquemas, formularios, flujogramas y otros.
- Se emitieron nueve (9) Opiniones Técnicas/Informes, con relación a la procedencia o no de reestructuras, informe respecto a visitas realizadas, de factibilidad y diagnósticos, además, se realizaron nueve reestructuras administrativas de las cuales tres (3) fueron aprobadas por el Honorable Directorio, siendo estas: Unidad de Asuntos Internos, creación de la Dirección de Inspectoría General; Subdirección de Recursos Humanos; y, Dirección de Gestión y Control Interno.



Verificación de Identidad y Apoyo Social

Para hacer eficiente el proceso registral, es necesaria la investigación a fondo de la identidad de las personas y para lograrlo hay que trabajar en manejo de expedientes notariales, contratación de abogados para brindar el servicio de verificación de identidad, fortalecer la atención a través de intérpretes y abogados que hablen idiomas mayas y unificar los criterios de inscripción con la premisas de celeridad en el trámite.

Con el objetivo de brindar apoyo y asesoría a las personas que tienen problemas para obtener su inscripción en el registro civil, durante el 2013 se realizaron acciones importantes que permitieron alcanzar los siguientes resultados:

Concepto	Meta Anual	Ejecutado 2013	Porcentaje de avance (%)
Casos resueltos de años anteriores, (2011-2012).	30,000	34,864	116.21
Casos resueltos año 2013.			
Casos detectados con alguna anomalía.	1,200	1,236	103.00

EJE 3

Servicio de Calidad

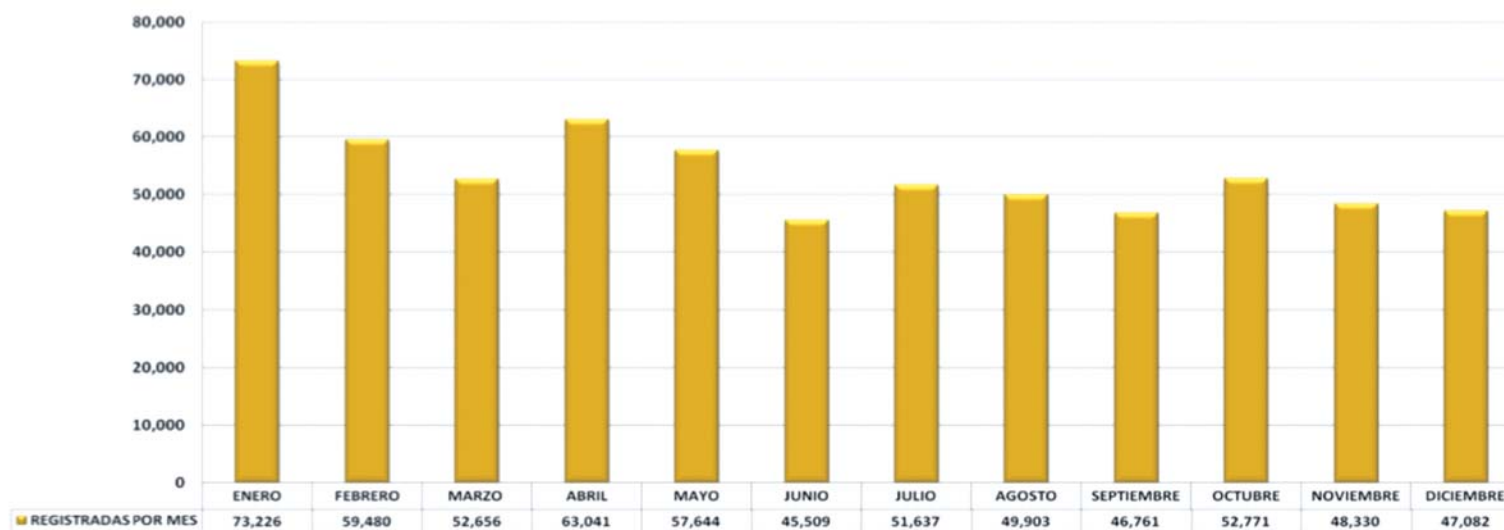


El RENAP incorporó altos estándares de calidad en la atención y servicio al ciudadano, atendiendo las necesidades de cada uno con celeridad, respeto y dignidad, según modelos estudiados y comprobados de calidad total.

Inscripciones de Hechos y Actos Registrales Realizados

De acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 90-2005 “Ley del Registro Nacional de las Personas” y sus reformas, el RENAP tiene dentro de sus funciones principales inscribir los hechos y actos que modifican el estado civil y la capacidad civil de las personas. En el año 2013, se realizaron **648,040** inscripciones a nivel nacional. Desde el inicio de esa gestión, el acumulado de Inscripciones realizadas a diciembre del año 2013 es de **3,117,213**.

Inscripciones Realizadas por Mes
Enero a Diciembre 2013



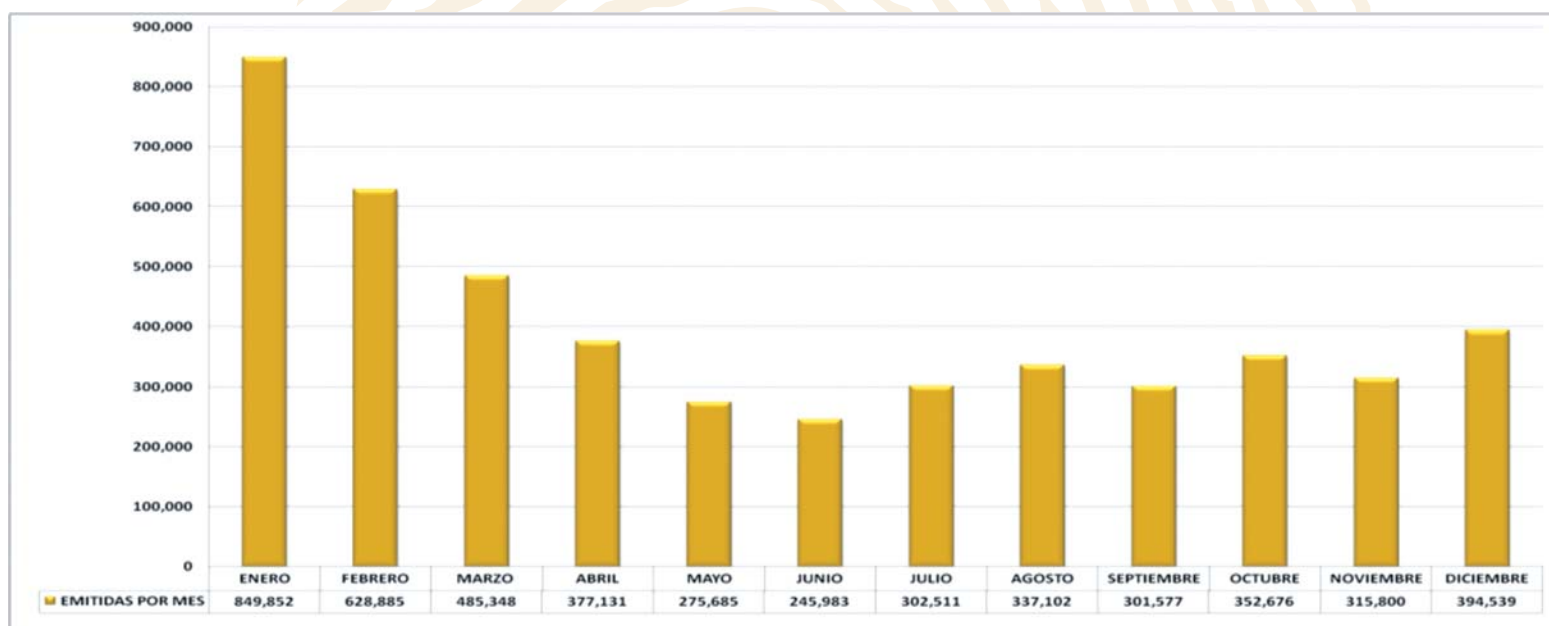
Fuente: Registro Central de las Personas.

Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno.

Certificaciones de Hechos y Actos Registrales Emitidos

Las certificaciones es otro producto fundamental que genera el RENAP como servicio a la ciudadanía, ofreciendo así la certeza legal del estado civil y la capacidad civil de las personas naturales. Durante el año 2013, se emitieron **4,867,089** certificaciones. Desde el inicio de esa gestión, el acumulado de certificaciones a diciembre del año 2013 es de **22,064,456**.

**Certificaciones Emitidas por Mes
Enero a Diciembre 2013**



Fuente: Registro Central de las Personas.

Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno.

CONSOLIDAR LOS MECANISMOS DE CONTROL DE CALIDAD

Dentro de los mecanismos de control de calidad podemos mencionar los siguientes:

- A través de la mejora continua se fortalecieron los procesos, normativas y procedimientos, por medio de análisis, investigación y aplicación de normas internacionales tales como ISO e ICAO, Buenas Prácticas de Manufactura, 5'S, Análisis Estadístico, AQL, entre otros, herramientas que permiten el aseguramiento de la calidad de los DPI.
- Durante los meses de mayo y junio, con el respaldo de la Universidad Rafael Landívar, inició el Diplomado en Archivística, el cual tiene como objetivo fortalecer las capacidades institucionales del personal del Archivo Registral del Registro Central de las Personas para el manejo y administración de la información contenida en los valiosos documentos de dicho archivo, fortalecer la certeza jurídica que tiene a su cargo el Registro Central de las Personas y brindar a los participantes herramientas técnicas y legales que enmarcan la labores de manejo de documentos públicos, la cadena de custodia administrativa y los procesos de organización de documentos activos o en proceso de gestión.

Asesoría Registral a los Ciudadanos

Se consolidaron mecanismos de control de calidad, a través de:

- La implementación de determinadas inscripciones registrales en el Sistema de Registro Civil (SIRECI), los cuales se detallan a continuación:
 - o Reposición de partida de nacimiento, de los Extranjeros Domiciliados.
 - o Rectificación de Partida por Alteración.
 - o Reconocimiento de Preñez y Parto.
 - o Impugnación de Paternidad.

- Capacitación al personal de las oficinas del Registro Civil, en el tema de criterios registrales, con el que se fortaleció la operación registral y la comunicación ente Operadores Registrales, Registradores Civiles Departamentales y Municipales y Asesores Registrales.
- Capacitación al personal de instituciones de Gobierno, acerca de los requisitos de inscripción y el apoyo que se les podía dar por parte del RENAP, para evitar el subregistro.
- Asesoría a los Registradores Civiles Departamentales, Municipales y usuarios para establecer los requisitos y/o procedimiento en cada uno de los servicios que brinda el RENAP.
- Mesas de trabajo para la discusión de temas jurídicos registrales y de casos especiales.

