



# MEMORIA DE LABORES

# 2018

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



[www.renap.gov.gt](http://www.renap.gov.gt)





## DIRECTORIO

### **Tribunal Supremo Electoral**

Titular: Doctor Rudy Marlon Pineda Ramírez

Presidente del Directorio

Suplente: Doctor Jorge Mario Valenzuela Díaz

### **Ministerio de Gobernación**

Enrique Antonio Degenhart Asturias

Miembro del Directorio

### **Congreso de la República de Guatemala**

Titular: Licenciada Elvia Yolanda Alvarez Veliz

Miembro del Directorio

Suplente: Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez

### **Registro Nacional de las Personas**

Titular: MSc. Enrique Octavio Alonzo Aceituno

Secretario del Directorio

## CONSEJO CONSULTIVO

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

Titular: Licenciado César Augusto Conde Rada

Presidente del Consejo Consultivo

Suplente: Licenciado Arturo Saravia Altolaquirre

### **Rectores de las Universidades del país**

Titular: Licenciado Mynor Augusto Herrera Lemus

Secretario del Consejo Consultivo

Suplente: Doctor Félix Javier Serrano Ursúa

### **Superintendencia de Administración Tributaria**

Titular: Licenciada Adriana Estévez Clavería

Suplente: Licenciada Silvia Liliana Castillo Martínez

### **Instituto Nacional de Estadística**

Titular: Licenciado Néstor Mauricio Guerra Morales

Suplente: Licenciado Fredy Arizmendy Gómez Gómez

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

Titular: Doctor Alfredo Antonio Fernández Gradis

Suplente: Licenciado Alexander Magdonal Escobar Castañón

Registro Central de las Personas	Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome
Dirección de Procesos	Lic. Erick Leonel Fuentes Sosa Lic. Fidel Amílcar López Zavala
Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Lic. César David Son Dardón
Dirección de Capacitación	Licda. Pilar Cristina Yela Aguilar
Dirección de Informática y Estadística	Ing. Amán Benjamín Cuc Hernández
Dirección de Asesoría Legal	Lic. Byron Oswaldo Castañeda Galindo
Dirección Administrativa	Lic. Rudy Joaquín Castillo Marroquín Licda. Maria Marta Solórzano Rodriguez
Dirección de Presupuesto	Lic. Samuel Rolando Herrera García
Dirección de Gestión y Control Interno	Licda. Marlyn Margarita Mejicanos Sánchez Licda. Tania Darinka Pineda Palacios
Secretaría General	Licda. Norma Leonela Quebec Martínez
Inspectoría General	Lic. Byron Augusto Ramos Arredondo Licda. Yherania Eunice Sosa Penagos
Comunicación Social	Lic. Federico Estrada Zamora
Auditoría Interna	Lic. Guillermo Ranferí Castillo López

## Tabla de Contenido

DESCRIPCIÓN	PAG.
I. Presentación .....	10
II. Marco Estratégico Institucional .....	11
III. Organigrama Institucional .....	15
IV. Resultados por Eje Estratégico .....	16
Eje 1. Fortalecimiento del Registro Civil de las Personas .....	17
Eje 2. Optimización de la Emisión del Documento Personal de Identificación .....	55
Eje 3. Servicio de Calidad .....	65
Eje 4. Mejora Continua de la Gestión Institucional .....	101
V. Desafíos .....	142
VI. Siglas .....	143

## Índice de Tablas

DESCRIPCIÓN	PAG.
Tabla 1. Jornadas móviles de servicios integrados. Año 2018.....	30
Tabla 2. Redes para el Diálogo y el Registro de la Población. Guatemalteca, conformadas en el año 2018 .....	34
Tabla 3. Diagnóstico de la situación actual sobre el tema de defunciones por municipio, realizados 2018.....	35
Tabla 4. Fondo documental de libros registrales, año 2018.....	38
Tabla 5. Fondo documental de atestados.....	39
Tabla 6. Fondo documental de boletas registrales.....	39
Tabla 7. Participantes del Cuarto Congreso de Registradores Civiles de las Personas.....	44
Tabla 8. Solicitudes de DPI, realizada a través de los consulados y embajadas acreditadas en el extranjero. Multianual 2016-2018.....	46
Tabla 9. DPI entregados al Ministerio de Relaciones Exteriores. Multianual 2016-2018.....	47
Tabla 10. Servicios registrales y DPI brindados en la Fuerza Aérea Guatemalteca (FAG). Año 2018 .....	49
Tabla 11. Asignaciones del Código Único de Identificación, realizadas.....	62
Tabla 12. Plan Acción Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad. Año 2018 .....	73
Tabla 13. Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados .....	75
Tabla 14. Defunciones inscritas en el Centro de Atención en apoyo a la Morgue Temporal del Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF) San Juan Alotenango.....	77
Tabla 15. Defunciones inscritas en el Centro de Atención en apoyo a la Morgue Temporal del Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF) Escuintla.....	77
Tabla 16. Servicios a personas en albergues.....	78

DESCRIPCIÓN	PAG.
Tabla 17. Detalle de certificaciones emitidas por evento registral del 4 de junio al 3 de agosto del 2018.....	80
Tabla 18. Solicitudes de DPI, para la atención de los damnificados .....	80
Tabla 19. Cotejo biométrico y desplegado de huellas Morgue Alotenango.....	81
Tabla 20. Cotejo biométrico y desplegado de huellas Morgue Hunapú Escuintla.....	81
Tabla 21. Oficinas del RENAP, inmuebles readecuados y remozados en el año 2018 .....	86
Tabla 22. Oficinas del RENAP trasladadas a otros inmuebles en el año 2018.....	87
Tabla 23. Solicitudes a través de los servicios electrónicos ciudadanos. Año 2018 .....	92
Tabla 24. Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el Ejercicio Fiscal 2018 Disminuciones y ampliaciones del Presupuesto .....	102
Tabla 25. Presupuesto de Ingresos del Registro Nacional de las Personas. Ejercicio Fiscal año 2018.....	102
Tabla 26. Ejecución del Presupuesto de Egresos. Ejercicio fiscal año 2018. (cifras expresadas en quetzales) .....	103
Tabla 27. Jornadas de servicios para los trabajadores, realizadas. Año 2018 .....	105
Tabla 28. Capacitaciones internas, realizadas. Año 2018 .....	107
Tabla 29. Capacitaciones interinstitucionales, realizadas. Año 2018 .....	108
Tabla 30. Capacitaciones externas, realizadas. Año 2018 .....	110
Tabla 31. Cursos virtuales, realizados. Año 2018 .....	111
Tabla 32. Resumen de eventos de compras de bienes y servicios adjudicados Año 2018 .....	115
Tabla 33. Eventos de cotización pública adjudicados. Año 2018 .....	116
Tabla 34. Eventos de licitación pública adjudicados / RENAP 2018.....	116
Tabla 35. Negociación entre entidades del sector público adjudicados / RENAP 2018.....	116
Tabla 36. Documentos técnico-administrativo elaborados. Año 2018.....	119
Tabla 37. Cantidad de auditorías internas realizadas, desagregadas por tipo de auditoría. Año 2018.....	122
Tabla 38. Seguimiento a convenios vigentes Año 2018.....	124

DESCRIPCIÓN	PAG.
Tabla 39. Servicios electrónicos de consulta de identidad brindados a la Dirección General de Migración. Año 2018 .....	127
Tabla 40. Servicios prestados a la Dirección General del Sistema Penitenciario .....	128
Tabla 41. Servicios electrónicos de consulta de identidad brindados al Ministerio de Gobernación y Policía Nacional Civil Año 2018 .....	129
Tabla 42. Pasantías. Año 2018.....	130
Tabla 43. Servicios de búsqueda en el Sistema de Registro Civil (SIRECI) a Personas con Discapacidad. Año 2018.....	131
Tabla 44. Servicios electrónicos de consulta de identidad brindados al Instituto Nacional de Ciencias Forenses. Año 2018 .....	134
Tabla 45. Sensibilizaciones realizadas en Gineco-Obstetricia de Pamplona, Juan José Arévalo Bermejo; Escuintla y Mazatenango. Año 2018 .....	136
Tabla 46. Visitas a las oficinas auxiliares ubicadas en el IGSS. Año 2018.....	136
Tabla 47. Inscripciones de nacimiento, realizadas en las oficinas auxiliares del RENAP ubicadas en el IGSS Año 2018 .....	137
Tabla 48. Inscripciones de defunción, realizadas en las oficinas auxiliares del RENAP ubicadas en el IGSS Año 2018.....	137
Tabla 49. Servicios electrónicos de consulta de identidad brindados al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). Año 2018.....	137
Tabla 50. Sensibilizaciones en la red hospitalaria nacional Año 2018.....	138
Tabla 51. Inscripciones de nacimientos en hospitales públicos Año 2018 .....	138
Tabla 52. Inscripciones de defunción en hospitales públicos Año 2018.....	139
Tabla 53. Puestos de empadronamiento ubicados en la Sede y Oficinas Registrales del RENAP en la República de Guatemala .....	140
Tabla 54. Jornadas de inscripción extemporánea con el apoyo de Asociación Viva Juntos por la Niñez de Guatemala.....	141

## Índice de Gráficas

DESCRIPCIÓN	PAG.
Gráfica 1. Inscripciones de hechos y actos registrales; desagregadas por mes. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. ....	18
Gráfica 2. Inscripciones de hechos y actos registrales; desagregadas por departamento. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. ....	19
Gráfica 3. Inscripciones de hechos y actos registrales, desagregadas por evento. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. ....	20
Gráfica 4. Tendencia interanual de inscripciones de hechos y actos registrales, realizadas; desagregadas por mes y año. ....	21
Gráfica 5. Inscripciones extemporáneas de nacimiento; desagregadas por mes. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. ....	22
Gráfica 6. Certificaciones de hechos y actos registrales, emitidas; desagregadas por mes. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. ....	23
Gráfica 7. Certificaciones de hechos y actos registrales, emitidas; desagregadas por departamento. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. ....	24
Gráfica 8. Certificaciones de hechos y actos registrales, emitidas; desagregadas por evento. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. ....	25
Gráfica 9. Tendencia interanual de certificaciones de hechos y actos registrales, emitidas; desagregadas por mes y año. ....	26
Gráfica 10. Jornadas móviles de servicios registrales y DPI, año 2018. ....	27
Gráfica 11. Inscripciones de nacimiento, realizadas en oficinas auxiliares del RENAP, año 2018. ....	32
Gráfica 12. Inscripciones de defunción, realizadas en oficinas auxiliares del RENAP, año 2018. ....	32
Gráfica 13. Inscripciones de mortinatos, realizadas en oficinas auxiliares del RENAP, año 2018. ....	32

DESCRIPCIÓN	PAG.
Gráfica 14. Personas naturales sin poderse inscribir en el Registro Central de las Personas, con situación resuelta. Año 2018.....	51
Gráfica 15. Casos de verificación de identidad, finalizados. Año 2018 .....	51
Gráfica 16. Casos asesorados y jurisdicción voluntaria. Año 2018.....	52
Gráfica 17. Captura de datos de DPI, realizadas, desagregadas por mes. Año 2018.....	56
Gráfica 18. Captura de datos de DPI, realizadas, desagregadas por departamento. Año 2018.....	57
Gráfica 19. Documentos Personales de Identificación, emitidos. Año 2018 .....	58
Gráfica 20. Solicitudes tramitadas, "Síguele la huella a tu DPI". Año 2018.....	59
Gráfica 21. Desplegados biométricos de huellas .....	61
Gráfica 22. Resolución de trámites de guatemaltecos que residen en el extranjero. Año 2018.....	69
Gráfica 23. Jornadas de acercamiento de servicios de verificación de identidad y apoyo social, desagregadas por departamento .....	71
Gráfica 24. Atención a llamadas telefónicas atendidas en el Call Center 1516.....	82
Gráfica 25. Atención a usuarios de redes sociales, chat institucional y buzón de mensajes electrónicos.....	83
Gráfica 26. Notificaciones a usuarios sobre trámites o gestiones a realizar referente a los servicios que brinda la Institución. Año 2018 .....	83
Gráfica 27. Cantidad de casos atendidos por Inspectoría General. Año 2018.....	122



## I. PRESENTACIÓN

El Registro Nacional de las Personas -RENAP- en cumplimiento al objetivo de organizar y mantener el registro único de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, implementó y desarrolló estrategias, planes y proyectos, técnicas y procedimientos automatizados.

La rendición de cuentas para que se conozca el trabajo realizado por el RENAP, así como las estrategias implementadas para ejecutar el Plan Estratégico Institucional 2018-2022, son resumidas en la presente Memoria de Labores 2018.

El RENAP impulsó sus acciones en cumplimiento de la misión institucional, trabajando con transparencia, generando la certeza jurídica que redundaba en confiabilidad ante las y los usuarios, promoviendo la mejora continua, que permite brindar un servicio de calidad y en armonía a los derechos humanos de las y los guatemaltecos y extranjeros domiciliados, lo cual permitió cumplir con la atención de la demanda de los servicios que brinda la institución entre ellos, la emisión del Documento Personal de Identificación y acciones para la promoción del registro oportuno y disminución del subregistro en el país.

RENAP como referente de la identidad es la institución en la cual se respeta y valora la diversidad multilingüe y pluricultural, cuyo valor agregado es parte del legado de la vida civil heredado de generación en generación, lo cual permite el empoderamiento de las personas al conocer su origen y el crecimiento a lo largo de los años.

En esta Memoria de Labores se evidencia el fortalecimiento al sistema registral, promoviendo en la población una cultura de identidad y de identificación como un derecho humano que permite el acceso al desarrollo personal y de país, a través de la prestación de los servicios registrales, verificación de identidad y apoyo social; la optimización en la emisión del DPI; servicio de calidad; y mejora continua de la gestión institucional, desarrollando procesos administrativos, financieros, tecnológicos con transparencia.

Los logros y avances son producto del desarrollo de los procedimientos, del liderazgo con el cual cada uno de los actores clave dirigió el quehacer de las Oficinas Ejecutoras y Direcciones Administrativas y de la gestión del Órgano de Dirección Superior, así como del Consejo Consultivo.

## II. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

## MISIÓN Y VISIÓN

**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.

**VISIÓN**

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

MARCO ESTRATÉGICO  
INSTITUCIONAL | VALORES

### Honestidad

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

### Respeto

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

### Comunicación efectiva

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

### Compromiso

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

### Lealtad

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

MARCO ESTRATÉGICO  
INSTITUCIONAL | PRINCIPIOS

**Certeza Jurídica**

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

**Transparencia**

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

**Servicio**

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

**Legalidad**

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

**Confiabilidad**

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

**Seguridad**

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

MARCO ESTRATÉGICO  
INSTITUCIONAL

EJES

**Eje 1**

Fortalecimiento del Registro  
Civil de las Personas

**Eje 2**

Optimización de la emisión del  
Documento Personal de  
Identificación

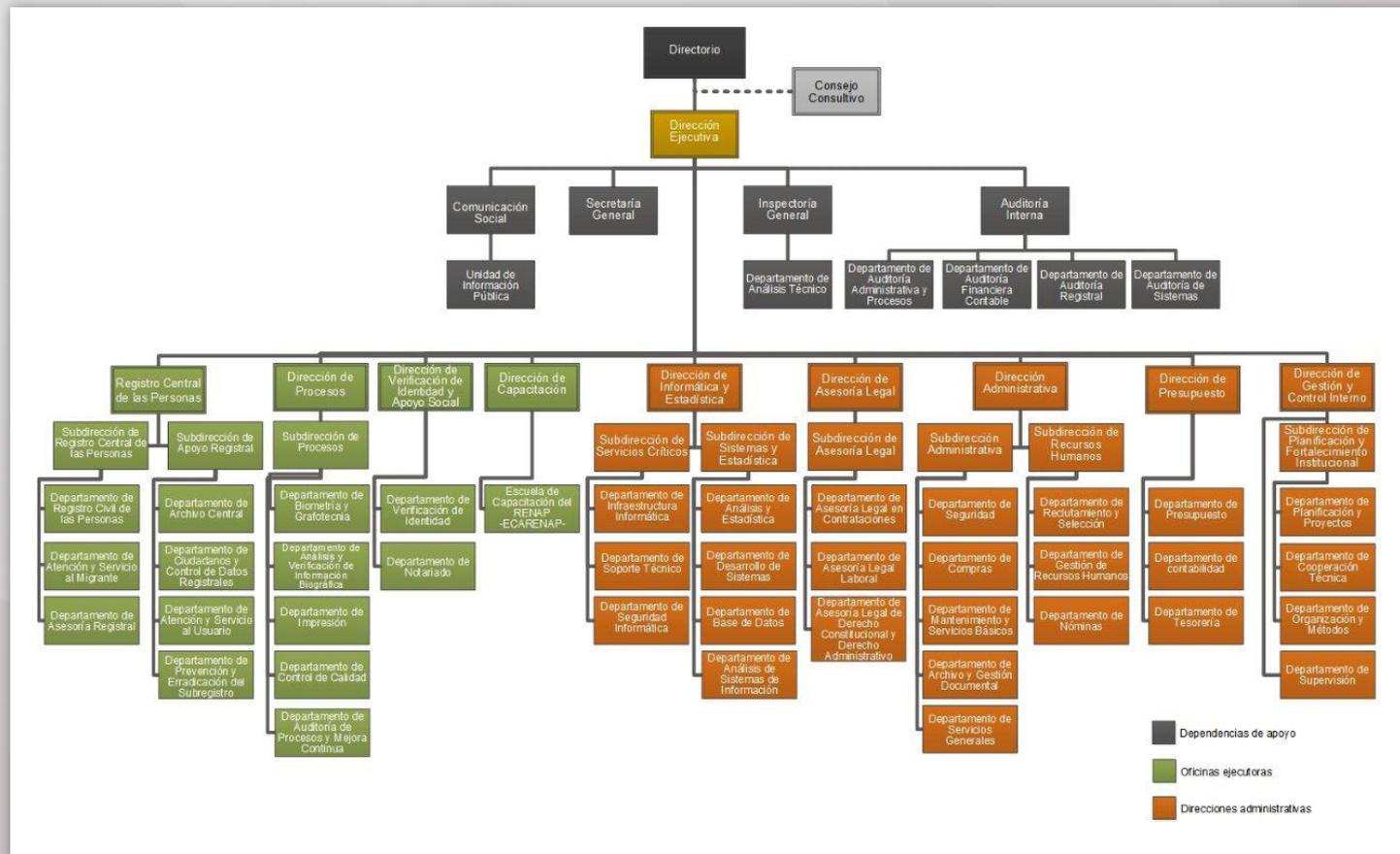
**Eje 3**

Servicio de Calidad

**Eje 4**

Mejora continua de la gestión  
Institucional

## III. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



#### IV. RESULTADOS POR EJE ESTRATÉGICO

**Eje 1.** Fortalecimiento del Registro Civil de las Personas

**Eje 2.** Optimización de la Emisión del Documento Personal de Identificación

**Eje 3.** Servicio de Calidad

**Eje 4.** Mejora Continua de la Gestión Institucional

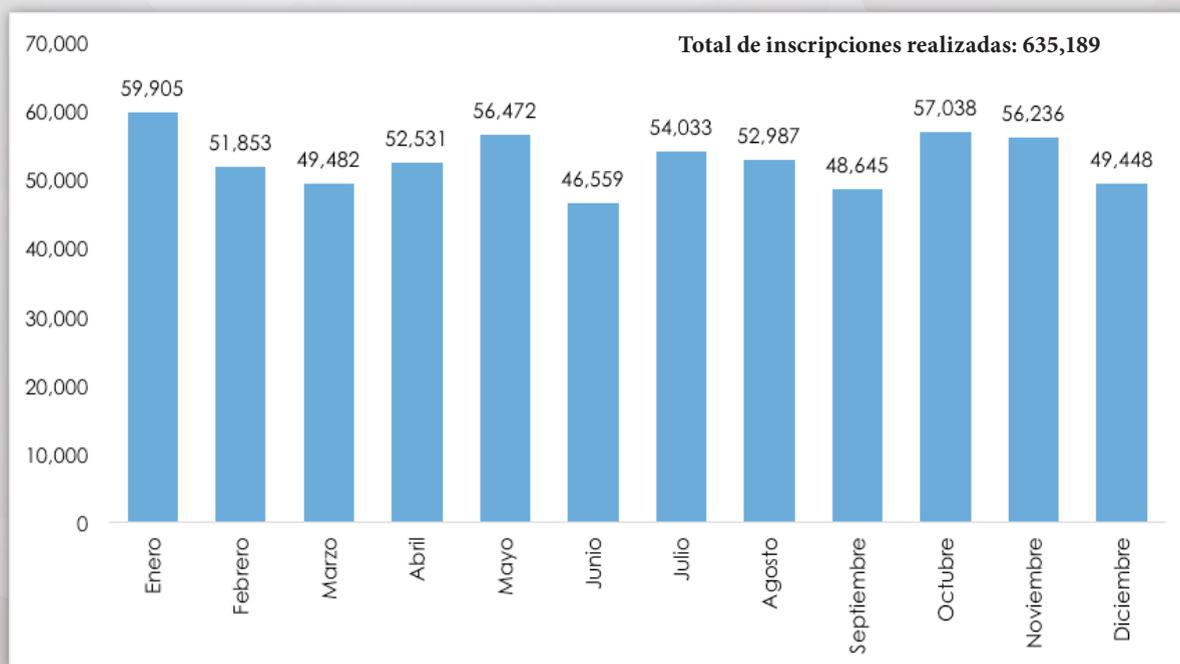


# EJE 1

## FORTALECIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS

## SERVICIOS REGISTRALES

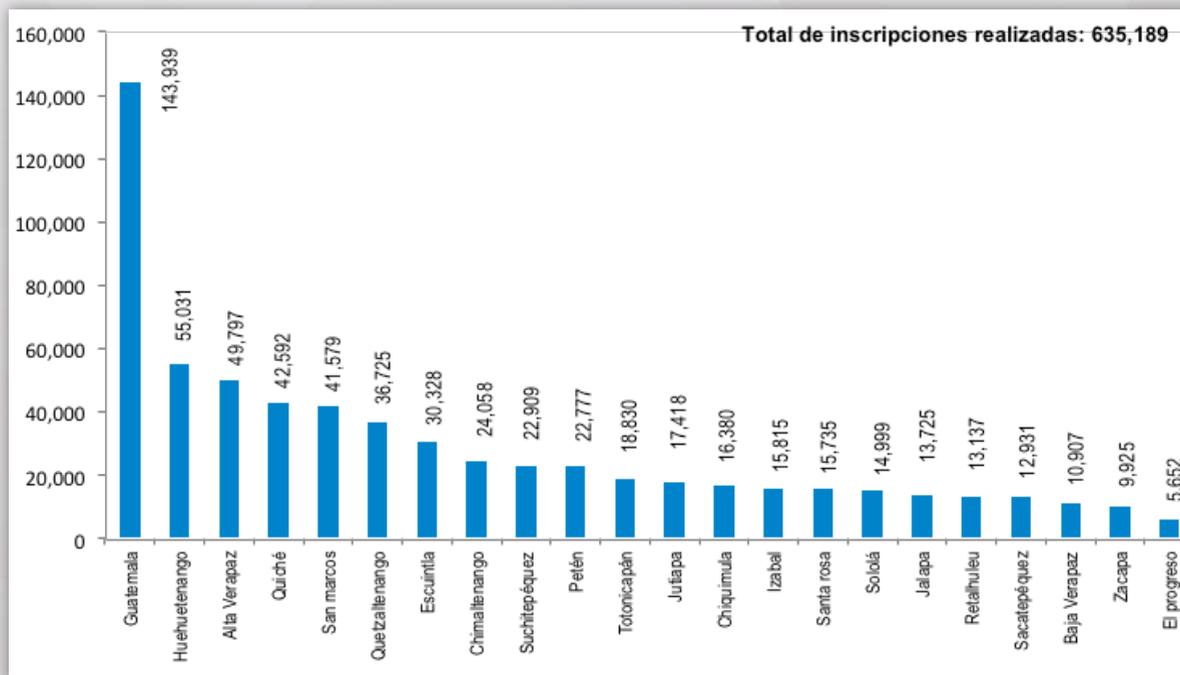
Gráfica 1. Inscripciones de hechos y actos registrales; desagregadas por mes.  
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition -OBIEE- RENAP.

El Registro Nacional de las Personas por medio de los Registros Civiles de las Personas es el encargado de realizar las inscripciones de nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás hechos y actos que modifiquen el estado civil y la capacidad civil de las personas naturales. En el año 2018, realizó un total de 635,189 inscripciones.

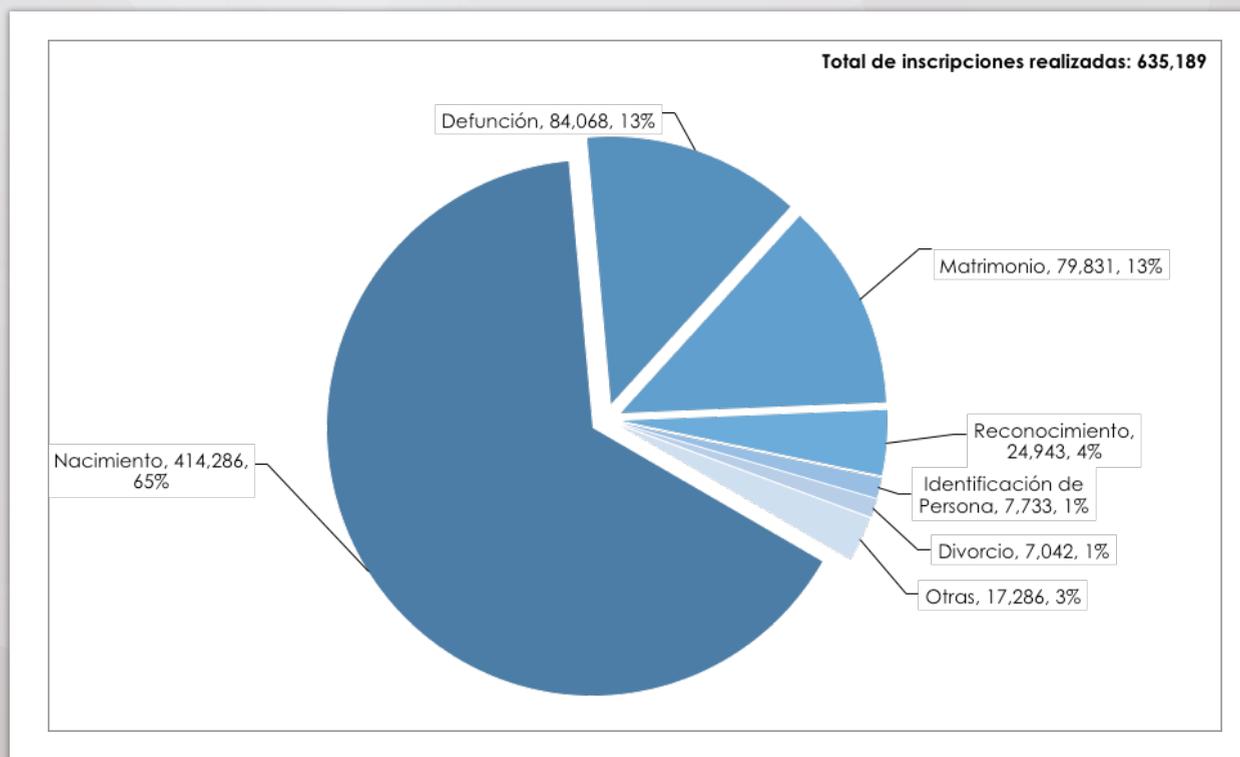
Gráfica 2. Inscripciones de hechos y actos registrales; desagregadas por departamento. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition -OBIEE- RENAP.

El RENAP cuenta con oficinas en los 340 municipios de la República, el departamento de Guatemala registró 143,939 inscripciones que representa el 22.66% del total, seguido por los departamentos de Huehuetenango (8.66%), Alta Verapaz (7.84%) y Quiché (6.7%); los departamentos con la menor cantidad de inscripciones realizadas son Baja Verapaz (1.7%), Zacapa (1.6%) y El Progreso (0,89%).

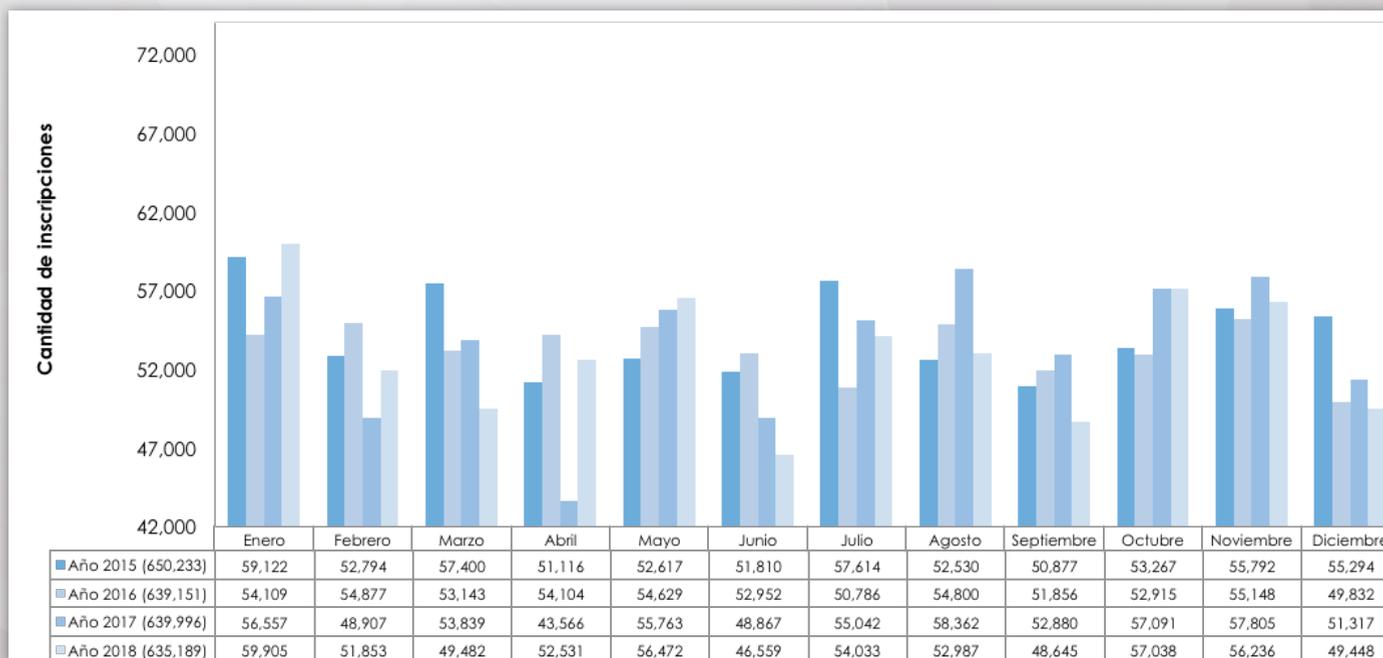
Gráfica 3. Inscripciones de hechos y actos registrales, desagregadas por evento.  
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition -OBIEE- RENAP.

Las inscripciones de hechos y actos registrales realizadas corresponden en un 65% a nacimientos (414,286), defunciones en un 13% (84,068) y matrimonio 13% (79,831), las cuales representan 91% del total de las inscripciones.

