

MEMORIA DE LABORES 2019



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

 **RENAP**
Registro Nacional de las Personas

DIRECTORIO

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

Titular: Doctor Rudy Marlon Pineda Ramírez
Suplente: Doctor Jorge Mario Valenzuela Díaz

Electo por el Congreso de la República

Miembro del Directorio

Titular: Licenciada Elvia Yolanda Álvarez Veliz
Suplente: Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez

CONSEJO CONSULTIVO

Superintendencia de Administración Tributaria

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

Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura

Titular: Licenciado César Augusto Conde Rada
Suplente: Licenciado Arturo Saravia Altolaquirre

Secretarios Generales de los Partidos Políticos

Titular: Doctor Alfredo Antonio Fernández Gradis
Titular: Licenciado Maely Cordón Ipiña
Suplente: Licenciado Alexander Magdonal Escobar Castañón
Suplente: Licenciada Sabrina María Veliz Castañeda

Ministro de Gobernación

Miembro del Directorio

Titular: Enrique Antonio Degenhart Asturias

Registro Nacional de las Personas

Secretario del Directorio

Titular: MSc. Enrique Octavio Alonzo Aceituno
Titular: Lic. César David Son Dardón
Titular: Ingeniero Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera

Instituto Nacional de Estadísticas

Titular: Licenciado Néstor Mauricio Guerra Morales
Suplente: Licenciado Fredy Arizmendy Gómez Gómez

Rectores de Universidades

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

DEPENDENCIAS DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

Registro Central de las Personas	Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome
Dirección de Procesos	Licda. Lai Yee Leung Ng (en funciones)
Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social	Licda. Sandra Lisette Moya Barquín (en funciones) Lic. César David Son Dardón
Dirección de Capacitación	Licda. Pilar Cristina Yela Aguilar Licda. Gladys del Rosario Contreras Jiménez (en funciones)
Dirección de Informática y Estadística	Ing. Amán Benjamín Cuc Hernández Ing. José Daniel Girón Miranda
Dirección de Asesoría Legal	Lic. Byron Oswaldo Castañeda Galindo
Dirección Administrativa	Licda. Ana Claudia Guirola de Dávila (en funciones) Lic. Abner Josué Herrera Mont
Dirección de Presupuesto	Lic. Samuel Rolando Herrera García Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquín
Dirección de Gestión y Control Interno	Licda. Tania Darinka Pineda Palacios
Secretaría General	Licda. Norma Leonela Quebec Martínez Lic. Marco Antonio Posadas Pichillá Licda. Sandra Lisette Moya Barquín (en funciones)
Inspectoría General	Licda. Yherania Eunice Sosa Penagos (en funciones) Lic. Héctor Haroldo Pereira Rodas
Comunicación Social	Lic. Federico Estrada Zamora Dra. Heidi Lorena Melgar Reyna
Auditoría Interna	Lic. Guillermo Ranferi Castillo López (en funciones) Lic. Emmanuel Ronaldo Morales Moreno

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	7
MISIÓN Y VISIÓN.....	8
VALORES.....	9
PRINCIPIOS.....	10
EJES.....	11
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	12
RESULTADOS INSTITUCIONALES.....	13
INSCRIPCIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES REALIZADAS.....	13
<i>Inscripciones de hechos y actos registrales desagregadas por evento.....</i>	14
<i>Inscripciones de hechos y actos registrales desagregadas por departamento.....</i>	15
CERTIFICACIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES EMITIDAS.....	16
<i>Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas por evento.....</i>	17
<i>Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas por departamento.....</i>	18
SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL.....	19
DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI-, EMITIDOS.....	20
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS DEL RENAP PARA EL EJERCICIO FISCAL 2019.....	21
<i>Ejecución del presupuesto de ingresos por fuente de financiamiento del RENAP.....</i>	22
<i>Ejecución mensual del presupuesto de egresos del RENAP.....</i>	23
EJE 1: FORTALECIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS.....	26
GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y CERTEZA JURÍDICA DE LAS ACTIVIDADES REGISTRALES.....	26
Reuniones de fortalecimiento registral.....	26
Reuniones de Registradores Civiles de las Personas, de las cabeceras departamentales.....	29
V Congreso de Registradores Civiles de las Personas.....	30
Fortalecimiento y actualización del Sistema de Registro Civil -SIRECI-.....	31
Asesoría Registral.....	31
CERTIFICACIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES EMITIDAS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.....	32
ENMIENDAS REGISTRALES REALIZADAS A NIVEL NACIONAL.....	33
PREVENCIÓN DEL SUBREGISTRO.....	34
Registro oportuno de nacimientos y defunciones.....	34

Jornadas de sensibilización del registro oportuno y cultura de identificación	36
DISMINUCIÓN DEL SUBREGISTRO.....	38
Conformación de Redes para el Diálogo y el Registro de la Población Guatemalteca (REDIREGUA)	39
Diagnósticos situacionales sobre el subregistro de defunciones	39
Asesorías especializadas a personas en subregistro	39
JORNADAS MÓVILES DE SERVICIOS REGISTRALES	40
Coordinación de jornadas móviles con diferentes instituciones	42
Servicios registrales a domicilio	45
FORTALECIMIENTO DEL ARCHIVO CENTRAL.....	45
Atención a solicitudes de las oficinas del RENAP	46
Conservación y organización documental bajo resguardo	46
Descripción archivística	47
Exhibiciones archivísticas y visitas guiadas al Archivo Central	48
VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL	49
Asesorías en casos de jurisdicción voluntaria	49
Gestión de casos de jurisdicción voluntaria	49
Asesoría a guatemaltecos que residen en el extranjero	50
Elaboración de declaraciones juradas notariales	50
Resolución de casos de personas con inconvenientes en la obtención del DPI	50
ANÁLISIS Y ESTADÍSTICA.....	51
EJE 2: OPTIMIZACIÓN DE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI	54
EMISIÓN DEL DPI EN UN DÍA.....	54
CAPTURA DE DATOS PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-	55
Captura de datos para la emisión del DPI por departamento.....	56
CAPTURA DE DATOS PARA EL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- EN EL EXTRANJERO.....	57
DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI-.....	58
DPI ENTREGADOS AL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES -MINEX- CUYAS CAPTURAS FUERON REALIZADAS EN EL EXTRANJERO.....	58
ENTREGA DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- A LOS USUARIOS.....	59
VINCULACIÓN DE DATOS DE PERSONAS MENORES DE EDAD A NIVEL NACIONAL.....	60



ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS DPI PERSONALIZADOS.....	60
Mecanismos de revisión y mejora continua en la emisión del DPI	61
Análisis y verificación de información biográfica del DPI	61
Desplegados y cotejos biométricos	61
EJE 3: SERVICIO DE CALIDAD	66
<hr/>	
ATENCIÓN DEL RENAP A NIVEL NACIONAL	66
Atención y servicio a los usuarios de manera presencial	66
Atención a los usuarios a través del Centro de Información	67
Monitoreo de los servicios institucionales	68
ATENCIÓN A GUATEMALTECOS QUE RESIDEN EN EL EXTRANJERO.....	69
Atención brindada en la Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-	69
Acompañamientos y atención a Misiones Diplomáticas	70
ATENCIÓN A NOTARIOS	70
ATENCIÓN Y SERVICIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	71
ACERCAMIENTO Y SOCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL.....	71
PORTAL SOCIAL	72
PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE VERIFICACIÓN Y CONSULTA DE INFORMACIÓN DE IDENTIDAD	73
TALLER “FORTALECIENDO LAS COMPETENCIAS PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO”.....	76
MANTENIMIENTO A LAS OFICINAS DEL RENAP	77
Remozamientos a las oficinas del RENAP	77
Traslado de oficinas del RENAP	81
Seguridad de las oficinas del RENAP	82
SOPORTE TÉCNICO.....	83
EJE 4: MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	86
<hr/>	
SECRETARÍA GENERAL	86
MECANISMOS DE INTEGRACIÓN Y MONITOREO DE INGRESOS Y EGRESOS.....	87
PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.....	87
Plan Operativo Anual -POA- 2019	87
Formulación 2020	88
Transparencia y rendición de cuentas	89

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS.....	90
SUPERVISIÓN DE OFICINAS DEL RENAP	91
AUDITORÍA INTERNA.....	92
INSPECTORÍA GENERAL	93
Campana ¡No te metas a clavos!, piensa en las consecuencias	93
ASESORÍA LEGAL.....	94
Asesoría legal en derecho administrativo y derecho constitucional	94
Asesoría legal en contrataciones	95
Asesoría legal laboral	96
COMPRAS Y ADQUISICIONES.....	97
MODERNIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	98
Desarrollo de sistemas informáticos	98
Seguridad informática	98
Base de datos e infraestructura informática	99
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL RENAP	101
Jornadas de servicios y atención médica para los trabajadores del RENAP	101
Salud y seguridad ocupacional	103
FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO.....	104
Capacitaciones internas, externas, interinstitucionales y virtuales	104
COMUNICACIÓN SOCIAL.....	112
Noticiero INFORENAP GT	113
Programa de entrevistas RENAP Radio	114
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	114
COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	115
Actividades de coordinación interinstitucional	115
Convenios de Coordinación Interinstitucional	119
Suscripción de convenios de coordinación interinstitucional	120
Resultados alcanzados en las mesas técnicas	120
DESAFÍOS.....	126

PRESENTACIÓN

El Registro Nacional de las Personas -RENAP- es la Institución encargada de organizar y mantener el registro único de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-. En ese sentido, implementó y desarrolló estrategias, técnicas y procedimientos automatizados para el manejo integrado y eficaz de la información.

Los resultados institucionales se enfocan hacia una visión de país de acuerdo con su mandato y en cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2018-2020, garantizando la identidad e identificación a las personas naturales que aseguren los derechos, especialmente de la niñez, mujeres, indígenas y grupos vulnerables y, a la vez, generando información que permite fortalecer las políticas públicas, la planificación y la transparencia.

La Memoria de Labores permite hacer una rendición de cuentas para dar a conocer los principales logros y avances de la Institución durante el ejercicio fiscal 2019, así como los desafíos para los próximos años.

Las acciones y estrategias implementadas se basan en los lineamientos y directrices de acuerdo con la Misión y Visión Institucional, las cuales se desarrollan a través de cuatro ejes estratégicos que le darán sustentabilidad; 1. Fortalecimiento del Registro Civil de las Personas; 2. Optimización de la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-; 3. Servicio de Calidad; 4. Mejora continua de la gestión institucional.

El RENAP impulsó gestiones enfocadas en la mejora del servicio a los usuarios, implementando estrategias y acciones que permitieron reducir los tiempos de atención, ofrecer diversas alternativas para la obtención de los servicios y mejorar la estadía de los usuarios en las oficinas ubicadas a nivel nacional, respetando y valorando la diversidad multilingüe y pluricultural del país.

Asimismo, se evidencia el fortalecimiento en el sistema registral, promoviendo en la población una cultura de identidad y de identificación como un derecho humano y procurando una mejora continua en las gestiones institucionales, trabajando con base en los valores y principios que rigen al RENAP.

Los logros y avances son producto del eficiente liderazgo de las autoridades, así como del esfuerzo, actitud y sinergia de los trabajadores de la Institución.

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.

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.

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.

Ejes

Eje 1

Fortalecimiento del Registro Civil de las Personas.

Eje 2

Optimización de la emisión del Documento Personal de Identificación.

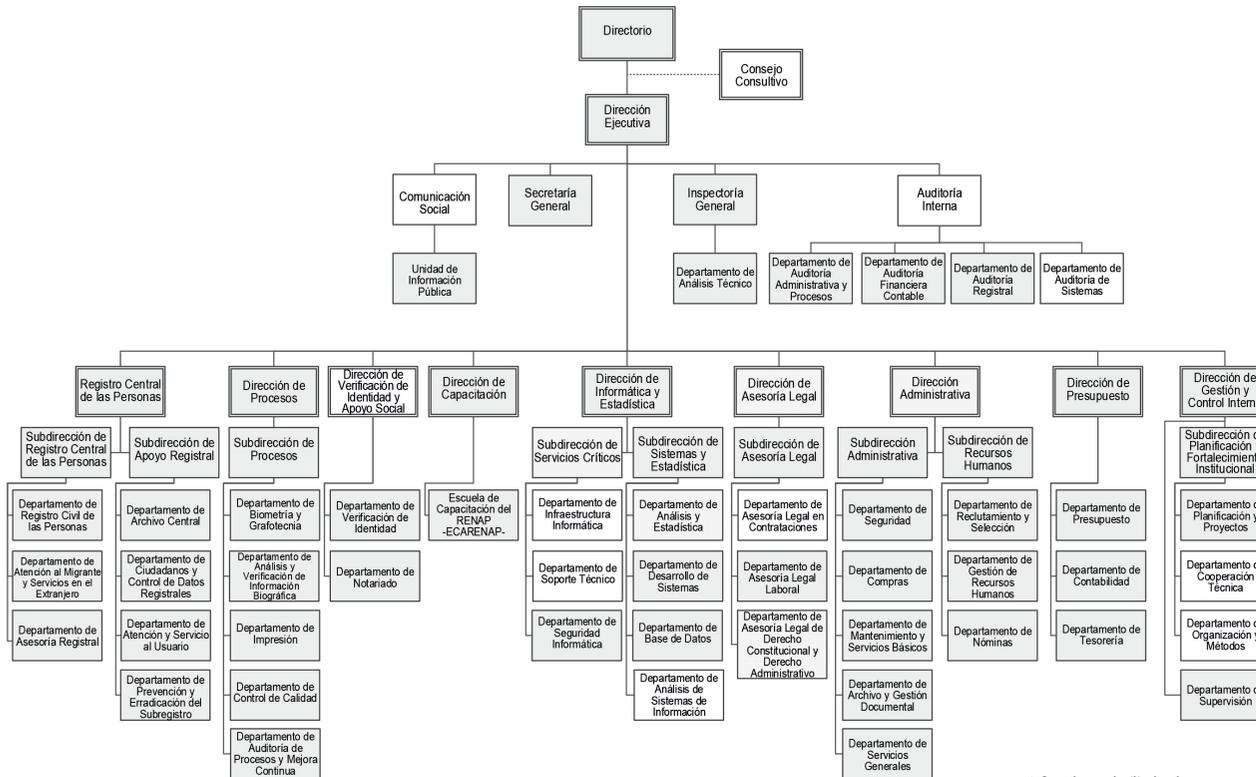
Eje 3

Servicio de Calidad.

Eje 4

Mejora continua de la gestión Institucional.