REUNIÓN CON REGISTRADORES DEPARTAMENTALES Y SUPERVISORES PARA ACTUALIZACIÓN DE LOS CRITERIOS REGISTRALES Y NUEVAS DISPOSICIONES



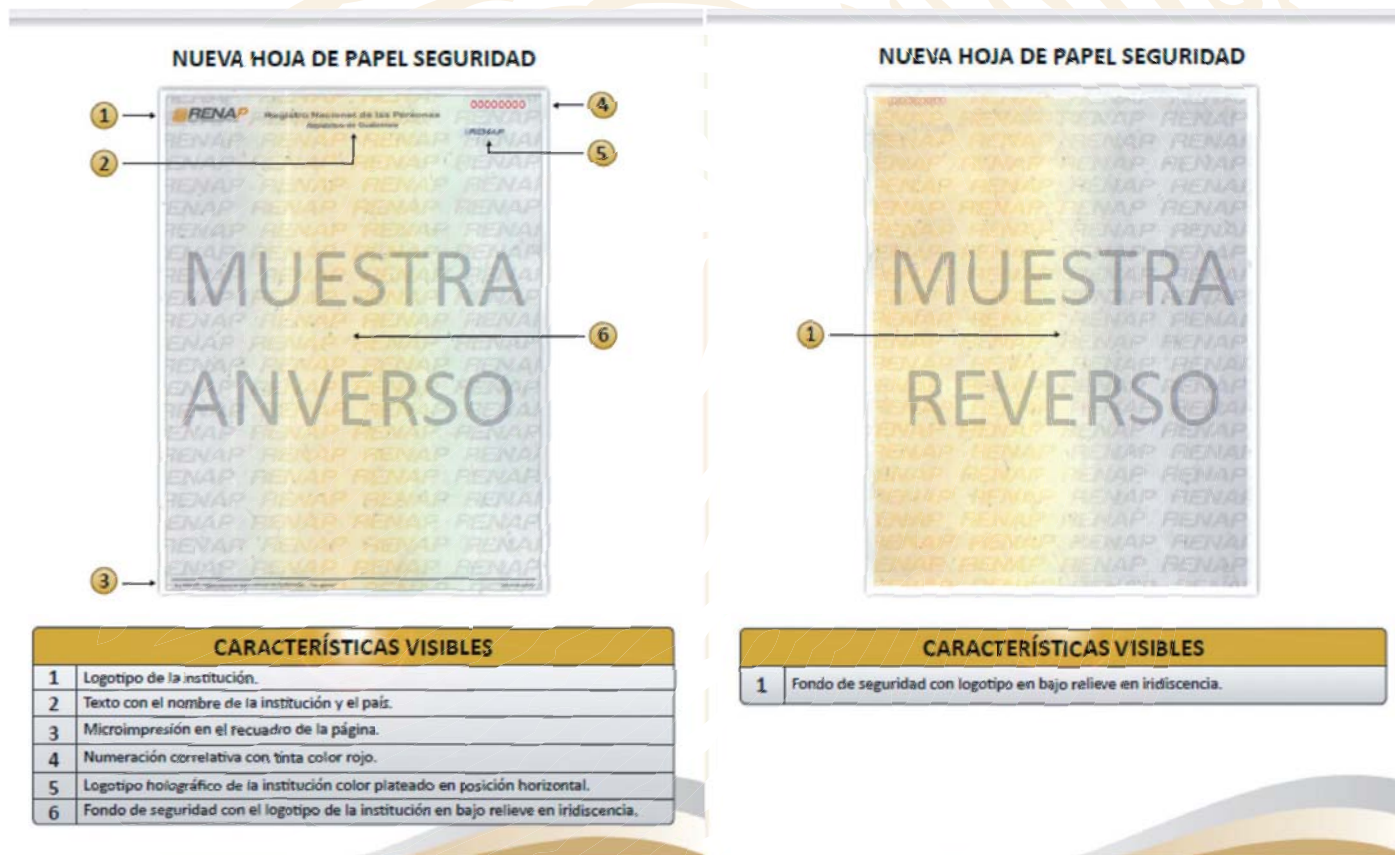
- Diseño de procedimientos para ser socializados a nivel nacional, unificando requisitos y procesos para agilizar los trámites realizados por los usuarios.
- Creación de mesas técnicas interinstitucionales, definiendo actividades conjuntas, que coadyuven a la erradicación del subregistro, unificación de requisitos para las inscripciones consulares, estandarización de formatos para las inscripciones de nacimiento y defunción y mejoras de políticas interinstitucionales.
- Intercambio de información en temas registrales, entre Operadores Registrales, Registradores Civiles Departamentales y Municipales y Asesores Registrales, con el fin de unificar criterios, resolver sus dudas y estandarizar requisitos y procedimientos.
- Fortalecimiento el Sistema Registral Civil, proponiendo la creación de plataformas de aquellos eventos, que deben de crearse por mandato legal o judicial.
- Análisis de los hallazgos con el fin de determinar la comisión de alguna anomalía.
- El respeto a todos los usuarios, no importando su origen, cultural o social.

Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales

- Se efectuó el traslado de información de las personas que han obtenido el DPI, al Tribunal Supremo Electoral de acuerdo a lo establecido en los artículos 6 inciso f y 36 de la Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Cambio de los estándares de procesos registrales de creación de expedientes para lograr así la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- realizando procedimientos que permiten liberar problemáticas planteadas por los usuarios.
- Mejoras en la atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias innovadoras de servicio, facilitando ventanillas para atención a los usuarios que presentan algún tipo de inconsistencia en su solicitud, así mismo se recibieron capacitaciones para un mejor manejo de usuarios.

Nueva Hoja de Papel Seguridad

El RENAP diseñó una nueva hoja de papel seguridad utilizada para la impresión de Certificaciones, con el propósito de continuar creando las medidas de seguridad de identidad para todos los guatemaltecos.



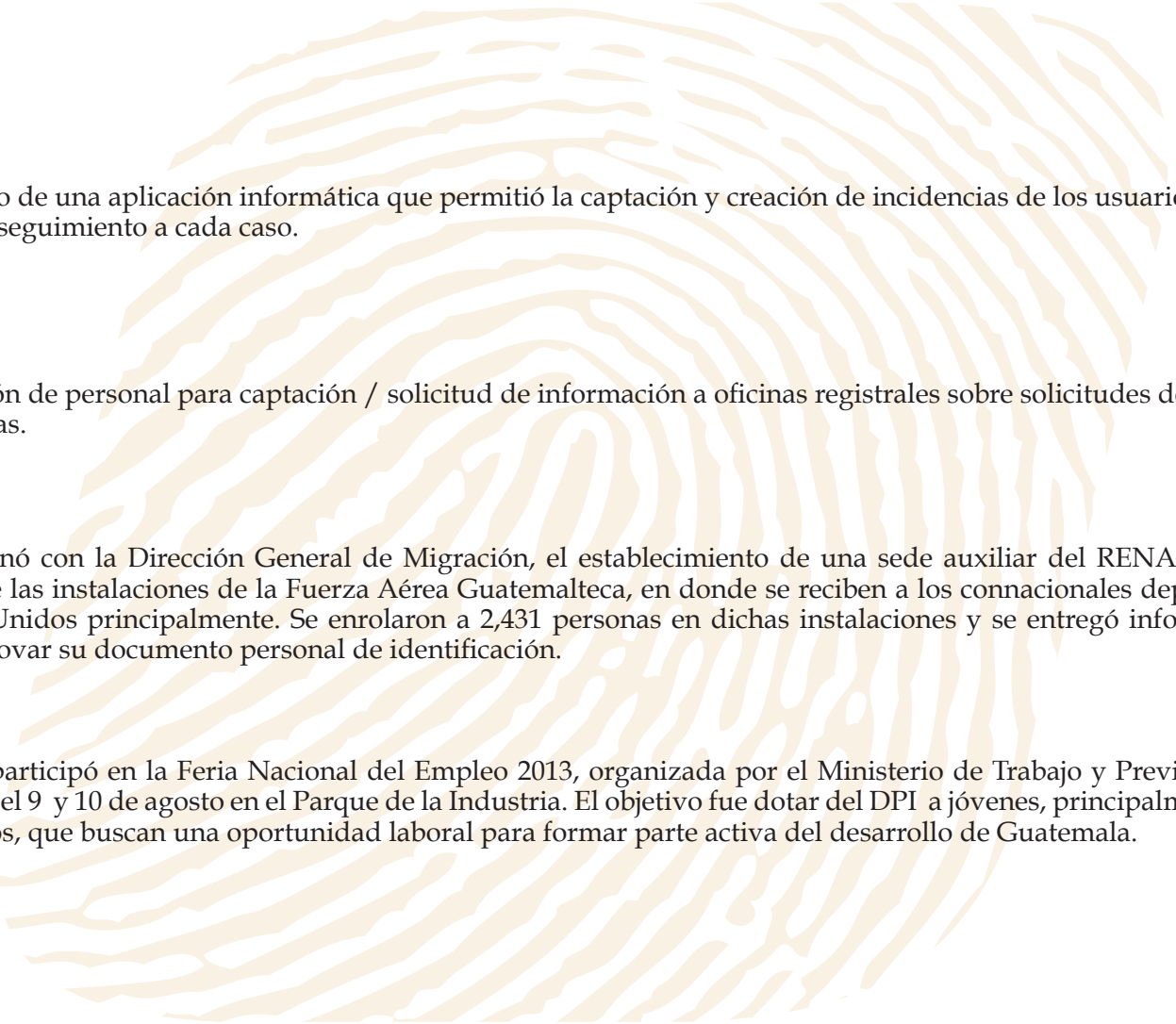
Implementación de Plan para Mejorar el Servicio a los Usuarios

- Para facilitar el ingreso de los más de dos mil usuarios que a diario llegaban a la Sede del RENAP, durante el fin de año, se diseñó un Plan Emergente de Atención al Usuario para ordenar y agilizar los trámites registrales que los guatemaltecos demandaron a diario, implementando un sistema de barrido de filas que ordenaba a las personas dependiendo del trámite que solicitaban; asimismo, se habilitaron toldos en la entrada principal del RENAP.

El Plan inició con una depuración de las filas en el ingreso a las instalaciones de la Institución; dando prioridad a los adultos mayores, a las personas con discapacidad y mujeres embarazadas y/o con niños en brazos.

- Se brindó la atención a los ciudadanos por los diferentes medios que ofrece la institución en el período de julio a diciembre de 2013:
 - o **135,278** Llamadas recibidas por medio del Call Center 1516.
 - o **606** Llamadas recibidas por medio del Call Center 1516, opción 3 Quejas y Sugerencias.
 - o **20,451** Chats atendidos a ciudadanos.
 - o **850** Mensajes por medio del Correo Institucional.
 - o **997** personas atendidas a través de Redes Sociales Facebook.
- Integración de un equipo de colaboradores de atención al ciudadano para resolver los distintos casos de solicitudes de DPI que no han sido entregados.



- 
- Desarrollo de una aplicación informática que permitió la captación y creación de incidencias de los usuarios con el fin de llevar seguimiento a cada caso.
 - Asignación de personal para captación / solicitud de información a oficinas registrales sobre solicitudes de DPI demoradas.
 - Se coordinó con la Dirección General de Migración, el establecimiento de una sede auxiliar del RENAP, temporal dentro de las instalaciones de la Fuerza Aérea Guatemalteca, en donde se reciben a los connacionales deportados de Estados Unidos principalmente. Se enrolaron a 2,431 personas en dichas instalaciones y se entregó información de cómo renovar su documento personal de identificación.
 - RENAP participó en la Feria Nacional del Empleo 2013, organizada por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, realizada el 9 y 10 de agosto en el Parque de la Industria. El objetivo fue dotar del DPI a jóvenes, principalmente recién graduados, que buscan una oportunidad laboral para formar parte activa del desarrollo de Guatemala.