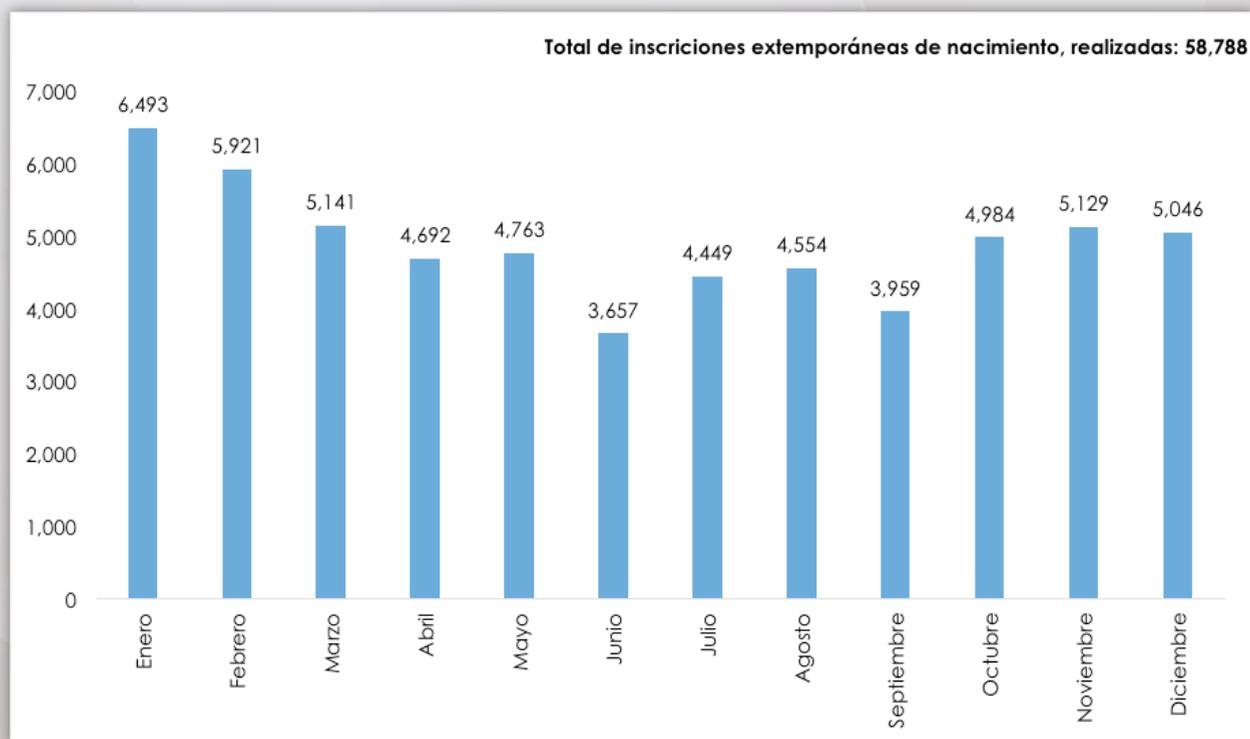
Gráfica 4. Tendencia interanual de inscripciones de hechos y actos registrales, realizadas; desagregadas por mes y año.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition -OBIEE- RENAP.

Las variaciones de las inscripciones realizadas en los Registros Civiles de las Personas, se deben a que éstas son efectuadas a solicitud de parte, por lo que disminuyen o aumentan de acuerdo con los hechos y actos ocurridos en la República.

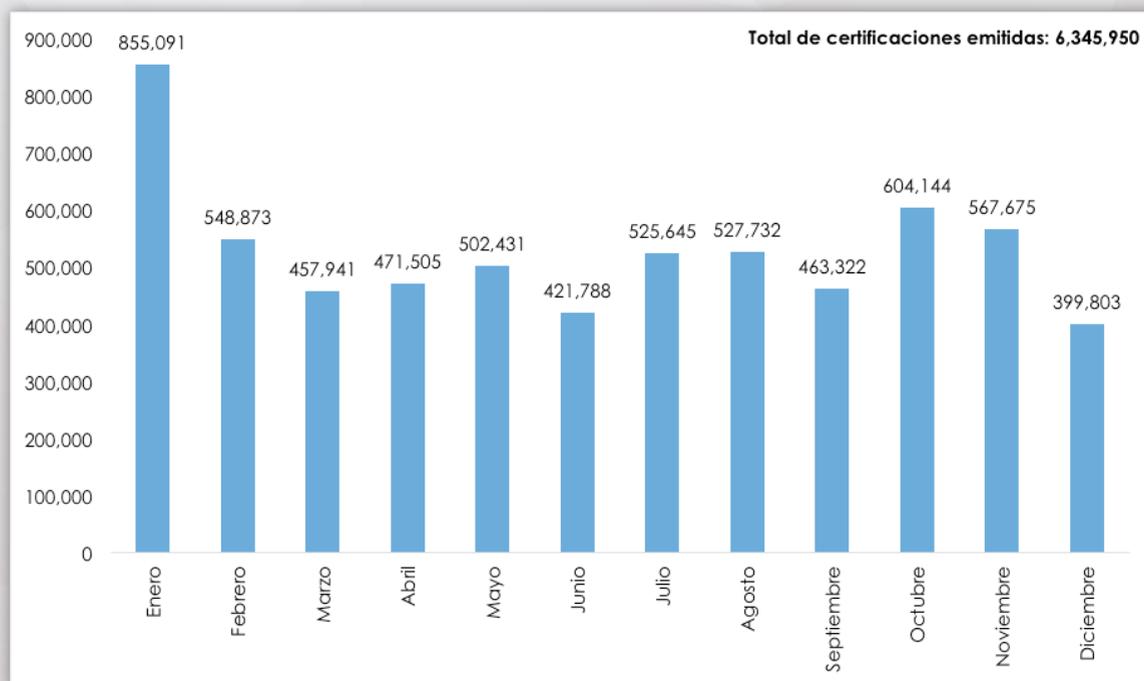
Gráfica 5. Inscripciones extemporáneas de nacimiento; desagregadas por mes.  
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.



Fuente: Registro Central de las Personas, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition -OBIEE- RENAP.

Las inscripciones extemporáneas de nacimiento incluyen a la cantidad de personas naturales inscritas posteriormente a los 60 días de que ocurre el nacimiento, se realizaron 58,788 inscripciones.

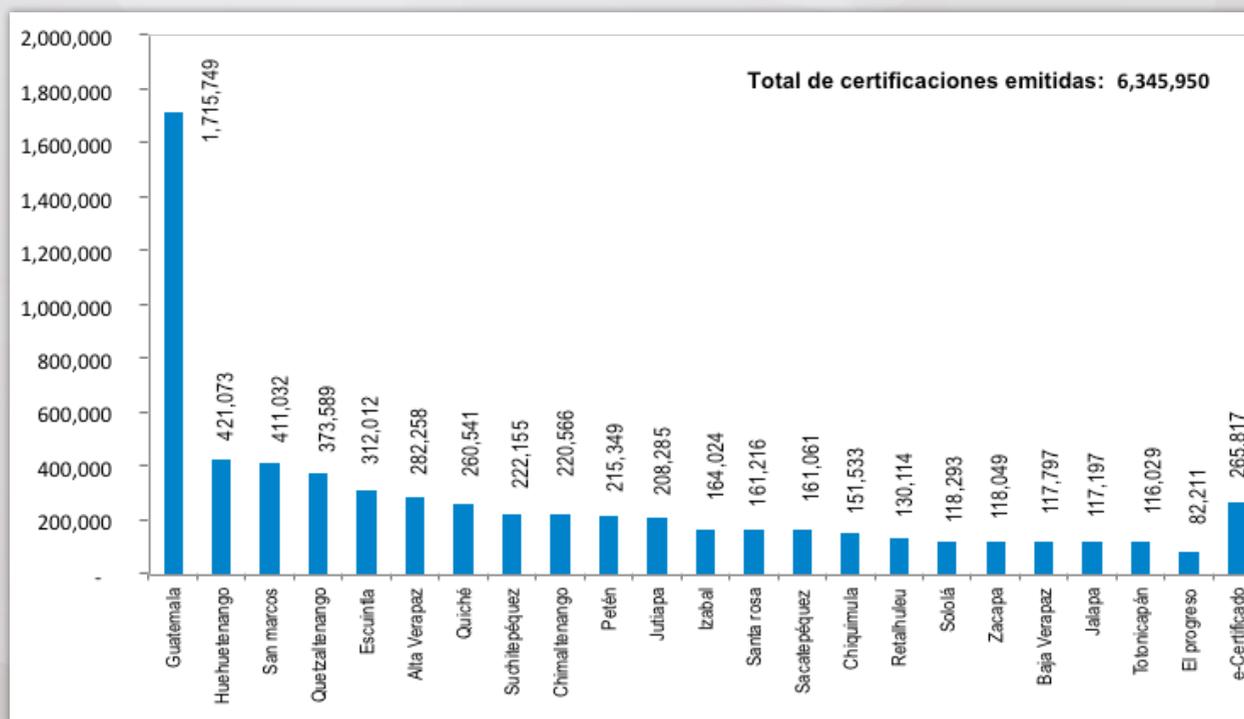
Gráfica 6. Certificaciones de hechos y actos registrales, emitidas; desagregadas por mes. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition -OBIEE- RENAP.

Las certificaciones son documentos legales emitidos por el RENAP a través de los cuales se da fe pública de los hechos y actos relativos al estado civil y capacidad de las personas naturales y demás datos de identificación desde el nacimiento hasta la muerte; garantizando la certeza y seguridad jurídica de los mismos. En el 2018, se emitieron 6,345,950 certificaciones, las cuales fueron solicitadas a través de las oficinas del RENAP y por la vía electrónica.

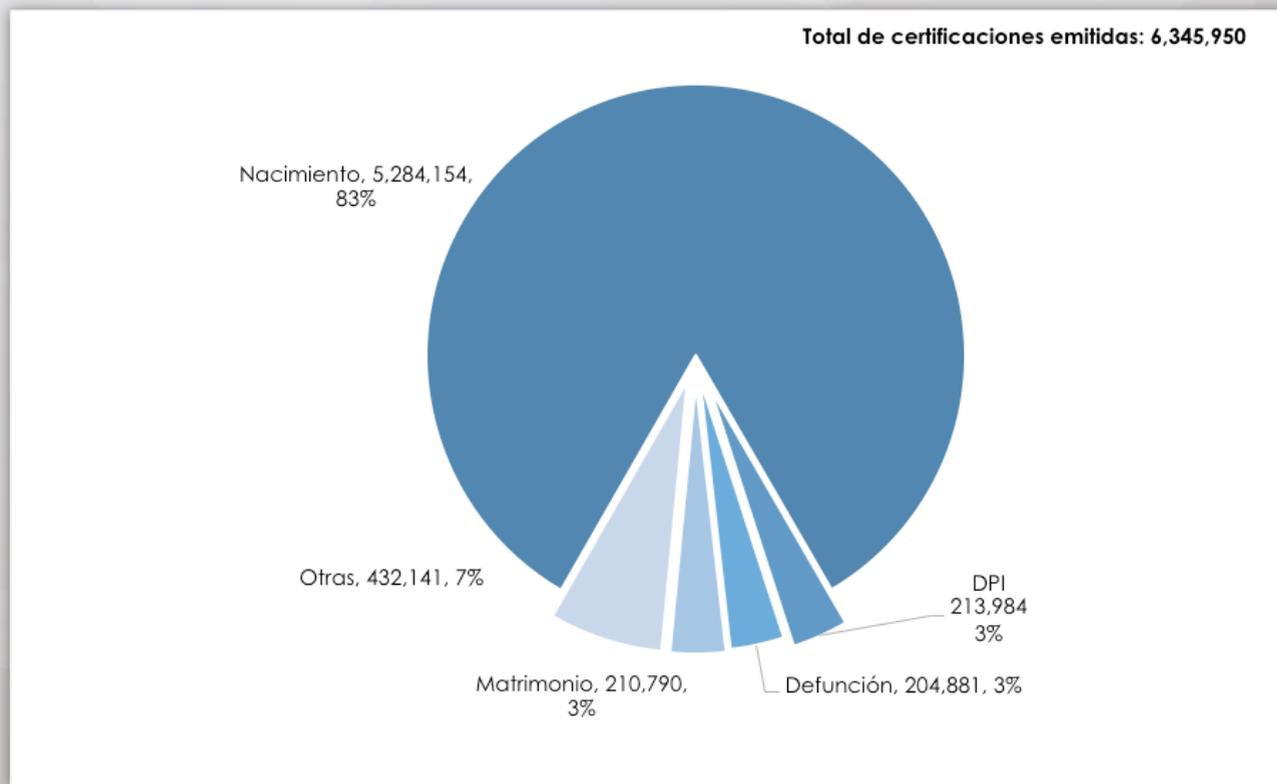
Gráfica 7. Certificaciones de hechos y actos registrales, emitidas; desagregadas por departamento. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition -OBIEE- RENAP.

En el departamento de Guatemala se emitieron 1,715,749 certificaciones, lo que representa el 27.03%, seguido por los departamentos de Huehuetenango (6.64%) y San Marcos (6.48%). Las certificaciones solicitadas por medio de servicios electrónicos fueron 265,817 (4.19%).

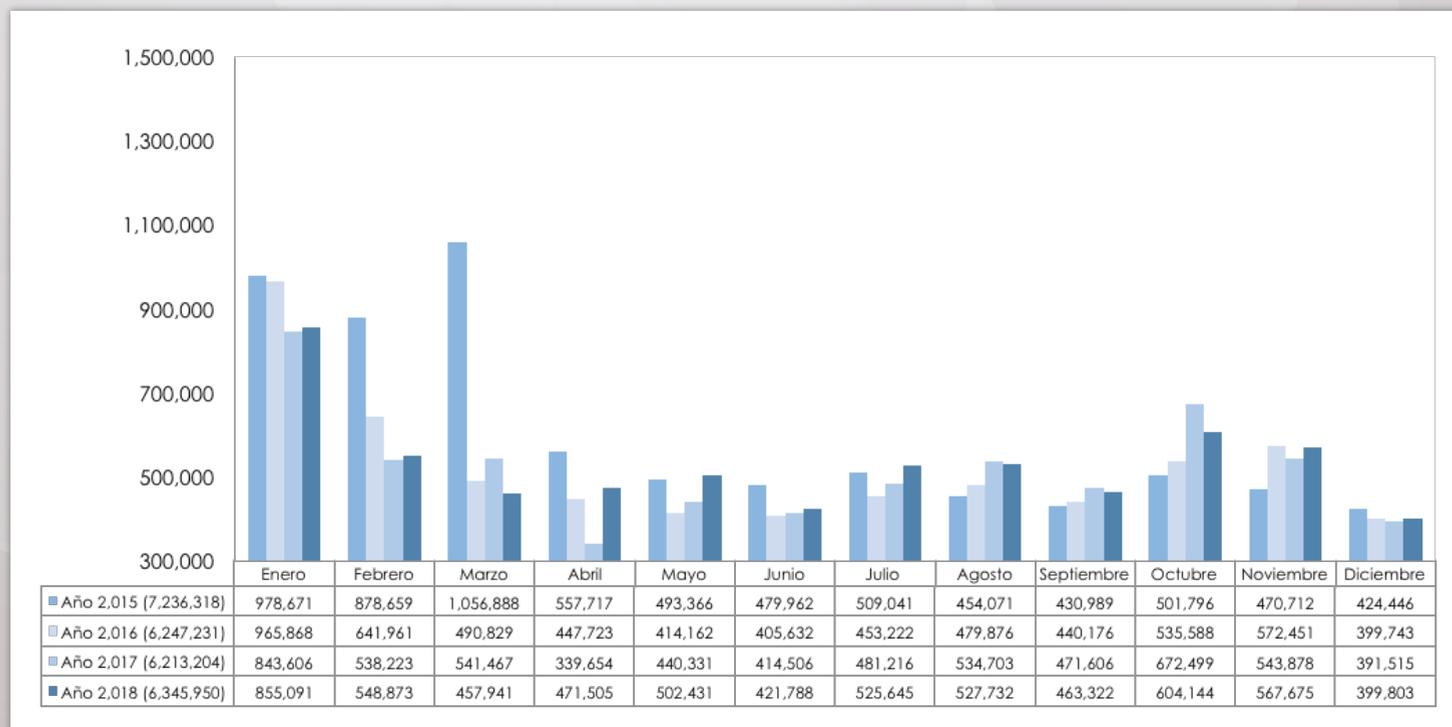
Gráfica 8. Certificaciones de hechos y actos registrales, emitidas; desagregadas por evento. Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition -OBIEE- RENAP.

Se emitieron 5,284,154 certificaciones de inscripción de nacimiento, que representa el 83% del total.

Gráfica 9. Tendencia interanual de certificaciones de hechos y actos registrales, emitidas; desagregadas por mes y año.



Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition -OBIEE- RENAP.

## PROMOVER EL REGISTRO OPORTUNO DE LOS HECHOS Y ACTOS RELATIVOS AL ESTADO CIVIL, CAPACIDAD CIVIL Y DEMÁS DATOS DE IDENTIFICACIÓN, QUE PREVENGAN Y DISMINUYAN EL SUBREGISTRO



Jornadas móviles de entrega de servicios registrales en puntos estratégicos de la ciudad.

### Jornadas móviles

El RENAP impulsó acciones que permitieron el acercamiento de la Institución con los usuarios, resaltando las 114 jornadas móviles de servicios registrales y captura de datos para la obtención del DPI, las cuales consisten en un programa para movilizar los servicios y operadores registrales ubicándolas en puntos estratégicos para la atención de comunidades de difícil acceso o segmentos específicos de la población que requirieron un tratamiento especial. En las jornadas móviles se atendieron a 961 menores de edad y 18,518 mayores de edad a nivel nacional.

Gráfica 10. Jornadas móviles de servicios registrales y DPI, año 2018.



Fuente: Registro Central de las Personas

### Jornadas móviles en aldeas

#### Aldea Campur, San Pedro Carchá, Alta Verapaz

El RENAP realizó jornadas móviles de servicios registrales y captura de datos para la emisión del DPI en la aldea Campur ubicada en el municipio de San Pedro Carchá del departamento

de Alta Verapaz, acercando los servicios en los meses de abril y octubre, a una población estimada de 817 habitantes, a quienes también se les brindó los servicios institucionales en la oficina del municipio de San Pedro Carchá.

Como resultado se atendieron a 334 personas quienes realizaron 52 inscripciones de hechos y actos registrales, 72 certificaciones de hechos y actos registrales, 32 solicitudes de DPI y a otros se les proporcionó información y orientación.

#### **Aldea Agua Dulce, Cuilco, Huehuetenango**

En los meses de febrero, marzo y agosto, el RENAP realizó jornadas móviles en la aldea Agua Dulce ubicada en el municipio de Cuilco del departamento de Huehuetenango, acercando los servicios a una población estimada de 10,000 habitantes, a quienes también por su ubicación geográfica se les brindan los servicios institucionales en las oficinas de los municipios de La Democracia, La Libertad y Cuilco.

Como resultado se atendieron en los meses de febrero, marzo, agosto y octubre a 356 personas quienes realizaron 27 inscripciones de hechos y actos registrales, 88 certificaciones de hechos y actos registrales, 72 solicitudes de DPI y a otros se les brindó información y orientación.

#### **Aldea San José Bulej, San Mateo Ixtatán, Huehuetenango**

En la aldea de San José Bulej ubicada en el municipio de San Mateo Ixtatán del departamento de Huehuetenango, se acercaron los servicios a la población a través de jornadas móviles, a quienes también se les brinda los servicios institucionales en la oficina del municipio de San Mateo Ixtatán.

Como resultado, de marzo a diciembre se atendieron a 1,043 personas quienes realizaron 20 inscripciones y 230 certificaciones de hechos y actos registrales y 28 solicitudes de DPI, a otros se les brindó información y orientación.

#### **Aldea Chab'ílCh'och', Livingston, Izabal**

El RENAP realizó la búsqueda en la base de datos de 52 familias de la Comunidad Chab'ílCh'och' del municipio de Livingston, Izabal para determinar si existe subregistro de nacimiento y establecer si las personas se encontraban inscritas en el Registro Civil de las Personas.

Como resultado se realizaron 270 búsquedas de personas en el Sistema de Registro Civil (SIRECI). En el mes de septiembre, se realizó la jornada móvil de servicios registrales para realizar inscripciones extemporáneas de hechos y actos registrales y captura de datos para la emisión del DPI, en la cual se atendieron a 47 personas, quienes realizaron inscripciones y 12 certificaciones de hechos y actos registrales y 11 solicitudes de DPI, a otras personas se les brindó información y orientación.

#### **Aldea El Chico, Champerico, Retalhuleu**

En la aldea El Chico ubicada en el municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu, se realizaron jornadas móviles para acercar los servicios que presta el RENAP, en los meses de mayo, junio y agosto, como resultado se atendieron a 272 personas quienes realizaron 27 inscripciones y 65 certificaciones de hechos y actos registrales y 20 solicitudes de DPI, a otros se les brindó información y orientación.

### Aldea Tzampoj, Santa Catarina Ixtahuacán, Sololá

El RENAP realizó jornadas móviles en la aldea Tzampoj ubicada en el municipio de Santa Catarina Ixtahuacán del departamento de Sololá, acercando los servicios en los meses de marzo a noviembre. Como resultado se atendieron 665 personas quienes realizaron 21 inscripciones y 205 certificaciones de hechos y actos registrales y 21 solicitudes de DPI, a otros se les brindó información y orientación.

### Aldea Barreneche, Totonicapán, Totonicapán

En el mes de febrero, el RENAP prestó sus servicios en la aldea Barreneche ubicada en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán. Como resultado se atendieron a 138 personas, quienes realizaron cinco inscripciones y 120 certificaciones de hechos y actos registrales y 13 solicitudes de DPI, a otras personas se les brindó información y orientación.

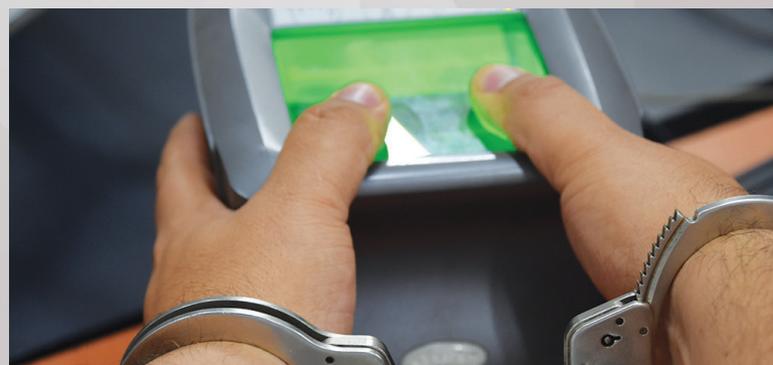
## Jornadas móviles en centros de privación de libertad

El RENAP a través de coordinación interinstitucional con la Dirección General del Sistema Penitenciario (DGSP) y Secretaría de Bienestar Social (SBS), brindó servicios registrales y de captura de información para la emisión del DPI a personas privadas de libertad.

En el año 2018 se realizaron jornadas móviles en el Centro de Detención Preventiva Pavón, Granja Modelo de Rehabilitación

Cantel, Quetzaltenango, Centro de Detención Preventiva para Mujeres, Santa Teresa, Centro de Orientación Femenina (COF), Centro de Detención Preventiva para Hombres y Mujeres Los Jocotes, Zacapa; atendiendo a 967 personas mayores de edad, quienes realizaron 30 inscripciones de hechos y actos registrales, en las cuales se contemplan ocho inscripciones extemporáneas de nacimiento de menores de edad que cohabitan con su progenitora, 293 certificaciones de hechos y actos registrales y 282 solicitudes de DPI, a otros se les brindó información y orientación.

Asimismo, en coordinación con la Secretaría de Bienestar Social (SBS) se realizaron jornadas móviles en los meses de febrero, agosto y noviembre, en el Centro Juvenil de Privación de Libertad para Mujeres (CEJUPLIM), Centro de Privación de Libertad para Menores, Centro Juvenil de Privación de Libertad para Varones (CEJUPLIV) y como resultado se atendieron a 215 personas menores de edad y 81 mayores de edad, quienes solicitaron 231 certificaciones de hechos y actos registrales y 266 solicitudes de DPI, a otras personas se les brindó información y orientación.



Servicios de unidades móviles permiten la captura de datos de personas privadas de libertad.

## Jornadas móviles de servicios integrados

Se realizaron con la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, jornadas móviles de servicios integrados en los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chimaltenango, El Progreso, Escuintla, Jutiapa, San Marcos, Sololá y Suchitepéquez con el objetivo de beneficiar a la población guatemalteca con el traslado temporal de los servicios para contribuir a la desconcentración de la atención.

Tabla 1. Jornadas móviles de servicios integrados.  
Año 2018

Mes	Departamento	Municipio	Total de personas atendidas
<b>Total</b>			<b>2,058</b>
Enero	Guatemala	Guatemala	97
Febrero	San Marcos	Sipacapa	56
Marzo	Chimaltenango	Zaragoza	89
Abril	Jutiapa	Asunción Mita	163
Mayo	El Progreso	San Cristóbal Acasaguastlán	3
Junio	Alta Verapaz	San Juan Chamelco	386
Julio	San Marcos	San Cristobal Cucho	83
Julio	Baja Verapaz	Salamá	248
Agosto	San Marcos	San Pedro Sacatepéquez	125
Septiembre	Sololá	Panajachel	93
Septiembre	Suchitepéquez	San Antonio Suchitepéquez	82
Noviembre	Escuintla	Puerto San José	445
Noviembre	San Marcos	San Lorenzo	188

Fuente: Registro Central de las Personas

## Servicios registrales y DPI a domicilio

En cumplimiento a la estrategia institucional para brindar un servicio de calidad a las personas, considerando su situación de



Visitas a domicilio permiten a personas con dificultades de movilidad por diversas causas, el tener acceso a los servicios del RENAP

salud, ubicación geográfica, su edad o discapacidad, el RENAP desplazó al domicilio de cada ciudadano que lo requirió sus servicios registrales y de captura de datos para la emisión del DPI, de esa cuenta realizó 144 visitas, las cuales permitieron a las personas beneficiadas realizar la inscripción de hechos y actos civiles y / o recibir en su residencia el DPI que les provee de identidad.

## Prevención del subregistro

### Registro oportuno de nacimiento, defunción y mortinato

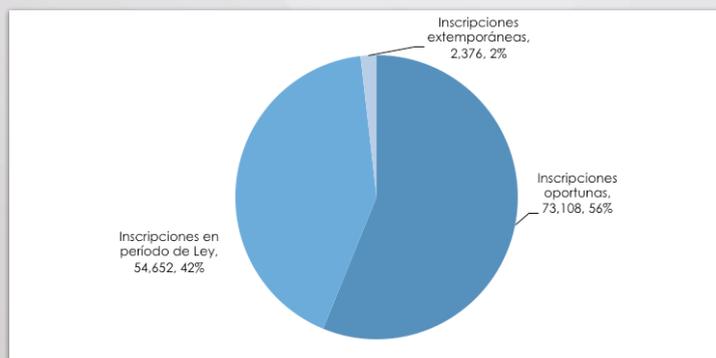
El RENAP implementa estrategias para el registro oportuno de nacimiento, defunción y mortinato a nivel nacional, dentro de éstas se cuenta con 46 oficinas auxiliares del RENAP, de las cuales 38 están ubicadas en la red de salud pública, cuatro en hospitales privados y cuatro en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), desde las cuales se promueve la inscripción oportuna del recién nacido, así como, el monitoreo del registro de defunción y mortinato. Por medio de estas oficinas auxiliares, se realizó en el año 2018, la inscripción de 130,136 nacimientos, 6,660 defunciones y 1,167 mortinatos.



Padres efectúan el registro de nacimiento a través de oficinas auxiliares del RENAP en red hospitalaria nacional.

Asimismo, en la Sede Central del RENAP se habilitó una ventanilla específica para la asesoría integral y atención personalizada de usuarios que se encuentran en subregistro, logrando durante el año 2018, la atención de 2,040 personas, de las cuales se han conformado 500 expedientes para inscripción extemporánea y a otras personas se les brindó información y orientación sobre los servicios institucionales.

Gráfica 11. Inscripciones de nacimiento, realizadas en oficinas auxiliares del RENAP, año 2018.



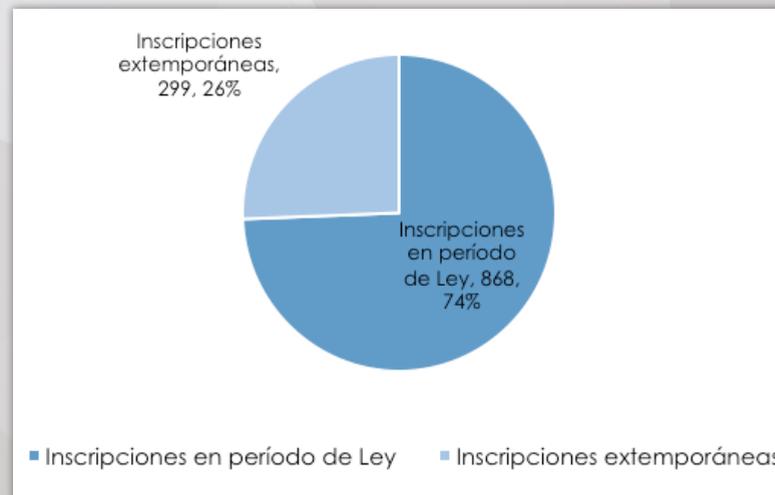
Fuente: Registro Central de las Personas

Gráfica 12. Inscripciones de defunción, realizadas en oficinas auxiliares del RENAP, año 2018.



Fuente: Registro Central de las Personas

Gráfica 13. Inscripciones de mortuatos, realizadas en oficinas auxiliares del RENAP, año 2018.



Fuente: Registro Central de las Personas

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



Las jornadas de sensibilización alcanzaron a un número importante de pobladores en el interior de la república con el propósito de enfatizar la importancia de la prevención del subregistro.

La Institución realizó 90 jornadas de sensibilización con un impacto en 120,078 personas sobre los temas siguientes: registro oportuno de los hechos y actos registrales principalmente en nacimiento, matrimonio, defunción y mortinato; prevención del subregistro; búsqueda de personas con discapacidad en subregistro; prevención y disminución del subregistro de nacimientos en zonas de frontera y adyacentes con énfasis en niñez y juventud.

En esta misma línea, se realizaron sensibilizaciones dirigidas a mujeres, personal médico y administrativo, en las tres etapas siguientes: la primera, consulta externa y mujeres en estado de

gestación; la segunda, encamamiento y post parto; y, la tercera, al momento del egreso, para disminuir las brechas de subregistro principalmente el de nacimiento que tiene un gran impacto en el desarrollo de la sociedad.

## Disminución del subregistro

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

Con el objetivo de fortalecer las alianzas estratégicas se coordinó a través de la conformación de Redes para el Diálogo y el Registro de la Población Guatemalteca (REDIREGUA), integradas por el Registrador Civil de



Coordinación con REDIREGUA como alianza estratégica.

las Personas, autoridades y líderes locales, representantes de instituciones públicas, organizaciones locales e internacionales, que contribuyen al desarrollo local y que influyen en la comunidad. En el año 2018, el RENAP conformó las REDIREGUA en 50 municipios de los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chiquimula, Guatemala, Izabal, Quiché, Retalhuleu, Sacatepéquez, Sololá y Totonicapán.