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



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

RESULTADOS INSTITUCIONALES

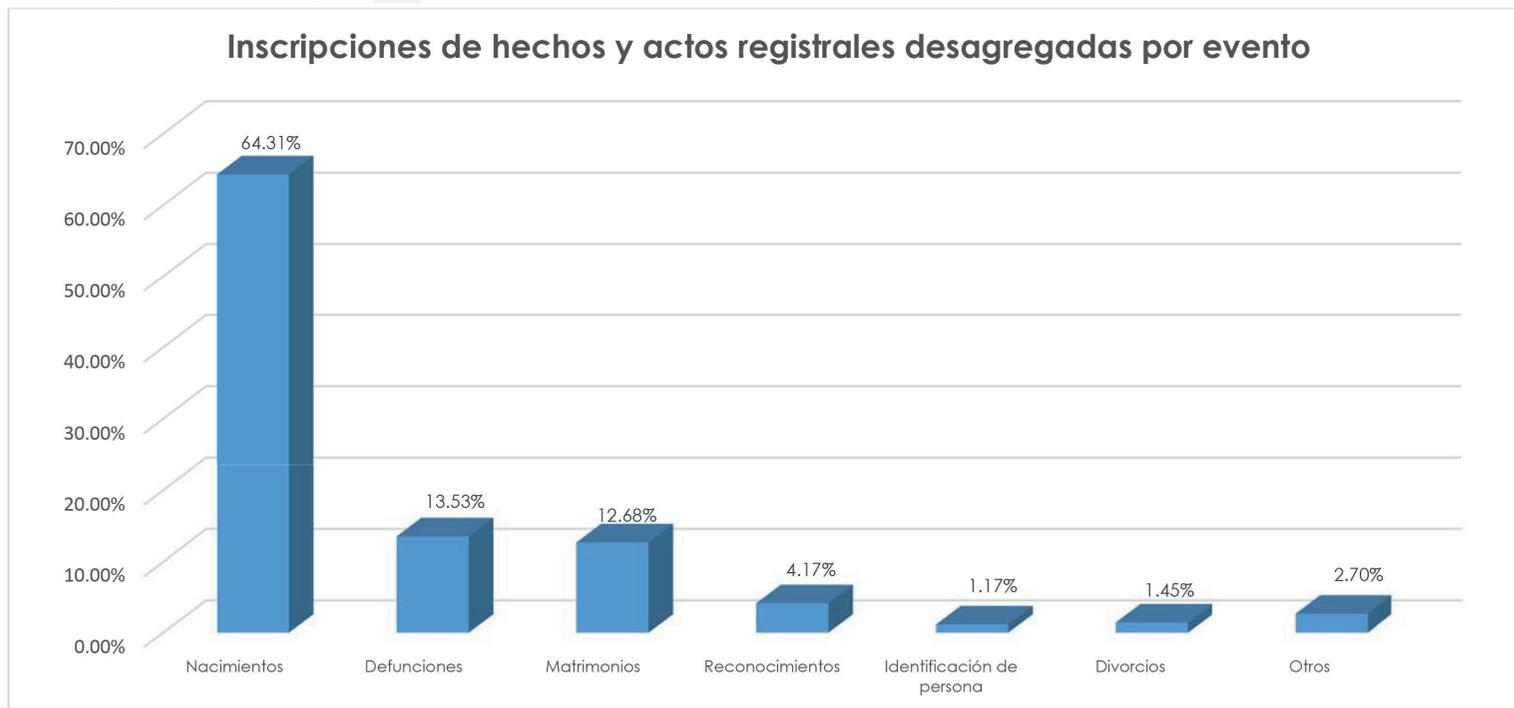
INSCRIPCIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES REALIZADAS

Las inscripciones de hechos y actos registrales se realizan en los Registros Civiles de las Personas, con criterios simplificados y un sistema automatizado de procesamiento de datos, permitiendo la integración de un registro único de identificación de todas las personas naturales; en las cuales se incluyen todos los eventos registrales que se inscriben en el RENAP, realizando en el 2019 un total de **642,556 inscripciones** en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-.



Fuente: Registro Central de las Personas.

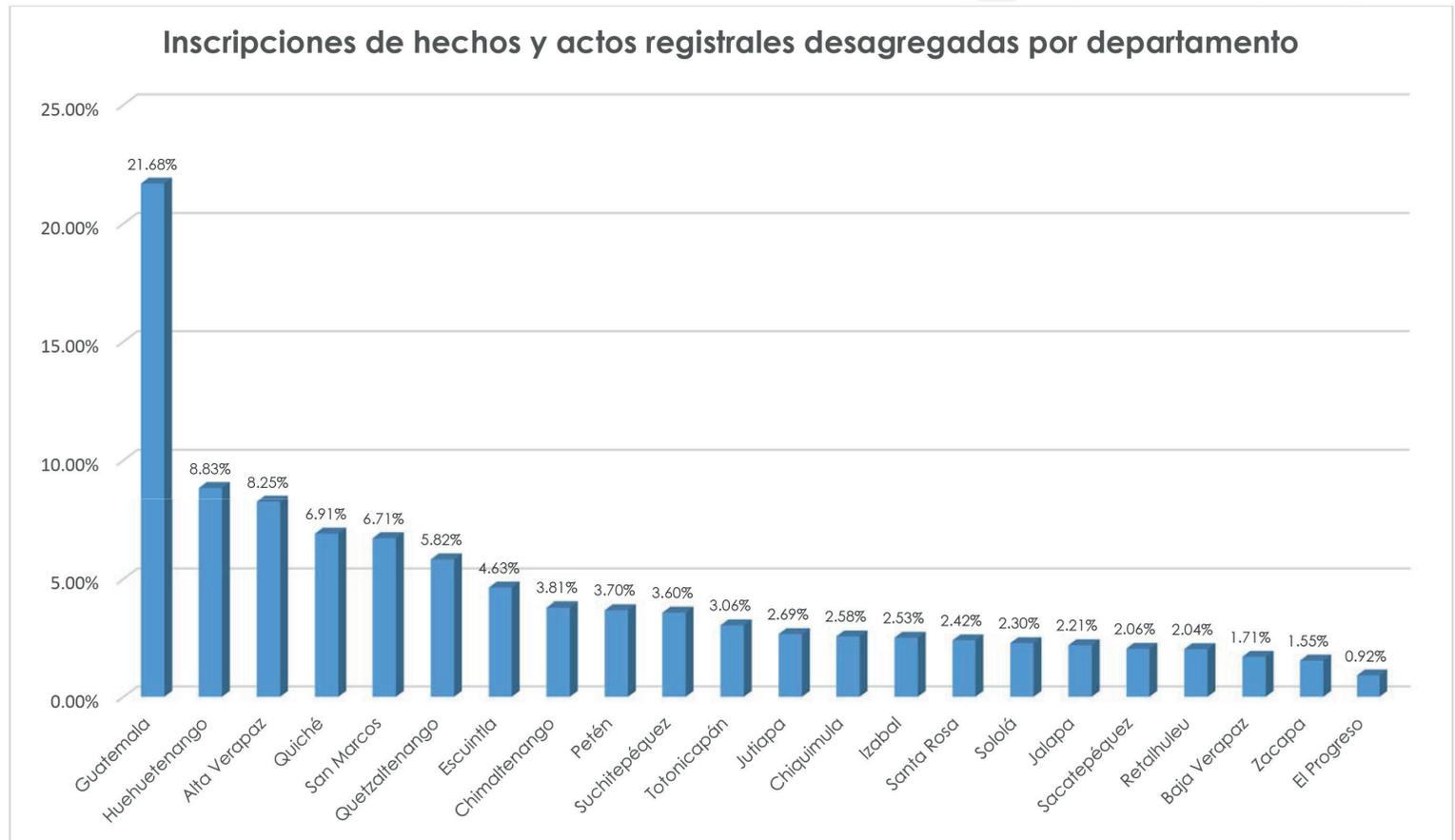
Inscripciones de hechos y actos registrales desagregadas por evento



Fuente: Registro Central de las Personas.

El evento con mayor cantidad de inscripciones registrales durante el 2019 corresponde a nacimientos, con 413,214 inscripciones, que representa el 64.31% del total realizado, seguido por defunciones con 86,907 (13.53%), matrimonios con 81,450 (12.68%), reconocimientos con 26,807 (4.17%), identificación de persona con 7,509 (1.17%), divorcios con 9,337 (1.45%) y de otros hechos y actos registrales se llevaron a cabo 17,332 (2.70%) inscripciones.

Inscripciones de hechos y actos registrales desagregadas por departamento

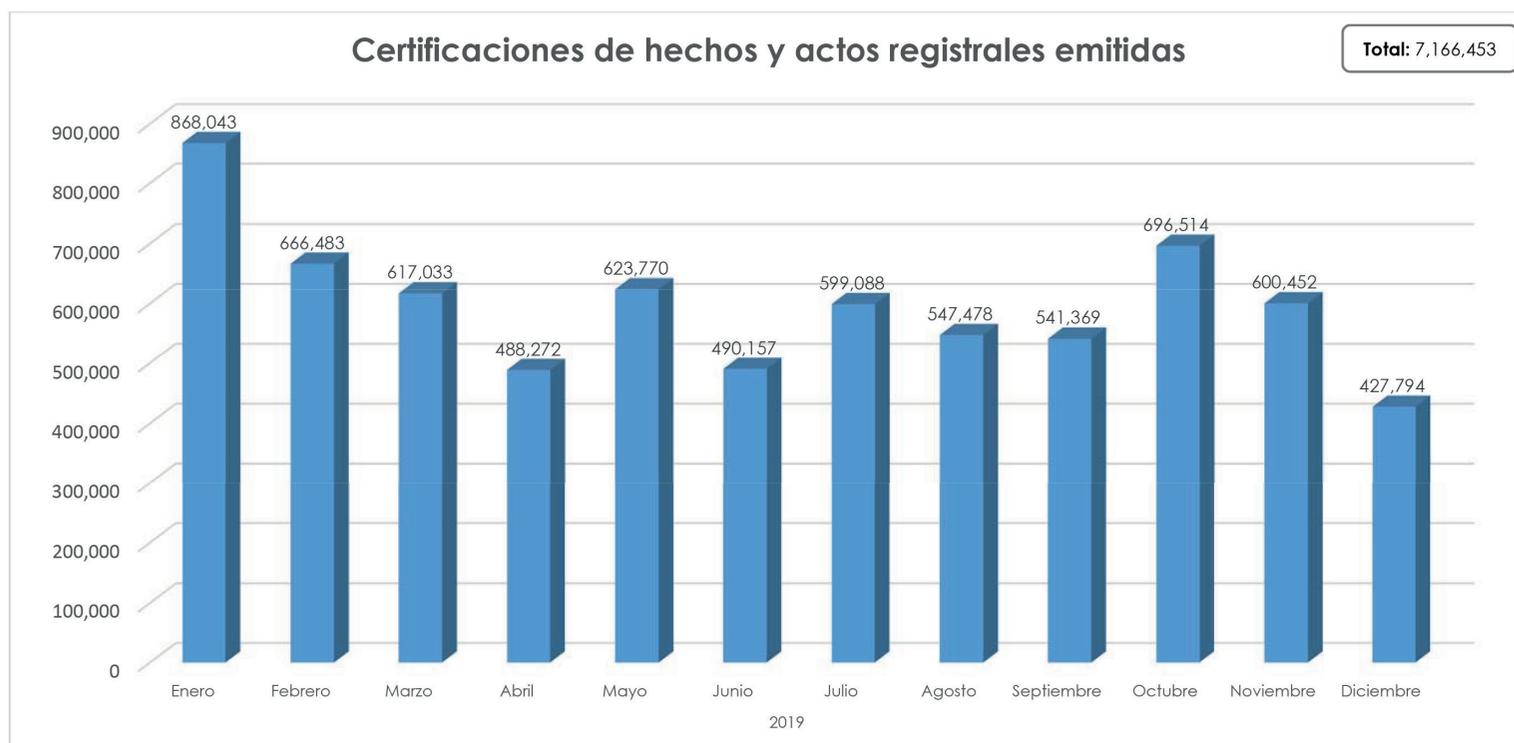


Fuente: Registro Central de las Personas.

El departamento de Guatemala registró 139,317 inscripciones durante el 2019, lo que representa el 21.68% del total, seguido por los departamentos de Huehuetenango con 56,730 inscripciones (8.83%) y Alta Verapaz con 53,032 (8.25%); y los departamentos con la menor cantidad de inscripciones realizadas son Baja Verapaz con 11,018 (1.71%), Zacapa con 9,978 (1.55%) y El Progreso con 5,882 (0.92%) inscripciones.

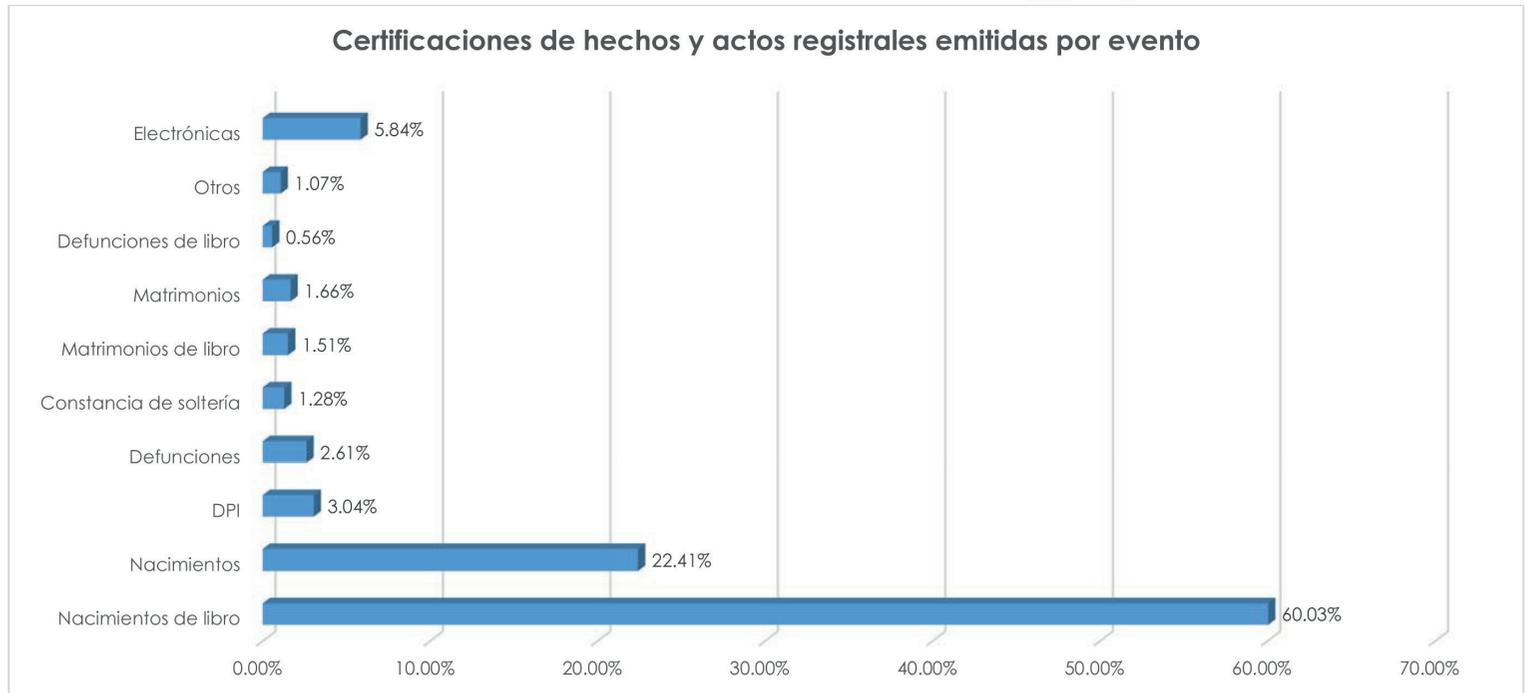
CERTIFICACIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES EMITIDAS

Las certificaciones son documentos legales emitidos por el RENAP a través de los cuales se da fe pública de los hechos y actos relativos al estado civil y capacidad civil de las personas naturales, garantizando la certeza y seguridad jurídica de los mismos. A través de las Oficinas ubicadas en todos los municipios de la República, Oficinas Auxiliares instaladas en la red hospitalaria pública, privada y del seguro social, oficinas adscritas e Institucionales, así como por servicios electrónicos, se llevó a cabo la emisión de **7,166,453** certificaciones de hechos y actos registrales durante el año 2019.



Fuente: Registro Central de las Personas.

Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas por evento



Fuente: Registro Central de las Personas.

El evento con mayor cantidad de certificaciones registrales emitidas durante el 2019 corresponde a nacimientos de libro con 4,301,956 (60.03%), seguido por nacimientos con 1,605,790 (22.41%); el evento con menos certificaciones registrales emitidas corresponde a defunciones de libro con 40,049 (0.56%).