Enrolamiento a Deportados



Participación en Feria del Empleo

Unidad Móvil de Enrolamiento

- El objetivo de las Unidades Móviles de Enrolamiento es proporcionar un documento de identidad a las personas y proveer a los ciudadanos de un registro seguro, confiable, integral y accesible, las cuales fueron implementadas en todos los departamentos de la República de Guatemala, instituciones, centros educativos, asilos, hospitales, sistemas penitenciarios.
- RENAP incrementó estándares de calidad en los procesos registrales, de emisión de los DPI, de atención y servicio al ciudadano y servicios de apoyo para potenciar los resultados institucionales, a partir de capacitaciones al personal de la unidad móvil lo que ha permitido de esta manera una mayor cantidad de personas enroladas en el país, establecimientos educativos y jornadas. Esto a partir de la calidad humana, sensibilidad, paciencia que posee y se desarrolla en el personal de la unidad móvil.

El trabajo de la unidad móvil se distinguió en la transparencia de su trabajo, pero principalmente, fue un medio de comunicación de los servicios que presta RENAP, pues en cada lugar que visitó se encargó de proporcionar ayuda a los ciudadanos en cuanto a lo que deben de hacer, a dónde debe dirigirse, o con quién deben solicitar algún trámite.

Asimismo, se realizó seguimientos a solicitudes presentadas por las personas que se acercan a la unidad, para apoyar en todo lo que le sea posible al ciudadano. La unidad móvil ha sido importante para la imagen institucional ante la población, debido a que el servicio se fundamenta en aspectos sociales, humanitarios y cordiales.



Unidad móvil de enrolamiento



Publicación de la Aplicación Web para la Impresión de Constancias de Trámite de DPI

En septiembre de 2013, se implementó la aplicación web para la Impresión de Constancias de Trámite de DPI para Guatemala y el extranjero.

Constancia de trámite de DPI

Primer nombre * Segundo nombre

Primer apellido * Segundo apellido

Número de Solicitud *

Ingrese el texto mostrado en la imagen

EV4w7I 

RENAP REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
Constancia

Constancia 1221
No. Impresión 37

El Registro Nacional de las Personas, hace CONSTAR que, con fecha de de el titular de la presente solicitó la emisión del Documento Personal de Identificación según solicitud número 1950061184174478, la cual se encuentra en el estado: VERIFICACIÓN DE CUI, de conformidad con los siguientes datos de identificación:

CUI	
Nombres y apellidos	MARÍA LUISA GONZÁLEZ DUARTE
Fecha de nacimiento	Veinticuatro de febrero de 2019
Género	Femenino
Lugar de nacimiento	Guatemala, Guatemala, Guatemala
Nacionalidad	Guatemalteco
Estado Civil	Soltera
Ciudad de Vecindad	No. de orden A-1 y No. de registro 96629
Lugar de emisión	Guatemala, Guatemala, México



Por lo anterior, de conformidad con la sentencia emitida por la Corte de Constitucionalidad de la República de Guatemala, de fecha uno de agosto del dos mil trece, dentro de los expedientes acumulados Nos. 5327-2012 y 5331-2012 y para que al interesado le sirva de constancia para que sea reconocida en Ciudad de Vecindad como documento de identificación válido, se extiende la presente a los veintidós días del mes de agosto del año dos mil trece.

Si los documentos presentados contienen alteraciones o los datos consignados no fueren verdaderos al establecerse su veracidad, a través de los mecanismos correspondientes, la constancia no tendrá validez alguna y se presentará la denuncia respectiva.

El DPI será entregado el 1 de enero de 2014, tiempo durante el cual estará vigente la presente constancia, misma que puede ser emitida nuevamente.

Toda autoridad civil o militar deberá darle plena validez al presente documento.

 
 Guatemalteco Luis Orlando Velázquez Méndez
 Director Civil de las Personas

... ULTIMA LINEA

Este documento fue emitido inicialmente en formato digital y firmado electrónicamente por el Registro Nacional de las Personas - RENAP, Guatemala en 23/08/2013 10:49. La validación de la reproducción física en papel bond de este documento puede efectuarse en: <http://www.renap.gub.gt/validacion-constancia/>

Mejoras al Sistema de Emisión de Constancias de Trámite de DPI

Se realizaron mejoras al Sistema web de impresión de Constancias de Trámite de DPI, en los casos de Guatemala y el extranjero, esto con el objetivo de prestar un servicio más eficiente.

- Implementación de búsqueda avanzada en los registros pendientes de ingresar al sistema.
- Elaboración de guías para uso del servicio.
- Firma electrónica del documento.
- Integración de mensajes de estados para ayuda al usuario.
- Actualización de composiciones de imágenes sobre temas de ayuda en los servicios electrónicos publicados.
- Publicación de facsímil de las constancias de trámite de DPI.

EJE 4

Cooperación Técnica



Fuente: fotografía, www.oea.org.

El RENAP impulsa líneas de cooperación y coordinaciones estratégicas para mejorar los resultados institucionales, priorizando y gestionando proyectos a través de cooperación internacional e interinstitucional y coordinación social con organizaciones civiles y empresas privadas.

COOPERACIÓN TÉCNICA

Convenios de Cooperación Interinstitucional suscritos en el año 2013

Se logró la firma de 23 convenios de Cooperación Interinstitucional.

Derivado de los objetivos de la firma de los 23 nuevos convenios de cooperación suscritos durante el 2013 y los suscritos desde julio de 2012, se coordinan 51 mesas técnicas que son el medio de propuesta de nuevos proyectos y actividades que ponen en marcha los objetivos de los convenios.

	Entidad	Suscripción
1	Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-	22/01/2013
2	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	05/02/2013
3	Organización Panamericana de la Salud -OPS-	07/02/2013
4	Consejo Nacional de Adopciones -CNA-	12/02/2013
5	Registro Nacional de las Personas Naturales de el Salvador, Registro Nacional de las Personas de Honduras y el RENAP de Guatemala	15/02/2013
6	Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala -CANG-	05/03/2013
7	Universidad Rafael Landívar -URL-	07/03/2013
8	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-	13/03/2013
9	Instituto Nacional de Administración Pública -INAP-	04/04/2013
10	Fondo Nacional de Desarrollo -FONADES-	11/04/2013
11	Asociación de Mujeres -JUNAIL-	17/05/2013
12	Ministerio de Educación -MINEDUC-	27/05/2013
13	Ministerio de Desarrollo Social -MIDES-	27/05/2013
14	FAMILYSEARCH	05/06/2013
15	Viva Juntos por la Niñez -VIVA-	05/06/2013
16	Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-	13/06/2013
17	Organización de los Estados Americanos -OEA-	09/07/2013
18	Fondo de Población de las Naciones Unidas -UNFPA-	08/08/2013
19	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia -UNICEF-	28/08/2013
20	Instituto Centroamericano de Administración Pública -ICAP-	25/10/2013
21	Ministerio de Gobernación -MINGOB-	28/10/2013
22	Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA-	07/11/2013
23	Procuraduría General de la Nación -PGN-	11/11/2013

COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- **Carta de Entendimiento y Cooperación Interinstitucional con la Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM)**, se aunaron esfuerzos enfocados a que las mujeres en Guatemala cuenten con su identificación integral, que les permita el ejercicio de su ciudadanía. Uno de los puntos de mayor relevancia en este acercamiento lo constituyó la realización de las gestiones necesarias para la aceptación por parte del RENAP, de las constancias extendidas por las Comadronas Autorizadas en los Registros del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

CONVENIOS DE COOPERACIÓN

- **Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS)**. Promovió el intercambio a nivel país y regional sobre experiencias para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud y la tecnificación de herramientas informáticas que favorezcan el ingreso, consolidación, análisis y difusión oportuna de registros vitales y otros relacionas con la salud de las personas.
- **Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala (CANG)**. Fortaleció los servicios notariales de ambas instituciones en beneficio de los ciudadanos. Tras la firma del Convenio, se agilizaron las solicitudes de información de avisos registrales de los colegiados; se establecieron mecanismos de mejor viabilidad para la compra de timbres notales; se desarrollaron actividades de capacitación a nivel nacional; y una mayor y mejor certeza jurídica.



- **Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS).**

Procuró la apertura de Oficinas Auxiliares en la red hospitalaria nacional, para acercar el servicio de la inscripción oportuna a recién nacidos.

- **Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).**

Estableció una alianza estratégica que permitió el desarrollo de acciones conjuntas para coadyuvar a la modernización administrativa institucional, especialmente, persiguió el fortalecimiento de la Escuela de Capacitación e implementación de la Carrera Registral en la Institución.

- **Fondo Nacional de Desarrollo (FONADES).**

Se compartió acciones para compartir información no sensible de los guatemaltecos, que permita establecer un cruce y consulta de datos para poder identificar plenamente a las personas de los programas sociales a la vez que proporcionará información al RENAP sobre guatemaltecos que aún no poseen su DPI.

- **Asociación VIVA Juntos por la Niñez.**

Facilitó a la niñez y adolescencia procesos de inscripción extemporánea, prevención y erradicación del subregistro, campañas de sensibilización y capacitación enfocadas a comunidades rurales, así como instituciones públicas y privadas. Logros:

- o 200 inscripciones extemporáneas de niños y niñas que estaban en subregistro.
- o Donación para reconocer las 38 primeras inscripciones del año 2014, en las oficinas auxiliares de RENAP instaladas en hospitales nacionales.
- o Jornada de inscripción de 45 personas con discapacidad mental del Hospital de Salud Mental.
- o Donación de mobiliario para equipar oficinas auxiliares en los hospitales nacionales.



- **Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF).**
Facilitó procesos de inscripción de las defunciones certificadas, coordinar capacitaciones conjuntas relacionadas con sistemas biométricos y pericias, la instalación de Oficinas Auxiliares del RENAP en los Centros Periciales del INACIF y habilitar mecanismos informáticos para realizar consultas en línea dentro de los límites que la ley permita a cada institución.
- **Consejo Nacional de Atención al Migrante (CONAMIGUA).**
Brindó a connacionales el acceso pronto y cumplido de los procedimientos registrales e implementar acciones de coordinación conjunta para que los migrantes estén informados de los servicios registrales en el extranjero.
- **Ministerio de Gobernación (MINGOB)**
Facilitó el intercambio de información no confidencial o no reservada, que sea útil para el Ministerio de Gobernación (MINGOB) y el RENAP para generar diversos servicios públicos acorde a los objetivos y proyectos contenidos en sus respectivos planes estratégicos de trabajo, comprometiéndose a respetar la confidencialidad de la información con prohibición de divulgar, siempre que no exista orden judicial para hacerlo.



- o Se coordinó para:
 - ✓ Dar a conocer las medidas de seguridad del DPI a agentes, comisarios y personal de la Policía Nacional Civil, (115 personas capacitadas).
 - ✓ Solicitar el apoyo a la Policía Nacional Civil para el enrolamiento móvil en zonas rojas del país, por medio del acompañamiento de las fuerzas de tarea a las unidades móviles: 18 actividades de enrolamientos y 16 de entregas de DPI.
 - ✓ Enrolamiento en las cárceles que se encuentran bajo el cargo de la PNC, el total de enrolamientos en la cárcel de Jalapa fue de 82 y en Jutiapa 106.
- **Ministerio Público (MP)**
 - o Capacitación de 121 fiscales para brindar información sobre las solicitudes de investigación.
 - o Se estableció el uso de formularios internos para que las solicitudes que los fiscales del RENAP realicen sean más específicos.
- **Ministerio de Trabajo – Programa del Adulto Mayor.**
Coordinación de la validación de CUI para la nómina de beneficiarios del Programa del Adulto Mayor.
- **Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)**
Se dio a conocer las medidas de seguridad del DPI a los supervisores departamentales de sus agencias y a lo interno de las dependencias, para que puedan verificar los documentos que presentan los usuarios.
- **Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX)**
 - o Definición de los formularios únicos de inscripciones consulares a ser utilizados a partir del mes de enero del 2014 por las agencias consulares.
 - o Presentación del Proyecto de DPI en el extranjero por medio de Oficinas Consulares y del Proyecto de DPI en el extranjero en Consulados Móviles.
 - o Reuniones de coordinación interinstitucional para verificar los procedimientos técnicos y financieros para la implementación de la estación única de captura de datos.