Tabla 2. Redes para el Diálogo y el Registro de la Población.  
Guatemala, conformadas en el año 2018

No.	Departamento	Municipio
1	Alta Verapaz	Cahabón
2	Alta Verapaz	San Juan Chamelco
3	Alta Verapaz	Chahal
4	Alta Verapaz	Santa Catalina La Tinta
5	Alta Verapaz	Senahú
6	Alta Verapaz	Santa Cruz
7	Alta Verapaz	Tactic
8	Alta Verapaz	Lanquín
9	Alta Verapaz	Tamahú
10	Alta Verapaz	Tucurú
11	Chiquimula	Olopa
12	Chiquimula	Esquipulas
13	Chiquimula	Quezaltepeque
14	Chiquimula	Chiquimula
15	Chiquimula	Jocotán
16	Chiquimula	San Jacinto
17	Chiquimula	San Jose la Arada

No.	Departamento	Municipio
18	El Progreso	San Cristóbal Acasaguastlán
19	Guatemala	Amatitlán
20	Guatemala	Palencia
21	Huehuetenango	Cuilco
22	Izabal	El Estor
23	Izabal	Puerto Barrios
24	Izabal	Livingston
25	Petén	Flores
26	Petén	Santa Ana
27	Petén	San Benito
28	Quetzaltenango	Quetzaltenango
29	Quiché	Chiché
30	Quiché	Patzití
31	Quiché	San Antonio Ilotenango
32	Quiché	Ixcán
33	Quiché	Sacapulas
34	Quiché	Chichicastenago

No.	Departamento	Municipio
35	Quiché	Uspantán
36	Quiché	Chicamán
37	Quiché	Nebaj
38	Quiché	San Juan Cotzal
39	Quiché	San Bartolomé Jocotenango
40	Quiché	Chinique
41	Sacatepéquez	San Bartolomé
42	San Marcos	Ayutla
43	Sololá	San José Chacayá
44	Sololá	Concepción Sololá
45	Suchitepéquez	San Francisco Zapotitlán
46	Suchitepéquez	San Miguel Panan
47	Totonicapán	Totonicapán
48	Totonicapán	Santa Lucía La Reforma
49	Totonicapán	San Cristóbal Totonicapán
50	Totonicapán	Santa María Chiquimula

Fuente: Registro Central de las Personas

### Diagnóstico situacional del cumplimiento de inscripción de defunciones por municipio

Con el objetivo de promover la inscripción de defunción en las oficinas del RENAP, trabajadores de la Institución realizaron visitas y reuniones con las autoridades locales y encargados de cementerios, para realizar los diagnósticos situacionales del cumplimiento de la inscripción de defunción en los Registro Civiles de las Personas previo a la inhumación en los cementerios, los cuales consistieron en recopilar información específica y realizar entrevistas para determinar si se llevan los controles adecuados y necesarios para promover el registro de defunción. De esa cuenta, se realizaron 50 diagnósticos, los cuales se listan a continuación:

Tabla 3. Diagnóstico de la situación actual sobre el tema de defunciones por municipio, realizados 2018

No.	Departamento	Municipio
1	Alta Verapaz	San Juan Chamelco
2	Alta Verapaz	Panzós
3	Alta Verapaz	La Tinta
4	Alta Verapaz	Fray Bartolomé de las Casas
5	Alta Verapaz	Cobán
6	Alta Verapaz	Chisec
7	Baja Verapaz	Granados
8	Chiquimula	Quezaltepeque

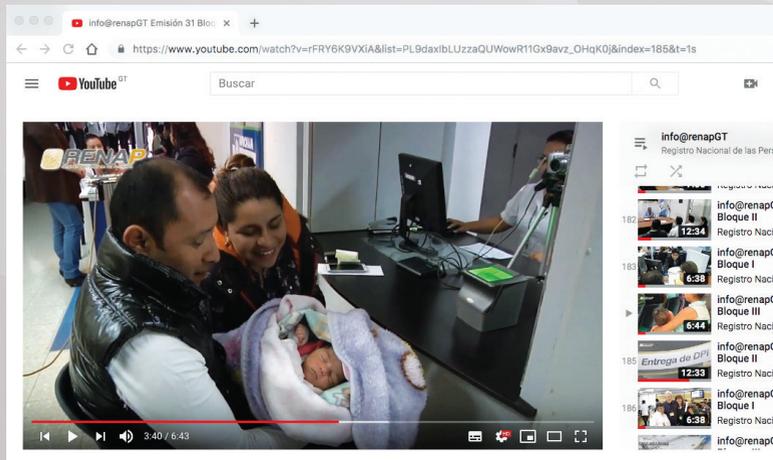
No.	Departamento	Municipio
9	Chiquimula	San Juan Ermita
10	Chiquimula	San Jacinto
11	Chiquimula	Camotán
12	Guatemala	Amatitlán
13	Guatemala	Chinautla
14	Guatemala	Chuarrancho
15	Guatemala	San José Pínula
16	Guatemala	San Pedro Ayampuc
17	Guatemala	San José del Golfo
18	Guatemala	San Juan Sacatepéquez
19	Guatemala	San Pedro Sacatepéquez
20	Guatemala	Palencia
21	Guatemala	Villa Nueva
22	Guatemala	Villa Canales
23	Guatemala	San Miguel Petapa
24	Izabal	Amates
25	Izabal	Morales
26	Izabal	Livingston
27	Izabal	Puerto Barrios
28	Quiché	Chinique
29	Quiché	Patzité

No.	Departamento	Municipio
30	Quiché	San Antonio Ilotenango
31	Quiché	Santa Cruz
32	Quiché	Chiché
33	Quiché	Jocopilas
34	Quiché	Chichicastenango
35	Quiché	Joyabaj
36	Quiché	Zacualpa
37	Quiché	Chajul
38	Quiché	San Juan Cotzal
39	Retalhuleu	Retalhuleu
40	Sacatepéquez	Magdalena Milpas Altas
41	Sacatepéquez	Santa Lucía Milpas Altas
42	Sacatepéquez	San Bartolomé
43	Sololá	Concepción
44	Sololá	San José Chacayá
45	Totonicapán	Santa Lucía la Reforma
46	Totonicapán	San Cristóbal Totonicapán
47	Totonicapán	San Bartolo
48	Totonicapán	Santa María Chiquimula
49	Totonicapán	San Andrés Xecul
50	Totonicapán	San Francisco El Alto

Fuente: Registro Central de las Personas

Determinándose que en la mayoría de los municipios visitados, en los que se realizó el diagnóstico correspondiente, no se llevaban controles y aducían de desconocimiento de la normativa vigente, por lo que a través de la conformación REDIREGUA y reuniones de trabajo se sensibilizó en temas referentes a realizar el registro oportuno de las defunciones previo a la realización de inhumaciones, así como la búsqueda de implementar y unificar controles.

## Comunicación y divulgación del registro oportuno



Reportajes sobre Subregistro en redes sociales institucionales.

El RENAP proyectó información de los servicios institucionales con la finalidad de prevenir y disminuir el subregistro de los hechos

y actos de las personas naturales, por medio de la divulgación interna y externa en boletines internos y haciendo uso de las redes institucionales, en beneficio de la población guatemalteca.

- Entrevista en Federación Guatemalteca de Escuelas Radiofónicas (FGER) sobre la importancia del registro oportuno de nacimientos y defunciones.
- Entrevistas y reportajes en info@RenapGt a Profesionales de Prevención y Erradicación del Subregistro.
- Publicaciones de información de prevención y disminución del subregistro en las redes sociales institucionales.
- Se transmitió en el noticiero Guatevisión a nivel nacional las actividades realizadas por el RENAP en los 17 municipios de zonas fronterizas sobre la importancia del registro oportuno de nacimientos y defunciones y las estrategias de búsqueda de personas en subregistro de nacimiento.

## GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y CERTEZA JURÍDICA DE LAS ACTIVIDADES REGISTRALES E INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS

### Archivo Central del RENAP

#### Fondo documental de libros registrales

El RENAP resguarda Libros Registrales en el Archivo Central, los cuales previamente son clasificados, ordenados y descritos adecuadamente con la documentación y posteriormente son

digitados, digitalizados e indexados con la finalidad de concentrar los libros físicamente y descentralizarlos virtualmente a las oficinas anivel nacional. A continuación se detallan las actividades realizadas en el año 2018:

Tabla 4. Fondo documental de libros registrales, año 2018

Actividad	Cantidad
Digitalización de folios de libros registrales.	1,283,814 folios
Indexación de las partidas registrales en la herramienta de Libro Virtual.	579,964 partidas
Verificación de las partidas registrales indexadas en la herramienta de Libro Virtual.	78,190 partidas
Realización de la descripción archivística de Libros Registrales a través de los elementos de información descriptiva de la normativa internacional ISAD-G.	1,321 libros registrales
Búsqueda de las imágenes de partidas registrales.	38,076 imágenes.
Búsqueda de negativas, dato migrado y folios sueltos.	863 búsquedas.
Digitaciones en el Sistema de Registro Civil.	70,100 digitaciones.
Atención de solicitudes de corrección en el Sistema de Registro Civil.	19,621 solicitudes.

Fuente: Registro Central de las Personas

### Fondo documental de atestados



Conservación de documentos en RENAP.

Las inscripciones realizadas en los Registros Civiles de las Personas del RENAP se registran a través del Sistema de Registro Civil (SIRECI), por lo que la Institución cuenta aproximadamente con 4,000 metros lineales de documentación, distribuida en las oficinas del RENAP a nivel nacional. A continuación, se detallan las actividades realizadas en el año 2018:

Tabla 5. Fondo documental de atestados

Actividad	Cantidad
Conservar y organizar el fondo documental de atestados.	2,592 unidades de conservación con legajos de 11 cm.
Realizar la búsqueda de las imágenes de atestados.	9,596 imágenes de atestados

Fuente: Registro Central de las Personas

### Fondo documental de boletas registrales



Fondo documental de atestados.

En los años 2015 y 2016, el RENAP en coordinación con el Instituto Nacional de Estadística (INE), realizó la transferencia de las boletas registrales de nacimiento, matrimonio, divorcio, defunción y mortinato de los años 1973 a 2007, los cuales conforman 10,571

legajos. A continuación se detallan las actividades realizadas en el año 2018:

Tabla 6. Fondo documental de boletas registrales

Actividad	Cantidad de boletas registrales
Conservar y organizar el fondo documental de boletas registrales.	7,260 unidades de conservación con legajos de 11 cm.
Digitalizar el fondo documental de boletas registrales.	8,643,428 boletas registrales
Clasificación de imágenes digitales de boletas registrales.	8,500,000 boletas
Realizar la búsqueda de las imágenes de boletas registrales.	10,430 boletas

Fuente: Registro Central de las Personas

## Visitas guiadas al Archivo Central

### Visita guiada al Vicepresidente de la República de Guatemala



RENAP abre sus puertas a través de visitas guiadas a personalidades importantes y público en general.

El día 17 de abril del 2018, el Vicepresidente de la República, Jafeth Ernesto Cabrera Franco y el Director Ejecutivo del RENAP, realizaron un recorrido en las instalaciones del Archivo Central del RENAP, con el objetivo de constatar la digitalización de libros registrales y boletas de inscripción, así como la conservación del fondo documental que se preserva.

### Visita del Presidente de la Comisión de Asuntos Electorales del Congreso de la República de Guatemala

El 26 de octubre de 2018, el Presidente de la Comisión de Asuntos Electorales del Congreso de la República de Guatemala, el diputado Luis Antonio Alonzo Pernillo, visitó las instalaciones del Archivo Central del RENAP.

### Visita de representante para Guatemala del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA)

El 28 de agosto de 2018, visitó el Archivo Central del Registro Nacional de las Personas, la Licenciada Aida Verónica Simán, representante para Guatemala del UNFPA.

### Visita de la Consultora en Ciencias Sociales y Comunicación de UNESCO Guatemala

El 21 de septiembre de 2018, se recibió la visita de la Consultora en Ciencias Sociales y Comunicación de UNESCO Guatemala, Licenciada Montserrat Vidal, con el objeto de conocer el acervo documental que resguarda el Departamento de Archivo Central.

### Visita de experto en archivos de la Organización Archiveros Sin Fronteras

El 08 de noviembre de 2018, se tuvo la visita del señor Antonio González Quintana, experto en archivo de la comunidad de

Madrid, España. Colaborador de la Organización Internacional "Archiveros Sin Fronteras" y del Grupo de Trabajo sobre Archivos y Derechos Humanos del Consejo Internacional de Archivos.

### Visita guiada a estudiantes universitarios

- El 05 de septiembre de 2018, los trabajadores del Archivo Central realizaron una visita guiada a los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.
- El 19 de septiembre de 2018, estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad del Istmo, realizaron una visita guiada al Archivo Central.

### Exhibiciones culturales del fondo documental histórico bajo conservación y preservación del Archivo Central del RENAP

#### Exhibición Cultural, "Archivos de Identidad para no olvidar"

Del 12 al 15 de junio de 2018, se llevó a cabo la exhibición cultural, "Archivos de Identidad para no olvidar", en la cual se exhibió una muestra de acervos fotográficos especiales que corresponden en su mayoría a la serie de registro de cédula de vecindad en relación a diferentes personajes históricos guatemaltecos y de la actualidad, incluyendo artistas, escritores y deportistas, como por ejemplo: Luis Cardoza y Aragón; Alaíde Foppa, Mario Monteforte

Toledo; Miguel Ángel Asturias; María Gabriela Moreno Bonilla (Gaby Moreno); Edgar Ricardo Arjona Morales (Ricardo Arjona); entre otros.

#### Exhibición Cultural: "La Historia de Guatemala, en un Mar de Libros Registrales"



Archivo Central de las Personas realizó exhibiciones culturales dando a conocer los registros originales de personalidades de Guatemala.

El 29 y 30 de noviembre de 2018, se llevó a cabo en las instalaciones del Archivo Central del RENAP, la exhibición cultural "La Historia de Guatemala, en un Mar de Libros Registrales", en la que se expusieron 61 registros los cuales pertenecen a una diversidad de personajes que fueron relevantes en la historia de nuestro país, en la Revolución de Guatemala de 1944, resaltando personajes como por ejemplo: Juan Jose Arévalo, Juan Jacobo Árbenz Guzmán, Francisco Javier Arana, Carlos Alberto Castillo Armas, entre otros.

## Fortalecimiento del Archivo Central



Acondicionamiento de instalaciones en el Archivo Central de las Personas.

Para el fortalecimiento del quehacer del Archivo Central del RENAP, en el año 2018 se implementaron diversas actividades, dentro de las cuales caben resaltar las siguientes:

- Mejora de las condiciones físicas para coadyuvar con el bienestar del personal del Archivo Central, relacionados con el acondicionamiento de espacios de trabajo, renovación de mobiliario y adecuación de la ventilación.

- Con la finalidad de apoyar el proceso de digitalización de libros registrales y boletas registrales, de manera temporal se fortaleció con recurso humano de febrero a junio con 30 auxiliares de Registro Central.
- Con el objetivo de preservar el libro físico y garantizar así su acceso, se llevó a cabo la desinfección del Sistema de Almacenamiento de Libros Registrales.

### Desarrollo de una nueva versión del Libro Virtual

Durante el mes de octubre de 2018, personal del Archivo Central y de la Dirección Informática y Estadística realizaron una nueva versión de la herramienta Libro Virtual, ésta consiste en un sistema de descripción archivística de libros registrales, que se basa en la Norma General de Descripción Archivística ISAD (G) por sus siglas en inglés.

### Homologación de los criterios del quehacer registral y notarial

Con el objetivo de unificar criterios y la aplicación de la normativa legal vigente, profesionales en asesoría registral brindaron a los Registradores Civiles de las Personas, usuarios internos y externos, 550 asesorías de manera personal, vía correo electrónico y llamadas telefónicas.

Se elaboraron 322 informes y opiniones en materia registral, a través de los cuales se brindó solución a diversas problemáticas, con base en la normativa y criterios registrales vigentes.

## Capacitación para la actualización de criterios registrales

Con la finalidad de actualizar el conocimiento y criterio de los trabajadores en la creación, emisión y aplicación de criterios registrales para la eficiente fiscalización de procesos registrales, se llevó a cabo en los meses de mayo y junio, el taller “Actualización de criterios registrales”, en el que participaron 323 Registradores Civiles de las Personas de los departamentos de Petén, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Zacapa, Izabal, El Progreso, Chiquimula, Huehuetenango, Quiché y Sololá.

Asimismo, este Taller se impartió en modalidad virtual, dirigido a Registradores Civiles de las Personas, Operadores Registrales y trabajadores del Registro Nacional de las Personas, en el que 173 trabajadores aprobaron.

## Visitas a las oficinas del Registro Civil de las Personas

Con el objetivo de mantener la supervisión constante en las oficinas del RENAP, el Director Ejecutivo y autoridades de las oficinas ejecutoras y direcciones administrativas, realizaron visitas al interior de la República, logrando interactuar de forma directa con el recurso humano que labora para la Institución. A la vez, verificar la calidad del servicio que se presta a los usuarios, atender las principales necesidades de infraestructura, mobiliario y equipo, entre otras.

Asimismo, los Gestores de Fortalecimiento Registral, realizaron 437 visitas a nivel nacional de carácter preventivo y correctivo

en materia registral, administrativa y financiera, con el objetivo de brindar un seguimiento por medio de reportes registrales, matrices de seguimiento y recomendaciones, las cuales fueron atendidas de forma oportuna por los Registradores Civiles de las Personas y Operadores Registrales.

## Cuarto Congreso de Registradores Civiles de las Personas



Participantes del Cuarto Congreso de Registradores Civiles de las Personas, realizado en Antigua Guatemala.

El RENAP realizó el Cuarto Congreso de Registradores Civiles de las Personas, el cual se constituyó en un espacio propicio para intercambiar conocimientos y experiencias y brindó



Participación del Dr. José Rafael Espada en el Congreso de Registradores Civiles.

una oportunidad de fortalecimiento de competencias en los participantes respecto al tema de "Identidad y su importancia en las políticas del Estado", el mismo se llevó a cabo en el municipio de Antigua Guatemala, departamento de Sacatepéquez.

El quehacer de los Registros Civiles de las Personas forma parte transversal de las políticas de desarrollo del Estado, por lo que se buscaron mecanismos para fortalecer el quehacer registral. Se contó con expositores en temas de identidad y políticas de Estado, dentro de los cuales participaron:

Tabla 7. Participantes del Cuarto Congreso de Registradores Civiles de las Personas

Participantes	Institución
Sr. Julián Najiles	Representante de la Secretaria Ejecutiva CLARCIEV.
Lic. Carlos Carrera Cordón	Representante del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia -UNICEF- en Guatemala.
Sr. German E. Velásquez P.	Coordinador de la Comisión para la Formulación y Seguimiento del Plan Nacional de Desarrollo, K'atun: Nuestra Guatemala 2032.
Lic. Augusto Jordán Rodas Andrade	Procurador de los Derechos Humanos. La oficina del Procurador de los Derechos Humanos
Lic. Carlos Rolando Narez Noriega	Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA-.
Sra. Laura Thompson	Directora General Adjunta de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
Ing. Miguel Ángel Moir Sandoval	Secretario de Planificación y Programación de la Presidencia.
MSc. Enrique Octavio Alonzo Aceituno	Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas.
Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome	Registrador Central de las Personas, Registro Nacional de las Personas.
Registradores Civiles de las Personas	Registro Central de las Personas.

Fuente: Registro Central de las Personas

## Identificación de los guatemaltecos que residen en el extranjero a través de procesos y mecanismos adecuados

DPI en embajadas y consulados acreditados en el extranjero



Documentos Personales de Identificación -DPI- a ser distribuidos a través de las Embajadas y Consulados de Guatemala.

Con el propósito de proporcionar acceso a una identidad jurídica a los guatemaltecos en el extranjero y en el marco del Convenio Interinstitucional para la documentación de los guatemaltecos en el extranjero que se suscribió con el Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX) y el Ministerio de Gobernación (MINGOB), el RENAP en el año 2018, entregó 67,965 DPI al MINEX,

cuyas capturas fueron realizadas a través de las 12 embajadas y consulados acreditados en el extranjero, ubicados en: Silver Spring, Maryland; Chicago, Illinois; Houston, Texas; Richmond, San Bernardino y Los Ángeles, California; Denver, Colorado; Atlanta, Georgia; Phoenix, Arizona; Miami, Florida; y New York, New York de los Estados Unidos de América, así como en Madrid, España.



Convenios suscritos han permitido documentar a Guatemaltecos en el extranjero.

Tabla 8. Solicitudes de DPI, realizada a través de los consulados y embajadas acreditadas en el extranjero.  
Multianual 2016-2018

Embajada/Consulado		Solicitudes DPI entregados por año			
		2016	2017	2018	Total
<b>Total</b>		<b>47,285</b>	<b>57,428</b>	<b>63,548</b>	<b>168,744</b>
1	Silver Spring, Maryland	7,879	10,307	14,000	32,230
2	Chicago, Illinois	2,597	3,529	4,106	10,256
3	Houston, Texas	5,064	4,580	5,362	15,030
4	Denver, Colorado	831	1,352	1,287	3,477
5	Atlanta, Georgia	3,590	4,720	4,171	12,501
6	Phoenix, Arizona	1,365	1,659	1,235	4,268
7	San Bernardino, California	3,508	3,442	3,111	10,275
8	Miami, Florida	0	2,178	4,887	7,080
9	Los Ángeles, California	14,546	14,222	14,723	43,570
10	Nueva York	7,615	11,285	10,506	29,453
11	España	290	154	160	604

Fuente: Registro Central de las Personas

Tabla 9. DPI entregados al Ministerio de Relaciones Exteriores.  
Multianual 2016-2018

Embajada/Consulado		DPI entregados por año			
		2016	2017	2018	Total
<b>Total</b>		<b>49,302</b>	<b>60,352</b>	<b>67,965</b>	<b>177,619</b>
1	Silver Spring, Maryland	6,117	10,490	15,013	31,620
2	Chicago, Illinois	1,959	3,762	4,289	10,010
3	Houston, Texas	4,728	4,858	5,749	15,335
4	Richmond, California	1,841	2	4	1,847
5	Denver, Colorado	589	1,435	1,380	3,404
6	Atlanta, Georgia	2,415	5,183	4,630	12,228
7	Phoenix, Arizona	1,005	1,784	1,423	4,212
8	San Bernardino, California	3,802	4,092	3,277	11,171
9	West Palm Beach, Florida	2,672	1,843	5,015	9,530
10	Los Ángeles, California	14,690	15,022	15,598	45,310
11	Nueva York	9,239	11,693	11,376	32,308
12	España	245	188	211	644

Fuente: Registro Central de las Personas

## Identificación de los guatemaltecos repatriados



Identificación de población migrante.

Para el RENAP es de suma importancia la implementación y promoción de programas y acciones, que coadyuven a crear y mejorar las condiciones en materia de identificación de la población migrante. En ese sentido, en el año 2018, el RENAP realizó esfuerzos para fortalecer y ampliar los mecanismos de atención y apoyo a los retornados, por medio de coordinación interinstitucional con la Fuerza Aérea Guatemalteca (FAG), el RENAP desplazó a las instalaciones de la FAG, Jornadas Móviles de servicios registrales y DPI a través de las cuales se ha beneficiado a los retornados con la emisión de 571 certificaciones de hechos

y actos registrales, 431 captura de datos de DPI, 598 precaptura de DPI migrantes, 335 asignaciones del CUI, 30 solicitudes de digitación de partida de libro; entre otras.



RENAP facilita sus servicios a guatemaltecos retornados para la obtención del DPI.

Tabla 10. Servicios registrales y DPI brindados en la Fuerza Aérea Guatemalteca (FAG).  
Año 2018

Mes	Servicios							DPI		
	Emisión Certificaciones	Captura de datos para DPI	Pre Captura de FAG	Asignación CUI	Solicitud de Digitación	Atención a Instituciones (PGN, PNC o Migración)	Fichas de atención entregada	Requisitos	Verificación trámite de DPI	Agilización DPI
<b>Total</b>	<b>571</b>	<b>431</b>	<b>598</b>	<b>335</b>	<b>30</b>	<b>591</b>	<b>2672</b>	<b>646</b>	<b>238</b>	<b>15</b>
Enero	74	39	0	21	3	0	0	63	8	0
Febrero	45	34	0	10	4	43	149	13	24	0
Marzo	41	30	0	17	0	38	252	35	38	15
Abril	54	47	0	29	0	47	368	64	25	0
Mayo	65	49	0	28	7	94	461	126	22	0
Junio	36	26	0	13	4	54	290	67	10	0
Julio	57	34	0	17	1	49	422	65	11	0
Agosto	75	46	56	28	1	38	337	70	19	0
Septiembre	32	28	149	37	3	37	40	5	10	0
Octubre	37	32	192	49	2	60	41	61	24	0
Noviembre	11	26	121	57	5	56	135	44	25	0
Diciembre	44	40	80	29	0	75	177	33	22	0

Fuente: Registro Central de las Personas

### Precaptura de datos para DPI para guatemaltecos retornados



Implementación de herramientas para la captura de datos de guatemaltecos retornados.

Durante el mes de agosto del año 2018, se creó e implementó una herramienta que permite capturar datos biográficos y biométricos (fotografía, huella y firma), a los guatemaltecos que ingresan al país por Fuerza Aérea Guatemalteca (FAG), cuando éstos no cumplen con los requisitos que establece el Acuerdo de Directorio 106-2014 y sus Reformas, Reglamento para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, generando una constancia denominada "Constancia de Registro de Migrantes" (pre captura).

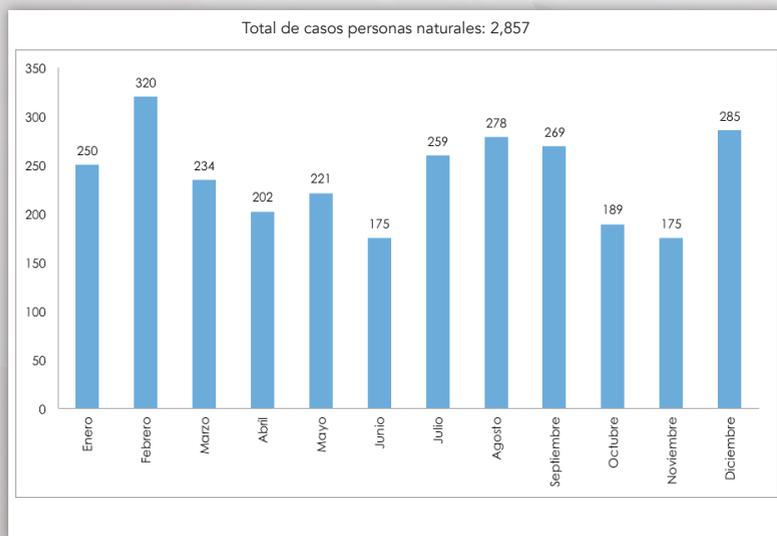
En ese sentido, cuando el guatemalteco retornado se acerque a cualquier Oficina del Registro Civil de las Personas a nivel nacional, y presente la Constancia de Registro de Migrante y cumpla con todos los requisitos que establece el referido Acuerdo (certificación, boleta de pago, boleta de ornato), los trabajadores del RENAP, cumpliendo con los procedimientos respectivos, realiza la búsqueda de la solicitud de pre captura y la vincula a una nueva solicitud de DPI, sin necesidad de volver a capturar datos biográficos y biométricos (fotografía, huella y firma).



Los datos capturados incluyen: fotografía, huellas y firma.

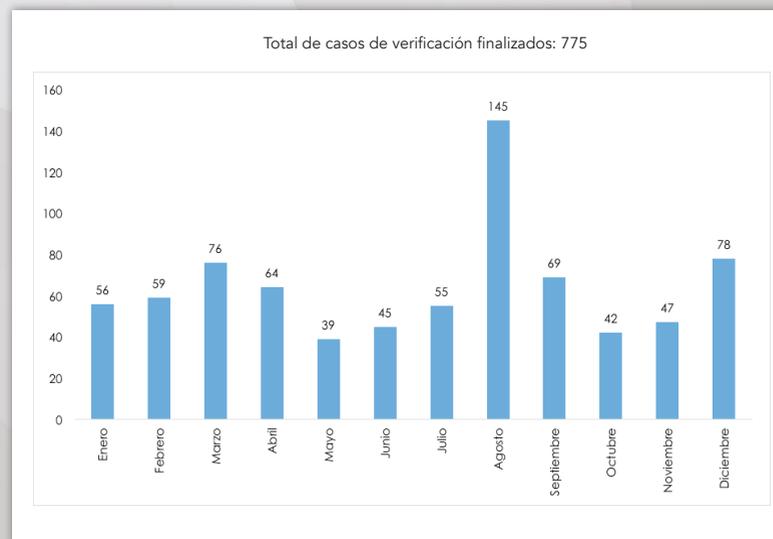
## PROMOVER Y AGILIZAR EL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL, DE LAS PERSONAS NATURALES, QUE LES PERMITA LA INSCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN

Gráfica 14. Personas naturales sin poderse inscribir en el Registro Central de las Personas, con situación resuelta. Año 2018



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

Gráfica 15. Casos de verificación de identidad, finalizados. Año 2018



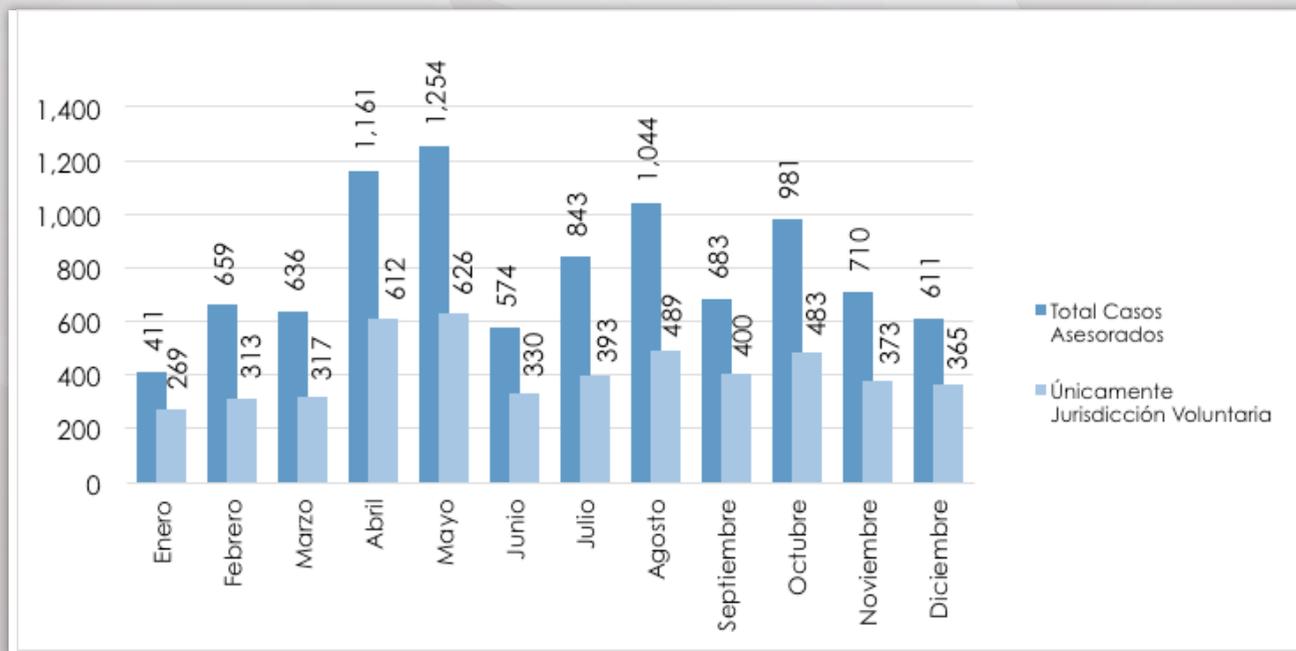
Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

## Casos asesorados y de jurisdicción voluntaria

El RENAP brindó apoyo social de asesoría jurídica personalizada a 9,567 personas con algún problema de identificación, de estas asesorías proporcionadas 4,970 casos corresponden a jurisdicción

voluntaria; adicionalmente se orientó al ciudadano, indicándole el procedimiento a seguir o bien dirigiendolo a la dirección o unidad administrativa correspondiente. Como se observa en la gráfica, en los meses de abril y mayo del año 2018, existió mayor asistencia de usuarios a las ventanillas de atención, con consultas relacionadas a problemas de identificación o denegatoria de inscripción de su partida registral.

Gráfica 16. Casos asesorados y jurisdicción voluntaria.  
Año 2018



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

Por otra parte, se dio asesoría legal a 358 guatemaltecos que residen en el extranjero con inconvenientes en la inscripción de nacimiento y conflicto en su identidad.

### Casos de jurisdicción voluntaria

Posterior a que las personas con conflicto en su identidad presentaran la documentación pertinente, se inició con la gestión de 2,954 casos de jurisdicción voluntaria notarial y judicial, esto incluye la coordinación y seguimiento de los expedientes ante el Registro Civil de las Personas, Procuraduría General de la Nación y la procuración ante los juzgados respectivos. Por otra parte, de los casos iniciados, se logró la finalización de 2,944<sup>1</sup> casos, es decir, que se solucionó la situación del usuario, hasta lograr que se efectuara la inscripción registral correspondiente. Dentro de los casos finalizados se incluyen 31 cambios de nombre, 113 identificaciones de tercero, 2,231 rectificaciones de partida registral, 538 reposiciones de partida, 23 cancelaciones de partida por la vía judicial y ocho rectificaciones de partida por la vía judicial.

### Actas de declaración jurada notarial

Durante el año 2018, se faccionaron 2,697 actas de Declaración Jurada Notarial a requerimiento de los usuarios. Es oportuno indicar que este servicio representaría un gasto individual de entre Q100 y Q200 para el usuario de realizarlo fuera del RENAP.

### Resolución de los casos de personas a las que no se les había sido entregado el Documento Personal de Identificación

Se conoció y resolvió la situación de 775 casos de personas a las que no se les había sido entregado su Documento Personal de Identificación, por cualquiera de las siguientes razones: por aparecer en el padrón electoral del Tribunal Supremo Electoral (TSE), en estatus de suspendido por fallecimiento o porque les aparecía anotación de fallecimiento en su partida de nacimiento, por existir duda sobre la identidad del interesado, por supresión y alteración del estado civil, al utilizar certificaciones de partida de nacimiento que no les corresponden, así como duda sobre la identidad del interesado y que debe ser resuelto judicialmente. De los casos resueltos 400 eran mujeres y 375 hombres, respecto a la edad, 180 personas de entre 14 a 30 años, 373 de 30 a 60 años y 222 mayores a 61 años, así mismo, de acuerdo con la forma en que cada persona se auto identificó, 210 de las personas beneficiadas pertenecen al grupo étnico maya, 3 al garífuna y 268 mestizo.