Certificaciones de hechos y actos registrales emitidas por departamento

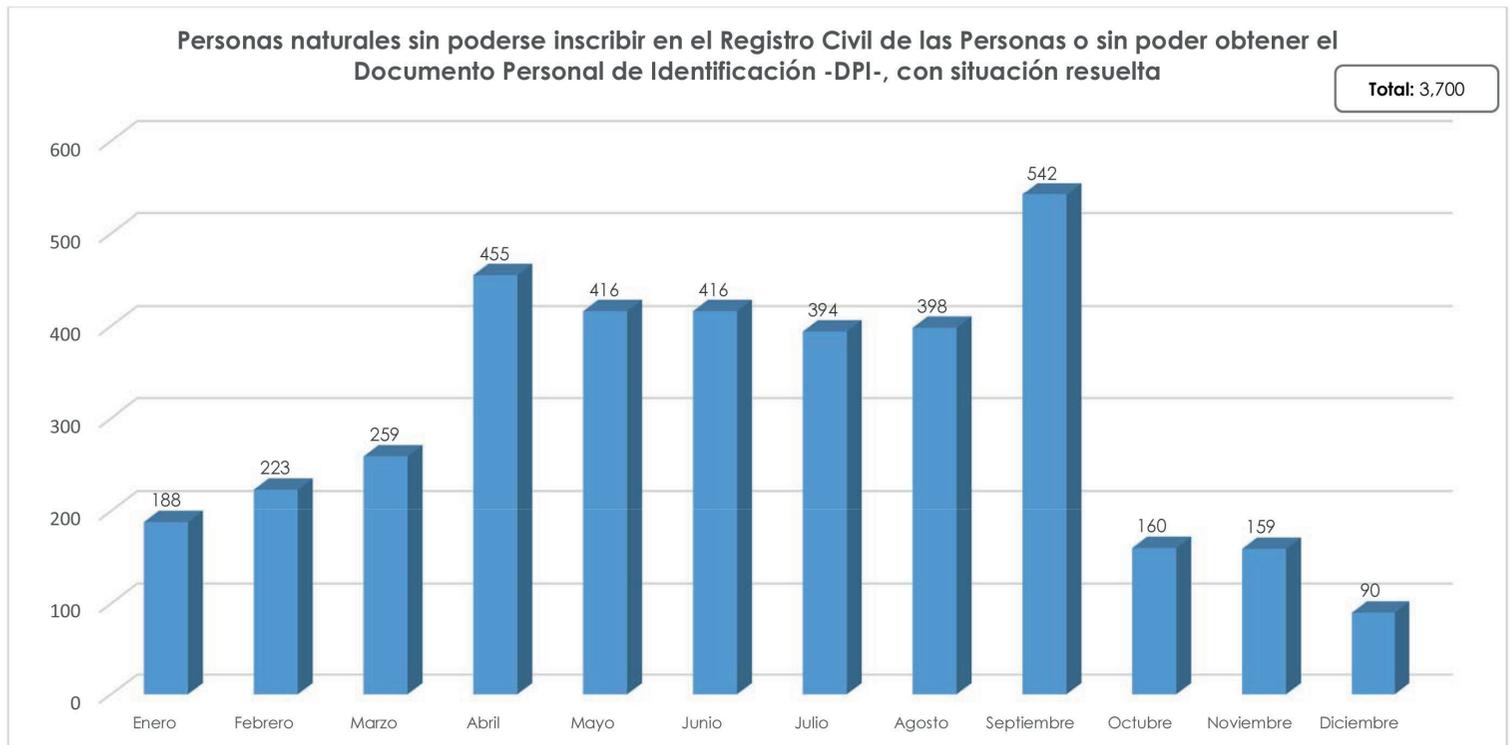


Fuente: Registro Central de las Personas.

El departamento de Guatemala emitió 1,700,632 certificaciones de hechos y actos registrales durante el 2019, lo que representa el 23.73% del total, seguido por los departamentos de Huehuetenango con 511,555 certificaciones (7.14%) y San Marcos con 469,114 (6.55%); los departamentos con la menor cantidad de certificaciones emitidas son Sololá con 134,259 (1.87%), Tonicapán con 132,433 (1.85%) y El Progreso con 97,116 (1.36%).

SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL

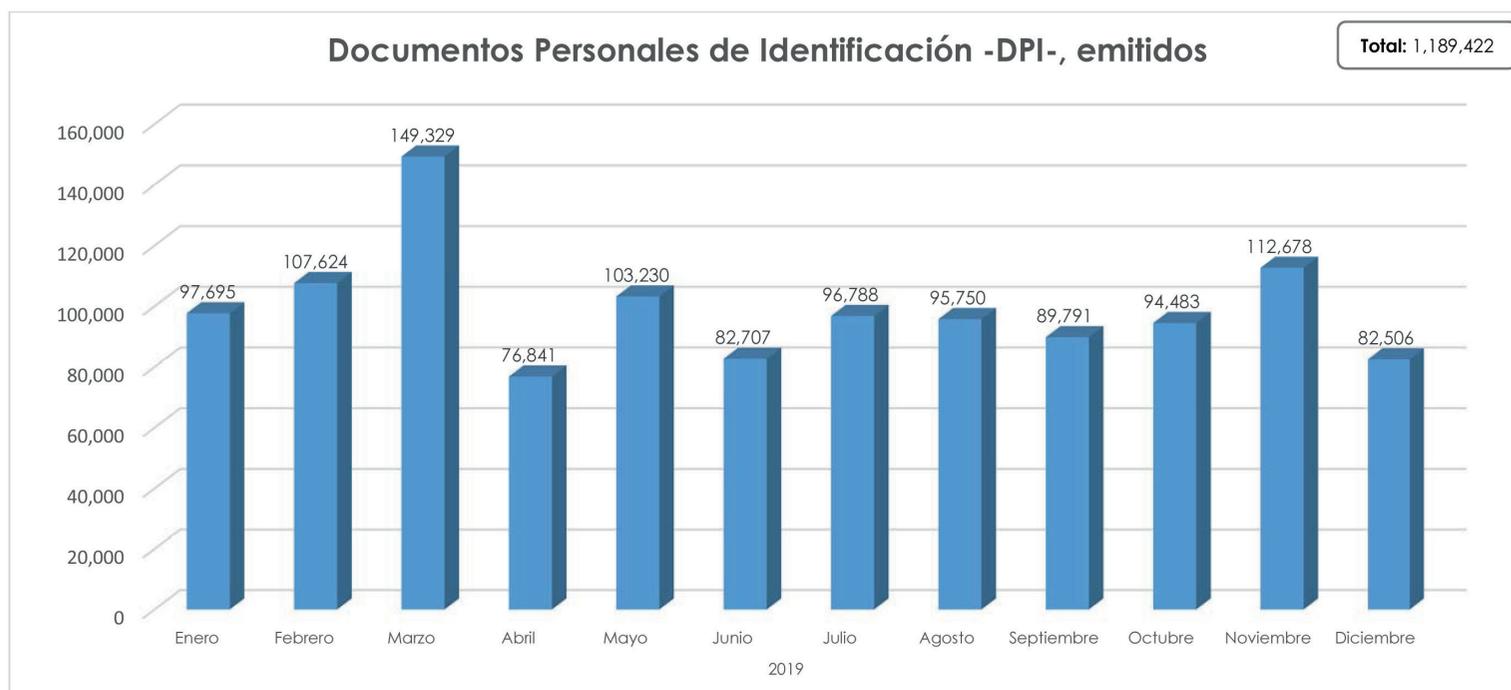
Durante el 2019 se resolvieron **3,700 casos** de personas que habían presentado inconvenientes para ser inscritas en el Registro Civil de las Personas o para obtener el Documento Personal de Identificación -DPI-, debido al deterioro parcial o total de las partidas de inscripciones registrales, errores u omisiones en las mismas, o cuando les fue consignada una anotación de defunción que no le corresponde a la inscripción de nacimiento, entre otras causas. De los casos resueltos, se ha beneficiado a 1,832 hombres y 1,868 mujeres, lo que representa el 49.51% y 50.49% respectivamente, quienes se han autoidentificado como mestizo/ladino en un 71.22%, como maya el 15.78%, garífuna el 0.38%, xinca el 0.05% y el 12.57% como otro pueblo.



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI-, EMITIDOS

El Documento Personal de Identificación -DPI- es un documento público, personal e intransferible, de carácter oficial. Todos los guatemaltecos y extranjeros domiciliados mayores de 18 años, inscritos en el RENAP, tienen el derecho y la obligación de solicitar el DPI, el cual constituye el único Documento Personal de Identificación para todos los actos civiles, administrativos y legales, y en general para todos los casos en que por ley se requiera identificarse, así como ejercer el derecho de sufragio. Durante el 2019 se emitieron un total de 1,189,422 DPI.



Fuente: Dirección de Procesos.

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS DEL RENAP PARA EL EJERCICIO FISCAL 2019

El Órgano de Dirección Superior del RENAP, aprobó a través de Acuerdo de Directorio número 36-2018 de fecha 26 de diciembre de 2018, el Presupuesto de Ingresos y Egresos para el Ejercicio Fiscal 2019 del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, por un monto de cuatrocientos cincuenta y cinco millones de quetzales (Q455,000,000.00).

A través del Acuerdo de Directorio número 13-2019 de fecha 4 de abril de 2019, se aprobó la Ampliación Presupuestaria No. 1 por un monto de nueve millones doscientos treinta y nueve mil quinientos treinta y cuatro quetzales con 89/100 (Q9,239,534.89), incrementando la fuente de financiamiento 32 “Disminución de Caja Y Bancos de Ingresos Propios”, por lo que el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Registro Nacional de las Personas para el Ejercicio Fiscal 2019 asciende a la cantidad de cuatrocientos sesenta y cuatro millones doscientos treinta y nueve mil quinientos treinta y cuatro quetzales con 89/100 (Q464,239,534.89).

Presupuesto de Ingresos y Egresos de RENAP por Fuente de Financiamiento
Ejercicio Fiscal 2019
Al 31 de diciembre
Cifras Expresadas en Quetzales

F.F	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO VIGENTE
	SUBTOTAL AÑOS ACTUAL	Q365,000,000.00	Q365,000,000.00
11	Ingresos Corrientes	Q160,000,000.00	Q160,000,000.00
31	Ingresos Propios	Q205,000,000.00	Q205,000,000.00
	SUBTOTAL DE CAJA Y BANCOS	Q90,000,000.00	Q99,239,534.89
32	Disminución de Caja y Bancos de Ingresos Propios	Q90,000,000.00	Q99,239,534.89
TOTAL		Q455,000,000.00	Q464,239,534.89

Fuente: Dirección de Presupuesto, Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- Reporte Roo815310.rpt

Fuente de Financiamiento 11 “Ingresos Corrientes”: Son los recursos que se reciben directamente de Gobierno Central en concepto de aporte, por un monto de Q.160,000,000.00 millones destinados a cubrir gastos de funcionamiento del RENAP, cifra que representa un 34.46% en relación al presupuesto institucional vigente.

Fuente de Financiamiento 31 “Ingresos Propios”: Son los recursos que la Institución percibe por la prestación de servicios a la población guatemalteca, tales como la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, certificaciones diversas, entre otros servicios, así como intereses monetarios generados por las cuentas bancarias de la Institución, constituidas en los bancos del sistema e ingresos devengados por concepto de multas impuestas a empresas proveedoras que no cumplieron los plazos establecidos para la entrega de los productos y/o servicios, en atención a lo establecido en el artículo 85 de la Ley de Contrataciones del Estado, así como reposición de bienes activos y otros ingresos no tributarios; para lo cual se proyectó un presupuesto vigente por la cantidad de Q. 205,000,000.00 representando un 44.16% del presupuesto vigente institucional.

Fuente de Financiamiento 32 “Disminución de Caja y Bancos de Ingresos Propios”, corresponde a los saldos de caja de ejercicios fiscales anteriores, los cuales se incorporaron al presupuesto inicial y vigente del ejercicio fiscal 2019, estos saldos al inicio del ejercicio se encontraban disponibles financieramente, representando un 21.38% del total del presupuesto vigente.

Ejecución del presupuesto de ingresos por fuente de financiamiento del RENAP

La Dirección de Presupuesto, presenta información al 31 de diciembre de 2019; la que refleja que se devengaron ingresos por Q.482,008,250.68 de los Q.464,239,534.89 presupuestados; los cuales están integrados de la manera siguiente:

Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Egresos
Ejercicio Fiscal 2019
Al 31 de diciembre
Cifras Expresadas en Quetzales

F.F.	DESCRIPCIÓN	VIGENTE	DEVENGADO	DIFERENCIA	%
SUBTOTAL AÑO ACTUAL		365,000,000.00	382,768,715.79	17,768,715.79	104.87
11	Ingresos Corrientes	160,000,000.00	157,666,666.00	-2,333,334.00	98.54
31	Ingresos Propios	205,000,000.00	225,102,049.79	20,102,049.79	109.81
SUBTOTAL DE CAJA Y BANCOS		99,239,534.89	99,239,534.89	0	100
32*	Disminución de Caja y Bancos de Ingresos Propios	99,239,534.89	99,239,534.89	0	100
TOTAL GENERAL		464,239,534.89	482,008,250.68	17,768,715.79	103.83

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrado -SICOIN- Reporte Roo805951

*Saldos de caja reales al 31 de diciembre de 2018, aprobados según Acuerdo de Directorio 36-2018 y Ampliación Presupuestaria No. 1 según Acuerdo de Directorio 13-2019 y Corresponde a los saldos de caja y bancos de ejercicios fiscales anteriores, los cuales se incorporaron al Presupuesto Vigente del ejercicio fiscal 2019, estos saldos al inicio del ejercicio 2019 se encontraban disponibles financieramente.

Ejecución mensual del presupuesto de egresos del RENAP

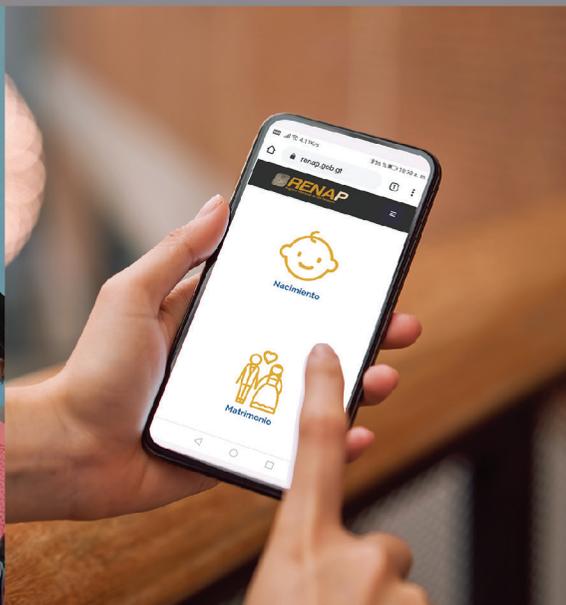
La ejecución presupuestaria de egresos por mes del RENAP, reportada en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), al 31 de diciembre de 2019 se muestra en el cuadro siguiente:

MES	VIGENTE	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN SOBRE EL PRESUPUESTO VIGENTE
Enero	455,000,000.00	22,200,769.85	4.88
Febrero	455,000,000.00	21,525,988.13	4.73
Marzo	455,000,000.00	26,820,572.74	5.89
Abril	464,239,534.89	20,513,525.44	4.42
Mayo	464,239,534.89	31,951,581.78	6.88
Junio	464,239,534.89	21,035,178.10	4.53
Julio	464,239,534.89	29,973,257.62	6.46
Agosto	464,239,534.89	30,986,120.40	6.67
Septiembre	464,239,534.89	24,704,381.72	5.32
Octubre	464,239,534.89	25,001,091.87	5.39
Noviembre	464,239,534.89	27,590,731.55	5.94
Diciembre	464,234,534.89	63,276,944.22	13.63
TOTAL		345,580,143.42	74.44

Fuente: Dirección de Presupuesto, Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-

La ejecución presupuestaria de egresos por mes, refleja los gastos efectuados por el RENAP en los diferentes programas, grupos de gasto, fuentes de financiamiento y renglones de gasto, entre otros, en cumplimiento de las competencias que por mandato legal le corresponden, por un monto de Q.345,580,143.42, lo cual representa un 74.44% de ejecución con relación al presupuesto vigente de Q.464,239,534.89, lo que se considera aceptable para la sostenibilidad financiera de la Institución, toda vez que no se dejaron de atender los requerimientos de gastos institucionales, manteniéndose una política de racionalidad y contención del gasto.





EJE I

FORTALECIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS

EJE 1: FORTALECIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS

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

GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y CERTEZA JURÍDICA DE LAS ACTIVIDADES REGISTRALES

Reuniones de fortalecimiento registral

A efecto de tener una comunicación asertiva y directa hacia los Registradores Civiles de las Personas, se realizan reuniones de fortalecimiento registral, en las que se socializan los lineamientos de trabajo con el objeto de fortalecer las funciones que se desempeñan a nivel nacional, conocer los canales de comunicación dentro de la estructura de trabajo y alcanzar los objetivos establecidos.