- o Presentación a los honorables cónsules de Guatemala en la unión americana del plan de trabajo 2012-2017 y el proyecto de DPI en el extranjero y la sustitución de cédula por el Documento Personal de Identificación en la ciudad de Miami, FL.
 - o Capacitación a: los Honorables Cónsules de Guatemala acreditados en México en temas de registro civil y criterios registrales; y, a los Honorables Cónsules de Guatemala acreditados en Centro América en temas de Registro Civil, Criterios Registrales y lo relativo a la sentencia de la Corte de Constitucionalidad para la caducidad de la cédula de vecindad.
 - o Convenio Tripartito en análisis para la implementación de acciones en la identificación de connacionales en el extranjero.
- **Tribunal Supremo Electoral (TSE)**
 - o Coordinación y seguimiento para la entrega: semanal de información de fallecidos, de DPI y de imágenes de partidas de nacimiento en dispositivos ofrecidos por el TSE, se inició en el Departamento de Guatemala y se trasladó el procedimiento para los departamentos restantes.
 - o Análisis y revisión de consultas del intranet, el TSE realizó pruebas al plan piloto.
 - o Instalación de puestos de empadronamiento en RENAP. (En sede Central y las oficinas de: Chimaltenango, Guastatoya, Cuilapa, Totonicapán, Quetzaltenango, Quiché, Salamá, Cobán, Flores, Zacapa, Chiquimula, Pradera Chiquimula, Jalapa, Jutiapa).
 - o Cruce de información entre el Padrón y el DPI y actualización de información faltante.
 - o Recepción de la base de datos del Padrón, para verificación de información y cruce con el registro civil para la sustitución de cédula por el DPI, además sirve de filtro para las solicitudes de DPI. (Bases de datos entregadas a la Dirección de Informática de RENAP).
 - o Implementación de puestos de empadronamiento en las oficinas del RENAP en cabeceras departamentales.
 - o Traslado de información de DPI al Tribunal Supremo Electoral.
 - o En proceso la actualización de imágenes de libros de nacimiento al TSE.
 - o Traslado de información correspondiente a defunciones al TSE.

Esta coordinación permite al RENAP cumplir con la ley que establece la entrega periódica de información de DPI y defunciones al TSE.

- **Ministerio de Gobernación - Dirección General de Migración (DGM)**
 - o Establecimiento de una oficina auxiliar del RENAP, temporal dentro de las instalaciones de la Fuerza Aérea Guatemalteca, en donde se reciben a los connacionales deportados de Estados Unidos, principalmente. Se enroló a 2,431 personas en dichas instalaciones y se entregó información de cómo renovar su documento personal de identificación.
 - o Acciones para la implementación del protocolo de solicitud de partida de nacimiento para menores de 18 años dentro de la sede de emisión de pasaportes.
 - o Verificación de espacios dentro de las sedes de la DGM en los 22 puntos fronterizos, de los cuales se verificaron 5, quedando pendientes por razones de intervención de la SAT por parte del gobierno central y cuyos edificios son utilizados por la DGM.
 - o Atención a las consultas realizadas por los delegados migratorios respecto a inconsistencias de DPI y certificaciones de nacimiento.
 - o Se estableció en conjunto con el MINEX las consultas para el establecimiento de procedimientos para la implementación de la Estación Única de Captura para la identificación en el extranjero.
 - o Metodología para la aceptación de la DGM de la Constancia de DPI en trámite derivado de la sentencia de la Honorable Corte de Constitucionalidad por el vencimiento de la Cédula de Vecindad.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Se mantiene estrecha y permanente coordinación con las entidades de derecho público y privado, en función de proveer información oportuna que coadyuve al desarrollo de las funciones de las distintas entidades que requieran la información registral.

Los grupos de información son solicitados por direcciones internas y entidades externas con las que se posee un acuerdo interinstitucional, para el intercambio de información. Esta se envía a diferentes instituciones:

El análisis de información de bases de datos de instituciones externas para el cotejo de personas es trabajado con las siguientes instituciones:

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- Nacimientos, Defunciones,
- Matrimonios, Divorcios,
- Mortinatos

Ministerio de Trabajo (MINTRAB)

- Defunciones

Tribunal Supremo Electoral (TSE)

- Enrolamientos

- TSE
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)
- Tarjetas Consulares
- Banco Agrícola Mercantil (BAM)
- Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)
- Ministerio de Trabajo (MINTRAB)
- Banco G&T
- Bolsa Segura
- Contraloría General de Cuentas (CGC)
- Ministerio de Educación (MINEDUC)
- Centros Preventivos

Conexiones con Instituciones

Se inició la instalación y configuración de los mecanismos necesarios para establecer conexiones con bancos e instituciones de gobierno, listadas a continuación:

Nombre de la institución	Fecha de inicio	Estado actual de la conexión	Conexión
BANTRAB	19/01/2012	Producción	enlace dedicado
IVE	20/02/2012	Desarrollo	internet
BANRURAL	02/03/2012	Producción	enlace dedicado
BI	12/03/2012	Producción	enlace dedicado
MIGRACION	29/06/2012	Producción	enlace dedicado
MP	06/11/2012	Producción	enlace dedicado
MINEX	20/11/2012	Producción	enlace dedicado
INACIF	27/11/2012	Producción	enlace dedicado
FONADES	19/12/2012	Producción	internet
DIGECAM	20/12/2012	En espera de confirmación	
DIGICI	16/01/2013	Desarrollo	internet
PNC Y MINISTERIO DE GOBERNACION	23/01/2013	Producción	enlace dedicado
SIB	20/02/2013	Desarrollo	internet
MIDES	22/04/2013	Desarrollo	internet
VICEPRESIDENCIA	09/07/2013	Desarrollo	enlace dedicado
OJ	03/09/2013	Desarrollo	internet
MAGA	09/10/2013	Producción	internet
MINEDUC	11/10/2013	Desarrollo	internet
SAT	06/11/2013	En etapa de configuración	enlace dedicado

- »» **Desarrollo:** Indica que está en un ambiente de pruebas.
- »» **Producción:** Indica que ya está funcionando en ambiente final.
- »» **VPN:** Red virtual privada.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

- ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA)

Acuerdo de Cooperación Técnica, la OEA a través del PUICA contribuirá en el fortalecimiento institucional en temas puntuales como la inscripción oportuna, el combate al subregistro, la identificación de personas en las zonas fronterizas y el intercambio de información con otros países, todo esto con la finalidad de fomentar en Guatemala una cultura de identificación personal.



Fuente: fotografías, www.oea.org.

- **FONDO DE POBLACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (UNFPA)**
 - o Apoyo en el desarrollo de actividades de inscripciones extemporáneas.
 - o Contratación de profesional para la consultoría “Procedimiento de Registro de Defunciones”.
 - o Contratación de profesional para la consultoría “Formato de Comadronas para el Registro de Nacimientos”.
 - o Apoyo de financiamiento a comisiones al exterior para el intercambio de buenas prácticas y experiencias registrales exitosas con instituciones homólogas.

- **ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS)**
 - o Participación en la “Consulta Nacional del Plan Estratégico 2014-2019”.
 - o Consultoría acerca de un software para mejorar el manejo de estadísticas,
 - o Capacitación para el personal del RENAP sobre la importancia del subregistro, manejo de reuniones y elaboración de presentaciones efectivas, para replicar la capacitación en los departamentos para establecer mesas registrales.
 - o Capacitaciones y actividades de sensibilización para los registradores de los departamentos de San Marcos, Sacatepéquez, Escuintla, Huehuetenango, Zacapa, Petén y El Progreso y líderes comunitarios, autoridades locales y organizaciones comunitarias para la creación de mesas registrales y el tema del subregistro en donde participaron más de 450 personas.
 - o Coordinación con personal de la Encuesta Nacional de Salud Materno Infantil y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para incluir la consulta sobre registro y subregistro en el formulario de la encuesta Encuesta Nacional de Salud Materno Infantil (ENSMI).
 - o Donación de mobiliario y equipo para aperturar seis oficinas del RENAP en hospitales nacionales.
 - o Financiamiento para comisiones al exterior de intercambio de buenas prácticas y experiencias registrales exitosas con instituciones homólogas.

- **PLAN INTERNATIONAL (PLAN)**

- o Donación de mobiliario y equipo para la apertura de la oficina del Hospital en La Tinta, Alta Verapaz.
- o Donación de dos banners para la promoción del registro oportuno y reducción de subregistro de niñas, niños y adolescentes.
- o Apoyo para la ubicación de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en subregistro para promover la inscripción extemporánea.
- o Promoción, sensibilización, divulgación y completar el conteo poblacional de personas en subregistro
- o Financiamiento para la creación de mesas técnicas registrales.
- o Apertura de espacios de trabajo para que personal del RENAP, promoviera la sensibilización de autoridades locales, líderes comunitarios y organizaciones de mujeres en el tema de subregistro.

- **BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID)**

- o Gestión ante el BID para suscribir un Convenio con el Gobierno de Guatemala, por un monto de USD\$400,000.00 para Ejecutar el Programa “Fortalecimiento institucional del RENAP”.

- **FAMILY SEARCH**

- o Verificación de procesos de digitación y digitalización de libros.
- o Capacitación para personal operativo de digitación en Paleografía por experto de esta organización.

- **FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)**

- o Financiamiento para comisiones al exterior de intercambio de buenas prácticas y experiencias registrales exitosas con instituciones homólogas.
- o Suscripción del Convenio de Donación entre el RENAP y UNICEF para el período 2013-2014.

- **ASOCIACIÓN VIVA POR LA NIÑEZ DE GUATEMALA (VIVA)**
 - o Financiamiento de inscripciones extemporáneas de personas que se encuentran en subregistro.
 - o Donación de mobiliario para aperturar cinco oficinas auxiliares en hospitales nacionales para promover el registro oportuno.
- **AGENCIA DE COOPERACIÓN ESPAÑOLA (AECI)**
 - o Participación del personal de la institución en dos programas de capacitación iberoamericanos en la Antigua Guatemala.
- **CONSEJO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE REGISTRO CIVIL, IDENTIDAD Y ESTADÍSTICAS VITALES (CLARCIEV)**
 - o Establecimiento de la Red “IDENTITAS” por la cual se desarrollarán las capacitaciones a los registros civiles de Latinoamérica y el Caribe asociados al CLARCIEV.
 - o Se delegó en Guatemala la presidencia de la sub comisión de Capacitación para los registros civiles del CLARCIEV.
 - o Suscripción del Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Instituto Centro Americano de Administración Pública (ICAP) que dará las certificación de las capacitaciones realizados por los funcionarios.