<sup>1</sup>Se incluyen 20 casos archivados por abandono de usuario o improcedentes.





## EJE 2

# OPTIMIZACIÓN DE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN

## EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI)

## Captura de datos del DPI

El Documento Personal de Identificación (DPI) es un documento público, personal e intransferible, de carácter oficial. Todos los guatemaltecos y extranjeros domiciliados mayores de 18 años, inscritos en el RENAP, tienen el derecho y la obligación de solicitar y obtener.

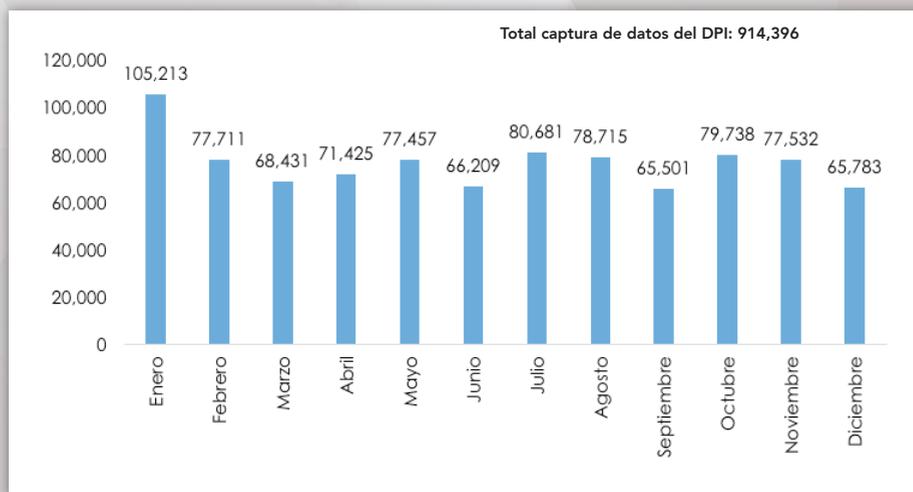
Durante el año 2018, se atendieron un total de 914,396 personas para la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI), se observa en la siguiente gráfica que en los meses de enero, julio y octubre se tuvo una afluencia mayor de usuarios que visitaron las oficinas del RENAP, para realizar el trámite del DPI.

EJE 2



EL Documento Personal de Identificación -DPI- fue entregado a 914,396 personas durante el año 2018.

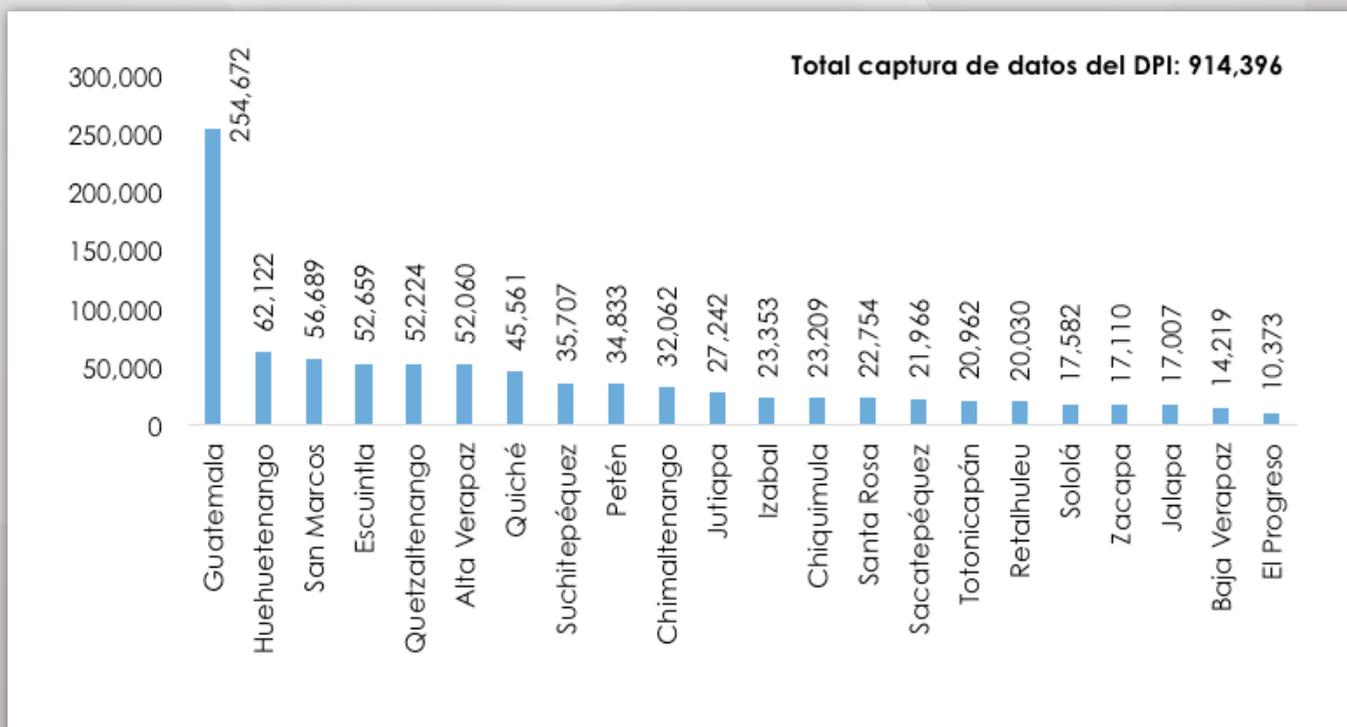
Gráfica 17. Captura de datos de DPI, realizadas, desagregadas por mes. Año 2018



Fuente: Registro Central de las Personas

Asimismo, se presentan las capturas de datos de DPI, desagregadas por departamento, en la cual se observa que el departamento de Guatemala representa el 28% y un 72% en el interior de la República de Guatemala.

Gráfica 18. Captura de datos de DPI, realizadas, desagregadas por departamento. Año 2018



Fuente: Registro Central de las Personas

## Documentos Personales de Identificación, emitidos



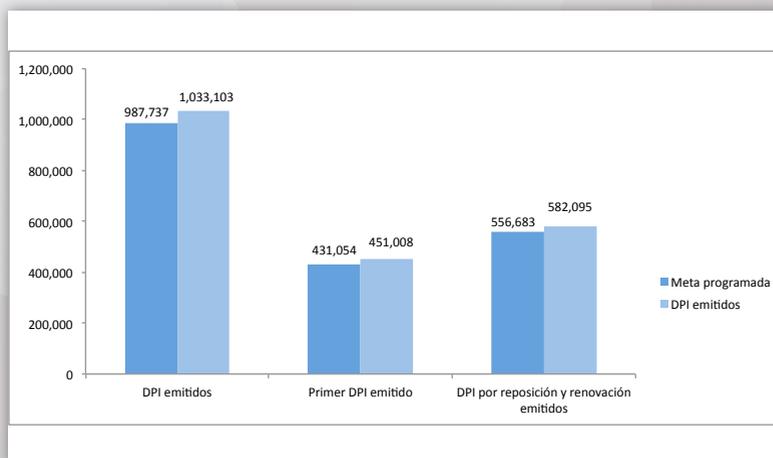
RENAP cuenta con el abastecimiento de tarjetas de plicarbonato para la emisión del DPI de los guatemaltcos.

Es función del RENAP emitir el DPI así como las reposiciones y renovaciones que acrediten la identificación de las personas naturales.

Por lo que, derivado a los esfuerzos realizados por el RENAP para proveer a los ciudadanos de los DPI durante el año 2018, a las gestiones para abastecerse de tarjetas de policarbonato y al trabajo en horario extraordinario del personal, se emitieron 1,033,103 DPI superando la meta establecida de 987,737, por 45,366 documentos, equivalente al 104.59%.

La emisión del primer Documento Personal de Identificación permite a las personas mayores de 18 años, contar con un documento oficial para todos los actos civiles y en general para todos los casos en que por ley se requiera identificarse.

Gráfica 19. Documentos Personales de Identificación,  
emitidos.  
Año 2018



Fuente: Dirección de Procesos.

La cantidad ejecutada para el "Primer Documento Personal de Identificación, emitido" fue de 451,008 DPI, equivalente al 104.63% de la meta programada de 431,054 documentos.

La ejecución de la meta para los "Documentos Personales de Identificación por reposición y renovación, emitidos", reportó un total de 582,095, que equivale al 104.56% de la meta programada de 556,683 documentos.

## Agilización de la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI)

Con el propósito de agilizar la emisión de DPI se activaron los dos centros de impresión disponibles (Sitio principal y Sitio alternativo), distribuyendo al personal de impresión en tres turnos de ocho horas diarias.

Asimismo, se contó con el apoyo de la Dirección de informática y Estadística en cuanto a la funcionalidad de las aplicaciones que se utilizan en el Sistema de Impresión -SID-.

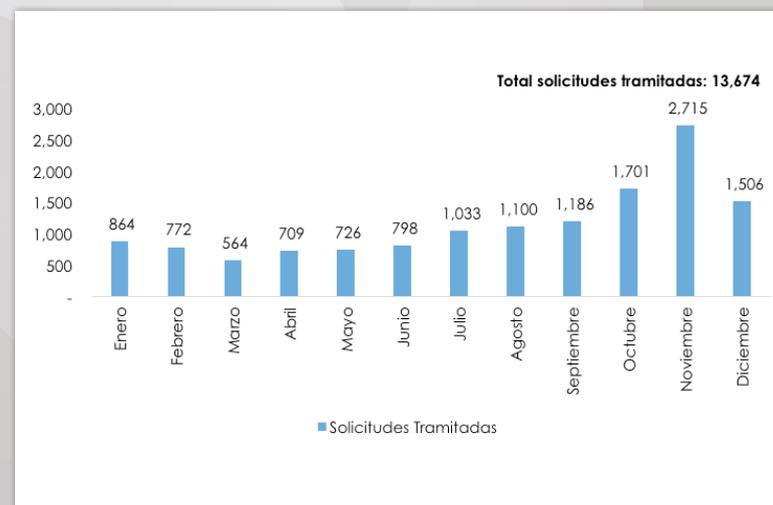


Emisión de Documentos Personales de Identificación -DPI-.

## Síguele la huella a tu DPI

Se continuó con el servicio de atención al usuario abierto y directo "Síguele la Huella a tu -DPI-", el cual benefició a 13,674 usuarios en el año 2018, para lo cual se habilitó una línea telefónica para que el usuario diera seguimiento al estado de su Documento Personal de Identificación.

Gráfica 20. Solicitudes tramitadas, "Síguele la huella a tu DPI". Año 2018



Fuente: Dirección de Procesos



Validación de información biográfica para la prevención de errores en el proceso de digitación.

## Verificación biográfica

En el año 2018 se realizaron 350,516 validaciones de información biográfica de nacimientos de personas próximas a cumplir 18 años; las cuales permiten de manera preventiva la reducción de errores biográficos, propiciando que la información digitalizada coincida con los archivos registrales y los futuros ciudadanos puedan tener acceso al Documento Personal de Identificación en el tiempo mínimo que requiere el proceso de impresión.

Adicionalmente, se implementaron acciones de revisión en la información digitada y en la interpretación de los datos transcritos de los libros de nacimiento, realizando las correcciones necesarias.

Se verificaron 566,137 solicitudes de Documentos Personales de Identificación, aplicando altos estándares de calidad en el cotejo de información registral y biográfica.

Se implementó una ventanilla para atender de forma personalizada, trámites relacionados con la emisión del DPI, la cual fue ubicada en la Sede Central, atendida por analistas especializados que viabilizaron la respuesta a los usuarios, registrándose durante el año 2018, la atención de 31,355 solicitudes.

## Documentación técnica-administrativa del proceso del DPI

El RENAP ha continuado con la elaboración y actualización de los documentos técnico-administrativos, buscando la eficiencia en los procesos que permitan la reducción de costos y tiempo hasta la entrega del DPI al usuario.

En el año 2018 se aprobaron por Dirección Ejecutiva, los documentos siguientes:

- Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Impresión.
- Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Biometría y Grafotecnia.
- Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Control de Calidad.



## GARANTIZAR CERTEZA JURÍDICA DE LA INFORMACIÓN BIOMÉTRICA DE LOS REQUERENTES DEL DPI

### Desplegados biométricos



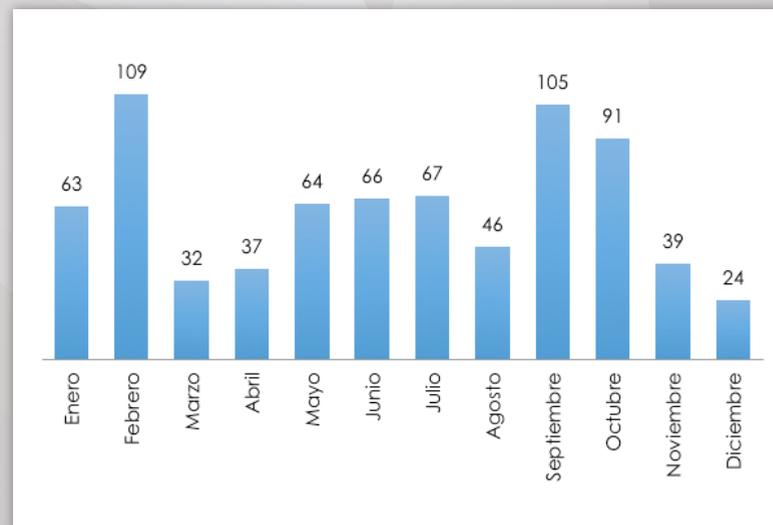
Desplegados biométricos permiten identificar e individualizar a los ciudadanos.

Los desplegados biométricos son una copia impresa del set decadactilar, rostro y firma, registrados en la base de datos del RENAP; la cual sirve para identificar e individualizar a los ciudadanos. Estos son solicitados por dependencias del RENAP para determinar o confirmar la información biométrica de ciudadanos en algún proceso de verificación; asimismo, a petición de instituciones externas para diversos fines, entre los cuales podemos mencionar la identificación de personas con

capacidades especiales, adultos mayores, privadas de libertad, fallecidas, entre otras.

En el año 2018 se han realizado y entregado un total de 743 desplegados biométricos de huellas.

Gráfica 21. Desplegados biométricos de huellas. Año 2018



Fuente: Dirección de Procesos

## AGILIZAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DEL DPI A NIVEL NACIONAL

El RENAP, en el año 2018 realizó la distribución de 1,021,610 DPI a nivel nacional en las 340 oficinas, a domicilio y al MINEX. Se distribuyeron 656,587 DPI en las oficinas del Registro Civil de las Personas, 289,168 en la Sede Central y oficinas ubicadas en el departamento de Guatemala y, 7,890 DPI a domicilio de

ciudadanos que utilizaron la plataforma Eportal ciudadano y aplicación móvil RENAPP. Asimismo, se entregaron 67,965 DPI al Ministerio de Relaciones Exteriores para los guatemaltecos que residen en el extranjero.

Tabla 11. Asignaciones del Código Único de Identificación, realizadas año 2018

Tipo de entrega	Total	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Total</b>	<b>1,021,610</b>	<b>88,026</b>	<b>109,431</b>	<b>79,716</b>	<b>31,125</b>	<b>50,102</b>	<b>43,615</b>	<b>42,791</b>	<b>47,869</b>	<b>36,670</b>	<b>52,521</b>	<b>39,632</b>	<b>400,112</b>
Entrega de DPI en oficinas registrales del interior de la república	656,587	55,628	73,799	57,981	12,882	27,206	17,950	24,599	27,273	23,262	33,459	23,191	279,357
Entrega de DPI en el departamento de Guatemala	289,168	26,070	30,650	14,210	13,904	13,216	17,828	10,649	14,105	8,605	12,932	11,534	115,465
Entrega de DPI a domicilio	7,890	701	1107	1201	1370	334	453	504	260	86	193	394	1287
Entrega de DPI a MINEX	67,965	5,627	3,875	6,324	2,969	9,346	7,384	7,039	6,231	4,717	5,937	4,513	4,003

Fuente: Dirección Administrativa

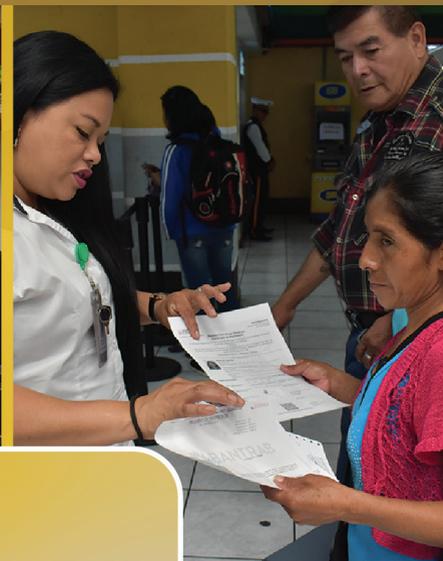
## Desarrollo y análisis de sistemas para la emisión del DPI

Se realizaron diversos análisis, diseños, desarrollos y documentación de las aplicaciones de software o sistemas de información que contribuyen con la emisión del Documento Personal de Identificación, de la manera siguiente:

- Soporte, actualización y desarrollo de solicitudes realizadas por medio del Documento de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software -DERCAS- para el Sistema de Impresión de Documentos de las siguientes aplicaciones: Armador de Lotes, CIMCORR para los módulos de Control de Calidad y Correspondencia.
- Cuadre diario y semanal de solicitudes con los sistemas de pre-personalización en conjunto y apoyo de parte de la Dirección de Informática y Estadística para brindar la cantidad de solicitudes disponibles al centro de impresión.
- Creación de una versión de "Lector de DPI" del Registro Nacional de las Personas, que permite la lectura de las nuevas tarjetas emitidas, la cual se encuentra disponible para su descarga en la página web de la Institución.

- Implementación de servicios para la integración del DPP (Data Preparation and Process) con Armador de Lotes y CIMCORR (Control de Calidad y Correspondencia), que realizan la preparación y transformación de los datos para ser utilizados por la máquina personalizadora.
- Implementación en el Sistema de Armador de Lotes, que consiste en la creación de un buzón para realizar reimpresiones de tarjetas.





## EJE 3

## SERVICIO DE CALIDAD

## BRINDAR ATENCIÓN, ASESORÍA Y SEGUIMIENTO OPORTUNO Y PERSONALIZADO A LOS USUARIOS QUE REQUIEREN LOS SERVICIOS DE LA Institución

### Atención del RENAP a nivel nacional

#### Cobertura Nacional

##### Sede Central

340 Oficinas del Registro Civil de las Personas, ubicadas en los distintos municipios de la República.

##### Seis Oficinas adscritas a los Registros Civiles de las Personas, ubicadas en aldeas.

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

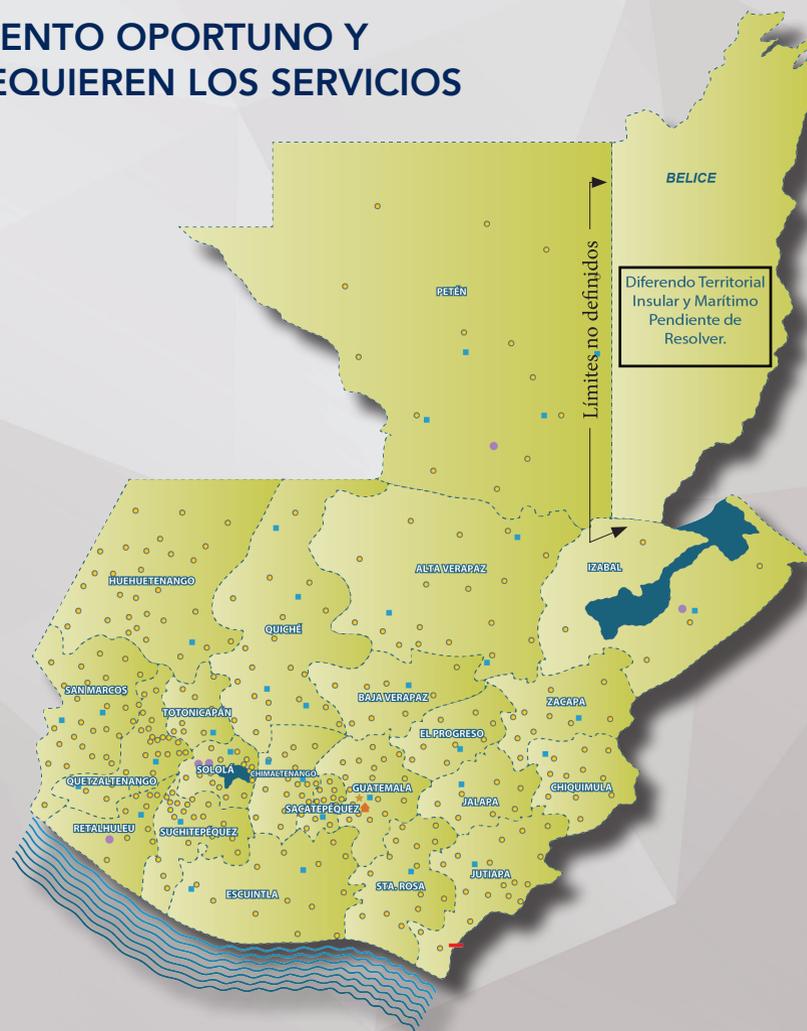
##### Tres Oficinas adscritas a los Registros Civiles de las Personas, ubicadas en Guatemala, Guatemala.

- Oficina en Zona 1
- Galerías del Sur
- Metronorte

##### Seis Oficinas adscritas a los Registros Civiles de las Personas, ubicadas en Instituciones

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

##### 46 Oficinas Auxiliares, ubicadas en Centros Hospitalarios.



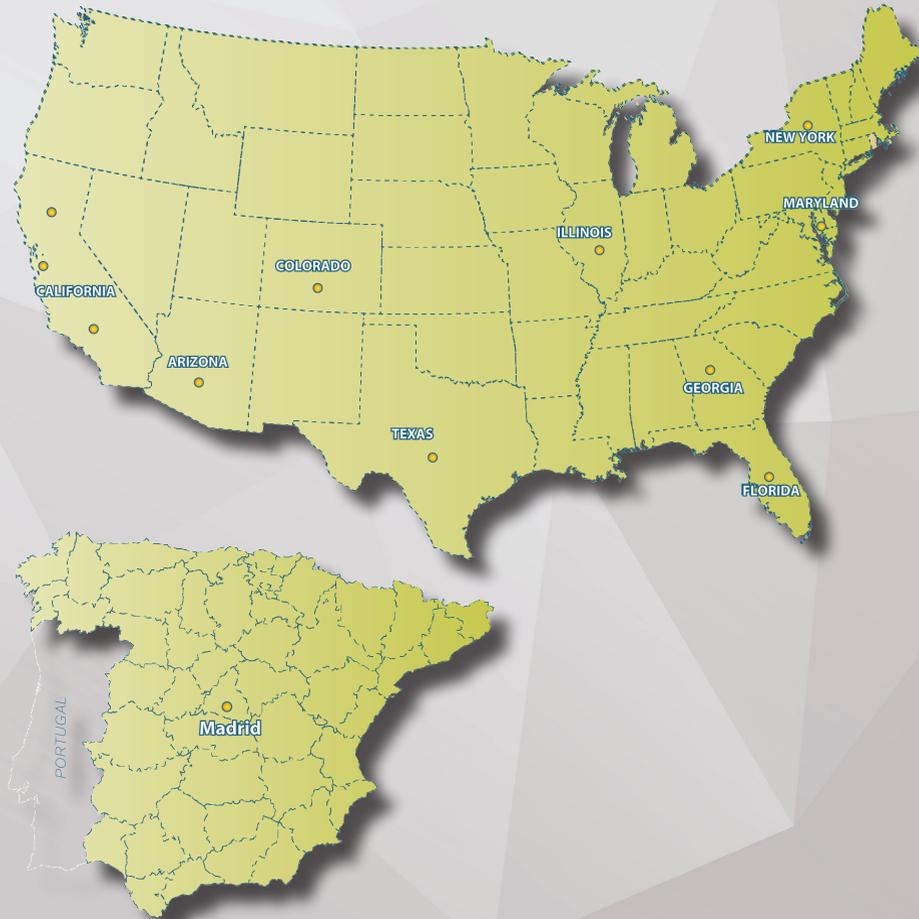
### Cobertura Internacional

#### Estados Unidos de América

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

#### España

- Madrid, España



## Asistencia a los usuarios del RENAP



Personal capacitados brinda orientación a usuarios.

Con objetivo de brindar asistencia personalizada a los usuarios que requieren los servicios del RENAP en las oficinas que presentan alta demanda existe la presencia de Auxiliares de Atención y Servicio, se facilitó la atención y orientación a 1,637,305 usuarios en las oficinas siguientes: Sede Central, oficinas ubicadas en el municipio de Guatemala (zona 1, Metronorte, y Galerías del Sur), Villa Nueva, Escuintla y Quetzaltenango y oficina ubicada en el área de emisión de pasaportes del Instituto Guatemalteco de Migración.

## Atención y servicio al usuario con pertinencia cultural y lingüística

Con la finalidad de brindar a la población un servicio de calidad con pertinencia cultural y lingüística cuenta con 362 trabajadores que tienen dominio de los idiomas siguientes: seis Achi, ocho Akateko, 76 Kaqchikel, dos Chalchiteko, seis Chuj, 78 Q'eqchi', 84 K'iche', 13 Ixil, 53 Mam, 18 Poqomchi y 18 Tz'utujil, considerando la importancia de las comunidades lingüísticas distribuidas a nivel nacional de las oficinas del RENAP.

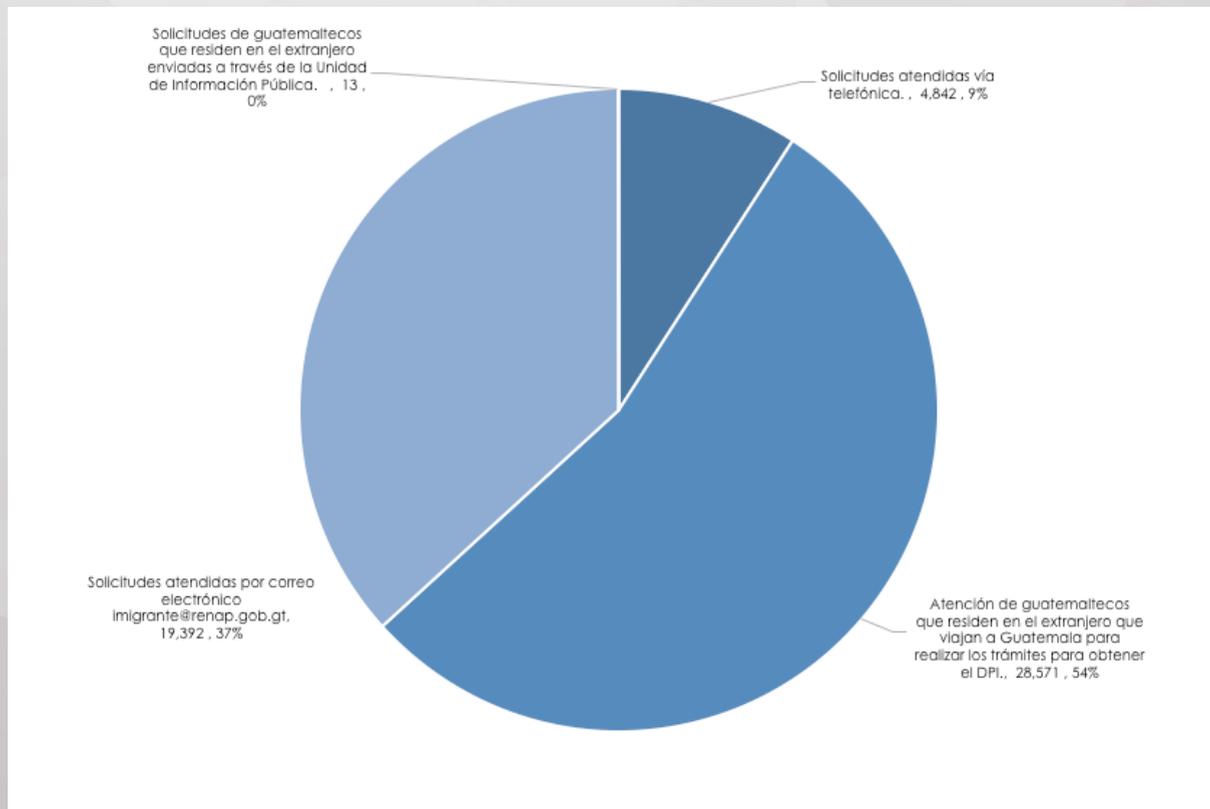
Asimismo, se impartió el curso: "Idioma Kaqchikel", con el objetivo que los trabajadores otorguen un servicio idóneo a las personas que se acercan a las Oficinas de la Institución.

Cuatro trabajadores del RENAP que atienden en el departamento de Chimaltenango, finalizaron el primer año de estudios.

## Atención a guatemaltecos que residen en el extranjero

Con el objetivo de facilitar la identificación de guatemaltecos que residen en el extranjero se brindó el seguimiento y resolución de trámites a 52,218 personas, de las cuales el 54% de usuarios se presentaron en las oficinas del RENAP en Guatemala, el 37% a través de correo electrónico y el 9% se atendieron vía telefónica e información pública.

Gráfica 22. Resolución de trámites de guatemaltecos que residen en el extranjero  
Año 2018



Fuente: Registro Central de las Personas

## Ampliación de horarios de atención



Servicios y atención a usuarios en horarios especiales.

Durante los primeros meses del año y en aras de brindar un mejor servicio, se atendió a los usuarios que se apersonaron a realizar diferentes trámites, en horario de atención extendido de lunes a viernes de 07:00 a 18:00 horas.

Asimismo, los horarios de atención fueron ampliados en el mes de diciembre, con la finalidad de entregar los Documentos Personales de Identificación a los ciudadanos de forma oportuna.

## Sala de atención a notarios en Huehuetenango, Huehuetenango



Oficina de atención a notarios en Huehuetenango.

El 14 de febrero de 2018, se inauguró la Sala de atención a notarios en la oficina del RENAP ubicada en el departamento y municipio de Huehuetenango, con el objetivo de brindar atención personalizada a los notarios del departamento

de Huehuetenango, brindando los servicios registrales, 1,131 inscripciones, 14,167 certificaciones de hechos y actos registrales.

## Oficina adscrita al Registro Civil de las Personas de Quetzaltenango, Quetzaltenango, ubicada en el Complejo Regional de Justicia de Quetzaltenango

El 07 de junio de 2018, se inauguró la Oficina adscrita al Registro Civil de las Personas del municipio y departamento de Quetzaltenango ubicada en el Complejo Regional de Justicia, con el objetivo de brindar atención personalizada a los distintos juzgados, fiscalías y la Procuraduría General de la Nación (PGN) de Quetzaltenango. Se brindaron servicios registrales tales como la emisión de certificados de los distintos eventos como es nacimiento, matrimonio, defunción, divorcios, etc. pero únicamente para trámites judiciales, Inscripciones Judiciales de todo tipo, emisión de boletas valor cero tanto para el Organismo Judicial, como para Procuraduría General de la Nación y Ministerio Público. Durante el año 2018, se atendieron 89 inscripciones, 6,790 certificaciones de hechos y actos registrales.



Oficina de atención a notarios en Izabal.

## Sala de atención a notarios en Puerto Barrios, Izabal.

El 10 de octubre de 2018, se inauguró la Sala de atención a notarios en la oficina del RENAP ubicada

en el municipio de Puerto Barrios, del departamento de Izabal, con el objetivo de brindar atención personalizada a los notarios

del departamento de Izabal. Se brindaron los servicios de anotaciones, e inscripciones notariales, entre las inscripciones se encuentran nacimientos notariales, reconocimientos notariales, matrimonios notariales, divorcios, identificaciones, reposiciones, identificación de terceros, capitulaciones, ausencias, muerte presunta, tutela, defunción notarial, negativas, certificaciones a notarios, anotaciones varias. Ingreso al sistema y anotaciones judiciales por ejemplo adopciones, patria potestad, tutela, guarda y custodia, entre otras. Durante el año 2018, se atendieron 136 inscripciones, 1,145 certificaciones de hechos y actos registrales.