Entre los temas que se impartieron se encuentran los criterios registrales; resoluciones judiciales; clases de comparecencia; formas de identificación; cancelaciones; prevención del subregistro; búsqueda de focos de subregistro; promoción del registro oportuno; servicios a los guatemaltecos migrantes y normativa legal aplicable; Sistema de Registro Civil -SIRECI-; Biblioteca Virtual; comunicación asertiva; consultas registrales; servicios electrónicos; análisis, calificación y responsabilidad registral; renovación del Documento Personal de Identificación -DPI-; ventajas de la custodia, conservación y preservación del fondo documental de boletas de inscripción provenientes del Instituto Nacional de Estadística -INE-; derechos de la niñez y adolescencia; atención a personas con discapacidad; protocolo de atención; seguimiento de auditorías y supervisiones; llenado de boletas únicas de todos los servicios; entre otros.

Durante el 2019, se llevaron a cabo las siguientes reuniones de fortalecimiento registral:

Fechas	Lugar	Participantes
07 y 08 de marzo	Mazatenango, Suchitepéquez	Registradores Civiles de las Personas, de los distintos municipios de los departamentos de Escuintla, Jutiapa, Suchitepéquez y Santa Rosa.
04 y 05 de abril	Panajachel, Sololá	Registradores Civiles de las Personas, de los distintos municipios de los departamentos de Quiché, Sololá, Quetzaltenango y Totonicapán.
16 y 17 de mayo	Quetzaltenango, Quetzaltenango	Registradores Civiles de las Personas, de los distintos municipios de los departamentos de San Marcos, Huehuetenango y Retalhuleu.
06 y 07 de junio	Río Hondo, Zacapa	Registradores Civiles de las Personas, de los distintos municipios de los departamentos de Zacapa, Chiquimula, Izabal, Petén, Alta Verapaz y Baja Verapaz.
11 y 12 de julio	Guatemala, Guatemala	Registradores Civiles de las Personas, de los distintos municipios de los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango, Jalapa y El Progreso.
08 y 09 de agosto	Mazatenango, Suchitepéquez	Registradores Civiles de las Personas, de los distintos municipios de los departamentos de Jutiapa, Santa Rosa, Escuintla y Suchitepéquez.
12 y 13 de septiembre	Panajachel, Sololá	Registradores Civiles de las Personas, de los distintos municipios de los departamentos de Quiché, Totonicapán, San Marcos y Sololá.
10 y 11 de octubre	Quetzaltenango, Quetzaltenango	Registradores Civiles de las Personas, de los distintos municipios de los departamentos de Quetzaltenango, Huehuetenango y Retalhuleu.
14 y 15 de noviembre	Río Hondo, Zacapa	Registradores Civiles de las Personas, de los distintos municipios de los departamentos de Petén, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Izabal, Chiquimula y Zacapa.

Fuente: Registro Central de las Personas.

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

Reunión de fortalecimiento registral en Mazatenango, Suchitepéquez



Fuente: Registro Central de las Personas.

Reunión de fortalecimiento registral en Panajachel, Sololá



Fuente: Registro Central de las Personas.

Reunión de fortalecimiento registral en Quetzaltenango, Quetzaltenango



Fuente: Registro Central de las Personas.

Reunión de fortalecimiento registral en Río Hondo, Zacapa



Fuente: Registro Central de las Personas.

Reunión de fortalecimiento registral en Guatemala, Guatemala



Fuente: Registro Central de las Personas.

Reunión de fortalecimiento registral en Mazatenango, Suchitepéquez



Fuente: Registro Central de las Personas.

Reunión de fortalecimiento registral en Panajachel, Sololá



Fuente: Registro Central de las Personas.

Reunión de fortalecimiento registral en Quetzaltenango, Quetzaltenango



Fuente: Registro Central de las Personas.

Reuniones de Registradores Civiles de las Personas, de las cabeceras departamentales

Se llevaron a cabo reuniones con los Registradores Civiles de las Personas de las cabeceras departamentales, para tratar información y temas específicos sobre el quehacer registral; durante el 2019 se llevaron a cabo reuniones para desarrollar temas como la salida e ingreso de DPI de otra oficina; Ley de Avisos Electrónicos; dinámica temas registrales; clases de parentesco; resoluciones migratorias; Guía de Procedimientos Disciplinarios; Unión de Hecho; matrimonio e inscripción extemporánea y capitulaciones de los mismos; casos que son necesarios trasladar a Inspectoría General, informes de defunción; Sistema de Inventario DPI; Decreto Número 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública; estadísticas vitales; la adopción; reasignación y actualización del Código Único de Identificación -CUI-; servicios electrónicos; conocer el análisis realizado a la propuesta de reforma al Acuerdo de Directorio Número 104-2015 “Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas”, entre otros. La información tratada en las reuniones posteriormente se socializa a los Registradores Civiles de las Personas municipales.

En la reunión llevada a cabo en el mes de abril, se tuvo la participación de la Cónsul General de la República de Honduras, Licenciada Silvia Padilla, quien abordó el tema de las especificaciones del papel de seguridad para certificaciones de nacimiento, así como las medidas de seguridad y la información básica de la Tarjeta de Identidad del Sistema de Identificación Nacional RNP del Registro Nacional de las Personas de la República de Honduras.

Reunión de Registradores Civiles de las Personas de cabeceras



Fuente: Registro Central de las Personas.

Reunión de Registradores Civiles de las Personas de cabeceras



Fuente: Registro Central de las Personas.

V Congreso de Registradores Civiles de las Personas

Como parte de las estrategias implementadas por el RENAP, enfocadas a fortalecer las aptitudes y conocimientos del personal de las Oficinas del Registro Civil de las Personas a nivel nacional y con la finalidad de cumplir sus objetivos y funciones, como garante del derecho de identidad e identificación de la población guatemalteca, se realizó el V Congreso de Registradores Civiles de las Personas, enfocado en el tema “El Registro Nacional de las Personas y su relación con los registros públicos”.

Los temas impartidos se enfocaron al Derecho de Identidad y la importancia de garantizar la seguridad y certeza de la información que se resguarda en el sistema registral de personas hacia otros registros del Estado, con la finalidad de organizar y mantener un registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte; considerándose información segura y valiosa que permite a las demás dependencias del Estado, implementar políticas públicas y estrategias para el cumplimiento de sus funciones.

La actividad contó con la participación de representantes del Registro General de la Propiedad, la Asociación de Investigación y Estudios Sociales, Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala, Universidad Galileo de Guatemala, Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, representantes de los registros civiles de Costa Rica, Panamá y El Salvador; entre otros.

V Congreso de Registradores Civiles de las Personas



Fuente: Registro Central de las Personas.

Fortalecimiento y actualización del Sistema de Registro Civil -SIRECI-

Con la finalidad de mejorar los sistemas para un uso más eficiente, así como resguardar la información de los usuarios, se llevan a cabo actualizaciones recurrentes al Sistema de Registro Civil -SIRECI-, permitiendo una adecuada captación, almacenamiento y difusión de los eventos registrales, implementando medidas de seguridad en todos los procesos relacionados al quehacer registral, para dar certeza al derecho de identidad. En el 2019, a través del Registro Central de las Personas se elaboraron 63 Documentos de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software -DERCAS-, lo que apoya a brindar una mejor atención a los usuarios.

Asesoría Registral

Se conocen y analizan los asuntos registrales y/o notariales relacionados con los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación de las personas naturales; mediante la elaboración de documentos, tales como, oficios, informes y opiniones, dando solución o criterios registrales velando por que se cumpla la normativa legal vigente. Además, se emiten opiniones en los que se proponen lineamientos para resolver casos en materia registral y se brinda asesoría a Registradores Civiles de las Personas de toda la República de Guatemala, así como a usuarios internos y externos, respecto al quehacer registral y en las operaciones registrales relacionados a los nacimientos, defunciones, matrimonios, anotaciones, uniones de hecho, capitulaciones, adopciones, entre otras. Durante el 2019 se emitieron 82 documentos relacionados al quehacer registral, 365 opiniones registrales y se brindaron 750 asesorías.

Usuarios atendidos en la Sede del RENAP



Fuente: Registro Central de las Personas.

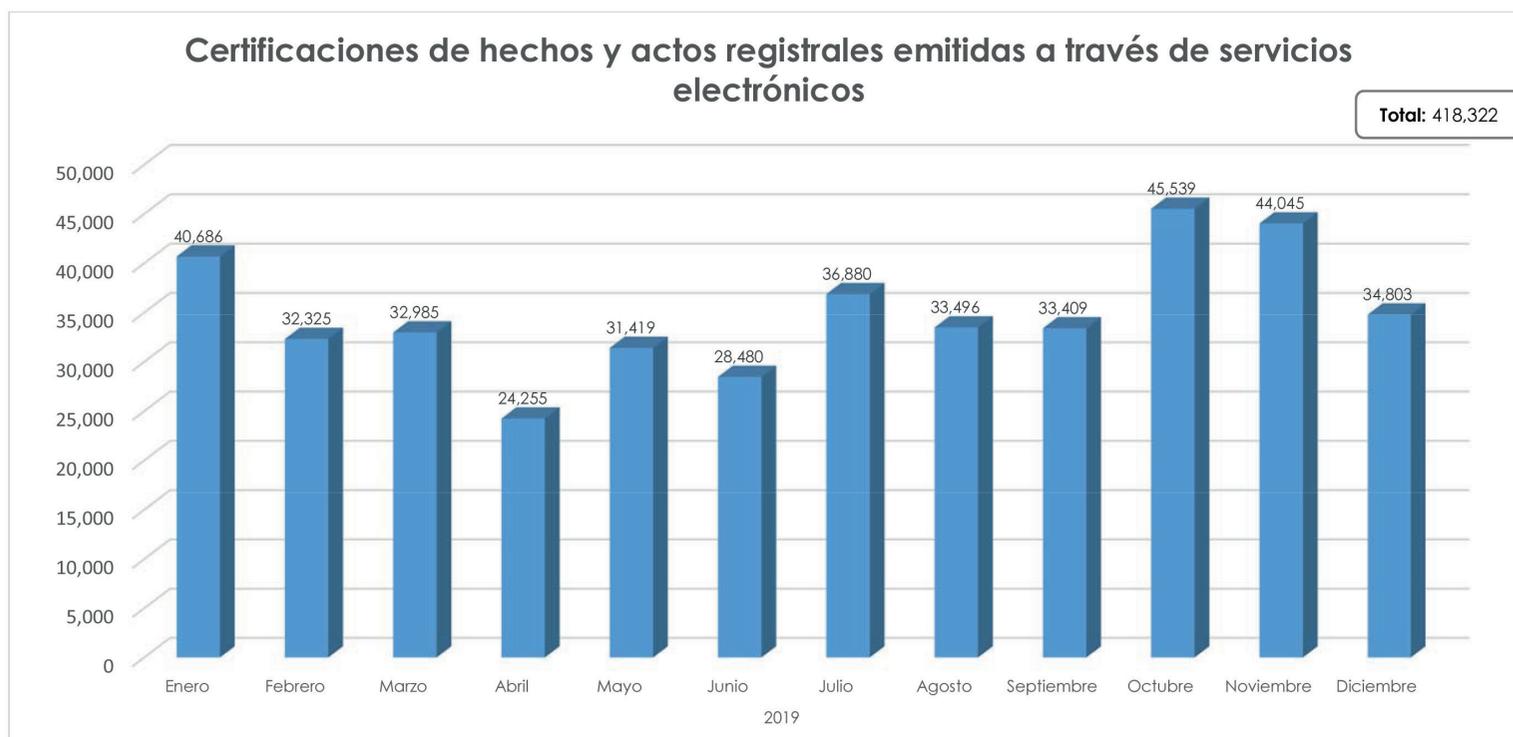
Reunión sobre criterios registrales actualizados



Fuente: Registro Central de las Personas.

CERTIFICACIONES DE HECHOS Y ACTOS REGISTRALES EMITIDAS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

El RENAP además de ofrecer los servicios de emisión de certificaciones de hechos y actos registrales a través de las oficinas, permite a los usuarios adquirirlos por medio de servicios electrónicos, los cuales pueden adquirirse descargando la aplicación para teléfonos móviles o por medio de la página web institucional. Durante el 2019, del total de certificaciones emitidas, se incluyen 418,322 certificaciones de hechos y actos registrales que fueron adquiridas a través de los servicios electrónicos, de la siguiente forma:



Fuente: Registro Central de las Personas.

ENMIENDAS REGISTRALES REALIZADAS A NIVEL NACIONAL

En cumplimiento y seguimiento al Principio Pro Persona y al Acuerdo de Directorio número 76-2012 del Registro Nacional de las Personas - RENAP-, durante el 2019 se realizaron 18,950 enmiendas registrales en distintos eventos que se registran en la Institución, lo que ha permitido que las personas puedan subsanar inconsistencias en las distintas inscripciones registrales y por consiguiente, poder obtener certificaciones registrales y el DPI.



Fuente: Registro Central de las Personas.

PREVENCIÓN DEL SUBREGISTRO

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

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

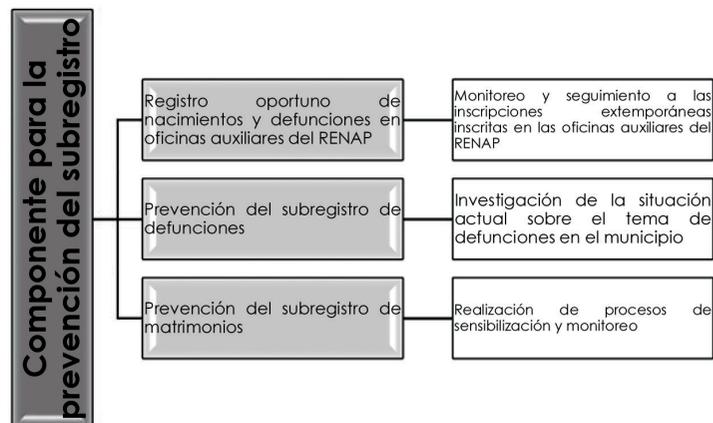
Adicionalmente, se realizan acciones de divulgación a través de boletines internos a los trabajadores del RENAP y por medio de las redes sociales y programas radiales para informar a los usuarios sobre la importancia de la prevención y disminución del subregistro, así como dar a conocer los servicios que el RENAP brinda y los requisitos para solicitarlos.

Registro oportuno de nacimientos y defunciones

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

Es por ello que el RENAP, ha implementado acciones preventivas, contando con 46 Oficinas Auxiliares del Registro Civil de las Personas, de los cuales, 38 están ubicadas en la red de salud

Esquema del componente para la prevención del subregistro

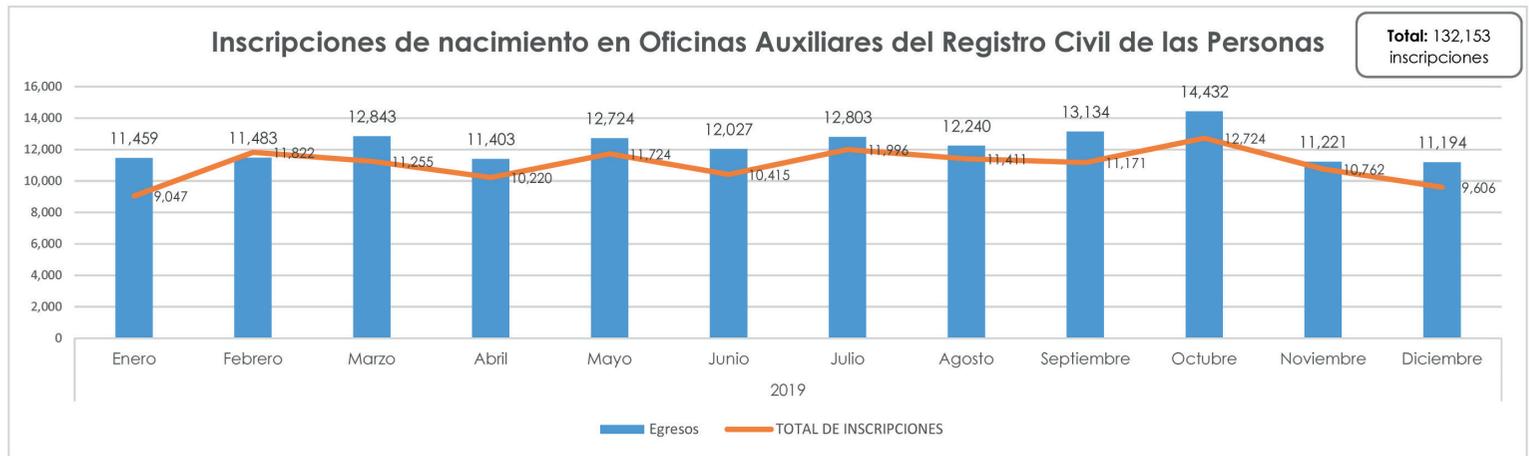


Fuente: Registro Central de las Personas.

pública, cuatro en hospitales privados y cuatro en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, acercando de esta manera los servicios de la Institución a los usuarios de dichos nosocomios, con el fin de garantizar el acceso de los servicios básicos del niño o niña recién nacido, que se registra en los centros hospitalarios.