Intercambios de Experiencias Notariales entre Unión Internacional de Notariado y el RENAP

El RENAP tuvo el honor de recibir la visita de los señores Jean Paul Decorps, Presidente de la Unión Internacional de Notariado, Dennis Martínez, Vicepresidente para América del Norte, Central y El Caribe y Alfonso Cavallé Cruz, Delegado para América del Consejo General del Notariado Español y distinguida comitiva. Con el objetivo de intercambiar experiencias en el área notarial, principalmente y el deseo de una futura colaboración y cooperación interinstitucional entre la Unión Internacional de Notariado, el Consejo General del Notariado Español y el RENAP, en el proceso de implementación de la firma electrónica dentro de un esquema de modernización.



- Primer Encuentro Regional de Registros Civiles, Esquipulas, Chiquimula. (15 y 16 de febrero 2013)

Participantes: Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN) de la República de El Salvador, Registro Nacional de las Personas (RNP) de la República de Honduras, como anfitrión RENAP Guatemala y como testigo de honor el Programa de Universalización de la Identidad Civil en las Américas de las Organización de Estados Americanos (OEA-PUICA).

Objetivo: promover la cultura registral con el fin de garantizar el registro oportuno, universal y gratuito del nacimiento y de otros hechos y actos que modifiquen el estado civil, así como la identificación de las personas. Asimismo, busca mecanismos automatizados de consulta y validación de información específica relativa a la identidad de las personas dentro de la región.

- Segundo Encuentro Regional de Registros Civiles, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.
- Firma de la carta de entendimiento suscrita entre los registradores civiles de las Repúblicas de El Salvador, Honduras y Guatemala.



Consejo Directivo de la Asociación IMAGE

El Director Ejecutivo del RENAP fue nombrado Vicepresidente del Área de Registros Civiles del Consejo Directivo de la Asociación IMAGE; razón por la cual participó en la reunión de trabajo ejecutivo realizada en Francia, del 11 al 13 de noviembre 2013.

IMAGE es una asociación multinacional que trabaja con la empresa MORPHO, número uno en el mundo en sistemas automatizados para la identificación biométrica.

El Consejo Directivo de IMAGE es integrado además del Lic. Rudy Gallardo por dos representantes de Inglaterra, uno de Nueva Zelanda y uno de Irlanda, razón por la cual existe intercambio de experiencias, se conocen tendencias actuales sobre los sistemas de identificación biométrica y se fortalecen los sistemas de gestión que garantizan la identidad civil de las personas.



EJE 5

RENAP Referente de la Identidad Nacional



RENAP aprovechó sus fortalezas para aportar al país una imagen unificadora de las diversos Pueblos Indígenas, su historia, sus idiomas y costumbres, fortaleciendo así la identificación nacional.

¿Qué es Identidad?

Es el conjunto de rasgos propios de un individuo o de una **comunidad**. Estos rasgos caracterizan al sujeto o a la colectividad frente a los demás. Por ejemplo: *“Una persona tiene derecho a conocer su pasado para defender su identidad”*.

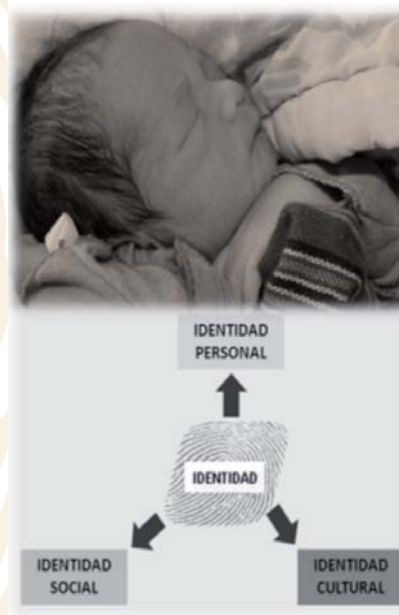
La misma se puede distinguir en tres ámbitos de acción, dependiendo del rol que juega la persona y su relación ante la sociedad.

- **Identidad Personal:** Es una noción que coloca su atención en la persona, considerando a cada una de ellas por separado, como un ser diferente y distinto, alguien con una identidad única que es irrepetible¹.

El elemento más simple es el nombre de la persona, junto con datos personales como nacionalidad, religión, edad, estudios, trabajo y muchos más los que en su conjunto forman un perfil individual o personalidad muy específica.

- **Identidad Social:** Es la parte del autoconcepto que surge en las personas que se reconocen como miembros de un grupo social². También se desarrolla a través de las relaciones de construcción social y de participación de grupos en una sociedad, así también, se reconoce, la identidad de género y/o sexual.

- **Identidad Cultural:** Se reconoce el derecho de las personas y de las comunidades a su identidad cultural de acuerdo a sus valores, su lengua y sus costumbres³.



¹ ¿Qué es Identidad Personal? Leonardo Girondella Mora – Ver más en: <http://contrapeso.info/2012/que-es-identidad-personal/#sthash.NkkGZlce.dpuf>.

² La Identidad Social es una teoría formada por Henri Tajfel y John Turner para comprender los fundamentos psicológicos de la discriminación entre grupos.

³ Artículo 58, Constitución Política de la República de Guatemala.

CIUDADANOS EJEMPLARES

Siete ejemplos vivientes que nos demuestran que la responsabilidad no se pierde con los años, se forja desde el hogar y se fortalece con el transcurrir de la vida.

A continuación les presentamos a Ciudadanos mayores a los 95 años, que ya realizaron su trámite y ya poseen su Documento Personal de Identificación DPI.



Señora Barbara Perez,
Nació el 04 de Diciembre de 1,910.
Municipio San Jose El Idolo,
departamento Suchitepéquez.



*Señor Andres
Guerrero Amaya,*
Nació el 10 de noviembre de 1,911
en El Salvador. Se nacionalizó
Guatemalteco en 1,979.



*Señora Maria
Cristina Mendia Zapata*
Nació el 09 de junio de 1,912
Municipio de Escuintla,
departamento de Escuintla.



Señor Lorenzo Roldán
Nació el 17 de Octubre de 1,912
Municipio San José Pinula,
departamento Guatemala.



*Actividades Cívicas realizadas
el 14 de Septiembre en el Registro
Nacional de las Personas para
promover la Identidad.*



Día Internacional de la Mujer

El proveer de identidad a toda mujer es una obligación del Estado y un derecho natural innegable de cada ser humano. Una mujer identificada posee la llave a todos sus derechos y obligaciones y hereda una cultura de identificación que apoya a la eliminación del subregistro.



El proveer de identidad a toda mujer es una obligación del Estado y un derecho natural innegable de cada ser humano. Una mujer identificada posee la llave a todos sus derechos y obligaciones y hereda una cultura de identificación que apoya a la eliminación del subregistro.



El RENAP aporta al país una imagen unificadora de las diversas etnias, su historia, sus idiomas y costumbres, fortaleciendo así la identidad nacional, promoviendo en las y los guatemaltecos la cultura de identificación como elemento principal para fomentar la identidad.

- Capacitación a Registradores, en la Sede del RENAP, sobre la Cosmovisión Maya, Construcción del Estado de Guatemala, Racismo y Discriminación, quienes replicaron la capacitación al personal de las oficinas para atender de mejor manera a las personas pertenecientes a los pueblos Mayas, Garífunas y Xincas.
- Jornada de Inscripción a personas con discapacidad mental del Hospital de Salud Mental, auspiciando el pago de timbres fiscales la organización Fundación Rigoberta Menchú Tum.
- RENAP participó en el Primer Congreso Nacional contra la Discriminación y el Racismo organizado por CODISRA, espacio que reunió a diversos sectores del país con el propósito de analizar y reflexionar la construcción de una cultura de respeto e inclusión de todas las personas.
- Se impartieron 10 talleres de capacitación sobre “Protocolo y Ruta Crítica de atención de casos por Discriminación”, impartido por personal de CODISRA, en coordinación con la Dirección de Capacitación a los cuales asistieron 102 empleados de RENAP.

Redes de Cooperación y Coordinación que Vinculen Proyectos que Apoyen la Identidad Nacional

- **MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL (MIDES)**
 - o Se capacitaron 90 personas del Ministerio de Desarrollo Social en el tema de la importancia del Derecho a la Identidad y el Registro Oportuno de niños, niñas y adolescentes.
 - o Se analizó la información de la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social, comunicándoles las personas que tenían CUI, las que estaban en Registro y las que no para coordinar acciones que impulsen a las y los usuarios a obtener su DPI.

- o Se integró RENAP a Gabinete Específico de Desarrollo Social, participando en el mismo desde agosto del año en curso.
 - o Análisis de bases de datos de 17 instituciones que tiene programas sociales, identificando el CUI de las personas, las que están en registro y aquellas que deben hacer su trámite en RENAP para obtener el DPI, con el propósito de tener la información integrada en el Sistema de Información Nacional Social (SISO).
 - o Validación del 75% de los usuarios de programas sociales que poseen Código Único de Identificación, identificación de menores de edad y de personas que debían hacer la sustitución de Cédula de Vecindad por Documento Personal de Identificación.
 - o Identificación de 5,942,998 menores de edad en la base de datos de usuarios del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
 - o Identificación de un 97% de familias que estaban en situación pobreza y riesgo, según diagnóstico de la Secretaría de Seguridad Alimentaria, con lo cual se les facilitó el ingreso a los programas de ayuda social.
 - o Se recibieron y analizaron 42 bases de datos, identificando a las personas que tiene Código Único de Identificación, las que están en Registro y las que debían ser localizadas por las instituciones para hacer la gestión oportuna en atención a obtener el Documento Personal de Identificación.
 - o El Movimiento de Derechos Humanos por la Niñez y Adolescencia manifestó su complacencia por los acuerdos de RENAP, mediante los cuales se facilitan la inscripción de nacimientos.
- **CONSEJO NACIONAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CONADI)**
 - o El RENAP ha brindado espacio de oportunidad laboral a más de 10 personas con discapacidad en diversas oficinas.
 - o Participación en el Acto Protocolario de Pronunciamiento Oficial de Guatemala ante la declaración del Año Iberoamericano para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, según la XXII Cumbre Iberoamericana; lo cual refuerza los acuerdos entre RENAP y CONADI con el tema de inclusión laboral en RENAP de las personas con Discapacidad.
 - o Participación en el taller sobre alianzas estratégicas y políticas públicas para personas con discapacidad. En el cual participaron expositores internacionales miembros de la Red Latinoamericana por los derechos humanos de las personas con discapacidad y autoridades nacionales que dan seguimiento al tema.

- o Participación en el “Primer Encuentro Interinstitucional de Alto Nivel Sobre Discapacidad” cuyo objetivo fue generar un espacio de encuentro e intercambio de información sobre logros, obstáculos y desafíos en el tema de discapacidad, así como sensibilizar a los asistentes para trabajar en equipo en pro de las personas con discapacidad en el país.
- **SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER (SEPTEM)**
 - o Realización de Jornada Móvil de Erradicación de Subregistro y Enrolamiento Móvil para mujeres en Panajachel, Sololá.
 - o Participación de RENAP en Gabinete Específico de la Mujer.
 - o Participación en el Encuentro Nacional de Oficinas Municipales de la Mujer (OMM) facilitando durante un conversatorio, información sobre el registro y documentación de las mujeres.
- **SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA (SBS)**
 - o Se realizaron dos capacitaciones para el personal de la Secretaría de Bienestar Social con relación a los requisitos que los expedientes de inscripciones extraordinarias deben cumplir.
 - o Coordinación interinstitucional que permitió identificar y registrar a 597 niños, niñas y adolescentes de los Centros de Atención Integral (CAI) a cargo de la Secretaría; con dicha acción se garantiza el derecho a la identidad y, con ello, la inclusión los programas sociales correspondientes.
- **PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO (PNR)**
 - o Estrategia de seguimiento a los casos de la comunidad Tierra y Libertad.
 - o El Director Ejecutivo del RENAP entregó a las autoridades de Izabal el Informe “Antecedentes específicos de la situación de las personas de la Comunidad Tierra y Libertad”, con ello dio respuesta a las peticiones de carácter registral de los connacionales retornados de Bolivia.
 - o Se determinaron los lineamientos oportunos que permiten el abordaje de casos para erradicar el subregistro de nacimientos, defunciones, matrimonios entre otros casos de las víctimas del conflicto armado interno.