### Jornadas de acercamiento de servicios de verificación de identidad y apoyo social

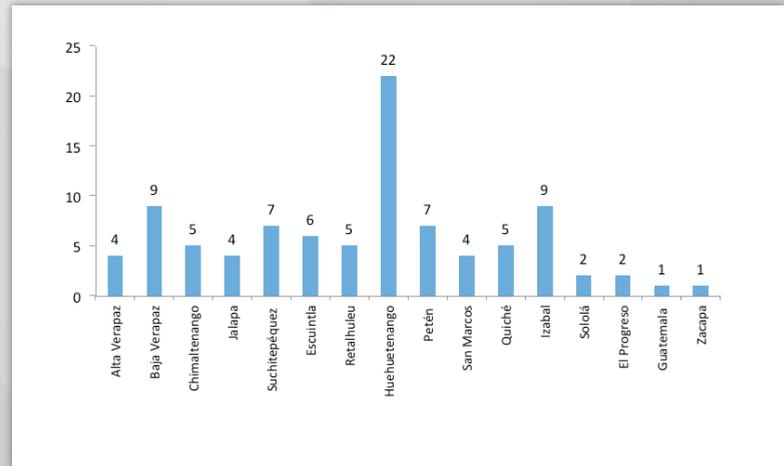


Jornadas móviles para población en condiciones de pobreza y alto riesgo.

Durante el año 2018 se coordinaron y desarrollaron 93 jornadas de acercamiento de servicios de verificación y apoyo social poniendo

a disposición de los usuarios en los diferentes municipios y departamentos del país, cuya población se encuentra en zonas de alto peligro o marginales y en condiciones de pobreza y pobreza extrema, a notarios que prestan atención de forma gratuita.

Gráfica 23. Jornadas de acercamiento de servicios de verificación de identidad y apoyo social, desagregadas por departamento. Año 2018



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

## Visitas a domicilio para brindar servicios de verificación de identidad y apoyo social



RENAP se acercó a los ciudadanos cuyas condiciones no les permiten visitar las oficinas.

En los meses de enero, abril, mayo y junio se realizaron cuatro visitas a domicilio para realizar el trámite de rectificación de partida de nacimiento, reposición de partida y rectificación de partida de defunción, con la finalidad de facilitar la obtención del DPI a usuarios en situaciones vulnerables.

Asimismo, personal del RENAP se trasladó a los asilos ubicados en la zona uno, Guatemala, Guatemala y Dulce Refugio, Retalhuleu, Retalhuleu, con el propósito de realizar la captura de huellas en forma manual de tres adultos mayores, quienes no cuentan con Documento Personal de Identificación DPI, a efecto de gestionar la búsqueda de información biométrica o biográfica en los registros.

## Localización de usuarios para la emisión del DPI

En el mes de junio, trabajadores del RENAP visitaron los municipios de Jocotán y Camotán del departamento de Chiquimula, con el propósito de localizar usuarios cuyos expedientes tenían inconsistencias las cuales no permitían la emisión del Documento Personal de Identificación.

En ese mismo mes, se realizó acercamiento con las autoridades de los municipios de Chisec y Raxruhá del departamento de Alta Verapaz, con el objeto de exponer y dar a conocer a las autoridades acerca de los servicios de verificación de identidad y apoyo social que brinda el RENAP a la población, así como casos concretos relacionados con esos procesos pendientes de realizarse por no haber sido posible la localización de usuarios y que los mismos continúen el trámite del Documento Personal de Identificación iniciado.

## Plan de Acción para inclusión de las Personas con Discapacidad 2017-2021 del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI)



Personal de CONADI presenta plan de acciones a autoridades y personal de RENAP.

Con el objetivo de asegurar a las personas con discapacidad el derecho a la identidad mediante servicios oportunos, el Registro Nacional de las Personas, elaboró el “Plan de acción del RENAP para el monitoreo y seguimiento de las acciones conforme el programa de cumplimiento de la Línea de Acción 17: Plan 2017-2021 CONADI”; durante el año 2018 la atención fue la siguiente:

Se realizaron 71 jornadas de sensibilización sobre la importancia de la inscripción de hechos y actos civiles así como la documentación por medio del DPI de personas con discapacidad que se atienden en las instituciones especializadas para servir a este grupo de la población, logrando sensibilizar a 1,164 personas y prestando el servicio de emisión de DPI a 122 personas.

Tabla 12. Plan Acción Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad Año 2018

Servicio brindado	Sexo				Edad						Pueblo						
	Mujeres	Hombres	No definido	Total	Niñez		Juventud		Adultos	Adulto Mayor	Total	Maya	Xinca	Garífuna	Mes-tizos/Ladinos	Otro	Total
					0 - 2	3-May	Jun-13	14 - 30 años	31 - 60 años	61 años en adelante							
Emisión DPI	46	76	0	122	0	0	0	43	9	67	122	0	0	0	122	0	122
Jornadas de Sensibilización	607	556	1	1,164	21	2	66	210	721	144	1,164	176	0	15	969	4	1,164

Fuente: Registro Central de las Personas

Adicionalmente, se realizaron 18 publicaciones de información relacionada con los servicios que brinda el RENAP para personas con discapacidad, alcanzando un aproximado de 6,200 personas.

El RENAP, comprometido con la atención de las personas con discapacidad, capacitó a 302 empleados en el tema "Servicio y Atención al Usuario" (Atención a Personas con Discapacidad) y a 44 en el curso de "Lenguaje de Señas".

### **"Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados"**



Reunión sobre política pública de reparación a comunidades afectadas por construcción de hidroeléctrica Chixoy.

La "Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados", establece la restitución del derecho al nombre a las y los huérfanos que solo tienen apellido materno o de algún pariente y a las personas que fueron adoptadas por otras familias nacionales o extranjeras que deseen obtener el apellido de los padres biológicos, para lo cual se priorizan municipios de los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz y Quiché.

Las acciones ejecutadas con la finalidad de coadyuvar en este año la finalización del resarcimiento individual en el área afectada, son las siguientes:

Tabla 13. Política pública de reparación a las comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados  
Año 2018

Mes	Departamento	Municipio	Actividad	Sexo			Edad						Pueblo							
				Mujer	Hombre	Total	Niñez			Juventud 14 - 30 años	Adultos 31 - 60 años	Tercera Edad 61 años en adelante	Total	Maya	Xinca	Garífuna	Mestizos/ Ladinos	Otro	Total	
							0 - 2	3-May	Jun-13											
	ACUMULADO			27	21	48	4	0	18	13	13	0	48	48	0	0	0	0	0	48
Febrero	Baja Verapaz	Purulhá	Solicitud de DPI	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
		Cubulco	Solicitud de DPI	1	1	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0
	Alta Verapaz	Santa Cruz Verapaz	Solicitud de DPI	1	1	2	0	0	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	2
	Quiché	Chicamán	Solicitud de DPI	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Marzo	Quiché	Chicamán	Inscripción	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
			Certificados de nacimiento	2	1	3	0	0	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0
Mayo	Quiché	Chicamán	Inscripción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Certificados de nacimiento	8	5	13	3	0	10	0	0	0	0	13	13	0	0	0	0	0
	Baja Verapaz	Cubulco	Inscripción	6	6	12	0	0	0	4	8	0	12	12	0	0	0	0	0	12
			Certificados de nacimiento	9	4	13	0	0	5	8	0	0	0	13	13	0	0	0	0	0

Fuente: Registro Central de las Personas

### Atención del RENAP a los damnificados por la erupción del volcán de Fuego



Servicios de RENAP en áreas afectadas por erupción del Volcán de Fuego.

Derivado de los sucesos generados por la erupción del volcán de Fuego, de manera inmediata, el RENAP, a través de las oficinas ejecutoras y direcciones administrativas, coordinó acciones para la atención de los damnificados en los departamentos de Sacatepéquez, Chimaltenango y Escuintla, con la finalidad de acercar los servicios que presta RENAP a la población afectada.

El 4 de junio de 2018, se emitió el Acuerdo de Directorio Número 14-2018 del RENAP, a través del cual se expone que: "Por tratarse de un hecho notorio y una situación de emergencia, de grandes

proporciones y que causó la pérdida de vidas humanas, así como daños materiales y un alto número de personas afectadas, y contándose con el dictamen legal y presupuestario que determinan la viabilidad de conceder exoneración del pago de las tarifas por los servicios que presta la Institución, en el presente caso se estima como acto humanitario la procedencia de apoyar institucionalmente a los damnificados por dicho acontecimiento, siendo procedente emitir la disposición respectiva que permita la ejecución de lo resuelto.", en virtud de lo cual mediante la normativa legal expuesta se estableció lo siguiente: "Artículo 1. Exonerar del pago de las tarifas por los servicios que presta el Registro Nacional de las Personas (RENAP), como un beneficio a las personas damnificadas por la erupción del volcán de Fuego, en los departamentos de Chimaltenango, Escuintla y Sacatepéquez, declarados en Estado de Calamidad Pública según Decreto Gubernativo número 1-2018, emitido por el Presidente de la República."



Captura de datos a pobladores afectados.

Los servicios del RENAP se brindaron en 18 albergues ubicados en el municipio de Escuintla, departamento de Escuintla y en los municipios de San Juan Alotenango y Antigua Guatemala, del departamento de Sacatepéquez, de conformidad con la información proporcionada a través de la Secretaría de Obras Sociales de la Presidencia (SOSEP).

Como resultado del apoyo brindado, el RENAP exoneró de conformidad con el Acuerdo de Directorio Número 14-2018 los siguientes servicios:

Tabla 14. Defunciones inscritas en el Centro de Atención en apoyo a la Morgue Temporal del Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF) San Juan Alotenango.

Ubicación	Período de atención	Fecha	Cantidad de defunciones inscritas
<b>Total de inscripciones de defunción</b>			<b>9</b>
Morgue temporal de INACIF ubicada en la estación de Bomberos Voluntarios de San Juan Alotenango, departamento de Sacatepéquez.	Del 3 al 5 de junio de 2018	6/3/2018	0
		6/4/2018	9
		6/5/2018	0

Fuente: Registro Central de las Personas

Con relación a los servicios brindados en el Centro de Atención en apoyo a la Morgue Temporal del INACIF ubicado en el municipio de Escuintla, departamento de Escuintla, los mismos dieron inicio a partir del 4 de junio al 3 de agosto del presente año, de conformidad con el detalle siguiente:

Tabla 15. Defunciones inscritas en el Centro de Atención en apoyo a la Morgue Temporal del Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF) Escuintla.

Ubicación	Período de atención	Cantidad de defunciones inscritas
Morgue Temporal de INACIF ubicada en la Escuela Normal Intercultural de la Colonia Hunapú del municipio y departamento de Escuintla	Se atendió del 4 de junio al 3 de agosto ininterrumpidamente	118

Fuente: Registro Central de las Personas

Se efectuaron jornadas móviles en 18 albergues en el período del 12 al 20 de junio de 2018, brindando atención en cuanto a datos generales, emisión de certificaciones, inscripciones, captura de datos y asesorías. Los servicios del RENAP proporcionados se detallan a continuación:

Tabla 16. Servicios a personas en albergues

Fecha	Municipio	Departamento	Albergue	Servicios brindados				
				Emisión de certificaciones	Inscripciones de nacimiento	Inscripciones de Reconocimiento	Captura de datos para la emisión del DPI	Asesorías
<b>TOTAL</b>				<b>852</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>248</b>	<b>264</b>
6/12/2018	Escuintla	Escuintla	Instituto Simón Bergaño y Villegas	50	0	0	7	12
			Polideportivo Abner Casasola	37	1	0	9	3
6/13/2018			Escuela Tipo Federación	75	0	0	38	27
			Iglesia Mormona	50	0	0	8	20
6/14/2018			Centro Universitario del Sur – CUNSUR- de la Universidad San Carlos de Guatemala	30	1	0	12	7
			La Industria	52	0	0	10	15
6/15/2018			Escuela oficial Urbana Mixta Murray D. Lincoln	63	1	0	20	6
			La Ceiba	55	0	0	11	8

Fecha	Municipio	Departamento	Albergue	Servicios brindados				
				Emisión de certificaciones	Inscripciones de nacimiento	Inscripciones de Reconocimiento	Captura de datos para la emisión del DPI	Asesorías
<b>TOTAL</b>				<b>852</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>248</b>	<b>264</b>
6/16/2018			Iglesia Pan y Vino	45	0	0	20	15
			Iglesia Evangélica Bautista Horeb	20	0	0	9	2
6/17/2018			Nuestra Señora de Guadalupe	133	1	1	30	20
			Instituto Nacional de Educación Básica -INEB-	60	0	0	12	3
6/18/2018			Salón Comunal La Ferrocarrilera	20	0	0	8	18
			Instituto Experimental	34	0	0	24	3
6/19/2018	San Juan Alotenango	Sacatepéquez	Escuela Méndez Montenegro	17	0	0	10	6
			Colegio Alpha y Omega	33	0	0	5	43
6/20/2018			Anexo Escuela Méndez Montenegro	50	0	0	11	22
6/20/2018	Antigua Guatemala	Sacatepéquez	Alberge Santa Madre	28	0	0	4	34

Fuente: Registro Central de las Personas

De conformidad con el Acuerdo de Directorio Número 14-2018 se emitió un total de 4,251 certificaciones de los distintos eventos registrales, durante el período comprendido del 4 de junio al 3 de agosto del año en curso, de conformidad con el detalle siguiente:

Tabla 17. Detalle de certificaciones emitidas por evento registral del 4 de junio al 3 de agosto del 2018

Descripción de Evento	Cantidad de certificaciones de hechos y actos registrales
Total	4,251
Defunción	50
Defunción de Libro	1
DPI	574
Matrimonios	18
Matrimonios de Libro	16
Nacimientos	1,289
Nacimientos de Libro	2,270
Negativa de Nacimiento	8
Reposición de Partida de Libro	25

Fuente: Registro Central de las Personas

Durante el período en el que se brindó el servicio, se efectuaron 621 solicitudes para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- de conformidad con el Acuerdo de Directorio Número 14-2018, con el detalle siguiente:

Tabla 18. Solicitudes de DPI, para la atención de los damnificados

Departamento	DPI solicitados
Total	621
Chimaltenango	2
Escuintla	450
Guatemala	3
Sacatepéquez	166

Fuente: Registro Central de las Personas

Se proporcionó apoyo social de asesoría legal a los damnificados ubicados en los diferentes albergues en relación con diferentes problemas relacionadas a la identificación de las personas, además de casos de jurisdicción voluntaria. Se realizaron cinco declaraciones juradas y 17 expedientes de jurisdicción voluntaria los cuales se encuentran en trámite actualmente en la Procuraduría General de la Nación del municipio y departamento de Escuintla, para opinión.

Se utilizó el Sistema Automatizado de Identificación de Huellas Dactilares AFIS, para identificar a las personas fallecidas, de conformidad con el detalle siguiente:

Tabla 19. Cotejo biométrico y desplegado de huellas  
Morgue Alotenango

Fecha	Lugar	Actividad	Cantidad	Resultado
6/4/2018	Morgue Alotenango	Cotejo biométrico 1:1	4	Confirmados
		Desplegados de huellas	4	Proporcionadas a INACIF

Fuente: Dirección de Procesos

Tabla 20. Cotejo biométrico y desplegado de huellas  
Morgue Hunapú Escuintla

Fecha	Lugar	Actividad	Cant.	Resultado
04/06/2018 al 10/06/2018	Morgue Hunapú Escuintla	Cotejos biométricos 1:N	58	Negativos
			7	Positivos
		Desplegado de Huellas.	42	Proporcionadas a INACIF
		Fotos (rostros) de personas desaparecidas	48	Proporcionadas a familiares
		Cotejos biométricos 1:1 con ficha de huellas post-mortem	32	Positivos

Fuente: Dirección de Procesos



Apoyo en la identificación de personas afectadas por desastre natural.



Personal del RENAP brindando servicios en albergues.

## Implementación de mecanismos de seguimiento a las gestiones de los usuarios

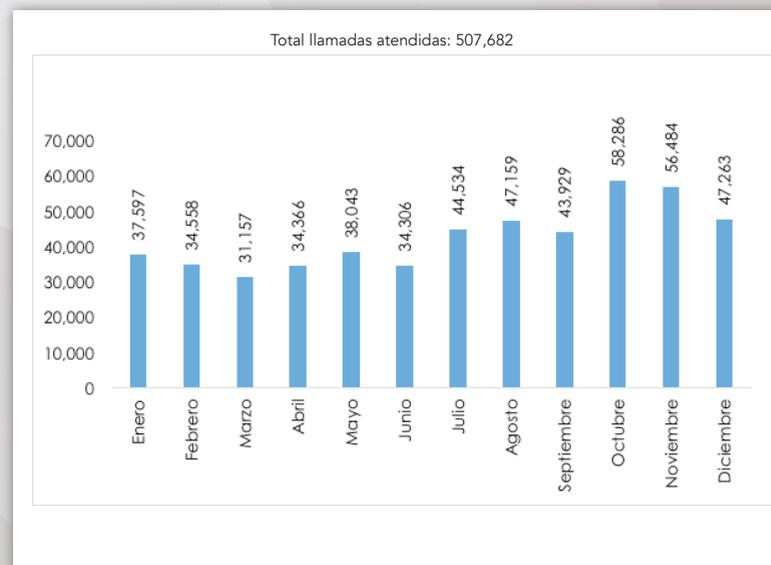
### Centro de Información



Personal capacitado del RENAP atiende consultas de usuarios a través del Call Center 1516.

El Centro de Información del RENAP, es un centro de servicio integral, donde los operadores brindaron información y orientación a los usuarios, atendiendo 507,682 llamadas de usuarios que se comunicaron al Call Center 1516.

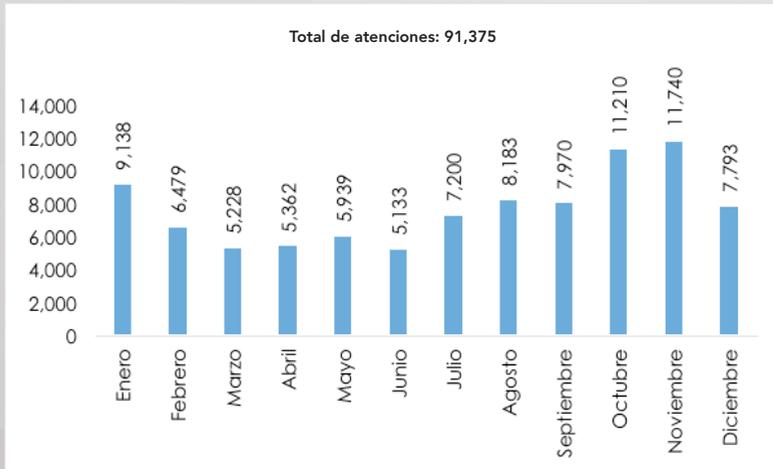
Gráfica 24. Atención a llamadas telefónicas atendidas en el Call Center 1516  
Año 2018



Fuente: Registro Central de las Personas

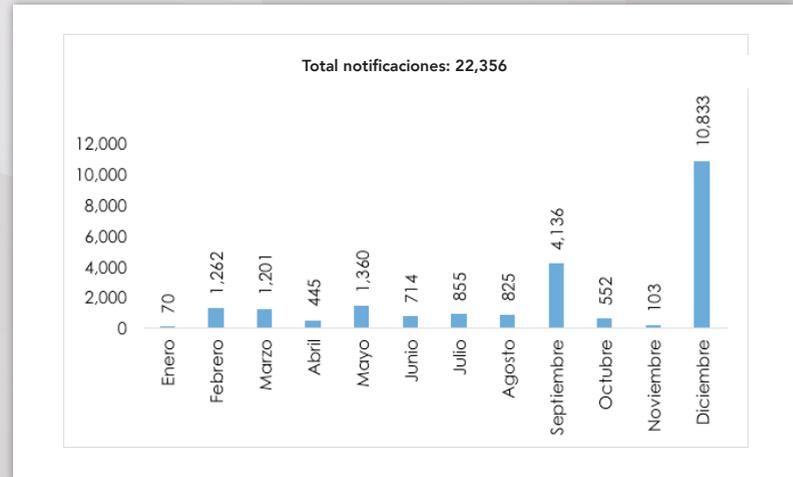
Se atendieron 91,375 usuarios por medio de redes sociales, chat institucional y buzón de mensajes electrónicos.

Gráfica 25. Atención a usuarios de redes sociales, chat institucional y buzón de mensajes electrónicos Año 2018



Fuente: Registro Central de las Personas

Gráfica 26. Notificaciones a usuarios sobre trámites o gestiones a realizar referente a los servicios que brinda la Institución Años 2018



Fuente: Registro Central de las Personas

El Centro de Información realizó 22,356 notificaciones a usuarios, cuyo Documento Personal de Identificación -DPI-, se encuentra en algún estatus o gestión registral, con el objetivo que los usuarios se acerquen a las oficinas del RENAP para solventar trámites pendientes y, de esta manera, viabilizar la emisión del DPI.

## Mejoramiento de las condiciones físicas de las oficinas del RENAP



Mejoras a las instalaciones para una mejor atención a los usuarios y condiciones de trabajo.

### Readecuación y remozamiento de las áreas de atención en la Sede Central del RENAP

La Sede Central del RENAP es la oficina con mayor afluencia de usuarios a nivel nacional, para mejorar las condiciones de la infraestructura física en la que se atiende y la seguridad ocupacional de los trabajadores, se readecuaron y remozaron espacios.

Se remozaron las áreas de ingreso, primero y segundo nivel, impulsando la imagen institucional a través del mantenimiento y rediseño de las instalaciones, pintura utilizando colores institucionales, mayor iluminación, cinta antideslizante en el área de rampa y pasamanos en ingreso a baños del primer nivel, mejora en los elevadores y en el sótano, así como cambio de láminas en la cubierta principal del edificio. A la vez, se mejoraron los controles de seguridad a través de la construcción de muebles para la inspección de artículos personales y casillero para el resguardo de armas de fuego de los visitantes.

Para mejorar la identificación de la Sede Central del RENAP, se renovó la pintura en la fachada principal, se instaló un rótulo institucional y ambientación con macetas con plantas naturales.

Los usuarios del RENAP, también tuvieron acceso al nuevo quiosco de café y té y a un mueble ergonómico ubicado en el salón central de la sede, para el llenado de formularios utilizados para realizar trámites.

### Readecuación y remozamiento en oficinas ejecutoras y direcciones administrativas del RENAP

Con el objetivo de contar con condiciones adecuadas en las áreas de trabajo se readeculó el Archivo Central del RENAP, a través del diseño y fabricación de 41 escritorios de trabajo, renovación de pintura externa y la instalación de 50 lámparas tipo LED; asimismo, se realizó el mejoramiento del sistema eléctrico en los tomacorrientes, redistribución y nivelación para un mejor manejo de cargas en tablero evitando saturaciones y agregando circuitos nuevos.



Personal capacitado del RENAP atiende consultas de usuarios a través del Call Center 1516.

Se realizó la readecuación de espacios en la Dirección Administrativa en los departamentos de Servicios Generales, Mantenimiento y Servicios Básicos, Seguridad y Clínica Médica, resaltando que el diseño, planificación y ejecución fueron realizados por personal de la Institución. Asimismo, se instalaron aires acondicionados y ventiladores, logrando regular de forma adecuada la temperatura, la ventilación y la circulación del aire de las áreas de trabajo.

En la Dirección de Procesos, Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, Sindicato STRENAP, Unidad Información Pública, Inspectoría General y Comisión Organización de Estados Americanos se readecuaron y remozaron espacios físicos a través de trabajos de tabicación, cielo falso, construcción de cenefa,

actualización de imagen institucional, carpintería, fabricación de muebles e iluminación. Asimismo, se incorporaron 13 servicios sanitarios realizando trabajos de supervisión en la instalación de artefactos sanitarios y conexiones hidrosanitarias.

Entre otros mantenimientos realizados fueron: limpieza en la cubierta por la acumulación de ceniza volcánica, a la cisterna, tubería de drenajes. Así como, el balance de cargas en tableros principales en la unidad de Inventarios de la Dirección de Presupuesto y Unidad de Almacén de la Dirección Administrativa.

### Readecuación y remozamiento de las oficinas del RENAP



Mantenimiento y constante verificación del estado óptimo de las instalaciones para la atención de usuarios de los servicios.

ingeniería y arquitectura, para la reparación, remodelación, reacondicionamiento o remozamiento de instalaciones institucionales, realizados en 60 oficinas del RENAP.

El RENAP realizó actividades de mantenimiento de edificios utilizados por la Institución, verificando el correcto funcionamiento de la infraestructura física, instalaciones eléctricas, suministro de agua, tuberías y demás servicios básicos, a través del diseño de proyectos de

Tabla 21. Oficinas del RENAP, inmuebles readecuados y remozados en el año 2018

Departamento	Municipio	Número de oficina del RENAP
Alta Verapaz	Santa Catalina La Tinta	204
	Santa Cruz Verapaz	131
Chimaltenango	Chimaltenango	261
	Parramos	266
Chiquimula	San Jacinto	119
	San José La Arada	127
	Quetzaltepeque	126
	San Juan Ermita	128
Escuintla	Escuintla	58
	Palín	167
	Tiquisate	4
	Guanagazapa	201
	Masagua	108
Guatemala	Guatemala	1
	Guatemala	Bodega Carabanchel
	Guatemala	Sede Central
Huehuetenango	Huehuetenango	331
	Colotenango	340
	Unión Cantinil	245
	Concepción Huista	36

Departamento	Municipio	Número de oficina del RENAP
Izabal	Puerto Barrios	360
Jalapa	Matasquescuintla	237
Jutiapa	Zapotitlán	146
	Yupiltepeque	103
Quetzaltenango	Quetzaltenango	Oficina Organismo Judicial
	Palestina de los Altos	308
	Génova	305
	Flores Costa Cuca	177
	Palestina de los Altos	308
Quiché	Santa Cruz del Quiché	25
	San Pedro Jocopilas	350
	Chichicastenango	173
	Sacapulas	125
	Ixcán	353
Sacatepéquez	Ciudad Vieja	257
	San Marcos	310
	Esquipulas Palo Gordo	203
	Malacatán	320
	La Reforma	323

Departamento	Municipio	Número de oficina del RENAP
	Ocós	321
	Ayutla	170
	Pajapita	324
	Nuevo Progreso	319
	El Quetzal	322
	San Pablo	234
	San José El Rodeo	77
	El Tumbador	87
	San Rafael Pie de la Cuesta	227
	San Antonio Sacatepéquez	311
	Catarina	143
Santa Rosa	Cuilapa	66
	San Rafael las Flores	70
	Casillas	67
	Chiquimulilla	59
Sololá	San Marcos la Laguna	5
Suchitepéquez	San Pablo Jocopilas	309
	San Miguel Panán	161
	Santa Bárbara	81
	Río Bravo	240
Totonicapán	Santa Lucía La Reforma	284

Fuente: Registro Central de las Personas

### Traslado de las oficinas del RENAP

Con el objetivo de mejorar la distribución, espacio y condiciones de instalaciones que ocupan oficinas del RENAP y áreas administrativas se realizaron siete traslados a otros inmuebles.

Tabla 22. Oficinas del RENAP trasladadas a otros inmuebles en el año 2018

Departamento	Municipio	Número de oficina del RENAP
Guatemala	Guatemala	Unidad de Almacén y
		Unidad de Inventarios
Guatemala	Guatemala	1
Escuintla	Escuintla	58
Sacatepéquez	Ciudad Vieja	257
Quetzaltenango	Palestina de los Altos	308
Sololá	San Marcos la Laguna	5
Guatemala	Mixco	250

Fuente: Dirección Administrativa

## Seguridad física de las oficinas del RENAP

### Personal de seguridad



Instalaciones del RENAP cuentan con los mecanismos y medidas de seguridad necesarias para garantizar el bienestar tanto del personal como de personas que visitan las oficinas.

Con la finalidad de resguardar la información registral de la población, los bienes de la Institución y la integridad física del personal y usuarios, se realizó la contratación de 150 guardianes de seguridad, a quienes se les dotó de uniformes y equipos de seguridad.

Asimismo, se abasteció al personal con seis trajes ejecutivos de dama, 62 chumpas con forro interior en cuerpo de tela polar para

quienes realizan turnos nocturnos, 35 detectores de metal tipo paleta y 12 lockers de metal para el resguardo de los objetos personales de los Guardianes que realizan turnos nocturnos y fines de semana.

### Implementación de mecanismos de seguridad

Con la finalidad de incrementar las medidas de seguridad en las instalaciones del RENAP, se implementaron los mecanismos siguientes:

- Instalación de 10 Kit de alarmas para las oficinas de Santa Catarina Pinula, Mixco, Amatitlán, Fraijanes, Villa Canales, San Pedro Ayampuc, San José Pinula, San Miguel Petapa, Chiantla y Sede Central del RENAP.
- Instalación de un control de acceso biométrico en el Archivo Central con la finalidad de fortalecer las medidas de seguridad y resguardo de los fondos documentales.
- Instalación de un sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) y botón de pánico en la oficina 250, del municipio de Mixco, del departamento de Guatemala.
- Instalación de un sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en el área donde se realizan las inscripciones de defunciones en la oficina 001, ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala.
- Instalación de 20 cámaras de video vigilancia en las oficinas de la Sede Central del RENAP y en su exterior.
- Instalación de cinco cámaras de video vigilancia en la oficina

250 Mixco; oficina 001, zona 1; Sede Central del RENAP; y Centro de Impresión, ubicadas en el departamento de Guatemala.

- Adquisición de un “Dron” para el fortalecimiento de las medidas de seguridad en las instalaciones de RENAP a nivel nacional en situaciones de riesgo ante cualquier acción delictiva, desastres naturales y/o incendios que puedan afectar la integridad de los bienes y personal institucional.

### Monitoreo de la seguridad de las oficinas del RENAP



Monitoreo de las áreas para resguardar la seguridad dentro de la institución.

Con el propósito de identificar puntos vulnerables que pongan en riesgo la seguridad de los bienes de la Institución, así como

de empleados y usuarios, se realizaron supervisiones en la oficina 001, ubicada en zona 1 de la ciudad de Guatemala; oficina 108, Masagua, Escuintla; oficina 61 Jutiapa, Jutiapa; oficina 2016 Jalapa, Jalapa y Oficina 66, Cuilapa, Santa Rosa.

Asimismo, se solicitó a la Policía Nacional Civil (PNC) realizar patrullajes constantes las 24 horas del día, principalmente en horarios nocturnos y fines de semana en el perímetro de las oficinas registrales de los municipios de Chahal, Fray Bartolomé de las Casas, Panzós, San Miguel Tucurú, San Pedro Carchá, Cobán, Senahú y Tamahú del departamento de Alta Verapaz.

### Uniformes para el personal



Uniformes del personal del RENAP para contribuir a la buena imagen institucional.

En cumplimiento al Acuerdo de Directorio número 83-2014, a través del cual se aprueba el “Reglamento para el uso de uniformes de los trabajadores del Registro Nacional de las Personas”, y con el propósito de promover la dignificación del personal se aprobó la adquisición de uniformes, como un elemento

de identificación de los trabajadores del RENAP y así posicionar una imagen institucional.

Durante el año 2018, se dotó al personal del RENAP, con 9,350 prendas de uniformes a personal 011, 021 y 022, consistente en las prendas siguientes: a) blusa, b) pantalón, c) suéter, d) camisa, e) corbata, f) camisa tipo polo, g) blusa tipo polo.



Uniformes adecuados según la función del personal.

El 16 de junio de 2018 el Director Ejecutivo participó en el evento para la entrega de uniformes al Registro Central de las Personas y el 27 de junio de 2018 en las demás dependencias administrativas. En los eventos realizados, el Director Ejecutivo y la Subdirección de Recursos Humano entregó a un representante por cada dependencia los uniformes de los equipos de trabajo para su distribución en la Sede Central. Posteriormente, en el interior de la República se coordinaron esfuerzos con la Subdirección de Recursos Humanos y la Unidad de Almacén en la organización y conformación de paquetes de uniformes, lo cuales fueron trasladados a las oficinas del RENAP ubicadas en las cabeceras departamentales por el Sindicato de Trabajadores del Registro Nacional de las Personas (STRENAP).