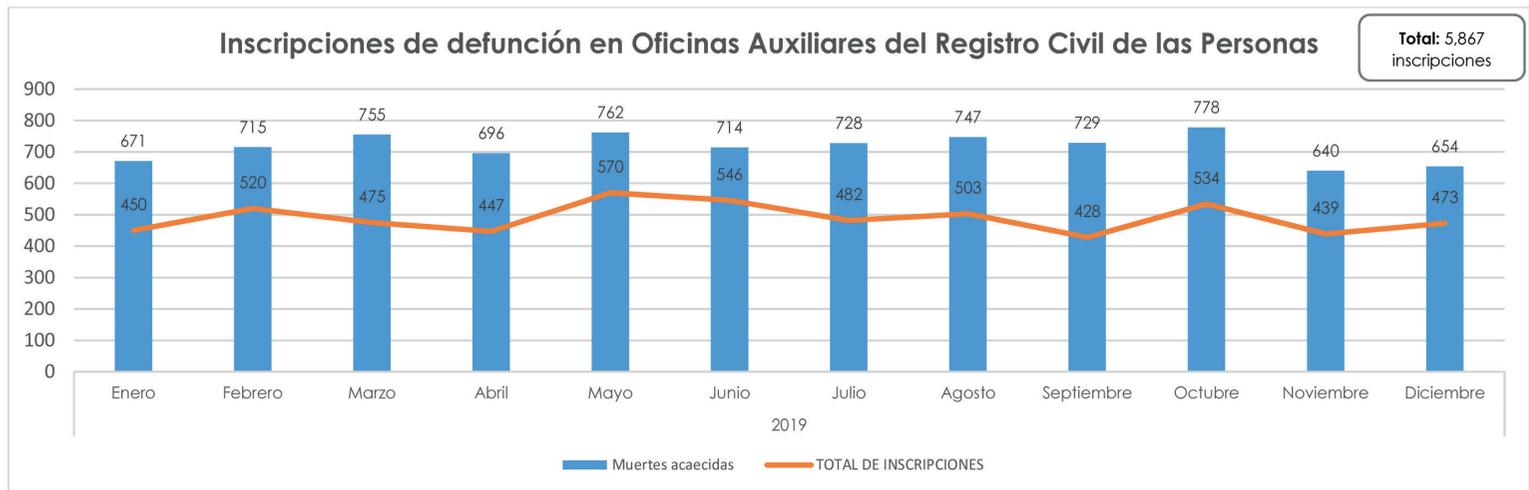
Durante el 2019 se tuvo un total de 146,963 egresos de los nosocomios en los que se cuenta con Oficinas Auxiliares del Registro Civil de las Personas, de los cuales, se inscribieron un total de 132,153 nacimientos, tanto de forma oportuna como extemporáneas, lo que representa el 89.92% del total de egresos, como se evidencia en la siguiente gráfica:

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

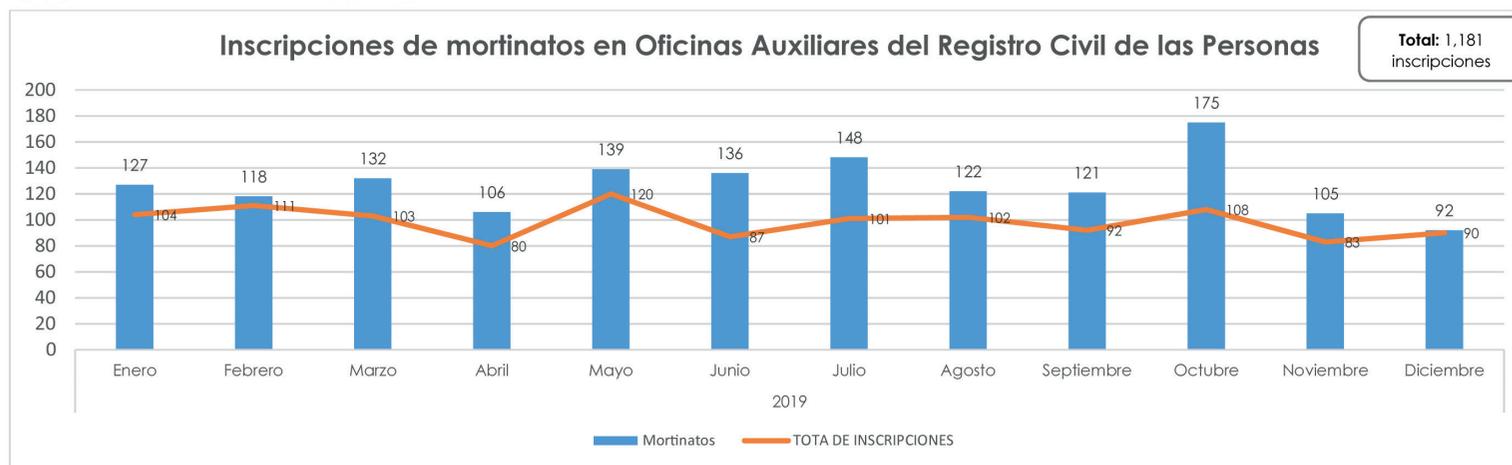


Fuente: Registro Central de las Personas.

Asimismo, se monitorea y evalúa la inscripción de defunciones y mortinatos que se realizan en las Oficinas Auxiliares del Registro Civil de las Personas, tanto las realizadas de forma oportuna, como las extemporáneas. Durante el 2019 se tuvo un total de 8,589 muertes acaecidas, de las cuales se logró la inscripción de defunción de 5,867, lo que representa un 68.31% del total ocurrido. Además, de los 1,521 mortinatos, se registraron 1,181 correspondiente al 77.65% del total.



Fuente: Registro Central de las Personas.



Fuente: Registro Central de las Personas.

Jornadas de sensibilización del registro oportuno y cultura de identificación

Como parte de las acciones para fortalecer el proceso de inscripción oportuna y promover la cultura de identificación, se realizan sensibilizaciones en las 46 Oficinas Auxiliares a nivel nacional, dirigidas a las personas que se presentan a los nosocomios a través de tres etapas: 1. Consulta externa para mujeres en estado de gestación, 2. Encamamiento, post parto, y 3. Al momento del egreso.

Asimismo, se imparten sensibilizaciones al personal médico y administrativo de los centros hospitalarios, a líderes comunitarios y autoridades locales, quienes inciden en los procesos de nacimiento y defunción.

Durante el 2019 se realizaron 100 jornadas de sensibilización promoviendo el registro oportuno de nacimientos, la prevención del subregistro de defunciones y de matrimonios, promoción del mejoramiento de tasas de registro e identificación de las personas en las zonas de frontera del triángulo norte centroamericano, lo que permitió sensibilizar a 122,666 personas.

Sensibilización a personal de enfermería del Hospital San Juan de Dios, Guatemala, Guatemala



Fuente: Registro Central de las Personas.

Sensibilización a líderes comunitarios y representantes municipales en Barberena, Santa Rosa



Fuente: Registro Central de las Personas.

Sensibilización a representantes en el COMUDE de San Juan Ermita, Chiquimula



Fuente: Registro Central de las Personas.

Sensibilización a profesional del Centro de Salud de Coatepeque, Quetzaltenango



Fuente: Registro Central de las Personas.

DISMINUCIÓN DEL SUBREGISTRO

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

En el caso del subregistro de matrimonios, se coordinaron acciones con el Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala -CANG- sensibilizando a los profesionales del derecho y socializando los requisitos establecidos en el Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas, asimismo para facilitar el cumplimiento del registro del aviso circunstanciado de matrimonio, se brindó un formato del aviso que contempla los requisitos legales establecidos en la normativa de RENAP, el cual está disponible en la página del CANG; y en el caso del subregistro de defunciones se realizan acciones de prevención con autoridades municipales, entre ellos alcaldes municipales, líderes comunitarios, representantes de funerarias y de otras instituciones que se ven afectadas por el subregistro, socializando los requisitos para la inscripción registral de las defunciones. También se ha implementado la búsqueda de focos de subregistro a través de alianzas institucionales a nivel nacional, apoyando a niños, niñas, adolescentes y adultos institucionalizados o bien beneficiarios de programas sociales.

Como estrategia para la disminución del subregistro de nacimientos, se realizan jornadas para la conformación de expedientes de inscripción extemporánea de nacimientos, brindando asesoría a los interesados para analizar cada caso y requerir los documentos específicos necesarios para la conformación de expedientes.

Jornada de conformación de expedientes para inscripciones extemporáneas de nacimiento en Chiquimula



Fuente: Registro Central de las Personas.

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

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

Como resultado de la implementación de dicha red, durante el 2019 se conformaron un total de 69 REDIREGUA, que se suman a las 50 conformadas en el 2018.

Conformación de REDIREGUA del Municipio de Almolonga, Quetzaltenango



Fuente: Registro Central de las Personas.

Diagnósticos situacionales sobre el subregistro de defunciones

Las causas por las que la población guatemalteca no registra los eventos de defunción, se deben principalmente a factores de carácter social, económico, cultural, histórico, político e incluso por desastre naturales; no obstante, para determinar la realidad de la situación, se realizan diagnósticos sobre los controles que se llevan en los cementerios y los requisitos que se solicitan para realizar inhumaciones, sirviendo como línea basal para las estrategias que se deben implementar por municipio, con la finalidad de presentarlos al alcalde municipal y a los diferentes actores involucrados e incrementar el registro oportuno de defunciones a nivel nacional. Como resultado de las visitas y reuniones entabladas con los alcaldes municipales y encargados de cementerios, se realizaron 69 diagnósticos sobre la situación y cumplimiento de la inscripción de defunción previo a la inhumación en los cementerios.

Asesorías especializadas a personas en subregistro

Para dar una atención especializada, se tiene una ventanilla específica en la Sede del RENAP para brindar asesoría integral y atención personalizada a los usuarios que se encuentran en subregistro, en la que se hace una revisión de la papelería y se conforman expedientes para realizar inscripciones extemporáneas. Durante el 2019, se brindaron 1,307 asesorías, se realizaron 754 revisiones de papelería y se conformaron 500 expedientes.

JORNADAS MÓVILES DE SERVICIOS REGISTRALES

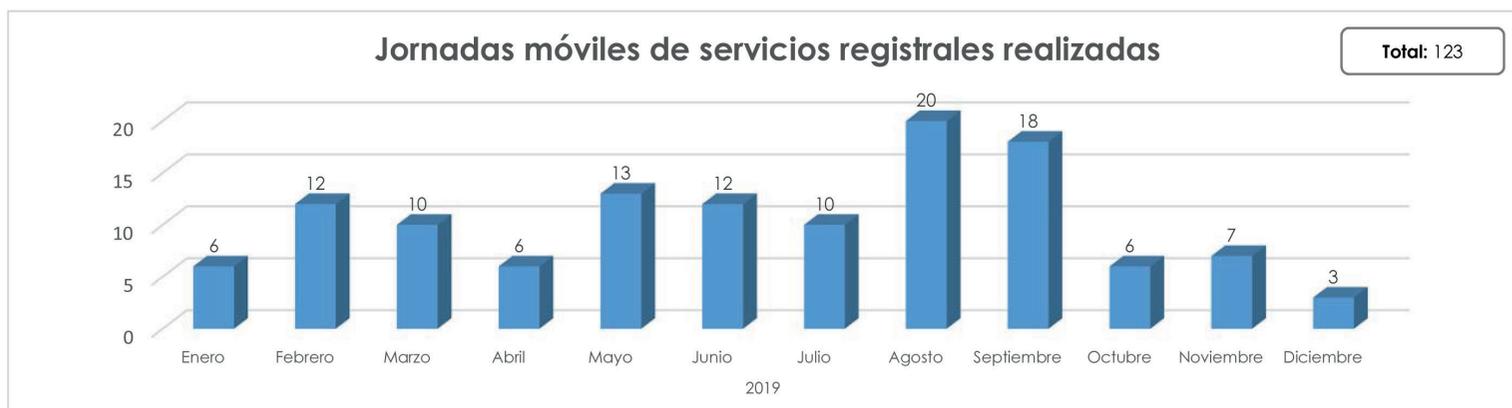
A través de la Coordinación de Unidades Móviles, se programaron y realizaron 123 Jornadas Móviles a efecto de brindar los servicios de inscripciones registrales de nacimiento y defunción, emisión de certificaciones registrales y captura de datos para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, a través de las cuales se atendieron a 20,183 adultos y 795 niñas, niños y adolescentes.

La actividad tiene como objetivo, acercar los servicios que brinda el RENAP a los usuarios que no pueden presentarse a requerirlos a las oficinas ubicadas en toda la República de Guatemala, por encontrarse enfermos o privados de libertad; con ello se garantiza la plena identificación de los guatemaltecos, brindando un servicio eficaz, eficiente y oportuno, así como, tener participación en eventos públicos en los cuales requieren que la Institución brinde los servicios registrales.

Jornadas móviles de servicios registrales



Fuente: Registro Central de las Personas.



Fuente: Registro Central de las Personas.

De las jornadas móviles de servicios registrales durante el 2019, se incluyen las realizadas en distintas aldeas, municipios y departamentos del país, en las que se brindaron los servicios siguientes:

Jornadas móviles de servicios registrales realizadas



Fuente: Registro Central de las Personas.

Lugar	Capturas de datos	Certificaciones	Inscripciones	Información a usuarios
Agua Dulce, Cuilco, Huehuetenango	45	115	34	96
Ayarza, Casillas, Santa Rosa	70	233	4	230
Barraneché, Totonicapán, Totonicapán	39	84	15	164
Camotán y Jocotán, Chiquimula	0	0	39	75
Catarina, San Marcos	26	90	0	160
Colomba Costa Cuca, Quetzaltenango	16	33	0	101
El Asintal, Retalhuleu	0	38	0	96
Génova, Quetzaltenango	3	19	1	60
Jabalí Bravo, Poptún, Petén	31	89	58	130
Jacaltenango, Huehuetenango	54	0	0	35
La Blanca, San Marcos	80	0	0	80
Machaquilaito, San Luis, Petén	6	39	0	181
Panjeche, San Miguel Tucurú, Alta Verapaz	0	17	138	200
San Antonio Sacatepéquez, San Marcos	0	17	0	40
San José Bulej, San Mateo Ixtatán, Huehuetenango	95	331	89	531
San José El Ídolo, Suchitepéquez	7	22	0	0
San José Ojetenam, San Marcos	9	26	4	75
San Juan La Laguna, Sololá	15	29	0	63
San Lorenzo, San Marcos	0	0	0	25
Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez	0	17	138	200
Sesajal, San Pedro Carchá, Alta Verapaz	2	52	0	52
Sipacapa, San Marcos	0	6	0	5
Tierra Blanca, Sayaxché, Petén	109	515	61	229
Tzampoj, Santa Catarina Ixtahuacán, Sololá	21	226	61	231
Tzununá, Santa Cruz La Laguna, Sololá	5	17	4	15
Xojolá, Nahualá, Sololá	9	28	3	95
Yaca, San Mateo Ixtatán, Huehuetenango	14	155	17	227
TOTAL	656	2.198	666	3.396

Fuente: Registro Central de las Personas.

Asimismo, se llevaron a cabo jornadas móviles de servicios registrales en atención a adultos mayores, realizando una visita en el mes de febrero al Hogar de ancianos Madre Teresa de Calcuta, ubicado en la ciudad de Guatemala, en la que se logró la captura de datos para la emisión del DPI de 25 personas, de los cuales, 23 se autoidentificaron como mestizos/ladinos y dos como mayas.

Además, en el mes de diciembre se llevó a cabo una jornada móvil en el Asilo de ancianos el Buen Samaritano en el departamento de Chimaltenango, a través de la cual se atendieron a 17 adultos mayores, por medio de 11 inscripciones extemporáneas de nacimiento y seis capturas de datos, siendo todos autoidentificados como mestizos/ladinos.

Jornadas móviles en atención a adultos mayores



Fuente: Registro Central de las Personas.