- **RED DE ARTICULACIÓN SOCIAL POR LA IDENTIDAD**

- o Se desarrolló el Plan Piloto “Cultura de Identidad” el cual impulsó entre los grupos que recibieron las charlas la responsabilidad de conocer sus derechos y obligaciones como guatemaltecos, así como la importancia de registrar los eventos civiles que ocurren en sus vidas. Este fue compartido en: Colegio Cristiano Senda 2000, Instituto María Auxiliadora, Colegio Trozos, Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente, Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, Ministerio de Desarrollo Social, Asociación de Abogados de Sacatepéquez, Escuela Pública Rural Mixta de la Quinta Samayoa, Escuela República de Costa Rica, Escuela República de El Salvador, Beneficiarios del Programa Social “Mil Bolsa Segura” de San Pedro Sacatepéquez y Mixco; Liceo Preuniversitario en Computación, Personal del Área de Protección que trabajan a nivel comunitario de UNICEF, Trabajadoras Sociales de la Procuraduría General de la Nación, Colegio Bilingüe Vista Hermosa, Liceo Chaperó y la Asociación Mujeres Unidas para el Progreso.

El total de participantes que conocieron el Plan Piloto “Cultura de Identidad”, entre niñas, niños, adolescentes, hombres, mujeres y adultos mayores, fue de 4,617 personas. Asimismo, se impartieron charlas sobre este mismo Plan a solicitud de la Primera Dama, Licenciada Rosa de Pérez, en: Ministerio de Desarrollo Social, UNICEF y Asociación de Mujeres por el Progreso de Guatemala.

- o Participación en el Encuentro Nacional de Trabajadoras Sociales de la SOSEP, para presentarles la Red de Articulación Social por la Identidad y el Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro. Con ello el personal de SOSEP quedó integrado a las mesas técnicas que promuevan la identidad y la erradicación del subregistro.
- o Presentación del Plan Nacional para la Erradicación del Subregistro con el propósito de solicitarles a organizaciones sociales sus esfuerzos para alcanzar las metas de identificar y documentar a los y las guatemaltecos que están en subregistro. Los movimientos sociales aceptaron y valoraron la estrategia de RENAP para la articulación de la Red de Articulación Social.



EJE 6

Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional



RENAP generó una imagen de transparencia y confianza ante la sociedad, fortaleciendo mecanismos de rendición de cuentas y acceso a la información; asegurando el correcto funcionamiento de los mecanismos de quejas y denuncias; y, desarrollando auditorías permanentes en todos los procesos.

TRANSPARENCIA

Se realizaron 3,413 visitas de supervisión a las Oficinas del RENAP, habiéndose visitado más de 400 oficinas en los 334 municipios, cubriendo los 22 departamentos. Asimismo, se realizaron supervisiones en la gestión registral, administrativa, financiera y de informática de los registros civiles.

PARTICIPACIÓN DEL RENAP EN EL X CONGRESO REGIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (CLADIT)

El RENAP participó como institución expositora los días 23 y 24 de mayo de 2013 en el Congreso Regional organizado por la Asociación Bancaria y la Escuela Bancaria de Guatemala, avalados por la Federación Latinoamericana de Bancos (FELEBAN).

La intervención del RENAP estuvo a cargo del Licenciado Mario René Sánchez Pérez, Registrador Central de las Personas, quien expuso las ventajas para el Estado de Guatemala de poseer un documento de identificación que por sus medidas de seguridad otorga a las entidades bancarias certeza legal, así como ser un aliado en la búsqueda de la transparencia y la lucha contra el terrorismo, el lavado de dinero u otros activos.

La Asociación Bancaria de Guatemala se sintió complacida de colocar al RENAP como una Institución Aliada en la lucha por la transparencia bancaria global y contra el terrorismo.



RENAP APOYA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Como parte de la política institucional de la administración del licenciado Rudy Gallardo y el rechazo a la corrupción, la Inspectoría General del RENAP, colaboró en las investigaciones realizadas por el Ministerio Público, que permitieron la detención de una trabajadora y tres ex trabajadores del RENAP, en diversos operativos realizados por las fuerzas de seguridad.

Dentro de las acciones preventivas, se continuará con el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento de personal, mediante la utilización de pruebas de confiabilidad, que permitan contar con personal probo en el RENAP. Así como la utilización de mecanismos de control interno que contribuyan a mantener la veracidad de la información utilizada para la emisión del DPI.

La administración del Licenciado Rudy Gallardo, no tolera que miembros de la institución sean parte de estructuras delincuenciales, por lo que implementa todas las medidas legales pertinentes y seguirá colaborando con los entes de investigación para que la ley se aplique al personal de la Institución que resulten involucrados en la comisión de hechos delictivos. Ello es parte de la cooperación institucional que se tiene con el Ministerio de Gobernación y el Ministerio Público entre otros.



RENAP CONTINÚA AVANZANDO EN TÉRMINOS DE TRANSPARENCIA

El inicio de vigencia de la Ley de Acceso a la Información Pública en 2009, fue un paso importante para la transparencia y el derecho de las y los guatemaltecos de conocer los actos que se realizan en la administración pública y las instituciones que manejan fondos públicos.

Con motivo del Día Internacional contra la Corrupción, Acción Ciudadana (AC) presentó un informe sobre el cumplimiento de la Ley de Libre Acceso a la Información por parte de las instituciones.

El resultado de la evaluación realizada en el mes de diciembre de 2013, por Acción Ciudadana a todas las Unidades de Información Pública a nivel nacional en cuanto al **cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública**, POSICIONÓ al RENAP en el **cuarto lugar** con una ponderación de 92.42 puntos, de la calificación efectuada a 40 instituciones Descentralizadas y Autónomas.

Los esfuerzos de la Administración del licenciado Rudy Gallardo por transparentar los procesos y la información institucional que se genera hizo que el RENAP se colocara a finales del 2012 en el puesto 12; para este año, 2013, el Registro Nacional de las Personas fue evaluado por Acción Ciudadana y colocado en el puesto 4to.

Cuarto Lugar
Cuarto Lugar



Inspectoría General

El RENAP brindó a los ciudadanos un registro seguro, confiable, integral y accesible, a través de la detección de anomalías y actos ilícitos cometidos por personal de la Institución, lo que fortalece al Sistema de Registro Civil y contribuye a la erradicación de todo tipo de fraude en la información registral.



- Se **investigaron, analizaron y concluyeron 608 expedientes**, en 45 de ellos se solicitó a la Sub Dirección de Recursos Humanos, iniciar procedimiento administrativo, en contra del personal que de conformidad a la investigación administrativa, podrían tener responsabilidad en los hechos irregulares.
- Se presentaron **403 denuncias** en el Ministerio Público, para que se realice la persecución penal y en su momento deducir responsabilidades penales correspondientes en contra de las personas que resulten involucradas en los hechos delictivos denunciados.
- Se procuraron **931 casos**: esto significa que el Mandatario realizó solicitudes escritas o verbales, ante el Ministerio Público y Juez que realiza el control de la investigación de los expedientes en trámite, asimismo se participó en audiencias orales y públicas.
- Se concluyeron **176 procesos penales**: incluye sentencias, casos desestimados, medidas desjudicializadoras (criterio de oportunidad, suspensión condicional de la persecución penal) y Procedimientos Específicos. Teniendo como fin primordial buscar como parte de la reparación digna la restitución del derecho que ha sido afectado de la parte agraviada.

Al iniciar el año 2013, se tenía un acumulado de 1,666 casos comprendidos del 2008 al 2012. Durante el año 2013, se efectuaron 2,400, casos para investigación; dicho incremento ha sido de acuerdo a la certeza con la que se ha realizado el trabajo en el área de inspectoría, generando confianza a la institución con base a los resultados de cada investigación.

Auditorías Registrales

Se llevaron a cabo nueve auditorías registrales en las que evaluaron aspectos como:

- Las operaciones registrales relativas a los hechos y actos que modifican el estado civil de las personas desde su nacimiento hasta su muerte.
- Los procesos para la emisión del DPI en las Oficinas del RENAP y lo relativo a los mecanismos que contribuyen a la erradicación del Subregistro.
- Los procedimientos notariales y de verificación de identidad que se generan derivado de la negativa en la emisión del DPI, certificaciones de nacimiento o de las inscripciones que por algún motivo deniegue el Registro Central de las Personas y que los mismos sean diligenciados en la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

Auditorías Informáticas

Se realiza con seis auditorías sobre evaluación de la configuración y funcionalidad de los sistemas informáticos del RENAP, destacando el Sistema de Registro Civil (SIRECI) y el Sistema Biométrico (SIBIO); sus protocolos de seguridad y de control, los procesos que los conforman, para corroborar la fidelidad propia de los sistemas y de la información que generan.

Se llevaron a cabo auditorías informáticas a los sistemas SOFYA, inventarios, Portal WEB y uso del Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).

Nueve auditorías a las aplicaciones de: Inventarios, Recursos Humanos, Almacén, así como a otras que se utilizan en la Institución.

Auditorías Financieras

Las auditorías financieras se enfocan principalmente en las siguientes áreas: Tesorería, Contabilidad, Presupuesto y Préstamos y Donaciones, así como, auditorías que se realizan a requerimiento de Dirección Ejecutiva.

Diecisiete auditorías de aspectos financieros y de cumplimiento de las operaciones realizadas durante períodos 2012 y 2013, así como, auditorías especiales y de seguimiento atendiendo a los principios de costos, economía, eficiencia, eficacia y evidencia comprobatoria mediante la correspondiente documentación de respaldo, determinando la razonabilidad de los Estados Financieros.

Auditorías Administrativas

Auditorías de la estructura organizacional, los programas y división de actividades, la aplicación de manuales de normas y procedimientos, sistemas y controles, la eficiencia de las operaciones y la calidad del gasto institucional.

Se realizaron recomendaciones dirigidas a fortalecer el control interno administrativo y aplicación de los manuales vigentes, los cuales fueron implementados por los responsables.

IMAGEN INSTITUCIONAL

Se mejoró la imagen de las instalaciones del RENAP en las oficinas del Registro Nacional de las Personas, remodelando las mismas. Un ejemplo lo constituye la Oficina de Fraijanes, del departamento de Guatemala, que se ilustra a continuación.