### Fortalecimiento de las competencias de servicio del personal para incrementar la calidad de la atención al usuario externo e interno

Con el objetivo de fortalecer las competencias de servicio del personal para incrementar la calidad de la atención al usuario externo e interno, el RENAP programó dentro del Plan Anual de Capacitación (PAC) 2018, temas específicos para generar una cultura de calidad de servicio y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, siguientes:

- Se impartió el tema el tema “Servicio y atención a los usuarios”, a 1,240 trabajadores, a través de capacitaciones internas se realizaron charlas por parte de la Dirección de Capacitación impartida a 13 Operadores Registrales, a nivel regional a 340 Registradores Civiles de las Personas y Operadores Registrales y a 24 trabajadores de la Coordinación de Unidades Móviles y del Departamento de Registro Civil de las Personas, los cuales se realizaron con el objetivo de hacer conciencia de la importancia que tiene el poner en práctica los valores de la Institución para brindar un mejor servicio al usuario interno y externo.
- Asimismo, se impartió el mismo tema a través de un curso virtual a 183 trabajadores, quienes participaron en cinco módulos: 1. Servicio y atención, la clave del éxito para la Institución, 2. ¿Quiénes son nuestros usuarios?, 3. Atención y servicio a grupos con necesidades especiales, 4. Servicio con equidad de género y 5. Atención integral de embarazos en niñas menores de 14 años.
- A través de la coordinación interinstitucional se realizaron tres talleres y una charla del tema “Servicio y atención al usuario”:
  - o Con el apoyo del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI) en seguimiento a la Línea de Acción 17, Plan de Acción 2017-2021, específicamente en establecer mecanismos de coordinación para asegurar aquellos casos de Personas con Discapacidad, que requieran atención y facilitación para garantizar el derecho a la identidad, se realizaron dos talleres, capacitando en el primero a 266 Registradores

Civiles de las Personas y Operadores Registrales y en el segundo a 62 trabajadores del departamento de Guatemala.

- o Con el apoyo del Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala, se desarrolló un taller con los módulos siguientes: 1. Atención a personas con discapacidad visual y auditiva; 2. Protocolo de atención al usuario del RENAP y 3. Atención a personas con discapacidad, impartido a 89 trabajadores del Registro Central de las Personas, Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social y Dirección de Capacitación.
- o Asimismo, impartieron a 44 trabajadores, el curso: "Lenguaje de señas", con el objetivo de enseñar la manera adecuada de comunicarse con personas que tengan discapacidad auditiva.
- o Con el apoyo de la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (SVET), se impartió una charla para fortalecer las competencias de servicio al usuario a 263 Registradores Civiles de las Personas y Operadores Registrales.
- Curso virtual: "Instrumentos y técnicas para promoción y registro oportuno en oficinas auxiliares del Registro Nacional de las Personas" a 47 trabajadores, integrado por cuatro módulos: 1. Conocimientos registrales en relación con inscripciones de nacimiento y defunción; 2. Técnicas estadísticas. 3. Relación del RENAP con el Hospital; 4. Atención al usuario con la finalidad mejorar la promoción y registro oportuno dentro de las mismas.



Personal del RENAP recibe constante capacitación durante el año para fortalecer sus competencias y brindar un servicio integral al usuario.

- La Universidad Panamericana impartió a 17 trabajadores el taller: "Comunicación asertiva, aceptando la diversidad étnica, cultural y lingüística", el cual se replicó a través del curso virtual a 109 trabajadores.
- En los meses de julio y octubre de 2018, se desarrolló el taller "Fortaleciendo las competencias para brindar un mejor servicio", con la participación de personal de atención y servicio ubicado en las oficinas del RENAP.

## Diversificación de los servicios y atención al usuario

### Servicios electrónicos ciudadanos



Portal de servicios electrónicos del RENAP.

Los servicios en línea que el RENAP brinda a los guatemaltecos, permiten agilizar los trámites de solicitud de certificaciones de Inscripción de Nacimiento, Defunción y Matrimonio, además de reposición del DPI y consultas de trámites de DPI, las cuales se mantienen estables y activas desde las siguientes plataformas: aplicación para dispositivos inteligentes con la aplicación RENAPP y a través del portal electrónico <https://eportal.renap.gob.gt> E-PORTAL

Tabla 23. Solicitudes a través de los servicios electrónicos ciudadanos  
Año 2018

Servicio	Cantidad
Total	265,817
Certificado de inscripción de nacimiento	226,828
Reposición DPI	24,104
Certificación de inscripción de matrimonio	7,265
Certificado de inscripción de defunción	5,247
Certificado de DPI	1,787
Certificación de divorcio	181
Certificación de inscripción de extranjero domiciliado	151
Certificado de inscripción de Guatemalteco de Origen	135
Certificado de inscripción de Guatemalteco Naturalizado	119

Fuente: Dirección de Informática y Estadística

### Portal Social

El RENAP presentó ante diversas entidades del Estado, una nueva versión del Portal Social, incorporando nuevas tecnologías de información con el objetivo de hacer más eficiente el servicio que el RENAP brinda a las entidades que integran el Gabinete, en cuanto al procesamiento de los registros de los ciudadanos que requieran validar la identidad civil de los beneficiarios de algún programa social.

El Portal Social obedece al cumplimiento del artículo 61 de la Ley del RENAP, respecto a que el CUI, constituye la base sobre la cual la sociedad y el Estado identifican a las personas para todos los efectos. Derivado de ello y como apoyo en la transparencia de los procesos gubernamentales, se implementó un sitio web, en donde se validó datos biográficos a través del CUI. El Gabinete Específico de Desarrollo Social, está integrado por: MINEDUC, MIDES, MAGA, SESAN, MICUDE, MINECO, CONAMIGUA, MINEX, SVET, MINFIN, CONJUVE, MSPAS, SEGEPLAN, MINTRAB, MICIVI, MARN, SOSEP, SBS, SEPREM y DEMI, se les prestó el servicio de verificación de los beneficiarios de los Programas Sociales por medio del CUI.

A través del Acuerdo de Dirección Ejecutiva Número DE-193-2018, el Director Ejecutivo del RENAP, aprobó el contenido de la “Guía para la atención a los usuarios del Portal social”, con el objetivo de proveer de un documento técnico administrativo que sirva de orientación y apoyo al personal del Registro Central de las Personas, Dirección de Informática y Estadística y Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, para facilitar las gestiones en el RENAP ante los diferentes entes de Gobierno que integran el Gabinete Específico de Desarrollo Social.

## MEJORAR LA COMUNICACIÓN, PARA SOCIALIZAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.

### Comunicación social

#### Redes Sociales

Durante el año 2018 se evidenció un incremento constante de seguidores en las redes sociales, como resultado de las 3,222 publicaciones de información referente a los servicios de la Institución ante la opinión pública y los distintos medios de comunicación e informativos.

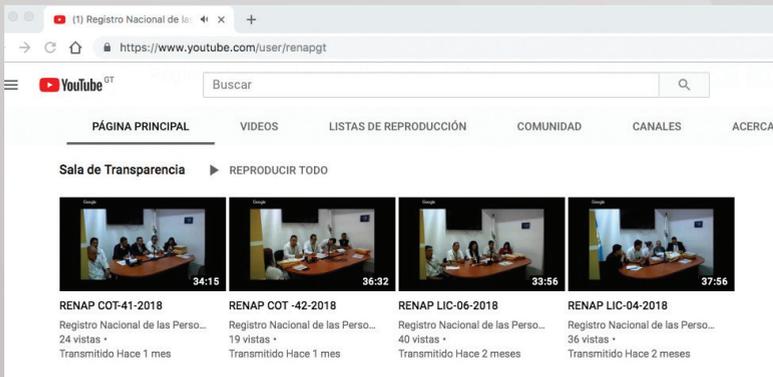
Para finales del 2018, las redes sociales institucionales contaron con 105,656 seguidores en la cuenta de Facebook, Renap. Guatemala; 53,685 seguidores en Twitter, @renapgt; 1,604 seguidores en Instagram y 1,081 suscriptores en la cuenta activa en Youtube Renapgt.



RENAP cuenta con una presencia fuerte en redes sociales, incluidas twitter, facebook e instagram.



Perfil de Instagram institucional.



El canal de Youtube institucional cuenta con un segmento dedicado a la transparencia en los procesos de compras.

Se impulsó la cuenta de RENAP en Instagram, con el objetivo de informar a la población en general, considerando que es la red social más usada por el segmento de seguidores menores de 25 años.

Adicionalmente, con la finalidad de transparentar los procesos de compra, el RENAP transmitió en su canal de YouTube, 41 eventos de recepción de ofertas que se realizaron en la Sala de Transparencia.

### InfoRenapGT

Se realizaron 251 programaciones para el Canal del RENAP TV, las cuales informaron sobre los servicios e información que brinda RENAP: jornadas móviles, enrolamientos, entrevistas con los medios de comunicación masiva, actividades en beneficio de la ciudadanía, horarios de atención, inauguraciones, entre otras.

A partir del mes de septiembre 2018, en las emisiones de InfoRenapGT, se implementó la comunicación de lenguaje a señas, que mejora la comunicación con inclusión de personas con discapacidad auditiva.

### Eventos realizados por Comunicación Social

El RENAP realizó actividades públicas mediante la organización de cuatro eventos en los que se dio a conocer la información institucional siguiente:

- El 12 de enero de 2018, se realizó la firma del convenio con el Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF) con la finalidad de reducir las cifras de personas fallecidas que se inhuman sin ser identificadas a nivel nacional y reducir el subregistro de defunciones.
- El 1 de agosto de 2018, el Director Ejecutivo de RENAP, Enrique Octavio Alonzo Aceituno, cumplió un año al frente de la Institución. Con el objeto de dar a conocer los resultados de su primer año de gestión, se llevó a cabo un evento contando con la presencia de invitados especiales, prensa y personal de la Institución.

- El 24 de agosto de 2018, frente a trabajadores de RENAP se oficializó el nuevo pacto colectivo de condiciones de trabajo, contando con la participación de integrantes del Sindicato de Trabajadores del RENAP –STRENAP- y con la participación del Viceministro de Administración del Trabajo, Lic. Francisco Abraham Sandoval García.
- El 13 de septiembre de 2018, culminaron las actividades que celebraban el mes patrio. Durante ese mes, las distintas dependencias de RENAP participaron con altares cívicos, actos, maratón y premiación de los concursos; las cuales buscaban profundizar más el orgullo nacional entre los colaboradores de la Institución.

### Principales conferencias de prensa



Política de puertas abiertas a medios de comunicación con la finalidad de informar a la población sobre la gestión institucional.

Entre las distintas líneas de acción de comunicación institucional se realizaron acercamientos con los distintos medios de comunicación masivos, con el objetivo de trasladar la información que RENAP generó a la población beneficiada. Entre las principales conferencias realizadas se encuentran:

- 12 de enero de 2018, firma del convenio interinstitucional RENAP-INACIF.
- 01 de agosto de 2018, un año de gestión Director Ejecutivo RENAP.
- 20 de agosto de 2018, Conferencia sobre situación del DPI.
- 24 de agosto de 2018, oficialización de la aprobación del pacto colectivo de condiciones de trabajo.
- 04 de diciembre de 2018, conferencia sobre nota situación tarjetas inteligentes.

### Campañas de información, sensibilización y/o divulgación

En octubre 2018, se realizó la campaña de comunicación denominada "Revisa la fecha de vencimiento de tu DPI" la cual buscó crear conciencia sobre la fecha del vencimiento del DPI, invitando a la población a renovar el DPI, derivado que en el 2019, vencerán los primeros DPI emitidos.

En diciembre 2018 se llevó a cabo la campaña denominada "Recoge tu DPI", la cual invitó a los ciudadanos a recoger los DPI que están listos para entregar en las 340 oficinas del RENAP, a nivel nacional.

## Boletines internos

El RENAP, a través de los boletines internos fortaleció la comunicación entre los trabajadores y las distintas dependencias de la Institución, asimismo, son un canal de comunicación directo para las autoridades y el personal en el traslado información.

Durante el 2018, se realizaron 129 boletines internos, los cuales son solicitados por las oficinas ejecutoras y direcciones administrativas, impactando en el 100% respecto a la cantidad de correos internos activos a nivel nacional.

## Imagen institucional

El RENAP a través de Comunicación Social veló y mantuvo una comunicación interna y externa activa, resaltando las acciones positivas que se desarrollaron por medio de los ejes estratégicos institucionales, con la finalidad que los usuarios percibieran una mejora continua institucional.

La imagen institucional conllevó entre sí, políticas de comunicación, estilos o diseños gráficos, audiovisuales, uso de los colores en las oficinas, boletines, videos, publicaciones en redes sociales y otros artes, logrando un cambio positivo en la percepción y expectativas de los servicios a través de campañas tradicionales



y el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC's), con un posicionamiento institucional por medio de la expresión informativa ante la opinión pública.

Asimismo, se realizó el monitoreo de 1,173 noticias relacionadas con los servicios del RENAP, de las cuales el 55% fueron noticias con tendencia neutral, mientras que el 35% son noticias positivas.

## Comunicación y socialización de los servicios de verificación de identidad y apoyo social.

A continuación se describen diferentes estrategias de comunicación y divulgación de los servicios de verificación de identidad y apoyo social, realizadas.

- Se gestionó la elaboración y distribución de trifolios informativos acerca de los servicios de verificación de identidad y apoyo social, que fueron distribuidos a nivel nacional a través de los notarios en los diferentes departamentos.
- Se impartieron cinco charlas informativas acerca de los servicios de verificación de identidad y apoyo social al personal administrativo de la Sede Central del RENAP, los días 5, 7, 9, 12 y 14 de marzo del año 2018.
- Se participó en la reunión del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE), del municipio de Guatemala, con la finalidad de explicar a los representantes de las diferentes zonas acerca de los diferentes servicios que el RENAP brinda a la población en materia de verificación de identidad y apoyo social.

- Se realizó una reunión con personeros del Comité Nacional de Alfabetización -CONALFA- y el RENAP, con el propósito de dar a conocer los servicios que brinda y que los mismos sean socializados a las personas que son alfabetizadas.
- Se asistió a la sesión del Consejo Municipal del municipio de Morales, departamento de Izabal, en la cual se les presentó una exposición sobre los servicios que se brindan relacionados con la verificación de identidad y apoyo social, manifestando el Consejo, a través del Alcalde Municipal el interés en poder trabajar en conjunto para el bien de la comunidad.
- Se realizó una reunión con el Consejo Departamental de Desarrollo (CODEDE), del departamento de Guatemala, durante la misma se aprovechó para explicar a los representantes de las diferentes zonas acerca de los diferentes servicios que la Institución brinda a la población.
- Se desarrolló una charla de sensibilización en el trato y atención de personas con discapacidad visual y auditiva por parte del Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala al personal que brinda los servicios de verificación de identidad y apoyo social, con el propósito de concientizar al personal y mejorar la atención a usuarios que se brinda.

### Conmemoración de la identidad a través de celebraciones de días especiales

Con la finalidad de promover una cultura de servicio, los valores y principios institucionales, se realizaron actividades en fechas festivas, en las cuales los trabajadores y usuarios que visitaron la

Sede Central, pudieron participar. A continuación, se enlistan las celebraciones siguientes:

- **Día del cariño.**
  - Buzón de la amistad, para enviar un detalle sorpresa a un compañero o compañera de trabajo.
- **Día de la madre.**
  - Concierto de marimba.
  - Servicio gratuito de fotografía de las madres y familia con cuadro decorativo.
  - Refrigerio para las madres.
  - Habilitación de tres ventanillas priorizando la atención a madres.
- **Día de la Independencia de Guatemala.**
- Carrera de la antorcha.
  - Entrega de reconocimientos (diploma y medallas).
  - Concurso de dramatización.
  - Expresión artística.
  - Adorno y la mejor selfie.
  - Celebración de independencia.
- **Día del Niño.**
  - Pinta caritas y globos.
  - Personajes animados de Marvel.
  - Show de robots.

- **Navidad y año nuevo.**
  - Decoración de áreas de trabajo.
  - Convivencia navideña.
- **Día del Garífuna.**
  - Boletín interno informativo número 120, con la finalidad de promover y celebrar la identidad cultural, valores, idioma, costumbres y aportes al país.

## Información pública

De conformidad con el Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública se han realizado oportunamente las actualizaciones de la información contenida en el catálogo de información pública del sitio web del Registro Nacional de las Personas.

Asimismo en el año 2018, se atendieron 850 solicitudes, consistentes en diligenciar, elaborar y notificar resoluciones de acuerdo a la ley de las solicitudes que se recibieron de personas particulares, Instituciones Públicas y Privadas.

El RENAP elaboró un informe anual a la Procuraduría de los Derechos Humanos sobre las solicitudes atendidas por la Unidad de Información Pública del RENAP correspondiente a las solicitudes atendidas en el año 2017.

## Secretaría General



La Secretaría General brindó la asesoría y certificación de de documentos administrativos a las autoridades del RENAP.

Secretaría General brindó asesoría a las autoridades superiores en las actuaciones jurídicas y administrativas.

Asimismo, certificó 1,071 documentos administrativos para dotarlos de certeza jurídica, elaboró 4,994 cédulas de notificación de resoluciones, acuerdos, actas, oficios y otros documentos institucionales, trasladó seis circulares, 405 conocimientos y 925 remisiones haciendo uso de la fe pública administrativa, para dar a conocer el contenido y decisiones emanadas por las máximas autoridades.

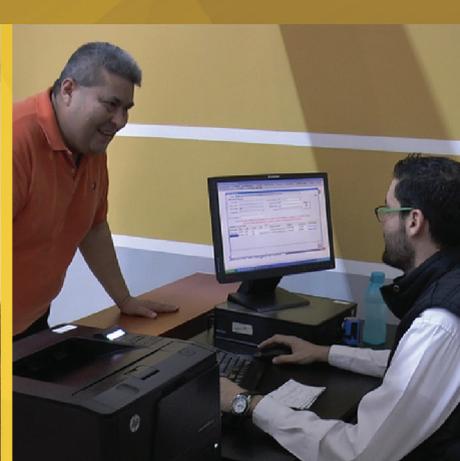
## MONITOREAR EL SERVICIO INSTITUCIONAL PARA PROMOVER PLANES DE MEJORAMIENTO.

### Supervisión del nivel de servicio en las oficinas del RENAP

Referente al monitoreo a nivel nacional sobre el servicio institucional para promover planes de mejoramiento, se han aplicado 2,081 encuestas de percepción de servicio, en oficinas del RENAP a nivel nacional por los Supervisores.

Adicionalmente se presentó información recopilada con las encuestas de percepción del servicio, se realizó un análisis, elaborando para el efecto tres informes de Supervisión de Servicio y dos informes de los resultados de las 5,000 encuestas por los Auxiliares de Atención y Servicio, lo cual permite tomar decisiones para mejorar los servicios.





## EJE 4

# MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

## PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS, PARA EL EJECICIO FISCAL 2018

El Presupuesto de Ingresos y Egresos para el Ejercicio Fiscal 2018 del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, inició con un monto de Q.393,855,693.00. Durante el año 2018, se realizaron ampliaciones y disminuciones como se muestra a continuación:

Tabla 24. Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el Ejercicio Fiscal 2018  
Disminuciones y ampliaciones del Presupuesto

Tipo de modificación	Presupuesto Inicial	Acuerdo de Directorio de aprobación	Disminución	Ampliación	Vigente
Diciembre de 2017	Q.393,855,693.00	AD 56-2017			Q.393,855,693.00
Disminución abril 2018		AD 10-2018	Q.11,176,320.65		Q.382,679,372.35
Disminución agosto de 2018		AD 20-2018	Q. 3,135,449.00		Q.379,543,923.35
Ampliación agosto de 2018		AD 21-2018		Q. 5,780,413.00	Q.385,324,336.35
Ampliación septiembre 2018		AD 22-2018		Q.50,000,000.00	Q.435,324,336.35
Disminución diciembre 2018		AD 39-2018	Q.1,466,303.00		Q.433,858,033.35
Ampliación diciembre 2018		AD 40-2018		Q. 6,896,197.00	Q.440,754,230.35

Fuente: Dirección de Presupuesto del RENAP, Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).

El Presupuesto de Ingresos del RENAP para el Ejercicio Fiscal 2018, está distribuido de la siguiente manera:

Tabla 25. Presupuesto de Ingresos del Registro Nacional de las Personas.  
Ejercicio Fiscal año 2018

Fuente de financiamiento	Descripción	Presupuesto asignado	Presupuesto vigente
	<b>Total</b>	<b>Q393,855,693.00</b>	<b>Q440,754,230.35</b>
<b>Subtotal año actual</b>		<b>318,855,693.00</b>	<b>376,930,551.00</b>
11	Ingresos corrientes	133,500,000.00	183,500,000.00
31	Ingresos propios	185,355,693.00	193,430,551.00
Subtotal de Caja y Bancos		75,000,000.00	63,823,679.35
32	Disminución de caja y bancos de ingresos propios	75,000,000.00	63,823,679.35

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

## EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS, EJERCICIO FISCAL 2018

La ejecución presupuestaria del RENAP para el ejercicio fiscal 2018, reportada en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), fue de Q. 342,895,500.21, equivalente al 77.80% de ejecución sobre el presupuesto vigente de Q. 440,754,230.35

Tabla 26. Ejecución del Presupuesto de Egresos.  
Ejercicio fiscal año 2018.  
(cifras expresadas en quetzales)

Mes	Inicial	Vigente	Ejecución	% de Ejecución sobre el Presupuesto Vigente
<b>Total</b>			<b>342,895,500.21</b>	<b>77.80%</b>
Enero	393,855,693.00	393,855,693.00	22,618,768.48	5.74%
Febrero	393,855,693.00	393,855,693.00	18,598,829.81	4.72%
Marzo	393,855,693.00	393,855,693.00	22,277,092.90	5.66%
Abril	393,855,693.00	382,679,372.35	28,394,930.64	7.42%
Mayo	393,855,693.00	382,679,372.35	24,806,682.91	6.48%
Junio	393,855,693.00	382,679,372.35	25,290,163.15	6.61%
Julio	393,855,693.00	382,679,372.35	35,483,755.32	9.27%
Agosto	393,855,693.00	385,324,336.35	25,625,524.69	6.65%
Septiembre	393,855,693.00	435,324,336.35	23,920,907.61	5.49%
Octubre	393,855,693.00	435,324,336.35	25,034,377.91	5.75%
Noviembre	393,855,693.00	435,324,336.35	23,585,693.73	5.42%
Diciembre	393,855,693.00	440,754,230.35	67,258,773,.06	15.26%

Fuente: Dirección de Presupuesto. Sistema de Contabilidad Integrado -SICOIN- Reporte R00804768.rpt

## FORTALECER LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES.

### Gestión del Recurso Humano del RENAP

El RENAP llevó a cabo procesos de administración de puestos, reclutamiento, selección, gestión de personal, evaluación de desempeño, seguridad e higiene laboral, sueldos y salarios, con los resultados siguientes:

- Se evaluaron a 1,674 personas que aspiraron a obtener una plaza en la Institución.
- Se efectuaron 530 contrataciones.
- Se entregaron las copias físicas y digitales a cada trabajador de los contratos de trabajo a nivel nacional.

### Salud y seguridad ocupacional

Con el objetivo de reducir los riesgos y mejorar los procedimientos institucionales de respuesta para situaciones de riesgo, emergencia y desastre, llevó a cabo actividades para cumplir con los requerimientos de salud y seguridad ocupacional en el trabajo.

La Institución cuenta con el "Plan de salud y seguridad ocupacional del RENAP" el cual fue realizado con la asesoría e inspección de CONRED, se enfoca en los cinco ejes siguientes:

- Eje1. Identificar peligros y evaluar riesgos laborales: se realizó el "Estudio y análisis de riesgo y vulnerabilidad de la Bodega



Se realizaron jornadas de salud para beneficio de los trabajadores.

No.5 del Departamento de Archivo Central con asesoría de la CONRED y el "Estudio y análisis de carga de ocupación para la Sede Central del RENAP según la Norma de la CONRED NRD-2".

- Eje 2. Actualizar y mejorar procedimientos institucionales de respuesta: se impartió la capacitación práctica sobre manejo y uso de extintores a trabajadores del departamento de Seguridad y capacitación teórico-práctica sobre Primeros Auxilios impartida por el IGSS a la Brigada de Primeros Auxilios del RENAP; así como la entrega de 200 extintores en las oficinas del RENAP a nivel nacional y la aprobación de la Red de Comunicación Interna para Situaciones de Riesgo, Emergencia y Desastre (CRED).

- Eje 3. Minimizar la ocurrencia de incidentes/accidentes: se realizaron inspecciones en las oficinas del RENAP con el objetivo de detectar riesgos específicamente para trabajadores con discapacidad; gestión para la conformación y nombramiento del Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional para la Sede Central de RENAP y se capacitó en el programa de inducción general del RENAP aproximadamente a 250 trabajadores de nuevo ingreso en temas de salud y seguridad ocupacional.
- Eje 4. Prevenir enfermedades: Auditoría de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Evaluación del Servicio a la Cafetería ubicada en la Sede Central del RENAP; fumigación por termo nebulización en el edificio de la Sede Central del RENAP y Jornada de vacunación Tétano-Difteria para el Departamento de Archivo Central.
- Eje 5. Capacitar y concientizar a los trabajadores en temas de Salud y Seguridad Ocupacional, se informó a los trabajadores a través de los boletines de información internos siguientes: “Cómo salir de la rutina”; “Qué es un extintor”; “Causas de la enfermedad renal y sus factores de riesgo”.

### Prácticas supervisadas

El RENAP brindó oportunidad para que los estudiantes de diversas carreras académicas realizaran prácticas supervisadas de nivel medio, durante el año 2018, ingresaron 213 practicantes con la finalidad de apoyar a 100 instituciones educativas que solicitaron la formación práctica de futuros profesionales.

### Jornadas de servicios para los trabajadores

Con el objetivo de mantener el bienestar de los trabajadores del RENAP, se realizaron jornadas de servicios de salud y nutrición en la Sede Central del RENAP, siguientes:

Tabla 27. Jornadas de servicios para los trabajadores, realizadas.  
Año 2018

Mes	Jornada Médica	No. de trabajadores atendidos
Febrero	Cardiológica	22
Marzo	Oftalmológica	70
Abril	Odontológica	43
Junio	Atención Ginecológica, Papanicolaou	25
	Atención general, exámenes generales de la salud	26
Julio	Programa de Salud Mental	31
Agosto	Medición del Colesterol,	60
Agosto	Vacunación contra la Difteria y Tétano	120
Septiembre	Evaluación de la Glucosa	40
Octubre	1º Jornada Médica para detección temprana del Hígado Graso	41
Noviembre	2º Jornada Médica para detección temprana del Hígado Graso	34

Fuente: Subdirección de Recursos Humanos

Asimismo, se coordinó con la Superintendencia de Administración Tributaria, una visita de la agencia tributaria móvil "SAT a tu alcance", en la cual aproximadamente se solicitaron 200 trámites por los trabajadores de la Institución.

## Censo Nacional del Recurso Humano



Censo realizado a trabajadores del RENAP en cumplimiento al Acuerdo Gubernativo No. 180-2016

El Instituto Nacional de Estadística (INE) en coordinación con la Oficina Nacional del Servicio Civil (ONSEC) ejecutó la labor de censar a las Instituciones como parte del cumplimiento al Acuerdo Gubernativo Número 180-2016, Censo Nacional del Recurso Humano, en la cual el RENAP formó parte facilitando la labor al personal designado.

## Clima laboral

En el año 2018, se realizaron evaluaciones de clima laboral en las dependencias con la finalidad de determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores para fortalecer las competencias y alcanzar los resultados programados. Las cuales se realizaron en las dependencias siguientes:

- Coordinación de Notariales, del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, Registro Central de las Personas.
- Dirección de Informática y Estadística.
- Dirección de Procesos.
- Auditoría Interna.

## Capacitación

Con la finalidad de capacitar permanentemente a todo el personal del RENAP, actualizar y fortalecer los conocimientos, capacidades y competencias, se desarrolló el Plan Anual de Capacitación (PAC) por medio de eventos de tipo: interno, externo, interinstitucional y virtual.

### Capacitaciones Internas

Se realizaron capacitaciones internas impartidas por Profesionales y Técnicos de Formación y Capacitación de nuestra institución.

Tabla 28. Capacitaciones internas, realizadas.  
Año 2018

No	Temas	Cantidad de participaciones	Mes de realización
	<b>TOTAL</b>	<b>3,373</b>	
1	La Excelencia Extrema	319	Enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio
2	Actividades que se ejecutan al momento de realizar inscripciones en el SIRECI, SIBIO, FRS, AFIS Y SISTEMAS AUXILIARES	17	Enero, febrero, marzo, abril y mayo
3	Actualización de Sistema de Registro Civil -SIRECI- y Captura de Datos	69	Enero, marzo, abril y mayo
4	Caja Chica y Viáticos	379	Enero, marzo, abril y agosto
5	Plan Integral dirigido a eliminar el máximo posible el ausentismo a los cursos presenciales, el abandono o pérdida de los cursos virtuales y su vinculación con el Reglamento Interno de Trabajo	59	Febrero
6	Convenio de la Haya sobre la Apostilla	5	Febrero y marzo
7	Estructura de las Instalaciones y Funcionamiento del Registro Nacional de las Personas -RENAP-	84	Febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto
8	Servicios que brinda la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social	135	Marzo
9	Servicio y Atención a los Usuarios	377	Marzo, septiembre y noviembre

No	Temas	Cantidad de participaciones	Mes de realización
10	Norma ISO 9001:2015	62	Marzo y abril
11	Proceso de emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-	16	Abril
12	Higiene y Seguridad Industrial	695	Abril, mayo, junio y julio
13	Ley de Contrataciones del Estado, Competencias de Juntas de Cotización y/o Licitación	67	Abril, julio, septiembre, noviembre y diciembre
14	Criterios de Digitación	27	Mayo
15	Actualización de Criterios Registrales	323	Mayo y junio
16	Back Office	13	Agosto
17	Importancia del Cumplimiento de Obligaciones básicas en las Oficinas de los Registros Civiles de las Personas (Ley de Acceso a la información, Reglamento Interior de Trabajo y Captura de Datos)	325	Octubre
18	Cultura Organizacional	321	Noviembre
19	Liderazgo Estratégico	63	Noviembre
20	Clima Laboral	17	Noviembre

Fuente: Dirección Capacitación

**Capacitaciones Interinstitucionales**

Se realizaron capacitaciones Interinstitucionales, por medio de profesionales de entidades con las cuales se tienen Convenios de Cooperación Interinstitucional, así como Instituciones del Estado, siguientes:

- Instituto Nacional de Estudios Estratégicos en Seguridad (INEES).
- Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH).
- Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN).
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Contraloría General de Cuentas (CGC).
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).
- Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala (INACIF).
- Organismo Judicial (OJ).
- Corte de Constitucionalidad (CC).
- Consejo Nacional de Discapacidad (CONADI).
- Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (SVET).
- Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala (INACIF).
- Guatemala Próspera.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Tabla 29. Capacitaciones interinstitucionales, realizadas.  
Año 2018

No.	Temas	Cantidad de Participaciones	Mes de realización	Impartida por:
	<b>Total</b>	<b>1,836</b>		
1	Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras superiores adaptadas a Guatemala -ISSAL. GT-	12	Febrero	Contraloría General de Cuentas
2	Identificación de Documentos Falsos	8	Febrero	INEES
3	Análisis Jurídico del Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública	14	Marzo	Procuraduría de los Derechos Humanos
4	Ley de Contrataciones del Estado	178	Abril, mayo y junio	Ministerio de Finanzas
5	Inteligencia del Estado	1	Abril	INEES
6	Asesoría Administrativa para la elaboración de Manuales Administrativo	2	Abril	INAP
7	Gestión por Resultados	374	Mayo, junio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre	Ministerio de Finanzas

Tabla 29. Capacitaciones interinstitucionales, realizadas. (Continuación)  
Año 2018

No.	Temas	Cantidad de Participaciones	Mes de realización	Impartida por:
8	Servicio y Atención al Usuario	680	Mayo, junio, septiembre y octubre	CONADI, SVET
9	Conflictividad Social	1	Mayo	INEES
10	Análisis Estratégico	1	Junio	INEES
11	La Transformación está en Mí	65	Julio	Guatemala Próspera
12	Ley de Probidad	256	Agosto y septiembre	Contraloría General de Cuentas
13	Vivir Intencionalmente	46	Septiembre	Guatemala Próspera
14	Higiene y Seguridad Industrial (Primeros Auxilios)	65	Septiembre	IGSS
15	Análisis Sustantivo y Procedimental de Normativa Vigente	24	Septiembre y Noviembre	Corte de Constitucionalidad y Organismo Judicial
16	Sistemas Gubernamentales (GUATENOMINAS)	17	Septiembre	MINFIN
17	Proceso de Emisión del DPI (Lofoscopia, AFIS, Documentoscopia y Grafotecnia)	19	Septiembre	INACIF

No.	Temas	Cantidad de Participaciones	Mes de realización	Impartida por:
18	Conflictividad Social	1	Octubre	INEES
19	Geopolítica	1	Octubre	INEES
20	Técnicas de Archivística	14	Octubre	UNESCO
21	Ley contra la Corrupción Decreto 31-2012	14	Noviembre	Organismo Judicial
23	Conceptos de Derecho Aplicables al Registro Civil	12	Diciembre	Organismo Judicial
24	Contratos Administrativos	7	Diciembre	Corte de Constitucionalidad
25	Renglones Presupuestarios	12	Diciembre	INAP
26	Estrategias para la utilización del Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP	10	Diciembre	INAP
27	Curso Básico del Sistema Nacional de Seguridad	2	Diciembre	INEES

Fuente: Dirección Capacitación

**Capacitaciones Externas:**

Se realizaron capacitaciones externas impartidas por servicios de capacitación contratados por la Institución, siendo estos los siguientes:

Tabla 30. Capacitaciones externas, realizadas.  
Año 2018

No.	Temas	Cantidad de participaciones	Mes de realización
	<b>Total</b>	<b>279</b>	
1	Instalación y Configuración, Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Suministro, Fallas Comunes de Impresoras Láser Monocromáticas de Mediano Rendimiento, según Contrato Administrativo Número 57-2017	27	Enero
2	Diseño de Indicadores de Gestión	18	Abril
3	20411 Administering Windows Server 2012/Windows Server 2016	5	Mayo
4	Lineamientos para Diagramación en VISIO	6	Mayo
5	ISSAI 5300, Directrices de Auditoría de TI para Instituciones Gubernamentales	15	Junio
6	Mantenimiento de Equipo Informático	8	Julio
7	Comunicación Asertiva, aceptando la diversidad Étnica, Cultural y Lingüística	17	Septiembre

No.	Temas	Cantidad de participaciones	Mes de realización
8	Administración de Inventarios	9	Octubre
9	Actualización sobre Gestión por Competencias Laborales	12	Octubre
10	Formulación y Evaluación de Proyectos	21	Octubre
11	Redacción de Documentos Oficiales	20	Octubre
12	Mantenimiento (Fontanería, Aire Acondicionado y Electricidad)	16	Octubre
13	Curso Avanzado Servidores LINUX	6	Octubre
14	Auditoría de Sistemas CISA	6	Noviembre
15	Gestión de Redes Sociales	3	Noviembre
16	Lenguaje de Señas	44	Noviembre
17	Productividad Laboral	27	Noviembre
18	Idioma Maya Kaqchikel	4	Noviembre
19	Actualización Plataforma Moodle	15	Diciembre

Fuente: Dirección Capacitación

### Cursos Virtuales

Se realizaron cursos virtuales por medio de una plataforma virtual ECARENAP con la finalidad de brindar cobertura a los trabajadores de todas las oficinas del RENAP, impartiendo los temas siguientes:

Tabla 31. Cursos virtuales, realizados.  
Año 2018

No.	Temas	Cantidad de Participaciones	Mes de realización
	<b>Total</b>	<b>936</b>	
1	Servicio y Atención al Ciudadano.	183	Mayo
2	Actualización de Criterios Registrales.	199	Julio
3	Comunicación Asertiva, aceptando nuestra diversidad Étnica, Cultural y Lingüística.	109	Agosto
4	Conocimientos de Administración Pública 2.0.	75	Agosto
5	Reglamentos Vigentes del Registro Civil.	174	Septiembre
6	Cultura Organizacional.	58	Octubre
7	Manejo y Solución de Conflictos.	52	Noviembre
8	Instrumentos y Técnicas para promoción y registro oportuno en oficinas auxiliares del Registro Nacional de las Personas.	47	Noviembre
9	Clima Laboral.	39	Diciembre

Fuente: Dirección Capacitación

## MODERNIZAR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

### Seguridad Informática



Seguridad informática en los sistemas institucionales

Con el propósito de mantener un buen nivel de seguridad informática en los sistemas institucionales y control de los permisos brindados a los trabajadores, se establecieron normas para mitigar los riesgos a la información o infraestructura informática, para lo cual se realizaron perfiles de usuarios y horarios de funcionamiento, restricciones de accesos, autorizaciones, denegaciones, planes de emergencia y protocolos.