Coordinación de jornadas móviles con diferentes instituciones

Se llevaron a cabo Jornadas Móviles en coordinación con diferentes instituciones como el Ministerio de Trabajo y Previsión Social -MINTRAB-, Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia -SCEP-, Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia -SBS-, Consejo Nacional de la Juventud -CONJUVE-, Asociación del Niño por el Niño -ANINI-, Cámara de Comercio Guatemalteco Americana -AMCHAM- para acercar los servicios del RENAP a otros lugares.

Además, con la finalidad de atender la alta demanda de usuarios que se presentan a las Oficinas del RENAP en el municipio de Guatemala a principios de cada año, fueron desplegadas las Unidades Móviles en ubicaciones estratégicas de dicho municipio, con el objeto de que los usuarios pudieran acercarse a las mismas a solicitar el trámite de certificaciones de los distintos eventos registrales que emite el RENAP siendo las ubicaciones que se detallan a continuación:

- Parqueo de la Agencia BANRURAL No. 206 Mega Primma, ubicada en el Centro Comercial Galerías Prima de la zona 7.
- Edificio de Antecedentes Penales ubicado en la 6ta. Avenida "A" de la zona 9 del municipio de Guatemala.
- Oficina Adscrita del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, ubicada en el Centro Comercial Galerías del Sur.

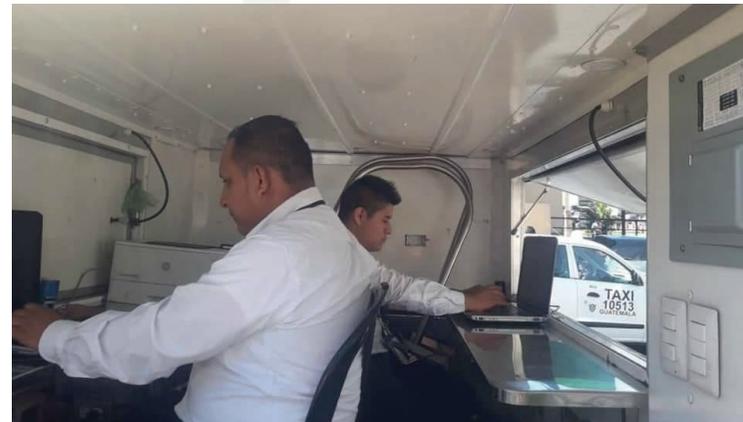
Dicha estrategia, provocó que del 04 al 31 de enero de 2019, a través de las Unidades Móviles se emitieran 3,958 certificaciones y del 01 al 28 de febrero de 2019, se emitieron 2,717 certificaciones.

Unidad Móvil en el parqueo de la agencia BANRURAL zona 7



Fuente: Registro Central de las Personas.

Unidad Móvil en el parqueo de la agencia BANRURAL zona 7



Fuente: Registro Central de las Personas.

Unidad Móvil frente al edificio de Antecedentes Penales zona 9



Fuente: Registro Central de las Personas.

Unidad Móvil frente al edificio de Antecedentes Penales zona 9



Fuente: Registro Central de las Personas.

Unidad Móvil frente al edificio de Antecedentes Penales zona 9



Fuente: Registro Central de las Personas.

Unidad Móvil en la oficina ubicada en el Centro Comercial Galerías del Sur



Fuente: Registro Central de las Personas.

En coordinación con la Dirección General del Sistema Penitenciario y la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, se llevaron a cabo jornadas móviles en centros de privación de libertad, para la captura de datos de las personas que no cuentan con DPI y para la inscripción de niñas y niños que cohabitan con sus madres, a efecto de garantizarles el derecho de identidad.

Centro de privación de libertad	Capturas de datos	Certificaciones	Inscripciones	Información
Centro de detención preventiva para mujeres Santa Teresa, Guatemala	0	2	5	19
Centro de detención preventiva para mujeres de Quetzaltenango	35	35	0	29
Centro de detención preventiva para hombres y mujeres "Los Jocotes", Zacapa	96	97	1	115
Centro juvenil de privación de libertad para varones II -CEJUPLIV II-	12	0	0	0
Granja modelo de rehabilitación "Canadá"	92	92	0	13
Centro juvenil de detención provisional -CEJUDEP- "Gaviotas"	10	0	0	0
Centro juvenil de privación de libertad para mujeres -CEJUPLIM-	10	0	0	0
Granja modelo de rehabilitación "Cantel", Quetzaltenango	297	330	4	156
TOTAL	552	556	10	332

Fuente: Registro Central de las Personas.

Servicios registrales a domicilio

Con el objeto de atender a la población que por diversas razones se les dificulta presentarse a las Oficinas del RENAP a solicitar los servicios, especialmente adultos mayores, personas con discapacidades, enfermedades o bien, personas de escasos recursos que residen en lugares de difícil acceso, a través de las Unidades Móviles se coordinan servicios registrales a domicilio, brindando durante el 2019 un total de 144 servicios.



Fuente: Registro Central de las Personas.

Atención de las Unidades Móviles a domicilio



Fuente: Registro Central de las Personas.

FORTALECIMIENTO DEL ARCHIVO CENTRAL

El RENAP cuenta con un modelo de gestión documental tomando en cuenta tres etapas estratégicas: a) Concentración de los acervos documentales desde las oficinas al Archivo Central; b) Almacenamiento de los acervos documentales transferidos, a través de infraestructura moderna y adecuada; c) Conservación de los fondos documentales a largo plazo, física y digitalmente. En el Archivo Central se tienen bajo resguardo más de 94,000 libros registrales, 10,571 legajos de boletas provenientes del Instituto Nacional de Estadística -INE-, y aproximadamente 4,000 metros lineales de atestados; por lo que, se cuenta con procesos archivísticos de organización, descripción, digitalización, indexación y digitación de documentos del registro civil, cerciorando que los mismos sean realizados conforme a las normas y procedimientos establecidos e instrucciones emanadas por las autoridades.



Fuente: Registro Central de las Personas.

Atención a solicitudes de las oficinas del RENAP

Una de las tareas principales que se realizan en el Archivo Central es la atención a requerimientos provenientes de las oficinas y dependencias del RENAP, lo cual se traduce en acciones que tienen como finalidad dar un servicio de calidad a los usuarios y refleja los resultados siguientes:

Actividades	TOTAL
Búsqueda de imágenes de partidas registrales	32.036
Búsqueda de negativas, datos migrados y folios sueltos	807
Búsqueda de imágenes de atestados	7.706
Búsqueda de las imágenes de boletas registrales	9.102
Atención a solicitudes de digitaciones en el SIRECI	79.14
Atención a solicitudes de corrección en el SIRECI	32.345

Fuente: Registro Central de las Personas.

Archivo Central del RENAP



Fuente: Registro Central de las Personas.

Conservación y organización documental bajo resguardo

Con el objetivo de velar por la conservación a largo plazo de los diferentes acervos documentales bajo resguardo y custodia, se realizan acciones de medición continua de factores ambientales tales como temperatura y humedad relativa, así como la desinfección y limpieza superficial de los depósitos documentales y la elaboración de unidades de conservación artesanales. Asimismo, se realizan acciones de organización documental para ofrecer acceso eficiente a la información contenida en los libros registrales y boletas de inscripción.

Actividades	TOTAL
Conservación y organización del fondo documental de atestados (unidades de conservación organizadas)	5
Indexación de partidas registrales en el Libro Virtual	630
Verificación de registros indexados en el Libro Virtual	125
Clasificación de imágenes digitales de boletas registrales	4,799,807

Fuente: Registro Central de las Personas.

Archivo Central del RENAP



Fuente: Registro Central de las Personas.

Descripción archivística

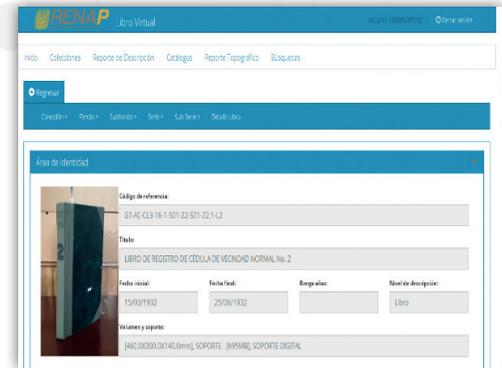
En el mes de enero de 2019 se desarrolló el Módulo de Descripción Archivística, que forma parte del Sistema de Libro Virtual, el cual consiste en un sistema de descripción archivística y elaboración de un catálogo de libros registrales, basado en la Norma General de Descripción Archivística ISAD-G, aprobada por el Consejo Internacional de Archivos. Dicha implementación, conllevó un proceso de inducción al personal del Archivo Central del RENAP, lo que permitió realizar a partir de febrero de 2019 la descripción de 21,004 libros registrales.

Inducción sobre el Sistema de Descripción Archivística



Fuente: Registro Central de las Personas.

Sistema de Descripción Archivística



Fuente: Registro Central de las Personas.

Descripción Archivística de libros registrales



Fuente: Registro Central de las Personas.

Exhibiciones archivísticas y visitas guiadas al Archivo Central

En el marco del Día Internacional de los Archivos, se realizó la exhibición cultural bajo la temática: “Registros históricos de presidentes de Guatemala”, la cual se presentó a los trabajadores del RENAP del 03 al 06 de junio del presente año. Además, del 30 de octubre al 06 de noviembre, se realizó la exhibición denominada “Viviendo la historia de Guatemala”, exponiendo los registros de Cédula de Vecindad de guatemaltecos prominentes.

Se brindaron visitas guiadas en el Archivo Central del RENAP, exponiendo el sistema de almacenamiento de libros registrales y los procesos de conservación de la documentación que se resguarda y preserva. Se tuvo la visita de diplomáticos del Seminario de Cónsules de Guatemala 2019 a cargo de la Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios del Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-; Universidad del Istmo de Guatemala -UNIS-, entre otros.

Visita guiada al Seminario de Cónsules de Guatemala 2019



Fuente: Registro Central de las Personas.

Exhibición “Registros Históricos de Presidentes de Guatemala”



Fuente: Registro Central de las Personas.

Visita guiada a estudiantes de la Universidad del ISTMO

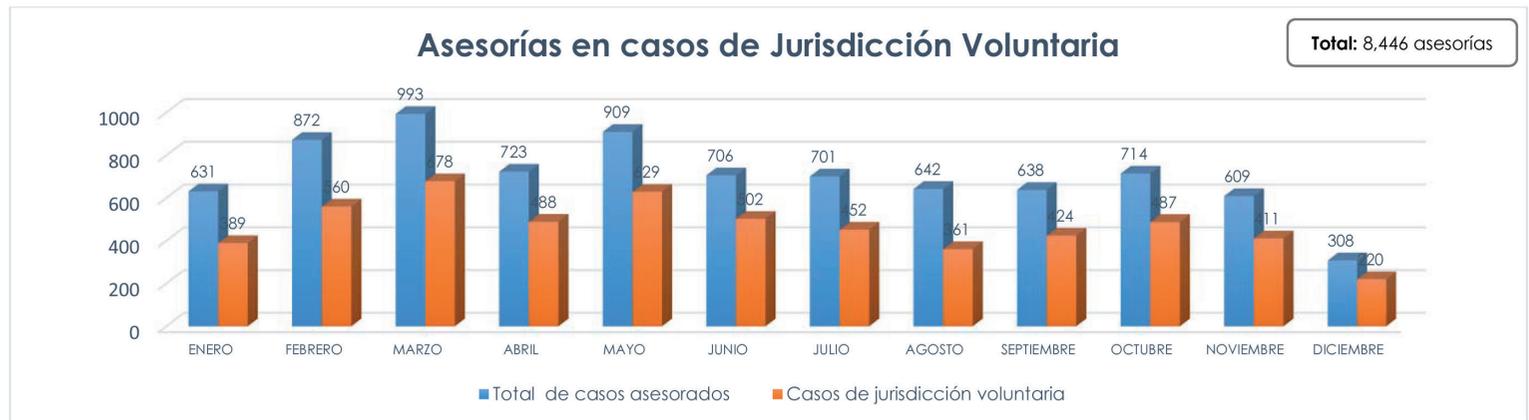


Fuente: Registro Central de las Personas.

VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL

Asesorías en casos de jurisdicción voluntaria

Se brindó asesoría jurídica personalizada a 8,446 personas con algún problema de identificación, de las cuales, 5,601 casos corresponden a Jurisdicción Voluntaria; adicionalmente se brindó orientación al ciudadano, indicándole el procedimiento a seguir para dar solución al inconveniente y lograr la inscripción o identificación correspondiente.



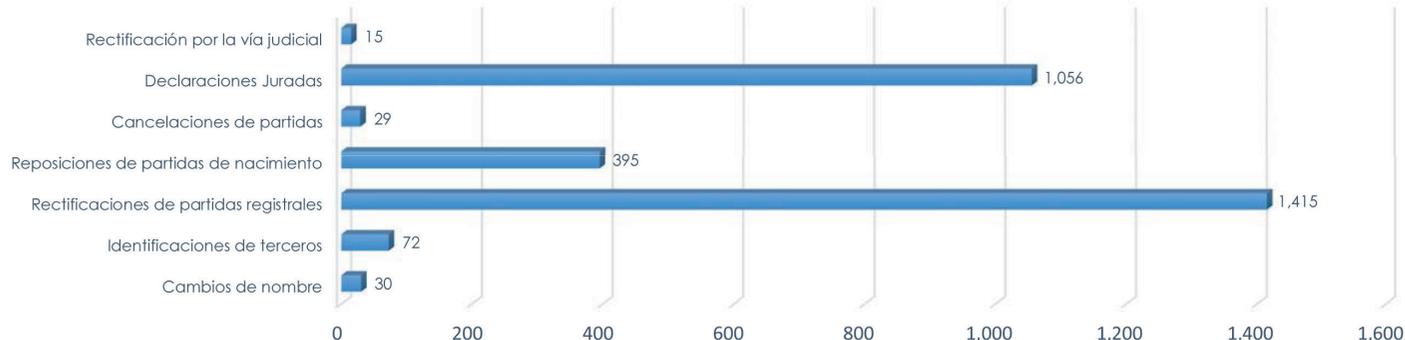
Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

Gestión de casos de jurisdicción voluntaria

Luego de brindar la asesoría y de haber completado la documentación según las normas correspondientes, se inicia la gestión de casos de jurisdicción voluntaria notarial y judicial, esto incluye la coordinación y seguimiento de los expedientes ante el Registro Civil de las Personas, la Procuraduría General de la Nación -PGN- y la procuración ante los juzgados respectivos, lo que durante el 2019, se finalizaron 3,012 casos, concluyendo cada etapa del proceso judicial y extrajudicial de manera satisfactoria y subsanando los previos interpuestos por las instancias correspondientes hasta lograr que se efectuara la

inscripción registral, solventando así el problema de subregistro de la persona. Dentro de los casos finalizados o archivados se incluyen los cambios de nombre, identificaciones de terceros, rectificaciones de partidas registrales, reposiciones de partida de nacimiento, cancelaciones de partida por la vía judicial, declaraciones juradas y rectificaciones de partidas registrales por la vía judicial.

Casos de jurisdicción voluntaria notarial y judicial finalizados



Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

Asesoría a guatemaltecos que residen en el extranjero

A través del correo electrónico apoyosocial@renap.gob.gt y de acuerdo con la normativa vigente, se brindó asesoría a guatemaltecos que residen en el extranjero y que presentan inconvenientes en la inscripción de nacimiento o conflicto en su identidad. Dicha asesoría se brindó a 334 connacionales.