OFICINA RENAP FRAIJANES

ANTES



DESPUES



- Traslados de oficinas, a inmuebles que reúnen las condiciones necesarias para la atención al usuario. Entre ellas: la oficina del municipio de Casillas, Santa Rosa; Escuintla; San Gabriel, Suchitepéquez; Patzún, Chimaltenango; Huehuetenango, Huehuetenango; entre otras.
- La Oficina Auxiliar de INACIF, fue equipada con mobiliario y equipo, gracias al informe presentado por supervisión.
- Traslado de atestados y demás documentación de la Oficina auxiliar del RENAP instalada en el Ministerio Público al Archivo Registral. Asimismo, se ha sensibilizado a los funcionarios del Registro Nacional de la Personas respecto a la importancia de estos documentos que se encuentran archivados en el RENAP. El número de atestados emitidos durante el 2013, es de **659,922**.



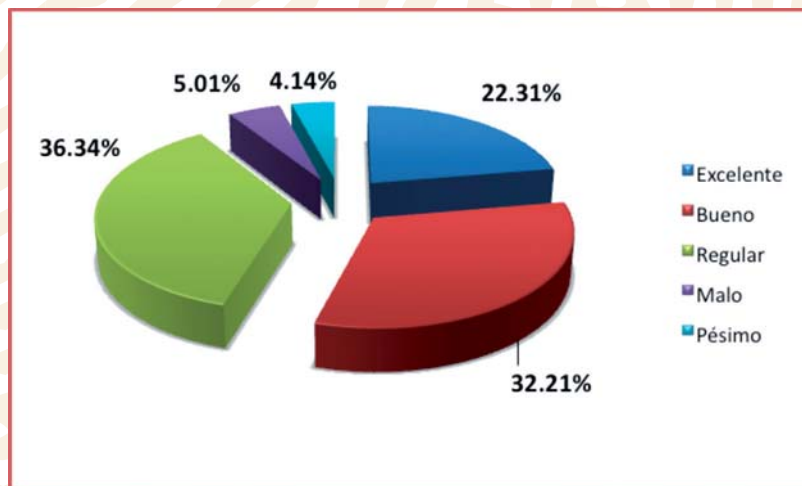
**Oficina Auxiliar del RENAP
Instituto Nacional de Ciencias Forenses.**

ENCUESTA SEMANAL DE LA EMPRESA TIGO

La empresa TIGO realizó una encuesta en forma masiva sobre el servicio y atención que presta el RENAP, a través de mensajes de texto a sus usuarios móviles. Los resultados fueron los siguientes:

¿Cómo califica el servicio y atención del RENAP, en general?

	Entrevistados	%
Excelente	178	22.31%
Bueno	257	32.21%
Regular	290	36.34%
Malo	40	5.01%
Pésimo	33	4.14%
Total	798	100.00%



COMUNICACIÓN

COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

Actualmente en virtud de los diferentes convenios que existen entre el RENAP y otras instituciones, se presta colaboración a las que se describen a continuación:

- **Ministerio Público y Comisión Internacional contra la Impunidad en Guatemala - CICIG -**

- ✓ Se coadyuva en los casos en los que se investiga directamente los delitos relacionados con la identidad, en los cuales el RENAP, se constituye en los procesos penales como querellante adhesivo, con el objeto de dar seguimiento a las denuncias.
- ✓ RENAP brinda apoyo con respecto a la información requerida, consistente en certificaciones o copias certificadas de los libros de los diferentes eventos (nacimientos, matrimonios, defunciones, cédulas de vecindad, DPI, entre otros).
- ✓ Se rinden informes circunstanciados con una breve relación de hechos, indicando modo, lugar y tiempo de la comisión del hecho, estableciendo ingresos al sistema, usuarios, equipo de cómputo utilizado y posibles personas que puedan estar involucradas en el hecho punible.
- ✓ Análisis e interpretación de bitácoras informáticas para relacionar un hecho con alguna persona.
- ✓ Mesas de trabajo para establecer estructuras criminales, apoyando especialmente a la Fiscalía de la Delitos Contra la Vida e Integridad de las Personas, Fiscalía de Delitos de Narcoactividad, Fiscalía de Delitos Administrativos, Fiscalía Contra la Trata de Personas y Fiscalía Especial Contra la Impunidad.

- Embajada de Estados Unidos de América y Dirección General de Migración

Verificación de documentación presentada por usuarios en estas instituciones, a efecto de establecer la veracidad y autenticidad de los documentos que porten, relacionados con la identidad personal y el estado civil.

- Ministerio de Gobernación y Policía Nacional Civil

Cruce de información y mesas de trabajo.

- Superintendencia de Bancos -SIB- y Bancos del Sistema

Instituciones privadas a las que se les brinda apoyo relacionada con la identidad de las personas y la autenticidad del Documento Personal de Identificación que presenten.

- Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-

El INACIF ha colaborado con el RENAP, impartiendo capacitación al personal de la institución, con temas relacionados con investigación enfocados en el ramo de Dactiloscopia, Documentos copia y Grafotécnica.

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.

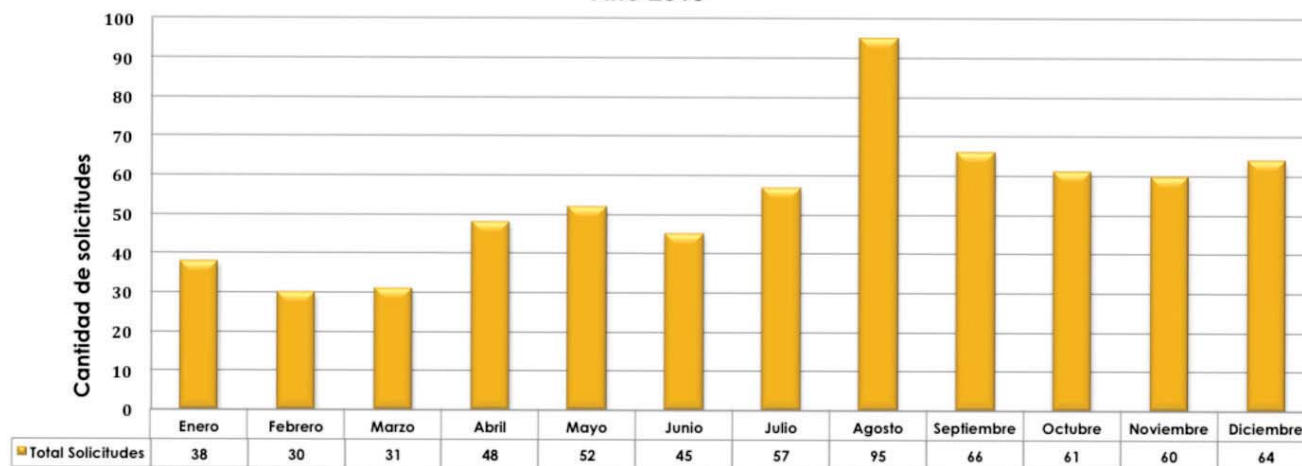
El RENAP tiene como finalidades establecer una cultura de transparencia, en donde la aplicación de los valores éticos, la responsabilidad y el compromiso del personal con las y los guatemaltecos, coadyuven a la construcción de una gestión pública orientada al servicio que ofrece, como ente de la administración pública; creando mecanismos basados en la simplicidad, integridad, eficiencia y accesibilidad a la información así como de recepción, procesamiento, sistematización y respuesta a las solicitudes recibidas, facilitando el ejercicio del derecho de la ciudadanía de conocer las acciones y actividades propias del RENAP.

En el año 2013, se obtuvieron los siguientes resultados:

La Unidad de Información Pública, se posiciona en el lugar número **12 del ranking** elaborado por la oficina del Procurador de los Derechos Humanos (PDH), respecto al análisis de los **portales electrónicos** efectuados a 200 instituciones a nivel nacional.

- La PDH en su calidad de fiscalizador de la funciones de esta Unidad no contempla dentro de sus archivos expediente alguno de incumplimiento a la legislación guatemalteca en materia de Información Pública por parte del Registro Nacional de las Personas como sujeto obligado.

**Totales mensuales de solicitudes de información atendidas
por la Unidad de Información Pública
Año 2013**



Estado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	Totales
Pendiente de recoger la información	0	1	0	0	13	0	0	0	1	1	1	0	17
Notificado previo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Solicitudes aclaradas	17	10	7	12	10	12	23	42	41	36	39	36	285
Negativa por previo no cumplido	1	3	0	2	3	1	2	1	2	0	0	2	17
Desechada	8	4	4	4	2	10	9	7	7	8	6	9	78
Información entregada	10	11	18	26	24	22	19	44	15	15	14	9	227
Solicitudes con ampliación de plazas (prórrogas).	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Información inexistente.	2	1	2	4	0	0	4	1	0	1	0	1	16
Totales	38	30	31	48	52	45	57	95	66	61	60	64	647

ASEGURAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE QUEJAS Y DENUNCIAS



Consultas y Quejas en Redes Sociales

El RENAP cuenta con una nueva página en las redes sociales @RENAP_consultas, dedicada únicamente para responder consultas de guatemaltecos que se encuentran en el país y los que residen en el extranjero.

Se han recibido varias consultas de usuarios dentro de las cuales se encuentran:

- Consultas sobre los requisitos para el trámite del DPI de menores de edad, certificaciones, horarios y ubicaciones de oficinas del RENAP.
- Requisitos para el trámite de DPI.
- Quejas.
- Inscripciones.
- Ubicación de oficinas en el extranjero.
- Estatus del DPI.
- Requisitos y trámites legales
- Oportunidad de trabajo.



Esta herramienta permite resolver consultas y problemas con el DPI a los usuarios de dicha red social, sin que estos tengan la necesidad de acercarse a las oficinas del RENAP. Además de tener una mejor conexión con personas que residen en el extranjero.

Acciones concretas, implementadas al 100% con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario que interactúa con el RENAP a través de los medios electrónicos.

Creación de sección dedicada a la difusión de la Memoria de Labores institucional. Esta sección hace una introducción al documento y da opciones de descarga para tabletas IPAD, Android, así como un archivo PDF.



El RENAP cuenta con presencia en las redes sociales a través de las cuales brinda información y servicios de atención en línea, a guatemaltecos y guatemaltecos dentro y fuera del país.

Mejor comunicación en redes sociales con cuentas de Twitter para usos exclusivos.

La cuenta “RENAPgt” tiene más de 15 mil seguidores, entre ellos los principales medios de comunicación.

Cobertura en vivo de eventos a través del Twitter de noticias, con publicaciones simultaneas en Facebook.



Publicación de cápsulas de noticias en formato de vídeo, de los eventos recientes y relevantes de la institución. Se ha dado un nuevo impulso al canal de Youtube del RENAP y se han sincronizado las publicaciones en el mismo, con publicaciones en boletines informativos, Facebook y Twitter con el propósito de dar una mejor cobertura e informar de manera diversa a los usuarios.

Fortalecer los Mecanismos de Acceso a la Información

- Portal Web Institucional

Se han efectuado modificaciones y actualizaciones al sistema de gestión de contenidos de la página web. Entre los más significativos se indican los siguientes:

- o Creación de elemento carrusel de imágenes.
- o Implementación de sección de curiosidades.
- o Rediseño de la portada del sitio web con la finalidad que la sección de Información Pública, sea administrada directamente por los encargados de la Unidad de Información Pública.
- o Actualización de composiciones de imágenes sobre temas de ayuda en los servicios electrónicos publicados.
- o Actualización de la estructura en la sección de curiosidades del portal web.
- o Actualización en la estructura en el home del portal web.
- o Publicación de facsímil de las Constancias de trámite de DPI.

Las mejoras implementadas al sitio Web Institucional buscan proveer ambiente más intuitivo y **amigable al usuario**.