- Seguridad en los accesos a los sistemas de información de la Institución, mediante la herramienta informática “Boleta única de todos los servicios”, con ello se brindó un servicio de calidad a los trabajadores con incidencia directa en la prestación de los servicios a los usuarios del RENAP.
- Documentación y actualización de “Política de control de accesos”, que permitió la implementación de controles de seguridad de la información.
- Realización de análisis que ayudó a identificar las posibles vulnerabilidades que puedan presentarse en los servicios utilizados por el RENAP, con el propósito de mitigar o reducir el riesgo de una intrusión o un ataque.
- Implementación de “Ataque de denegación de servicios” el cual permitió tener un mejor control de los ataques de denegación de servicio y denegación de servicios distribuidos, permitiendo proteger a los servicios y minimizar los riesgos.
- Se efectuó documentación y actualización de Política y Manuales del Departamento, lo cual contribuye a mejorar las normativas de Seguridad de Información dentro del Registro Nacional de la Personas.
- Implementación y monitoreo de ESET End Point Security, para la detección, bloqueo y eliminación de virus, así también detección de códigos maliciosos.

- Actualización de Control de Dispositivos, que permite la protección de equipos, previniendo la fuga de información a través de control de dispositivos. Adicional a eso se realizó la actualización de la Consola de la herramienta de protección de equipos y servidores.

### Base de datos del RENAP

Con el propósito de velar porque la base de datos de la Institución tenga un correcto funcionamiento y que la información sea almacenada en sitios seguros, se realizaron las siguientes acciones:

- Monitoreo constante de la base de datos, lo cual permite identificar alertas e inconvenientes de forma proactiva y por ende proceder a solucionar de forma inmediata.
- Realización de los backup exitosos y previniendo inconvenientes en caso de desastre.
- Mantener la disponibilidad y rendimiento de la base de datos, cumpliendo con la prestación de los diferentes servicios que se brindan.
- Identificación y optimización de las consultas que consumen más recursos en la base de datos, mejorando el rendimiento y disponibilidad.
- Documentación de cuatro procesos que se realizan en la base de datos, manteniendo el control de cambios a la misma.
- Seguimiento a la gestión de adquisición de la actualización de licenciamiento del manejador de la base de datos.

### Infraestructura informática



Mantenimiento a infraestructura informática.

Se brindó soporte al Sistema de Identificación Biométrica (SIBIO), sistema de vital importancia para la emisión del DPI ya que es el encargado de validar la identidad de los ciudadanos guatemaltecos por medios biométricos como lo son el análisis de huellas 1:1 y 1:N, tales como:

- Análisis del estado actual del SIBIO.
- Atención a los niveles dos y tres del SIBIO por parte del fabricante de la solución.
- Instalación de Termo higrómetros en el Centro de Datos, obteniendo con ello un monitoreo constante de la temperatura y humedad del Centro de Datos Alterno.

- Se gestionó el estudio de cargas en el Tablero Eléctrico del Centro de Datos Alterno.
- Se gestionó el mantenimiento correctivo al equipo de aire acondicionado del Centro de Datos Alterno.
- Instalación de ventilador de chasis para los servidores de la base de datos de RENAP.
- Instalación de discos duros de Fibra Canal, de 600 GB en la unidad de almacenamiento, con el fin de brindar mayor capacidad de almacenamiento a la base de datos del RENAP.

Para garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Institución se realizaron las siguientes actividades:

- Habilitación de 693 puntos de red.
- Cableado de 601 puntos de red nuevos.
- Cambio de 259 conectores RI 45.
- Traslado de ubicación 222 puntos de red.
- Identificación de 424 puntos de red.
- Reparación de 80 puntos de red.
- Soporte a dos cámaras.
- Traslado de dos gabinetes.
- Instalación de 15 gabinetes.
- Fabricación de 871 patch cords.
- 35 servicios de soporte para telefonía.
- Identificación de 101 cascadas.
- Habilitación de 78 switches.

- Ponchado de 900 puntos de red en patch panel.
- Ponchado en 578 keystone lac.
- Mantenimiento a 209 equipos de telecomunicaciones y limpieza de gabinetes.
- Instalación de 383 canaletas.
- 310 servicios de soporte.

### Soporte técnico a las oficinas del RENAP y direcciones administrativas

Con el propósito de brindar soporte técnico preventivo y/o correctivo a los equipos informáticos del RENAP; así como brindar asesoría y orientación a los usuarios en la solución de problemas relacionados con los sistemas de información, se realizaron las siguientes acciones:

- Atención de 1,157 Boletas.
- Atención de 5,252 llamadas.
- Atención de 2,890 oficios.
- Servicio técnico a 12,741 trabajadores.
- Atención a 24 solicitudes de repuestos, equipos y dispositivos.

Durante el 2018, se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos a 360 oficinas del RENAP. Por otra parte, se brindó atención personalizada por medio del área de Help Desk a Notarios, orientándoles en su registro mediante el portal web de servicios electrónicos del RENAP.

## OPTIMIZAR EL USO DE RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS

### Gestión de compras



Proceso de adquisición de bienes y suministros.

Es la dependencia encargada de llevar a cabo el proceso legal, técnico y administrativo para realizar las Adquisiciones de Bienes y Suministros requeridos por las diferentes Direcciones y Unidades de la Institución a través de las diferentes Modalidades Específicas de Adquisición del Estado, Excepciones y Régimen de Cotización y Licitación de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala y Acuerdo Gubernativo 122-2016 y la Normativa Interna vigente, para ello cuenta con dos encargados

los cuales gestionan los procedimientos que inician a partir de la Requisición de Compras y Contrataciones.

Tabla 32. Resumen de eventos de compras de bienes y servicios adjudicados  
Año 2018

Modalidad	Cantidad de eventos adjudicados
Baja cuantía	583
Compra directa	220
Cotización pública	13
Licitación pública	1
Negociación entre entidades del sector público	1

Fuente: Dirección Administrativa

Tabla 33. Eventos de cotización pública adjudicados.  
Año 2018

No.	Objeto
RENAP COT-01-2018	Adquisición de combustible (diésel o gasolina) canjeable a través de cupones para uso de los vehículos propiedad del Registro Nacional de las Personas (RENAP). NOG 7421613
RENAP COT-03-2018	Adquisición de un vehículo tipo camioneta para el Registro Nacional de las Personas. NOG 7486839
RENAP COT-04-2018	Adquisición de tóner y tintas, para uso en el Registro Nacional de las Personas. NOG 7564414
RENAP COT-05-2018	Adquisición de agua pura en garrafones, para el Registro Nacional de las Personas. NOG 7629486
RENAP COT-08-2018	Adquisición de resmas de papel de 75 gramos, tamaño carta y oficio, para uso en el Registro Nacional de las Personas. NOG 7770367
RENAP COT-13-2018	Adquisición de licenciamiento TOAD para Oracle, utilizado con herramienta de administración de la base de datos del Registro Nacional de las Personas. NOG 7851715
RENAP COT-19-2018	Adquisición de planta eléctrica para el Registro Nacional de las Personas. NOG 7976372
RENAP COT-20-2018	Adquisición de plantas generadoras de energía eléctrica, para uso en oficinas del Registro Nacional de las Personas. NOG 7935137
RENAP COT-24-2018	Contratación de servicio de soporte técnico local las 24 horas los 365 días del año para los productos Oracle licenciados para el Registro Nacional de las Personas. NOG 8042195
RENAP COT-30-2018	Adquisición de dos (2) switch core, para el Registro Nacional de las Personas. NOG 8451508
RENAP COT-34-2018	Adquisición de un vehículo tipo camioneta para el Registro Nacional de las Personas. NOG 8610886
RENAP COT-37-2018	Contratación de servicio de telefonía móvil, para uso en el Registro Nacional de las Personas. NOG 9124063

Fuente: Dirección Capacitación

Tabla 34. Eventos de licitación pública adjudicados/  
RENAP 2018

No.	Objeto
RENAP LIC-02-2018	Adquisición de tarjetas pre-personalizadas, para emisión del Documentos Personal de Identificación -DPI- en el Registro Nacional de las Personas -RENAP- NOG 8265925

Fuente: Dirección Administrativa

Tabla 35. Negociación entre entidades del sector  
público adjudicados/ RENAP 2018

No.	Objeto
RENAP NESP-01-8	Negociación entre entidades del sector público, (GUATEL), para la contratación DE ENLACES DE DATOS PUNTO A PUNTO

Fuente: Dirección Administrativa

## PROMOVER LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES.

### Planificación y fortalecimiento institucional

El RENAP a través del Departamento de Planificación y Proyectos es responsable de coordinar los procesos de planificación estratégica y operativa, programación y evaluación del cumplimiento de políticas, planes y proyectos, que permita impulsar el desarrollo institucional en el marco de gestión por resultados. En ese marco ha realizado las acciones siguientes:

#### Formulación 2019

El 27 de abril del año 2018, se cumplió con la entrega a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, de los anteproyectos siguientes:

- Plan Estratégico Institucional 2018-2022 (revisión abril)
- Plan Operativo Anual 2019.
- Plan Operativo Multianual 2019-2023.

Con el objetivo de dar seguimiento a los anteproyectos presentados a la SEGEPLAN en el mes de abril de 2018, el RENAP continuó el proceso para la Formulación Presupuestaria para el Ejercicio Fiscal 2019 y Multianual 2019-2023, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y su política, la Política General de Gobierno y los Lineamientos Generales de Política.



Coordinación estratégica y operativa, programación y evaluación del cumplimiento de políticas, planes y proyectos.

Asimismo, en el mes de julio de 2018, se presentó al Congreso de la República de Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, Contraloría General de Cuentas y Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, los anteproyectos citados, con las observaciones de SEGEPLAN incluidas.

### Monitoreo, seguimiento y control al plan operativo anual, Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP y Plan Anual de Compras para el ejercicio fiscal 2018

Con el objetivo de socializar los resultados de la ejecución del POA, Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP y Plan Anual de Compras para el ejercicio fiscal 2018, con las dependencias del RENAP, se elaboró propuesta para llevar a cabo reuniones trimestrales con las oficinas ejecutoras que tienen asignadas metas físicas institucionales y cuatrimestrales con las direcciones administrativas.

En las reuniones se contó con la participación de las máximas autoridades de las dependencias, subdirectores, jefes, coordinadores y enlaces POA, así como de representantes por parte de Dirección Ejecutiva. Obteniendo resultados positivos en cuanto a que se dio a conocer el avance del POA, Presupuesto y Plan Anual de Compras. Se presentaron conclusiones y recomendaciones con el objetivo de se cumplan las metas aprobadas y la ejecución del presupuesto.

### Plan de acción del RENAP para el monitoreo y seguimiento de las acciones conforme el programa de cumplimiento de la línea de acción 17: Plan 2017-2021 CONADI"

Con el objetivo de asegurar a las personas con discapacidad el derecho a la identificación y nombre mediante los servicios oportunos del Registro Nacional de las Personas, se elaboró el

Plan de acción del RENAP para el monitoreo y seguimiento de las acciones conforme el programa de cumplimiento de la Línea de Acción 17: Plan 2017-2021 CONADI, fue aprobado en el mes de septiembre de 2018.

### Documentación técnica-administrativa institucional

No.	Descripción	Tamaño	Descargar
1	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Planificación y Proyectos	19,37 MB	Descargar
2	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Archivo y Gestión Documental	5,6 MB	Descargar
3	Protocolo de Atención para Recorrido Guiados en La Sede del RENAP	4,25 MB	Descargar
4	Manual de Normas y Procedimientos para La Asignación, Uso y Liquidación del Fondo Rotativo Sede Central, Integrado por Fondos de Caja Chica	7,42 MB	Descargar
5	Manual de Normas y Procedimientos para Gestionar Las Solicitudes del DPI con Inconsistencias Biométricas	9,0 MB	Descargar
6	Manual de Normas y Procedimientos para la asignación, Uso y liquidación del fondo rotativo de caja chica en las oficinas del RENAP	6,99 MB	Descargar
7	Manual de Especificaciones de Clases de Puestos y sus Reformas	28,28 MB	Descargar
8	Manual de Normas y Procedimientos para el Reconocimiento de Gastos por Servicios	5,48 MB	Descargar
9	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Control de Calidad	8,27 MB	Descargar
10	Catálogo de rechazos en el proceso de emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-	3,64 MB	Descargar
11	Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Social	8,25 MB	Descargar
12	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Biometría y Grafotecnia	7,65 MB	Descargar
13	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro	11,42 MB	Descargar

El RENAP elaboró y actualizó los documentos técnico-administrativos con enfoque en procesos, que permitió la eficiencia y la mejora continua de la gestión institucional. Durante el año 2018, se completó la elaboración e impresión final de documentos técnico administrativos con sus respectivas firmas de validación, mismos que fueron remitidos a Dirección Ejecutiva, para la emisión de su Acuerdo de Aprobación; dichos documentos contribuirán al fortalecimiento de la mejora continua de la Gestión Institucional, totalizando así de enero a diciembre del año 2018 cuarenta y cinco (45) documentos técnico-administrativos elaborados, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 36. Documentos técnico-administrativo elaborados Año 2018

Documento Técnico-administrativo	Cantidad
<b>Total</b>	<b>41</b>
Manuales de Normas y Procedimientos	30
Guías	6
Protocolos	4
Catálogo	1

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

Con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación del servicio, a través, de propuestas que optimicen los tiempos de atención al usuario, se elaboraron los estudios siguientes:

- Cuatro estudio de tiempos.
- Tres estudio de colas (hileras).

Asimismo, se llevó a cabo la socialización del formato para la elaboración de documentos técnico-administrativos, con las diferentes dependencias del RENAP, a quienes se informó en relación con el estatus actual de los documentos solicitados, la forma en que se depurará y actualizará los documentos publicados en la página web institucional.

### Desarrollo y análisis de sistemas de información



Análisis de sistemas de información.

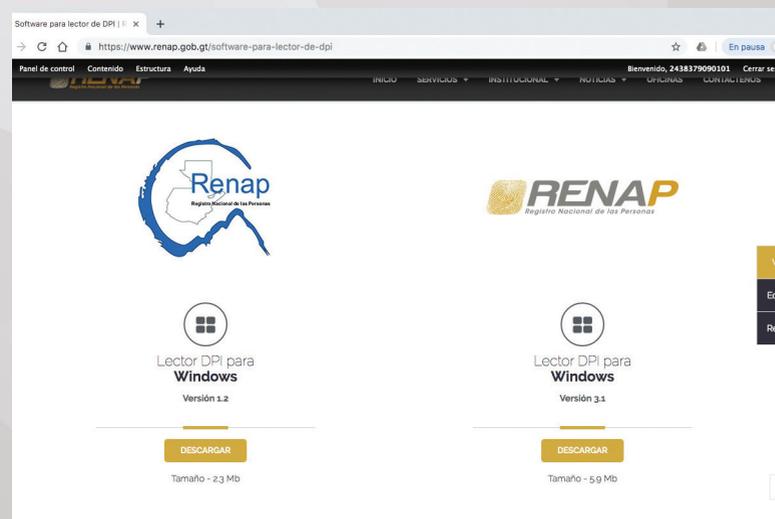
Para el fortalecimiento institucional se realizaron diversos análisis, diseños, desarrollos, y se procedió con la documentación de las aplicaciones de software o sistemas de información que contribuyen con la emisión del DPI:

- Implementación de servicios de validación para la impresión de solicitudes.
- Soporte, actualización y desarrollo a solicitud de requerimientos para el sistema de Impresión de Documentos de las siguientes aplicaciones: Armador de Lotes, Control de

## Calidad y Correspondencia

- Cuadre diario y semanal de solicitudes con los sistemas de pre-personalización en conjunto con el centro de impresión.
- Creación de la aplicación “Lector de DPI” para la lectura de los chips emitidos por el Registro Nacional de las Personas.
- Implementación de servicios para la integración del DPP (Data Preparation and Process) con CIMCORR (Control de Calidad y Correspondencia).
- Inicio del desarrollo de la aplicación “Inventario de Tarjetas”, el cual será utilizado por la bodega del Centro de Impresión para el control de las tarjetas vírgenes.
- Desarrollo a solicitud de requerimientos del sistema “Inventario de Tarjetas”, el cual será utilizado por la bodega del Centro de Impresión para el control de las tarjetas vírgenes.
- Acompañamiento por parte del Personal Técnico a IAFIS Guatemala para la validación de las tareas realizadas por parte del Mantenimiento al Sistema Biométrico (SIBIO).
- Capacitación a personal de la Dirección de Informática y Estadística sobre la Administración y Manejo de SIBIO Nivel I
- Desarrollo a solicitud de requerimientos de la aplicación “Ajustador de Fotografías”, la cual será utilizada para ajustar las fotografías de solicitudes que se personalizan en los diferentes equipos de personalización.
- Desarrollo a solicitud de requerimientos del proceso del cierre y finalización del Documento Personal de Identificación en el Sistema Biométrico.

- Acompañamiento por parte del Personal Técnico a IAFIS Guatemala para la validación de las tareas realizadas por parte del Mantenimiento al Sistema Biométrico (SIBIO).
- Implementación en el Sistema de Armador de Lotes, que consiste en la creación de un buzón para realizar reimpressiones del ajuste de fotografía.



## GARANTIZAR TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN TODAS LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

### Inspectoría General



Campana de sensibilización dirigida a trabajadores del RENAP para la prevención de delitos.

El RENAP cuenta con una dependencia encargada del análisis y averiguación de casos que constituyan posibles hechos ilícitos relacionados con la actividad propia de la Institución cometidos por trabajadores o particulares que hacen uso del servicio que proporciona la Institución, los cuales denuncia ante la autoridad competente y actúa en los procesos penales que se deriven de los mismos. Los resultados obtenidos en el año 2018, son los siguientes:

- Se documentaron, analizaron y concluyeron 138 expedientes administrativos, los cuales consistieron en averiguar, recopilar, documentar y analizar casos sometidos al conocimiento del RENAP, con el objeto de recomendar mediante informe a las

dependencias la aplicación de una solución administrativa y de una sanción administrativa según el caso.

- Se documentaron, analizaron y trasladaron para continuar con la averiguación por posibles hechos ilícitos 98 expedientes, analizando previamente los casos sometidos al conocimiento del RENAP, a efecto de depurarlos en materia administrativa o penal y trasladarlos al área correspondiente.
- Se diligenciaron 378 solicitudes de información, lo cual consistió en diligenciar solicitudes realizadas por otras instituciones, relacionadas con la actividad propia de la Inspectoría General.
- Se documentaron, analizaron y concluyeron 116 expedientes administrativos, lo cual consistió en analizar mediante consulta la información que obra en los sistemas informáticos del RENAP, siempre que éste tenga relación con la actividad propia de la Institución.
- Se documentaron, analizaron y concluyeron 116 expedientes administrativos, lo cual consistió en analizar mediante consulta la información que obra en los sistemas informáticos del RENAP, siempre que éste tenga relación con la actividad propia de la Institución.

- Se presentaron 187 denuncias ante el Ministerio Público.
- Se realizaron 75 averiguaciones de campo, lo cual consistió en la recopilación de indicios.
- Las gestiones ante los órganos de justicia consistieron en procurar y dar seguimiento de casos y cobertura de audiencias ante el sistema de justicia, procurando la cantidad de 1,102 casos ante el Ministerio Público y Organismo Judicial.
- Se obtuvieron 81 procesos penales concluidos, lo cual incluyó: sentencias, casos desestimados, procedimientos abreviados y medidas desjudicializadoras (criterio de oportunidad, suspensión condicional de la persecución penal).

Gráfica 27. Cantidad de casos atendidos por Inspectoría General Año 2018



Fuente: Inspectoría General

### Auditoría Interna

En RENAP a través de la Auditoría Interna se contribuye a generar una imagen de transparencia y confianza ante la sociedad, a través de la verificación y fiscalización del cumplimiento de los procesos financieros, administrativos, de gestión, control interno y jurídico legales, así como el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos y aplicaciones. En el año 2018, en el marco de sus funciones y de la ejecución se finalizaron 99 auditorías, detalladas de la manera siguiente:

Tabla 37. Cantidad de auditorías internas realizadas, desagregadas por tipo de auditoría Año 2018

Tipos de auditoría	Cantidad de auditoría finalizadas
<b>Total</b>	<b>99</b>
Administrativa- Registral	52
De Cumplimiento	9
De Desempeño	9
Desempeño y Cumplimiento	14
Tecnología de Información	7
Financieras	3
De Seguimiento	2
Especial	3

Fuente: Auditoría Interna

Entre los logros más importantes alcanzados a través de los informes de la Auditoría Interna se encuentran los siguientes:

- Tres evaluaciones cuatrimestrales de las operaciones presupuestarias, financieras y contables.
- Conforme las auditorías de desempeño, se evaluó el cumplimiento al Plan Operativo Anual del RENAP.
- Se evaluó el cumplimiento legal y la certeza jurídica de los Registros Civiles de las Personas.
- Evaluación de cumplimiento a la normativa y criterios autorizados en todos los procesos registrales con el fin de que los servicios brindados a la población cuenten con respaldo y brinden certeza jurídica y transparencia.
- Agilización de la actualización de los manuales de normas y procedimientos.
- Se evaluó la base de datos e infraestructura y los procedimientos que se realizan para garantizar la seguridad y continuidad del servicio de la Institución, tomando como parámetros de evaluación el cumplimiento de normativas, la estabilidad del sistema y los planes de desarrollo.
- Se evaluaron los procedimientos y criterios aplicados para la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI) en todas sus fases.
- Implementación del proceso de control de calidad a las auditorías realizadas, mediante cédulas de trabajo, lo cual permitió verificar el cumplimiento de las actividades de auditoría según las Normas Internacionales de Auditoría Gubernamental adaptadas para Guatemala, ISSAI.GT.

## Supervisiones administrativas



Supervisión administrativa a dependencias.

En cumplimiento al objetivo de garantizar transparencia y rendición de cuentas en todas las actividades de la Institución, en el mes de julio se realizó una supervisión administrativa en el Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa, respecto al

cumplimiento de la planificación establecida específicamente en cuanto a la entrega del Documento Personal de Identificación -DPI-.

Asimismo, se realizó en el mes de diciembre una supervisión administrativa a la Dirección de Capacitación, en donde se vertieron recomendaciones con el fin de mejorar la gestión de dicha dependencia, verificando para el efecto su Planificación Anual y ejecución, el control y seguimiento que utilizan para evaluar el impacto que tuvo la capacitación.

## Supervisiones en las oficinas del RENAP

Con la finalidad de evaluar la gestión y control interno de las oficinas del RENAP y dependencias administrativas, se realizaron visitas de supervisión de campo en 151 oficinas del RENAP a nivel nacional. Además, se elaboraron 36 informes en relación con aspectos específicos, relacionados principalmente las solicitudes de DPI realizadas en la República de Guatemala y en el extranjero, carga de trabajo del personal de las oficinas del RENAP, entre otros.

## FOMENTAR LA COORDINACIÓN CON ENTIDADES QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

### Mesas Técnicas Institucionales



Mesas técnicas de coordinación con organismos nacionales e internacionales.

Con la finalidad de apoyar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2018-2022 del RENAP, se realizan acciones para mantener estrecha y permanente coordinación con organismos nacionales e internacionales, así como grupos de sociedad civil, entidades públicas y privadas, procurando la cooperación técnica e intercambio de experiencias. Derivado de ello se suscribió el convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala -INACIF- y el Registro Nacional de las Personas -RENAP- y se dio seguimiento a 21 convenios vigentes mediante las mesas técnicas de trabajo implementadas para operativizarlos.

Tabla 38. Seguimiento a convenios vigentes  
Año 2018

No.	Nombre del Convenio de Cooperación Interinstitucional
1	Convenio de Cooperación Interinstitucional para la documentación de los guatemaltecos en el extranjero, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Gobernación y el Registro Nacional de las Personas.
2	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Migración y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
3	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General del Sistema Penitenciario y el Registro Nacional de las Personas.
4	Convenio de Intercambio de Información y Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Gobernación -MINGOB- y El Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
5	Convenio de Pasantías entre el Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Registro Nacional de las Personas.
6	Convenio Marco entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
7	Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Registro Nacional de las Personas y la Facultad de Derecho de la Universidad del Istmo.
8	Convenio de Cooperación Interinstitucional ente Comisión Nacional de Resarcimiento y el Registro Nacional de las Personas.
9	Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad y el Registro Nacional de las Personas.

No.	Nombre del Convenio de Cooperación Interinstitucional
10	Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad y el Registro Nacional de las Personas.
11	Convenio de Coordinación Interinstitucional entre la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia y el Registro Nacional de las Personas.
12	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el Registro Nacional de las Personas.
13	Convenio de Coordinación Interinstitucional para el Fortalecimiento de los Pueblos Indígenas en el Proceso de Documentación en el Registro Nacional de las Personas –RENAP-
14	Convenio de Coordinación Interinstitucional ente el Instituto Nacional de Estudios Estratégicos y el Registro Nacional de las Personas.
15	Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Ciencias Forenses y el Registro Nacional de las Personas.
16	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Organismo Judicial y el Registro Nacional de las Personas.
17	Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Ministerio de Finanzas Públicas y el Registro Nacional de las Personas.
18	Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el Registro Nacional de las Personas.
19	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio Público y el Registro Nacional de las Personas.
20	Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Registro Nacional de las Personas.
21	Convenios de Coordinación Interinstitucional suscritos con el Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima, Banco de los Trabajadores, Banco G&T Continental, Sociedad Anónima y Banco Industrial, Sociedad Anónima.

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

## Servicios que proporciona el RENAP a instituciones de Gobierno

Institución	Servicio proporcionado	Periodicidad
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	Servicios de consulta de identidad por Código Único de Identificación. Reporte de defunciones.	1)Diaria
		2) 2 veces al mes
Ministerio de Trabajo y Previsión Social	1)Reporte de defunciones	Mensual
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	Reporte de nacimientos, mortinatos y defunciones.	1)Mensual
Instituto Nacional de Estadística	Reporte de nacimientos, defunciones, mortinatos, divorcios, matrimonios.	1)Mensual
Ministerio de Finanzas Públicas. Contabilidad del Estado	Reporte de defunciones.	1)Mensual
Organismo Judicial	Servicios electrónicos de consulta de identidad para la generación de antecedentes penales. Certificaciones de eventos.	1)Diaria
		2)Diaria
Ministerio de Desarrollo Social	Servicios de verificación de identidad a través del Portal Social.	1)Diaria

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

## Convenio de Cooperación Interinstitucional para la documentación de los guatemaltecos en el extranjero, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Gobernación y el Registro Nacional de las Personas



Convenio Tripartito MINEX-Migración-RENAP

Dando cumplimiento a los compromisos incluidos en el Convenio indicado, se brindó atención al MINEX en las solicitudes de Documento Personal de Identificación de guatemaltecos en el extranjero a través de los enrolamientos que realiza dicha entidad.

Se trasladó a la Dirección de Informática y Estadística por parte de Registro Central de las Personas, los datos que se incluyen

en el archivo XML y que se guardan en la base de datos para la generación de la Tarjeta de Identificación Consular (TICG) para el desarrollo de la Estación.

El Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero (DAMSE) entregó un total 67,965 DPI.

En cumplimiento a los compromisos del Registro Central de las Personas, respecto a la asignación de Código Único de Identificación (CUI), el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero ha realizado un total de 3,072 asignaciones a requerimiento del Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX) a través de sus Misiones Diplomáticas en el extranjero.

## Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Migración y el Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Se coordinaron jornadas móviles para la captura de datos para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- en zona de frontera Tecún Umán, Ayutla, San Marcos.

Se visitó la Aldea Tecún Umán, municipio de Ayutla del departamento de San Marcos, el objetivo de la comisión fue informar a 35 guatemaltecos retornados de México, los servicios que brinda el RENAP, así como brindar el servicio de solicitud del DPI y emisión de certificaciones registrales que obran en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-.

Se proporcionaron 1,031,471 consultas de Identidad por Código Único de Identificación y 346,788 consultas por huella 1 a 1, reflejados en la tabla siguiente:

Tabla 39. Servicios electrónicos de consulta de identidad brindados a la Dirección General de Migración. Año 2018

Mes	Consulta por CUI	Consulta por Huella 1 a 1
<b>Total</b>	<b>1,031,471</b>	<b>346,788</b>
Enero	30,172	26,706
Febrero	67,462	23,370
Marzo	100,665	18,620
Abril	92,855	19,516
Mayo	95,254	26,670
Junio	88,705	20,150
Julio	92,513	21,622
Agosto	94,204	46,169
Septiembre	94,143	35,812
Octubre	96,034	39,083
Noviembre	102,364	45,297
Diciembre	77,100	23,773

Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Gestión y Control Interno.