Elaboración de declaraciones juradas notariales

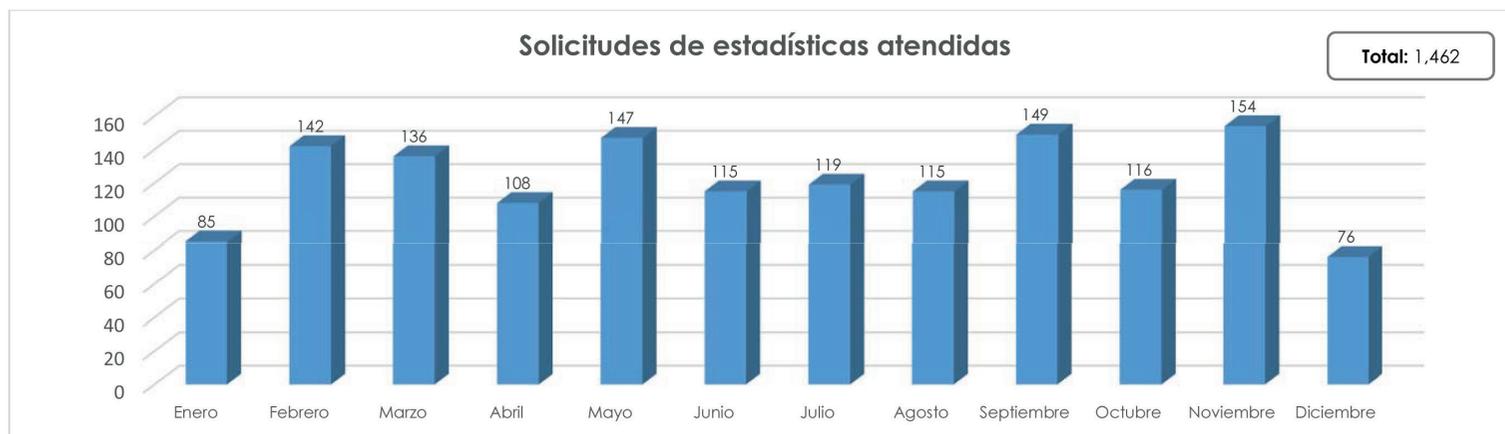
Otro apoyo social que se brinda a los usuarios es la elaboración de actas de Declaración Jurada Notarial a requerimiento de los mismos, dicho servicio que se brinda de forma gratuita y durante el año 2019 dio por resultado la elaboración de 1,846 actas de Declaración Jurada Notarial.

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

Asimismo, se reciben y resuelven casos de usuarios a quienes no les ha sido entregado el Documento Personal de Identificación -DPI-, por alguna de las siguientes razones: por aparecer en el padrón electoral del Tribunal Supremo Electoral -TSE- en estatus de suspendido por fallecimiento o por aparecer la anotación de fallecimiento en su partida de nacimiento; por supresión y alteración del estado civil; al utilizar certificaciones de partida de nacimiento que no les corresponden; por existir duda sobre la identidad del interesado y que debe ser resuelto judicialmente. Considerando que algunas de dichas solicitudes se encuentran detenidas por bastante tiempo, su resolución conlleva una labor de localización del usuario y/o los familiares, incluso realizando visitas a distintos lugares como hospitales, asilos, casas particulares, entre otros. Durante el 2019, se resolvió la situación de 695 usuarios, a quienes les fue entregado su DPI.

ANÁLISIS Y ESTADÍSTICA

Contando con la autorización dependencia responsable de administrar la base de datos del RENAP, se lleva a cabo la generación de información estadística en atención a requerimientos realizados, relacionados con la identificación de las personas, manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Durante el 2019 se atendieron 1,462 solicitudes de estadísticas, de la forma siguiente:



Fuente: Dirección de Informática y Estadística





EJE II



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

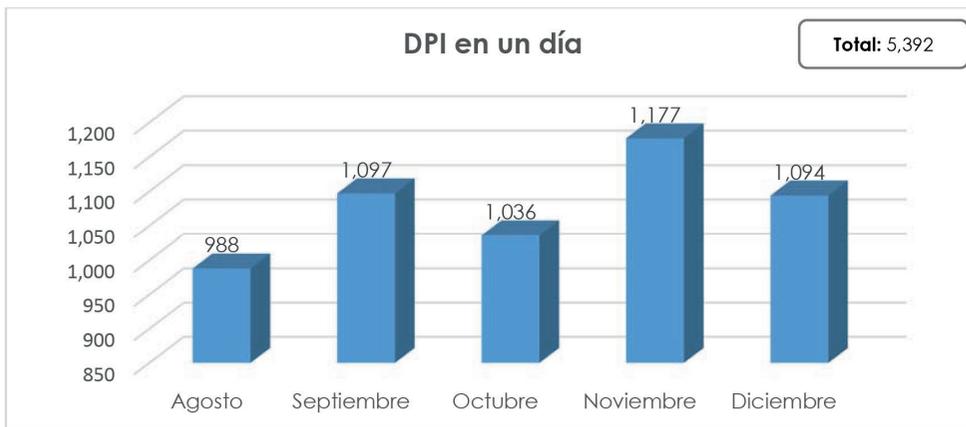
EJE 2: OPTIMIZACIÓN DE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI

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

EMISIÓN DEL DPI EN UN DÍA

En el mes de agosto de 2019, dio inicio la emisión del “DPI en un día”, la cual funciona de acuerdo a los pasos siguientes: 1) El usuario debe llamar al Centro de Información 1516 y presionar la opción No. 8; 2) El operador verificará a través del CUI, si el usuario aplica para la gestión del DPI en un día; 3) Se genera un número de ticket con la fecha y hora de la cita, así como los documentos que debe presentar; 4) Se envía un correo electrónico con la información; 5) Presentarse el día de la cita y posterior al proceso de captura de datos, recibirá el DPI en aproximadamente cuatro horas.

Dicho servicio está disponible en la Sede del RENAP y a través del personal que brinda atención y servicio a los usuarios, se lleva a cabo el control para que se cumpla la programación de las citas de forma ordenada y brindando el acompañamiento oportuno. De agosto a diciembre de 2019, se llevó a cabo la emisión de 5,392 DPI a través de dicha modalidad.

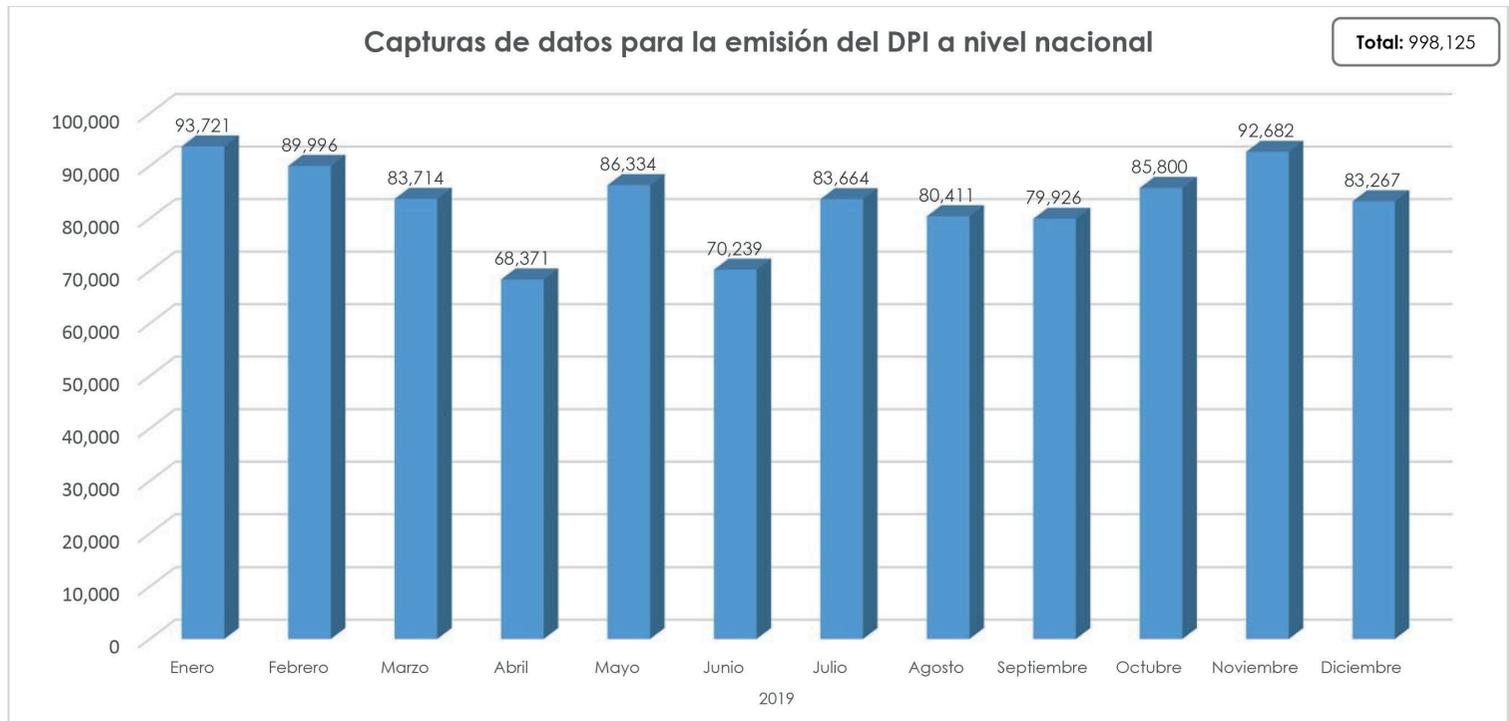


Fuente: Dirección de Procesos



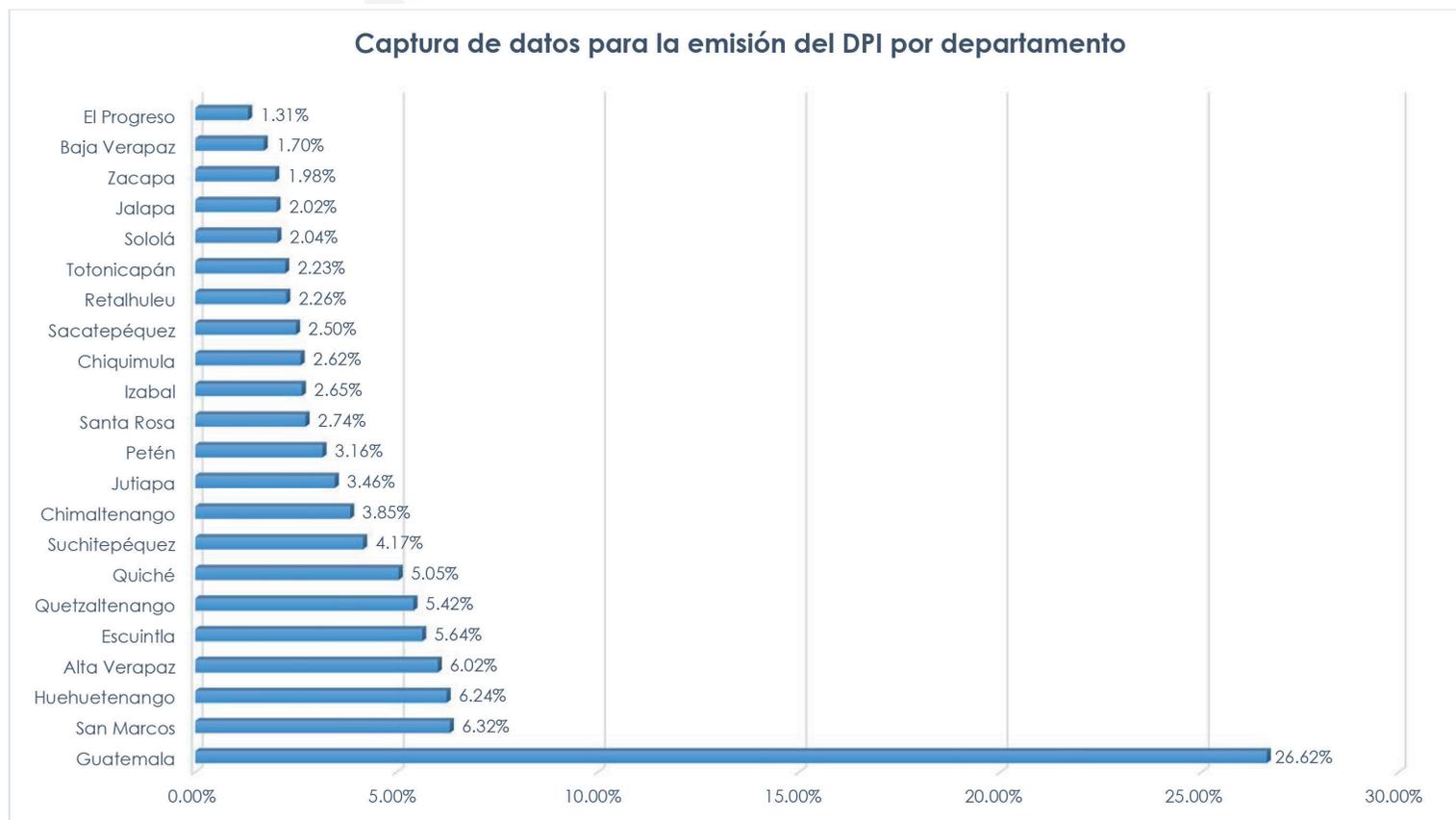
CAPTURA DE DATOS PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-

El DPI es un documento público, personal e intransferible, de carácter oficial. Todos los guatemaltecos y extranjeros domiciliados mayores de 18 años, inscritos en el RENAP, tienen el derecho y la obligación de solicitar y obtener el DPI. Durante el 2019, se recibieron un total de 998,125 solicitudes del Documento Personal de Identificación, de la forma siguiente:



Fuente: Registro Central de las Personas

Captura de datos para la emisión del DPI por departamento

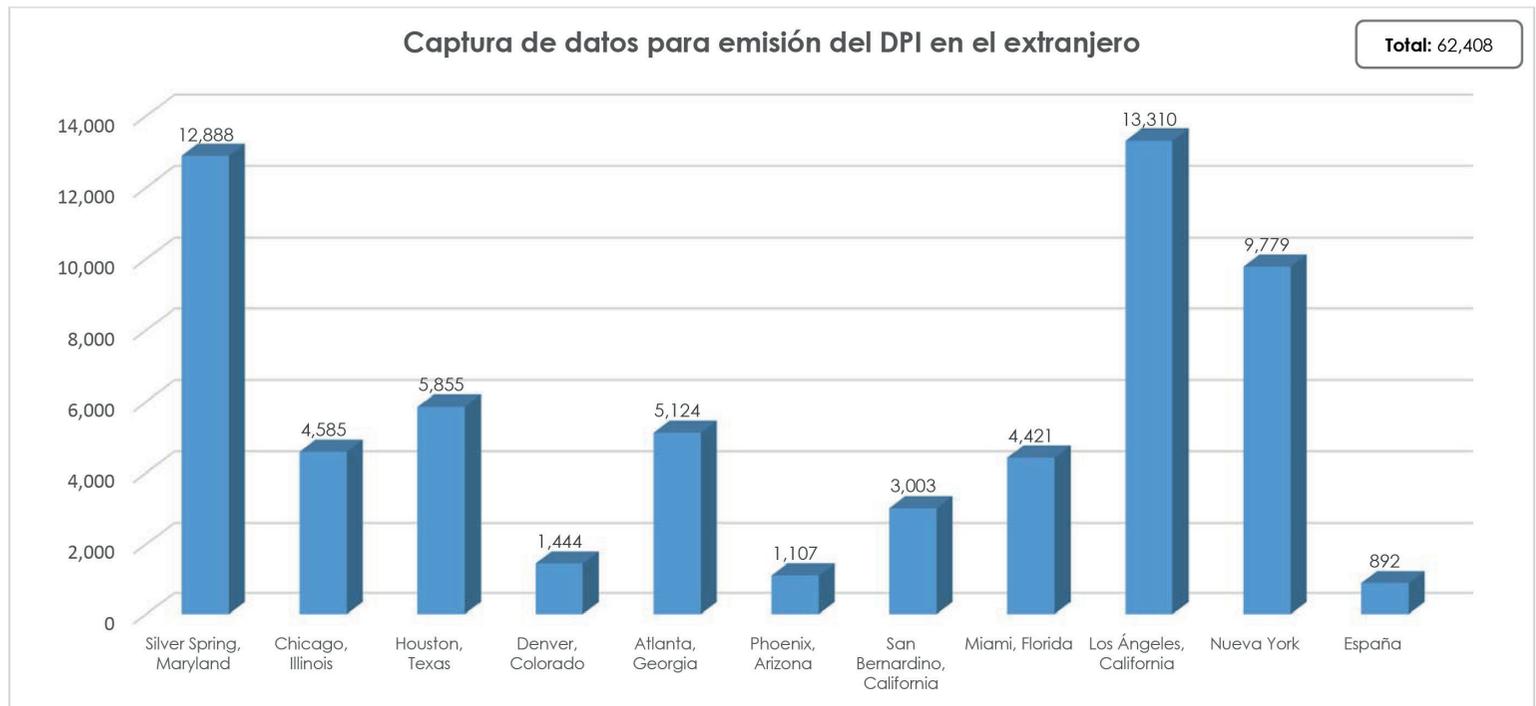


Fuente: Registro Central de las Personas

La mayor cantidad de captura de datos para la emisión del DPI durante el 2019 fue realizada en el departamento de Guatemala con un total de 265,690 (26.62%), seguido de San Marcos con 63,115 (6.32%) y Huehuetenango con 62,314 (6.24%); los departamentos con la menor cantidad de capturas de datos realizadas fueron Zacapa con 19,805 (1.98%), Baja Verapaz con 16,971 (1.70%) y El Progreso con 13,087 (1.31%).