IV. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AÑO 2013

El Presupuesto Institucional para el Ejercicio Fiscal 2013, ascendió a la cantidad de **Q.541,673,772.46**, y como consecuencia del apoyo y asesoramiento en materia presupuestaria brindada a cada una de las Dependencias que conforman el RENAP, se logró alcanzar una ejecución presupuestaria del **84.17%** equivalente a **Q.455,925,529.06**, tal y como se ilustra a continuación:

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ENERO - DICIEMBRE 2013			
Concepto	Vigente (Q.)	Ejecutado (Q.)	% de ejecución
Dirección Superior (Directorio)	4,863,371.08	4,451,944.05	91.54
Dirección, Ejecución y Coordinación del Registro Nacional de las Personas (Ejecutiva)	37,358,493.95	35,486,706.03	94.99
Servicios de Informática y Estadística	38,119,178.87	19,919,752.98	52.26
Servicios de Asesoría Legal	4,174,421.94	3,812,347.44	91.33
Servicios Administrativos	71,326,889.31	48,391,601.14	67.84
Servicios de Administración Financiera	24,735,801.86	23,601,641.56	95.41
Servicios de Administración de Recursos Humanos	13,083,896.56	9,319,475.48	71.23
Servicios de Verificación de Identidad y Apoyo Social	10,749,978.94	9,608,650.90	89.38
Servicios de Secretaría General	2,202,646.67	2,132,283.55	96.81
Servicios de Gestión y Control Interno	8177112.06	8029494.33	98.19
Servicios Cooperación Técnica	1400001.12	1400001.12	100.00
Servicios de Inspectoría General	3,757,557.14	3,647,719.20	97.08
Registro Central de las Personas	195,879,667.59	180,435,521.00	92.12
Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- (Procesos)	125,844,755.37	105,689,390.28	83.98
Totales	541,673,772.46	455,926,529.06	84.17

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).

INGRESOS POR PRÉSTAMO OTORGADO AL RENAP

Al 31 de diciembre 2013, se percibió el total de recursos provenientes del Préstamo No. 2025 del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) por la cantidad de **US\$ 115,000,000.00**.

PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE DESEMBOLSOS

Desembolsos recibidos

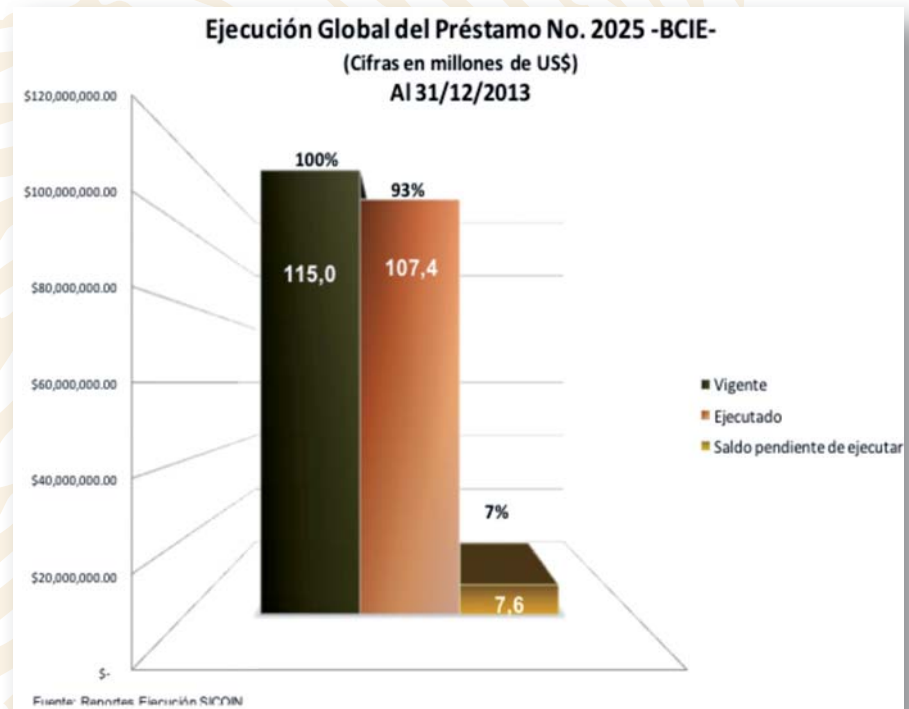
(Cifras expresadas en Dólares y Quetzales)

No.	Fecha	Monto	Monto Acumulado
1	Año 2,010	US\$ 72,701,461.00 Q 583,272,189.40	US\$ 72,701,461.00 Q. 583,272,189.40
2	Septiembre 2,011	US\$ 18,343,681.00 Q.142,999,816.56	US\$ 91,045,142.00 Q.726,272,005.96
3	Diciembre 2,012	US\$ 10,300,075.53 Q.80,999,999.97	US\$ 101,345,217.53 Q.807,272,005.93
4	Julio 2,013	US\$ 13,654,782.47 Q 106,957,637.60	US\$ 115,000,000.00 Q 914,229,643.53

Monto Suscrito	Monto Ejecutado	%	Saldo Pendiente Ejecutar	%
115,000,000.00	106,065,293.67	92	8,934,706.33	8

EJECUCIÓN GLOBAL DEL PRÉSTAMO No. 2025-BCIE.

Como se muestra en la gráfica, al cierre de diciembre 2013 la ejecución global del Préstamo No. 2025 BCIE, es del 93%, utilizándose para financiar gastos de funcionamiento, (arrendamientos, reparación y mantenimiento de edificios y locales, servicios de capacitación entre otros); así mismo, el pago de DPI, enlaces de conectividad de sedes, y actividades relacionadas a la implementación de dicho documento; lo que ha permitido a la institución efectuar una intensa labor para cumplir los mandatos contenidos en su ley, logrando avances significativos relacionadas a la ejecución de metas físicas programadas anualmente. Esta labor ha sido factible mediante el apoyo financiero del Gobierno de la República quien ha incluido en el presupuesto nacional la transferencia de recursos hacia el RENAP con cargo a dicho Préstamo.



LOGROS RELEVANTES EN CUANTO AL PRESUPUESTO

Implementación de acciones para agilizar los procesos operativos:

- Inicio a la reestructuración de procesos operativos en la Dirección de Presupuesto con el objeto de eliminar los controles paralelos que lleva esta Dirección.
- Registro directo y en tiempo oportuno en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), los diferentes gastos realizados por las Unidades Administrativas del RENAP.
- Poner en funcionamiento el Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Institución para el ejercicio Fiscal 2013, mediante la carga efectuada en el Sistema de Contabilidad Integrado (SICOIN WEB).
- Se logró obtener del Ministerio de Finanzas Públicas el 100% de los aportes del Gobierno que de conformidad al artículo 2 del Decreto No. 54-2010 del Congreso de la República de Guatemala le fueran asignados al RENAP, según Decreto 30-2012.
- Se elaboró oportunamente la liquidación del presupuesto del RENAP con lo cual se dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 27 del Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, al presentarse oportunamente dicha liquidación.
- Incorporación del enfoque de la Gestión por Resultados en la Administración Pública, el que fue implementado por el Gobierno de la República de Guatemala por medio de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN) y del Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN), a partir del año 2012, en el proceso de Formulación del Anteproyecto de Presupuesto 2014.
- Como parte de la reestructuración de los procesos operacionales que conlleva la adquisición de bienes y/o servicios, la Dirección de Presupuesto capacitó al personal de los Departamentos de Servicios Generales y Compras de la Dirección Administrativa y de la Subdirección de Recursos Humanos, sobre el manejo del Sistema de Gestión (SIGES), así como en la clasificación del gasto y asignación de la partida presupuestaria.
- Se incrementó el conocimiento del personal por medio de las capacitaciones recibidas de la Unidad de Normatividad de la Dirección Técnica del Presupuesto (DTP), del MINFIN, sobre temas del Presupuesto por Programas orientado a Resultados formulando Categorías de Costo, Centros de Costo, Cadena de Resultados por Programas, Productos, Subproductos e Insumos (PpR), en el Sistema de Gestión (SIGES).

V. DESAFÍOS 2014

Es importante resaltar, que los desafíos del RENAP abarcarán más de un periodo anual, ya que los mismos son planes y programas de temas estratégicos planteados por la administración actual y cuyos resultados se reflejarán en el corto, mediano y largo plazo, los cuales están establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2012-2017) y que estarán impulsando y ejecutando la misión y visión institucional del RENAP.

Dentro de las principales prioridades de acción que el RENAP está impulsando para garantizar la identificación de los guatemaltecos sin problemas legales y con certeza jurídica, en el corto, mediano y largo plazo, es efectuar las actividades necesarias que faciliten el registro de hechos y actos registrales y la dotación del Documento Personal de Identificación (DPI) a la población guatemalteca. Dentro de este marco y basado en el análisis de situación del RENAP en el PEI 2012-2017, las principales prioridades son las



SIGLAS

AC	Acción Ciudadana
AECI	Agencia de Cooperación Española
AFIS	Automated Fingerprint Identification System
BAM	Banco Agrícola Mercantil.
BCIE	Banco Centroamericano de Integración Económica
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CAI	Centros de Atención Integral
CANG	Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala
CGC	Contraloría General de Cuentas
CICIG	Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala
CLARCIÉV	Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registros Civiles, Identidad y Estadísticas Vitales
CONAMIGUA	Consejo Nacional de Atención al Migrante
CTI	Centros Temporales de Información
DGM	Dirección General de Migración
DPI	Documento Personal de Identificación
DPIME	Documento Personal de Identificación para Personas Menores de Edad
DTP	Dirección Técnica de Presupuesto del MINFIN
ECARENAP	Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas
FELEBAN	Federación Latinoamericana de Bancos
FONADES	Fondo Nacional de Desarrollo
FRS	Face Recognition System
ICAP	Instituto Centroamericano de Administración Pública
IDENTITAS	Red Centroamericana para el Desarrollo de los Registros Civiles de Centroamérica
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
INACIF	Instituto Nacional de Ciencias Forenses
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública
INE	Instituto Nacional de Estadística
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
MINGOB	Ministerio de Gobernación

MINTRAB	Ministerio de Trabajo
MNP	Manual de Normas y Procedimientos
MP	Ministerio Público
MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
OEA	Organización de Estados Americanos
OMM	Oficina Municipal de la Mujer
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
OTRS	Open-source Ticket Request System
PGN	Procuraduría General de la Nación
RENAP	Registro Nacional de las Personas
RNP	Registro Nacional de las Personas de la República de Honduras
RNPN	Registro Nacional de las Personas Naturales de la República de El Salvador
RPG	Registro General de la Propiedad
SAT	Superintendencia de Administración Tributaria
SEDA	Sistema de Evaluación del Desempeño Administrativo
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
SEPREM	Secretaría Presidencial de la Mujer
SIBIO	Sistema Biométrico
SICA	Sistema de Integración Centroamericana
SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada
SIGES	Sistema de Gestión
SIRECI	Sistema de Registro Civil
SISO	Sistema de Información Nacional Social
SOFYA	Sistema Organizacional Financiero y Administrativo
TSE	Tribunal Supremo Electoral
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
UNIS	Universidad del Istmo de Guatemala
URL	Universidad Rafael Landívar
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala
VIVA	Asociación VIVA por la Niñez





República de Guatemala, año 2013
Administración Lic. Rudy Leonel Gallardo Rosales