Se instaló una nueva herramienta informática para pre captura de datos de los guatemaltecos retornados que ingresan en el país por la Fuerza Aérea Guatemalteca.

El RENAP hizo del conocimiento a la Dirección General de Migración, el proceso que el Registro Central de las Personas ha implementado, para la asignación inmediata del Código Único de Identificación CUI.

En el 2018 se realizaron 550 asignaciones de Código Único de Identificación CUI.

Atención en Aldea Tecún Umán, Municipio de Ayutla del Departamento de San Marcos.

### Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el Registro Nacional de las Personas



Mesa Técnica, Convenio de Cooperación Interinstitucional MINTRAB - RENAP.

Se presentó al personal de la Mesa Técnica los servicios que presta la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social del RENAP.

Se envió mensualmente los reportes de defunción, esto contribuye al Programa de Apoyo Económico al Adulto Mayor.

## Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General del Sistema Penitenciario y el Registro Nacional de las Personas

Se llevaron a cabo reuniones de Mesa Técnica para mejorar la logística durante las Jornadas Móviles que realiza RENAP mediante las cuales se prestan los servicios registrales en los distintos Centros a cargo de dicha Dirección.

Tabla 40. Servicios prestados a la Dirección General del Sistema Penitenciario

No	Centro de Privación de Libertad	Servicio prestado por el RENAP	Cantidad de personas atendidas
1	Centro Preventivo para Mujeres Santa Teresa	Inscripción extemporánea de nacimiento	3
2	Centro de Orientación Femenino COF	Inscripción extemporánea de nacimientos de menores de edad hijos de mujeres privadas de libertad	10
3	Centro de Detención Preventiva para Hombres zona 18	Solicitud de trámite de Documento Personal de Identificación	2
4	Granja Penal Pavoncito	Solicitud de trámite de Documento Personal de Identificación	1

Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Gestión y Control Interno.

## Intercambio de Información entre el Ministerio de Gobernación y el Registro Nacional de las Personas

Tabla 41. Servicios electrónicos de consulta de identidad brindados al Ministerio de Gobernación y Policía Nacional Civil  
Año 2018

Tipo de Consulta	Ministerio de Gobernación			Policía Nacional Civil			
	CUI	Nombre	Huella 1 a N	CUI	Nombre	Huella 1 a N	FRS 1 a N
Total	1,276,183	325,555	51,985	3,123,020	565,571	197	272
Enero	201,200	46,779	9,259	507,781	47,793	125	6
Febrero	139,033	36,557	6,629	382,999	53,105	68	238
Marzo	129,093	21,640	7,889	326,228	48,763	3	16
Abril	135,994	23,830	7,352	279,699	44,915	0	3
Mayo	144,044	27,114	2,507	220,731	47,052	1	3
Junio	135,783	25,115	2,479	229,939	55,108	0	0
Julio	113,500	16,767	2,320	260,324	59,004	0	0
Agosto	71,453	12,314	2,918	272,379	57,976	0	6
Septiembre	17958	10,474	3,156	235,638	54,111	0	0
Octubre	22,085	15,038	2,344	287,629	61,734	0	0
Noviembre	64,172	36,248	2,374	119,673	36,010	0	0
Diciembre	101,868	53,679	2,758	0	0	0	0

Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Gestión y Control Interno

## Convenios de pasantías entre instituciones educativas y el Registro Nacional de las Personas

Durante el año 2018, derivado de los convenios de coordinación suscritos con diversas universidades, se recibieron un total de 21 pasantes, los cuales apoyaron y fortalecieron al recurso humano de la Institución, así mismo colaboraron de una forma eficiente en las labores de las distintas dependencias del Registro Nacional de las Personas. A continuación se describen los distintos convenios, números de estudiantes y las áreas que fueron fortalecidas.

Tabla 42. Pasantías.  
Año 2018

Convenio	Cantidad de pasantes	Dirección en la que se realizó la pasantía	Pasantías realizadas
Convenio de Pasantías entre el Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Registro Nacional de las Personas	15	Oficina de Registro Civil de las Personas en Antigua Guatemala, Sacatepéquez; Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social; Inspectoría General, Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Central de las Personas	Ciencias Jurídicas y Sociales, Área Civil y Penal.
Convenio Marco entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-	2	Departamento de Reclutamiento de Personal de la Subdirección de Recursos Humanos, Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno	Psicología Industrial e Ingeniería Industrial.
Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Registro Nacional de las Personas y la Facultad de Derecho de la Universidad del Istmo	4	Registro Central de las Personas, Registro Civil de las Personas de Antigua Guatemala, Sacatepéquez y Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.	Ciencias Jurídicas y Sociales, Prácticas de Trabajo e Investigación.

Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Gestión y Control Interno

## Convenio de Cooperación Interinstitucional entre Comisión Nacional de Resarcimiento y el Registro Nacional de las Personas

Derivado de las reuniones de Mesa Técnica, se realizó una jornada móvil en el municipio de Nentón, Huehuetenango, para identificar, registrar y gestionar el Documento Personal de Identificación de 22 personas de la comunidad Yalcastán, Chiapas, México, víctimas del conflicto armado interno.

## Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad y el Registro Nacional de las Personas



Mesa técnica PNG, SBS y RENAP.

Se llevaron a cabo reuniones de mesa técnica, así como con representantes de la Procuraduría General de la Nación (PGN), Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia (SBS), con la finalidad de conocer el apoyo brindado por RENAP a listado de 118 personas con discapacidad proporcionado por la SBS. En el cuadro que se presenta, se visualiza la intervención de RENAP, siguiente:

Tabla 43. Servicios de búsqueda en el Sistema de Registro Civil (SIRECI) a Personas con Discapacidad. Año 2018

No.	Resultados de búsqueda en el SIRECI	Menores de edad	Mayores de edad	Total
1	Cuentan con certificado de nacimiento	57	26	83
2	Se digitalizó certificado de nacimiento	3	1	4
3	Se asignó CUI	3	2	5
4	Necesitan reposición del DPI	0	1	1
5	Cuentan con DPI	0	5	5
6	Se encuentran en subregistro	9	11	20
Total		72	46	118

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

Derivado del cumplimiento al Plan de Trabajo 2017-2021 impulsado por CONADI, en atención a las observaciones emitidas por los expertos en la evaluación de país, realizada al Estado de Guatemala, en el año 2016, se sostuvo reunión con representantes de la Asociación Guatemalteca de Alcaldes y Autoridades Indígenas (AGAAI), para coordinar la puesta en marcha de planes territoriales para la localización y asistencia a personas con discapacidad que se encuentran en subregistro, para su debida inscripción, asimismo su captura de datos para la obtención de su Documento Personal de Identificación (DPI).

La AGAAI, facilitó al RENAP un espacio de intervención en la Asamblea de Autoridades Ancestrales para informar sobre la importancia de su colaboración en la búsqueda de personas con discapacidad en subregistro, evento realizado el 31 de mayo 2018.

Se llevó a cabo el Plan de Capacitaciones del CONADI, facilitado a 139 Registradores Civiles de las Personas, en los departamentos de Petén, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Izabal, Zacapa, El Progreso, Chiquimula, Huehuetenango, Quiché y Sololá.

Se participó el 19 de julio de 2018, en el taller al seguimiento del Plan de Acción 2017-2021.

En coordinación interinstitucional entre RENAP-CONADI se realizó el día 28 de noviembre de 2018, el Foro denominado Derechos de las Personas con Discapacidad, desde la Perspectiva de un Modelo Social, así como la presentación del Grupo de Artes Especiales.

### Convenio de Coordinación Interinstitucional entre la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia y el Registro Nacional de las Personas

Se realizó una Jornada Móvil en el Centro Juvenil de Privación de Libertad para Mujeres -CEJUPLIM- donde se atendió a 68 adolescentes que gestionaron su primer Documento Personal de Identificación (DPI).

Se realizaron 3 inscripciones de nacimiento de hijos e hijas de adolescentes privadas de libertad.

Se hizo entrega de 83 certificaciones de nacimiento, para mayores y menores de edad con discapacidad que están en protección de la SBS.

Se llevaron a cabo reuniones con funcionarias del área jurídica para definir términos del proyecto de convenio.

Derivado de la coordinación interinstitucional, en el mes de noviembre se realizaron dos jornadas de enrolamientos en los centros de prevención de libertad juveniles, siendo estos: Centro Juvenil de Privación de Libertad para Varones (CEJUPLIV) en el cual se realizaron 156 enrolamientos y en CEJUPLIV anexo, se enrolaron 75 menores privados de libertad.

### Comisión Presidencial contra la Discriminación y Racismo contra los Pueblos Indígenas en Guatemala (CODISRA)

Dos representantes de RENAP se integraron a la "Mesa de Coordinación Interinstitucional para la elaboración de informes de Estado sobre derechos de los pueblos indígenas, lucha contra la discriminación racial y el Decenio Internacional de los Afro descendientes ante mecanismos internacionales supervisores de derechos humanos"; durante el 2018 realizaron las acciones siguientes:

- Se colocaron cuatro afiches entregados por CODISRA en distintos lugares de la Sede del RENAP, para que estén al alcance de los usuarios y que contienen información para promover la campaña "Derecho a la autoidentificación".

- Se elaboró un informe para CODISRA conteniendo las acciones implementadas en el año 2017 en el cumplimiento de las recomendaciones del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de las Naciones Unidas, referentes al área temática: Participación Política (párrafo 16, CERD/C/GTM/14-15), donde se recomendó “Tomar de manera urgente medidas para que todos los ciudadanos cuenten con identificación personal”, evaluación de los informes 14 y 15 del Estado de Guatemala y las actividades previstas para el primer semestre 2018.
- Durante los meses de septiembre a noviembre, los dos representantes del RENAP participaron en el diplomado “Directrices para la elaboración de informes de Estado ante el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de las Naciones Unidas”, impartido por CODISRA.
- Los representantes de RENAP asistieron a la presentación del plan preliminar para la atención del proceso de evaluación de los informes periódicos 16° y 17° del Estado de Guatemala, en cumplimiento de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, el cual fue elaborado por CODISRA como un mecanismo de preparación ante dicha evaluación.

Asimismo, se elaboró en coordinación con CODISRA, la Asociación Guatemalteca de Alcaldes y Autoridades Indígenas (AGAAI), la Fundación Rigoberta Menchú Tum (FRMT) y la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala (ALMG), una propuesta de Convenio de Coordinación Interinstitucional para llevar a cabo acciones que fortalezcan los servicios del RENAP, conforme a los derechos de los pueblos que conforman la diversidad étnica, pluricultural y multilingüe del país.

## Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Estudios Estratégicos en Seguridad y el Registro Nacional de las Personas

Se inició la prórroga del convenio, por un período de dos años el cual empezó a regir a partir del 10 de febrero del 2018 a través de un cruce de cartas por ambas instituciones.

Capacitaciones brindadas por INEES a recurso humano del RENAP:



Participantes en el curso “Identificación de Documentos Falsos”

- Doce trabajadores de Inspectoría General y Dirección Administrativa participaron en el curso “Identificación de Documentos Falsos” en las instalaciones del INEES el 26 de febrero de 2018.
- Un trabajador de la Dirección Administrativa participó en el Diplomado de “Análisis Estratégico” del 7 de marzo al 27 de junio de 2018.
- Un trabajador de la Dirección Administrativa participó en el curso de Especialización sobre “Conflictividad Social”, dicho curso se realizó del 8 de febrero al 3 de mayo de 2018.
- Curso de Especialización “Inteligencia de Estado” a una persona de Dirección Administrativa, dicho curso se realizó del 6 de febrero al 24 de abril de 2018.

Durante el segundo trimestre se impartió el curso de especialización sobre "Conflictividad Social" a una persona de Inspectoría General, dicho curso se realizó del 22 de mayo al 7 de agosto de 2018.

Curso de Especialización de Geopolítica a una persona de Dirección Administrativa, dicho curso se realizó del 24 de mayo al 9 de agosto de 2018.

De agosto a diciembre de 2018 participaron en el curso de especialización de Geopolítica, dos trabajadores del RENAP; de Dirección Administrativa y Dirección de Gestión y Control Interno.

## Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Ciencias Forenses y el Registro Nacional de las Personas

Suscripción de convenio para reducir el subregistro de defunciones de personas sin identificación.

Derivado de la catástrofe provocada por la erupción del Volcán de Fuego, el Registro Nacional de las Personas realizó en el mes de junio, todas las gestiones a efecto de tener presencia institucional con el objeto de brindar el servicio en el proceso de identificación de las personas fallecidas en apoyo al INACIF para posteriormente realizar las inscripciones de defunción de conformidad con los datos de cada persona que fuera identificada.

Se habilitó el Centro de Atención en Situación de Crisis y Riesgo en los lugares en los cuales se consideraron como viables con la

información proporcionada por INACIF.

Se apoyó con la identificación de cadáveres por medio del sistema 1:1, 1:N AFIS/FRS en la Morgue de San Juan Alotenango, departamento de Sacatepéquez y en la Morgue de Escuintla.

En relación con el apoyo que RENAP brinda al Instituto Nacional de Ciencias Forenses en consultas de identidad biográfica, se visualizan en el cuadro siguiente:

Tabla 44. Servicios electrónicos de consulta de identidad brindados al Instituto Nacional de Ciencias Forenses. Año 2018

Tipo de Consulta	Consulta biográficas				Consulta biométrica		
	CUI	Nombre	Huella 1 a N	Desplegado 10 huellas	Finger Print by CUI	Finger Print Especial	Huella 1 a 1
<b>Total</b>	<b>71,684</b>	<b>10,724</b>	<b>18,604</b>	<b>7,024</b>	<b>7,092</b>	<b>19,236</b>	<b>14</b>
Enero	1,423	817	1,754	620	622	1,785	0
Febrero	4,428	938	2,175	567	582	2,206	14
Marzo	6,061	842	1,257	543	554	1,314	0
Abril	6,310	702	1,715	548	550	2,006	0
Mayo	6,507	506	1,650	576	576	1,669	0
Junio	7,787	1,880	1,436	795	799	1,484	0
Julio	7,318	981	2,069	611	611	2,085	0
Agosto	7,931	922	1,728	663	672	1,745	0
Septiembre	6,638	721	1,370	623	624	1,387	0
Octubre	6,998	891	1,847	615	614	1,868	0
Noviembre	6,052	784	899	481	486	908	0
Diciembre	4,231	740	704	382	402	779	0

Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Gestión y Control Interno.

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

El órgano de dirección superior de RENAP mediante Acuerdo de Directorio aprobó la apertura de la oficina de Registro Civil en el Centro de Justicia de Familia del departamento de Quetzaltenango.

Se proporcionaron 3,800 certificaciones exoneradas de los diferentes eventos de las personas.

Se proporcionan los servicios electrónicos de identidad para la generación de antecedentes penales.

### **Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Ministerio de Finanzas Públicas y el Registro Nacional de las Personas**

Derivado de la coordinación interinstitucional se informó a personal del MINFIN los servicios que se prestan mediante el Portal Social, así como la situación de los usuarios que ese ministerio tenía asignados y los mecanismos para actualizar información.

También se entregó mensualmente el reporte de las inscripciones de defunción registradas en RENAP para la actualización de información de los programas que tiene esa institución.

### **Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre el Instituto Nacional de Estadística y el Registro Nacional de las Personas**

Por medio del convenio existente entre ambas instituciones se fortalece el ámbito de generación de estadísticas vitales que son de gran utilidad para el análisis de variables de salud y población, entre otros.

Se trasladaron a dicha institución los reportes mensuales de nacimientos, defunciones, mortinatos y divorcios.

### **Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el Registro Nacional de las Personas**

Se realizaron cinco reuniones de la Mesa Técnica Interinstitucional en la que se solicitó el apoyo para incrementar los registros de nacimientos en los hospitales donde el RENAP tiene instalada una oficina auxiliar, recibiendo los reportes de nacimientos mensuales de la Maternidad zona 3 Pamplona.

Se llevaron a cabo las siguientes actividades de sensibilización sobre el tema de registro oportuno de nacimiento en los hospitales siguientes:

Tabla 45. Sensibilizaciones realizadas en Gineco-Obstetricia de Pamplona, Juan José Arévalo Bermejo; Escuintla y Mazatenango.  
Año 2018

IGSS	Cantidad
Primer Trimestre	4510
Segundo Trimestre	4191
Tercer Trimestre	4288
Cuarto Trimestre	3443

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

Se llevó a cabo el monitoreo de los cuatro hospitales, con el fin de evaluar la productividad de las oficinas auxiliares del Registro Civil de las Personas. Las visitas se llevaron a cabo en las siguientes fechas:

Tabla 46. Visitas a las oficinas auxiliares ubicadas en el IGSS.  
Año 2018

Hospital visitado	Fecha de visita
IGSS zona 6	2 de mayo de 2018
IGSS Pamplona	3 de mayo de 2018
IGSS Escuintla	4 de mayo de 2018
IGSS Mazatenango	9 de mayo de 2018

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

Tabla 47. Inscripciones de nacimiento, realizadas en las oficinas auxiliares del RENAP ubicadas en el IGSS Año 2018

Oficinas auxiliares del RENAP	Departamento	Cantidad de inscripciones de nacimiento
<b>Total</b>		<b>11,950</b>
IGSS Escuintla	Escuintla	1,780
IGSS Pamplona	Guatemala	5,344
IGSS Zona 6	Guatemala	2,540
IGSS de Mazatenango	Suchitepéquez	2,286

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

Durante el año 2018 se realizaron los siguientes registros de defunciones:

Tabla 48. Inscripciones de defunción, realizadas en las oficinas auxiliares del RENAP ubicadas en el IGSS Año 2018

IGSS	Cantidad de inscripciones de defunción
<b>Total</b>	<b>502</b>
Primer Trimestre	140
Segundo Trimestre	110
Tercer Trimestre	122
Cuarto Trimestre	130

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

Se proporcionaron los siguientes servicios de consultas de información de identidad durante el año 2018:

Tabla 49. Servicios electrónicos de consulta de identidad brindados al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). Año 2018

Mes	Consulta por CUI
<b>Total</b>	<b>498,655</b>
Enero	47,524
Febrero	47,106
Marzo	41,505
Abril	43,713
Mayo	44,590
Junio	41,227
Julio	41,258
Agosto	42,616
Septiembre	37,295
Octubre	39,841
Noviembre	44,208
Diciembre	27,772

Fuente: Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Gestión y Control Interno

## Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Registro Nacional de las Personas

Se realizaron reuniones de Mesa Técnica Interinstitucional en donde se acordó iniciar el proceso de divulgación a los directores de hospitales donde se encuentra instalada una oficina del RENAP, para que se implemente el sistema cerrado para promover el registro oportuno de nacimientos.

Se enviaron los reportes mensuales de defunciones, nacimientos y mortinatos inscritos en RENAP.

Se proporcionaron 400,000 validaciones de datos biográficos de personas beneficiarias de programas sociales a través del uso del Portal Prosocial.

Atención al personal del Programa Nacional de Salud Reproductiva con el objeto de orientar al personal de dicho programa en el correcto llenado de los certificados de nacimiento, y ellos a su vez informen a las comadronas, para que se les facilite realizar los registros de nacimientos ante los Registradores Civiles de RENAP.

Se realizó el monitoreo y evaluación del registro oportuno de nacimientos y defunciones en las oficinas auxiliares del RENAP instaladas en la red de hospitales públicos.

Durante los meses de octubre y noviembre, se llevaron a cabo sensibilizaciones con personal médico y de enfermería, acerca de la importancia del registro oportuno en el Hospital Roosevelt, con el objeto de que los certificados médicos de nacimiento sean

entregados de manera oportuna y llenados correctamente, en las siguientes fechas:

Tabla 50. Sensibilizaciones en la red hospitalaria nacional Año 2018

Período de tiempo	Cantidad de sensibilizaciones
<b>Total</b>	<b>116,709</b>
Primer Trimestre	25,534
Segundo Trimestre	31,542
Tercer Trimestre	35,341
Cuarto Trimestre	24,292

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

Se proporcionó información sobre el Portal Social para la verificación de registros de beneficiarios de servicios de salud.

Tabla 51. Inscripciones de nacimientos en hospitales públicos Año 2018

MSPAS	Cantidad
<b>Total</b>	<b>116,247</b>
Primer Trimestre	29,540
Segundo Trimestre	28,562
Tercer Trimestre	29,354
Cuarto Trimestre	28,791

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

Tabla 52. Inscripciones de defunción en hospitales públicos  
Año 2018

MSPAS	Cantidad
<b>Total</b>	<b>5,675</b>
Primer Trimestre	1,317
Segundo Trimestre	1,373
Tercer Trimestre	1,462
Cuarto Trimestre	1,523

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

### Convenios de Coordinación Interinstitucional suscritos con el Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima, Banco de los Trabajadores, Banco G&T Continental, Sociedad Anónima y Banco Industrial, Sociedad Anónima

La estrecha comunicación que se mantiene con las entidades bancarias y el apoyo efectivo en el marco de los convenios de coordinación interinstitucional suscritos, permite ofrecer a los usuarios diferentes alternativas para realizar los pagos por los servicios que brinda el RENAP.

Considerando la apertura de nuevas agencias y el aumento de la demanda en ciertos sectores, en el período de enero a noviembre de 2018, se amplió el colectivo de agencias que se encuentran habilitadas para efectuar dichos pagos, incorporando las siguientes:

- **Banco de Desarrollo Rural -BANRURAL-, Sociedad Anónima**
  - o Agencia de Santo Domingo Xenacoj, Sacatepéquez.
  - o Agencia de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- **Banco de los Trabajadores -BANTRAB-**
  - o Agencia de El Chal, Petén.
  - o Agencia ubicada en el Centro Comercial Metroplaza, Flores, Petén.
  - o Agencia ubicada en el Centro Comercial Peri Roosevelt, Guatemala.
  - o Agencia ubicada en la Universidad de San Carlos de Guatemala.
  - o Agencia de San Pedro Carchá, Alta Verapaz.
- **Banco Industrial, Sociedad Anónima**
  - o Agencia de Palencia, Guatemala.
  - o Agencia de Chiquimulilla, Santa Rosa.

En ese sentido, con la finalidad de coadyuvar en la mejora y eficiencia de la atención a los usuarios, durante el mes de enero de 2018 se coordinó con las agencias bancarias, la instalación temporal de la Unidad Móvil del RENAP, permitiendo que los usuarios cuenten con más alternativas para solicitar los servicios que brinda la institución y la cercanía de una agencia bancaria para realizar los pagos correspondientes. Lo anterior se llevó a cabo en las siguientes agencias:

- Agencia del Banco Industrial, Sociedad Anónima ubicada en la Calzada Aguilar Batres, a un costado del Centro Comercial Galerías del Sur de la zona 11.
- Agencia del Banco de Desarrollo Rural -BANRURAL- ubicada en el Centro Comercial Galerías Primma de la zona 7.

Los convenios suscritos con las entidades bancarias permiten coordinar acciones para instalar agencias dentro de las oficinas del RENAP, lo que ofrece comodidad a los usuarios y fácil acceso a los servicios que brinda la institución. En ese sentido, debido al traslado de la oficina 001 del RENAP, a la 9ª. Calle y avenida Elena 0-05 zona 1 a principios del año 2018, se coordinó con BANRURAL la instalación de una agencia bancaria, haciendo un total de 19 oficinas del RENAP que cuentan con agencias bancarias dentro de las mismas.

### Coordinación Interinstitucional con el Tribunal Supremo Electoral (TSE)

El Decreto 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, establece en el artículo 7 "Coordinación. Para el ejercicio de sus funciones, el RENAP deberá mantener estrecha y permanente coordinación con las siguientes entidades: a) Tribunal Supremo Electoral (...)".

Durante la Consulta Popular sobre el diferendo territorial, marítimo e insular con Belice, se brindaron espacios para ubicar a personal del Tribunal Supremo Electoral facilitando el empadronamiento de los guatemaltecos que así lo requirieran.

Los mismos continuaron llevando a cabo el empadronamiento de los jóvenes que reciben su DPI por primera vez, contando con presencia del TSE en las Oficinas Registrales siguientes:

Tabla 53. Puestos de empadronamiento ubicados en la Sede y Oficinas Registrales del RENAP en la República de Guatemala

No.	Departamento o Municipio	Dirección	Días y horario de atención
1	Guatemala	9 calle 0-05 Zona 1	lunes a viernes De 8:00 a 15:00 Hrs.
2	Guatemala	Calzada Roosevelt 3-46 Zona 7	lunes a viernes De 7:00 a 14:00 Hrs.
3	Guatemala	Calz. Aguilar Batres 34-70 Zona 11 Centro Comercial Galerías del Sur Zdo. Nivel locales 1-1 y 1-2	lunes a viernes De 9:00 a 16:00 Hrs.
4	Guatemala	Km 5.5 Carretera al Atlántico Zona 17 Centro Comercial Metro Norte Local 306	lunes a viernes De 9:00 a 16:00 Hrs.
5	Guastatoya	Barrio La Democracia	lunes a viernes De 8:00 a 13:00 Hrs.
6	Cuilapa	2ª. Av. y 2ª. Calle Barrio el Centro Zona 1	lunes a viernes De 7:00 a 13:00 Hrs.
7	Quetzaltenango	5ª. Calle 13-24 Z. 3	lunes a viernes De 8:00 a 15:00
8	Salamá	6ª. Av. 5-71 Z. 1 Sector M inerva Barrio El Calvario	lunes a viernes De 8:00 a 13:00
9	Cobán	4ª. Av. y 5ª. Calle 2-55 Z. 3	lunes a viernes De 8:00 a 14:00
10	Flores	Plaza Futura, Aldea Santa Elena, Flores	lunes a viernes De 8:00 a 14:00
11	San Benito	A media cuadra de la Clínica de la Mujer Barrio la Ermita.	lunes a viernes De 8:00 a 14:00
12	Puerto Barrios	Cruce hacia Santo Tomás de Castilla, interior Centro Comercial Pradera	lunes De 8:00 a 15:00 Hrs.
13	Río Dulce, Livingston	Barrio La Iglesia Católica, Aldea Fronteras	lunes a viernes De 8:00 a 15:00 Hrs.
14	Zacapa	3ª. Calle 9-32, Z. 1	martes y jueves De 8:00 a 13:00 Hrs.
15	Chiquimula	Centro Comercial Pradera	lunes a viernes De 8:00 a 14:00
16	Jutiapa	Km. 116 Centro Comercial Metroplaza	lunes a viernes De 8:00 a 16:00

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

Asimismo, para apoyar en la actualización del padrón electoral y que el mismo cuente con certeza y confiabilidad, se realizan envíos de información tanto biográfica, como biométrica, de los usuarios que adquieren su DPI.

De la misma forma, se mantiene constante comunicación para coordinar las acciones y desarrollo de herramientas que permitan apoyar al TSE en la implementación del voto de los ciudadanos guatemaltecos residentes en el extranjero.

### Mesa de Trabajo entre la Asociación Viva Juntos por la Niñez de Guatemala y el Registro Nacional de las Personas

Inscripción extemporánea de 104 personas durante 7 jornadas móviles en los departamentos de Quiché, Cobán, Retalhuleu y Escuintla, visualizadas en el cuadro siguiente:

Tabla 54. Jornadas de inscripción extemporánea con el apoyo de Asociación Viva Juntos por la Niñez de Guatemala

Departamento	Municipio	Fecha	Inscripciones
<b>Total</b>			<b>104</b>
Quiché	Ixcán	7/3/2018	20
Cobán	Senahú	8/15/2018	15
		24 al 28/09/2018	25
Retalhuleu	Aldea el Chico	8/21/2018	12
Escuintla	Tiquisate, Aldea El Semillero	22 y 23/08/2018	32

Fuente: Registro Central de las Personas, Dirección de Gestión y Control Interno

El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro recibió la donación de una mesa y cuatro sillas para niños que permite la mejor atención de los infantes.

### Comunicación con entes rectores de la cooperación internacional en Guatemala

Se realizó el acercamiento con la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN), como ente de planificación del Estado, que brinda asistencia a las instituciones públicas para vincular los procesos de políticas públicas, planificación y programación con el Plan y la Política Nacional de Desarrollo, seguimiento y evaluación, por lo que se llevó a cabo un intercambio de contactos y de experiencias referente a la cooperación internacional.

Se asistió a la capacitación dirigida al Departamento de Planificación y Proyectos y el Departamento de Cooperación Técnica de la Dirección de Gestión y Control Interno, sobre "Negociación y contratación de la Cooperación Internacional No Reembolsable", lo que permitió actualizar el conocimiento sobre las normas y procedimientos relacionados.

## V. DESAFÍOS

- Inscripción Oportuna.
- Captura de datos de personas menores de edad.
- Habilitación de nuevas oficinas auxiliares.
- Implementar campañas de promoción de cultura registral en Oficinas del RENAP.
- Desarrollar alianzas estratégicas con actores claves para la implementación de acciones de cooperación que permitan disminuir el subregistro en grupos específicos.
- Documentar a los guatemaltecos en el extranjero.
- Fortalecer el proceso de personalización del Documento Personal de Identificación.
- Mejoras a los sistemas registrales e informáticos.
- Actualizar los protocolos de servicio para los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y mujeres que acuden con bebés y niños.
- Interoperabilidad institucional y social.
- Fortalecer la relación con cooperantes internacionales y nacionales para el desarrollo de proyectos institucionales.
- Mejorar la funcionalidad y control de la calidad del gasto institucional.

## VI. SIGLAS

<b>AGAAI</b>	La Asociación Guatemalteca de Alcaldes y Autoridades Indígenas,
<b>ALMG</b>	Academia de Lenguas Mayas de Guatemala
<b>BANRURAL</b>	Banco de Desarrollo Rural
<b>BANTRAB</b>	Banco de los Trabajadores
<b>CLARCIEV</b>	Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales
<b>CODISRA</b>	Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo
<b>CONADI</b>	Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad

<b>CONAMIGUA</b>	Consejo Nacional de Atención Al Migrante De Guatemala
<b>CONJUVE</b>	Consejo Nacional de la Juventud
<b>COPREDEH</b>	Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos
<b>DEMI</b>	Defensoría de la Mujer Indígena
<b>ECARENAP</b>	Escuela de Capacitación del RENAP
<b>FAG</b>	Fuerza Aérea de Guatemala
<b>FRMT</b>	Fundación Rigoberta Menchú Tum

<b>IGSS</b>	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
<b>INACIF</b>	Instituto Nacional de Ciencias Forenses
<b>INE</b>	Instituto Nacional de Estadística
<b>INEES</b>	Instituto Nacional de Estudios Estratégicos en Seguridad
<b>ISAD</b>	Norma Internacional de Descripción Archivística
<b>MAGA</b>	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
<b>MARN</b>	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
<b>MICIVI</b>	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

<b>MICUDE</b>	Ministerio de Cultura y Deportes
<b>MIDES</b>	Ministerio de Desarrollo Social
<b>MINECO</b>	Ministerio de Economía
<b>MINEDUC</b>	Ministerio de Educación
<b>MINEX</b>	Ministerio de Relaciones Exteriores
<b>MINFIN</b>	Ministerio de Finanzas Públicas
<b>MINGOB</b>	Ministerio de Gobernación
<b>MINTRAB</b>	Ministerio de Trabajo y Previsión Social

<b>MP</b>	Ministerio Público
<b>MSPAS</b>	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
<b>PNC</b>	Policía Nacional Civil
<b>RENAP</b>	Registro Nacional de las Personas
<b>SAT</b>	Superintendencia de Administración Tributaria
<b>SBS</b>	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia
<b>SEGEPLAN</b>	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
<b>SEPREM</b>	Secretaría Presidencial de la Mujer

<b>SESAN</b>	Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional
<b>SOSEP</b>	Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente
<b>SVET</b>	Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas
<b>TSE</b>	Tribunal Supremo Electoral
<b>UNESCO</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
<b>UNICEF</b>	United Nations International Children's Emergency Fund (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia)
<b>USAC</b>	Universidad de San Carlos de Guatemala
<b>VIVA</b>	Asociación VIVA, juntos por la niñez de Guatemala

**Coordinación y elaboración**

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

**Diseño y fotografía**

Comunicación Social





# RENAP

Registro Nacional de las Personas



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