CAPTURA DE DATOS PARA EL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- EN EL EXTRANJERO

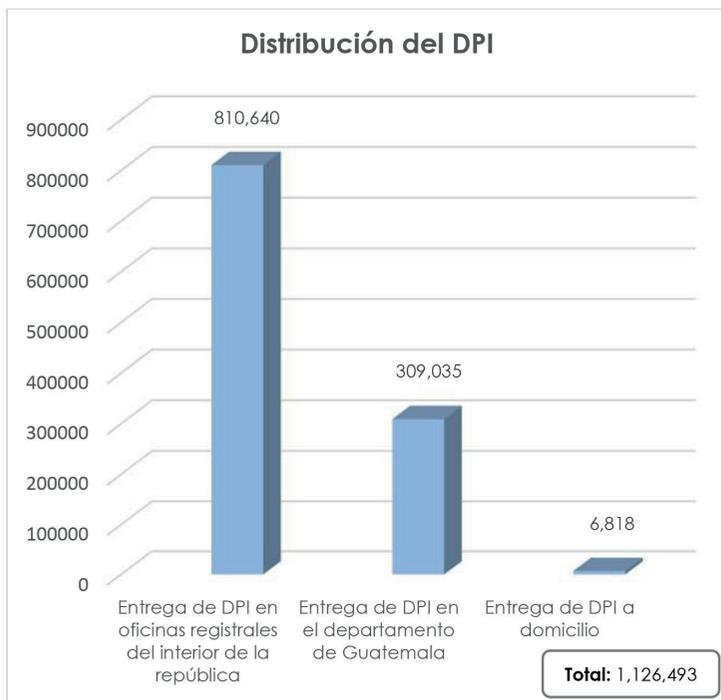
El RENAP, atiende en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, a guatemaltecos que residen en el extranjero a través de Misiones Diplomáticas ubicadas en Silver Spring, Maryland; Chicago, Illinois; Houston, Texas; Denver, Colorado; Atlanta, Georgia; Phoenix, Arizona; San Bernardino, California; Miami, Florida; Los Ángeles, California; Nueva York, Nueva York en Estados Unidos de América y en España. Por medio de dichas oficinas, se realizan capturas de datos para la emisión del DPI, obteniendo un total de 62,408 solicitudes de DPI en el extranjero, de la forma siguiente:



Fuente: Registro Central de las Personas

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI-

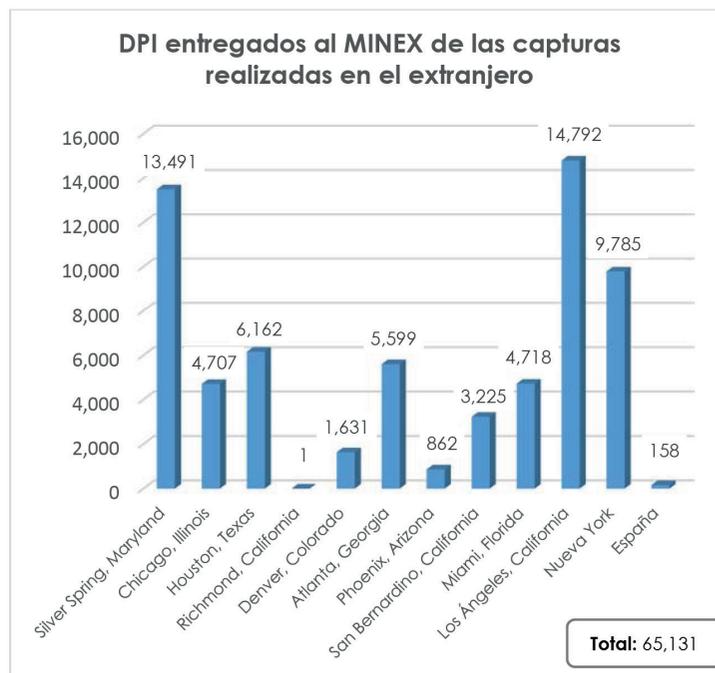
La distribución de los Documentos Personales de Identificación -DPI- se realiza en las oficinas registrales del interior de la república, en el departamento de Guatemala, a domicilio y se entregan al Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-. Los tres primeros métodos, reflejan durante el 2019 los resultados siguientes:



Fuente: Dirección Administrativa

DPI ENTREGADOS AL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES -MINEX- CUYAS CAPTURAS FUERON REALIZADAS EN EL EXTRANJERO

Semanalmente se llevan a cabo entregas al Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, de los DPI de guatemaltecos migrantes, cuyas solicitudes fueron realizadas a través de las Misiones Diplomáticas en el extranjero. Dichas actividades permitieron durante el 2019 hacer la entrega de 65,131 DPI, de acuerdo con el desglose siguiente:



Fuente: Registro Central de las Personas

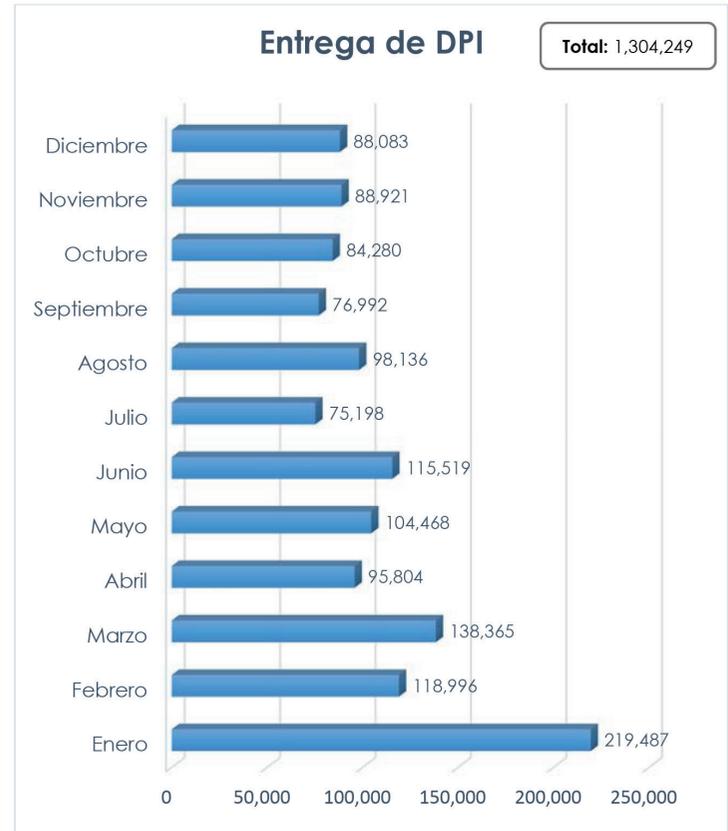
ENTREGA DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- A LOS USUARIOS

Como estrategia para la entrega de los DPI que están pendientes de recoger por los usuarios, se imprimieron listados y se colocaron en lugares visibles dentro y fuera de las oficinas, además se gestionó la autorización de entidades públicas en los distintos municipios para la colocación de dichos listados, y se socializaron con los líderes comunitarios, para trasladar la información a los usuarios. En ese sentido, la entrega de DPI a través de la Sede del RENAP, las Oficinas de Registro Civil y las jornadas móviles fue de 1,304,249 DPI, de acuerdo con el desglose siguiente:

Entrega de DPI a usuarios



Fuente: Registro Central de las Personas



Fuente: Registro Central de las Personas

VINCULACIÓN DE DATOS DE PERSONAS MENORES DE EDAD A NIVEL NACIONAL

La vinculación de datos se refiere a realizar el pre registro (captar la información biográfica en el Sistema de Registro Civil) previo a la captura de datos biométricos del menor de edad, de tal forma que al certificar el evento de nacimiento del niño, niña o adolescente, aparecerá la fotografía y el CUI de los padres, lo cual otorga mayor certeza y seguridad jurídica a la certificación. Durante el 2019, se realizó la captura de datos y vinculación de información de 20,539 personas menores de edad, de la manera siguiente:



Fuente: Registro Central de las Personas

ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS DPI PERSONALIZADOS

El rechazo por perito es la decisión tomada con base al análisis por el Técnico de Biometría sobre una solicitud de DPI que contiene inconsistencias biométricas (huellas, rostro). Siendo un estatus final, el cual no puede integrarse nuevamente al proceso de emisión de DPI.

Durante el año se rechazaron 390 casos por perito, habiéndose notificado a las áreas correspondientes para el seguimiento y atención oportuna.

A través de la estación de verificación, se analizan las solicitudes enviadas por el Sistema de Identificación Biométrica (SIBIO) con inconsistencias biométricas, por lo que se realiza el cotejo y comparación de huellas, rostros y firmas entre el candidato y el solicitante, determinando si existe coincidencia biométrica (hit) o no hay coincidencia biométrica (no hit). Los resultados del 2019 reflejan un total de 5,607 hit y 7,750 no hit. Además, por medio de la estación de investigación, se verifican y validan las solicitudes que han sido detectadas con inconsistencias biométricas que ameritan una investigación, por lo que el experto determina si se acepta o rechaza la solicitud, de las cuales se aceptaron 2,034 y se rechazaron 390 solicitudes.

Asimismo, se ejecutaron mantenimientos preventivos y correctivos, y revisión de los componentes de las personalizadas de los DPI y se realizan informes de abastecimiento de insumos, para asegurar el efectivo funcionamiento de los equipos y garantizar la prestación de servicios.

Mantenimientos preventivos y correctivos a personalizadas de DPI



Fuente: Dirección de Procesos

Mecanismos de revisión y mejora continua en la emisión del DPI

Con el objetivo de procurar la mejora continua en dicho proceso y garantizar la satisfacción de los usuarios, se realizaron mediciones de indicadores mensuales de los procesos de emisión cuyos resultados se reflejaron a través de 12 informes, se elaboraron tres informes sobre los resultados de la evaluación de satisfacción del usuario sobre la entrega y aspectos relacionados al DPI, se dio seguimiento a quejas y reclamos de los usuarios que ingresan al Módulo de Quejas y Reclamos, se analizaron 2,300 solicitudes de emisión del DPI durante el año, como parte del estudio de tiempo y se dio seguimiento a 21,282 productos no conformes, identificados en el proceso de control de calidad.

Análisis y verificación de información biográfica del DPI

Se realiza el proceso de análisis y verificación de la información biográfica del DPI mediante el cotejo de la información contenida en el Sistema Biométrico de Identificación -SIBIO- contra la información contenida en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, y la revisión y análisis de la digitación de las partidas de nacimiento ingresadas de los usuarios próximos a cumplir la mayoría de edad, verificando contra imagen y validando que todos los datos digitados estén correctos, con el objeto de que la solicitud del DPI al momento de ser realizada no contenga inconsistencias en la información biográfica y se agilice su emisión. Durante el 2019 se verificaron un total de 601,942 solicitudes, de las cuales se enviaron a impresión 506,835, correspondiente al 84% y el porcentaje restante se cambió de estatus para el seguimiento según corresponde.

Desplegados y cotejos biométricos

Identificación biométrica en hospitales



Fuente: Dirección de Procesos

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. Dichos desplegados son solicitados por las dependencias del RENAP para determinar o confirmar la información biométrica de los usuarios en algún proceso de verificación, elaborando durante el 2019 un total de 982 desplegados biométricos y 292 informes circunstanciados con el resultado de los análisis.

Se elaboraron 354 informes circunstanciados sobre cotejos de huellas dactilares y reconocimiento facial realizados por medio del Sistema Biométrico 1:1, 1: N AFIS/FRS, que fueron solicitados por instituciones como el Ministerio Público, Procuraduría de los Derechos Humanos, Procuraduría General de la Nación, Organismo Judicial, entre otras. Además, se realizaron 105 identificaciones de personas a través del apoyo presencial a distintas instituciones como el Instituto Guatemalteco de Migración, Ministerio de Gobernación, Instituto Nacional de Ciencias Forenses y hospitales.





EJE III

SERVICIO DE CALIDAD

Cobertura Nacional

Sede Central

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

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 las aldeas:

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

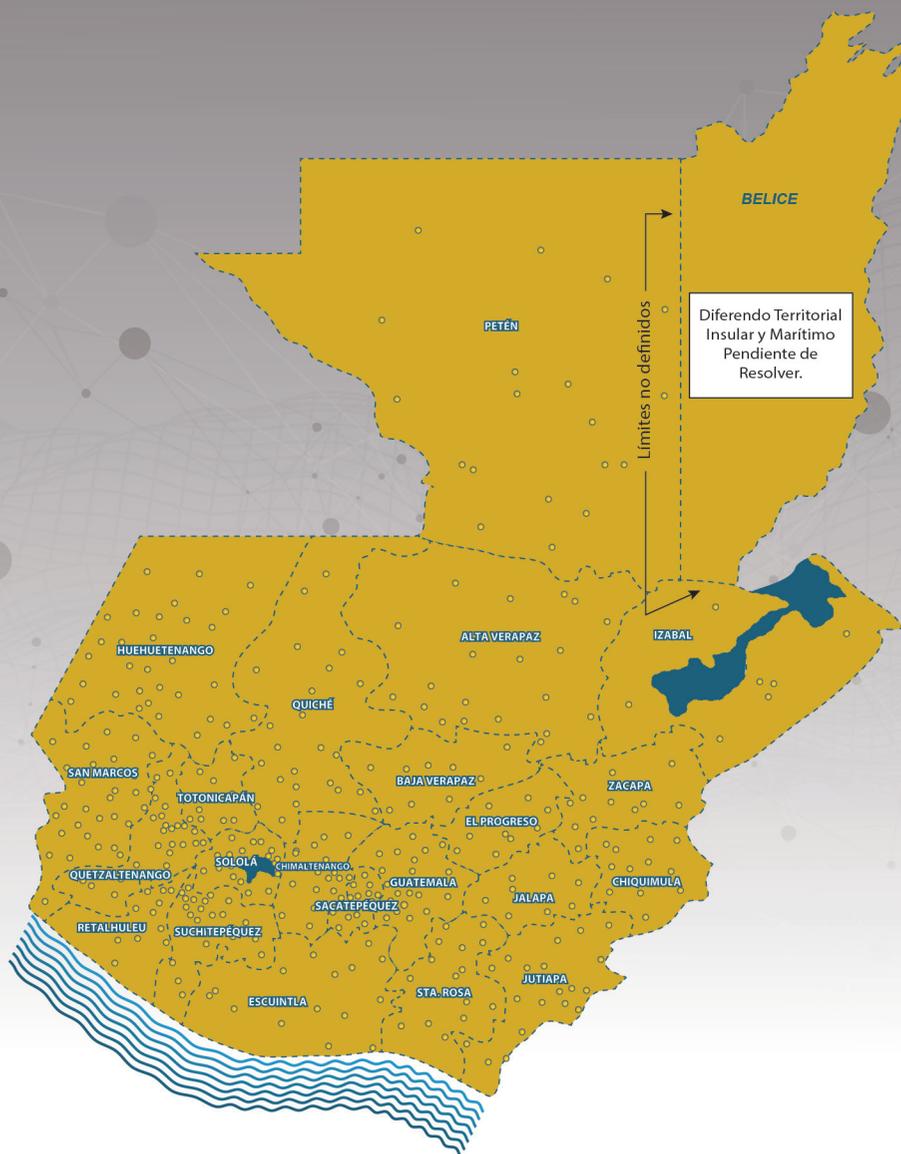
Tres Oficinas adscritas a los Registros Civiles de las Personas, ubicadas en Guatemala, Guatemala.

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

Seis Oficinas adscritas a los Registros Civiles de las Personas, ubicadas en las siguientes instituciones:

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

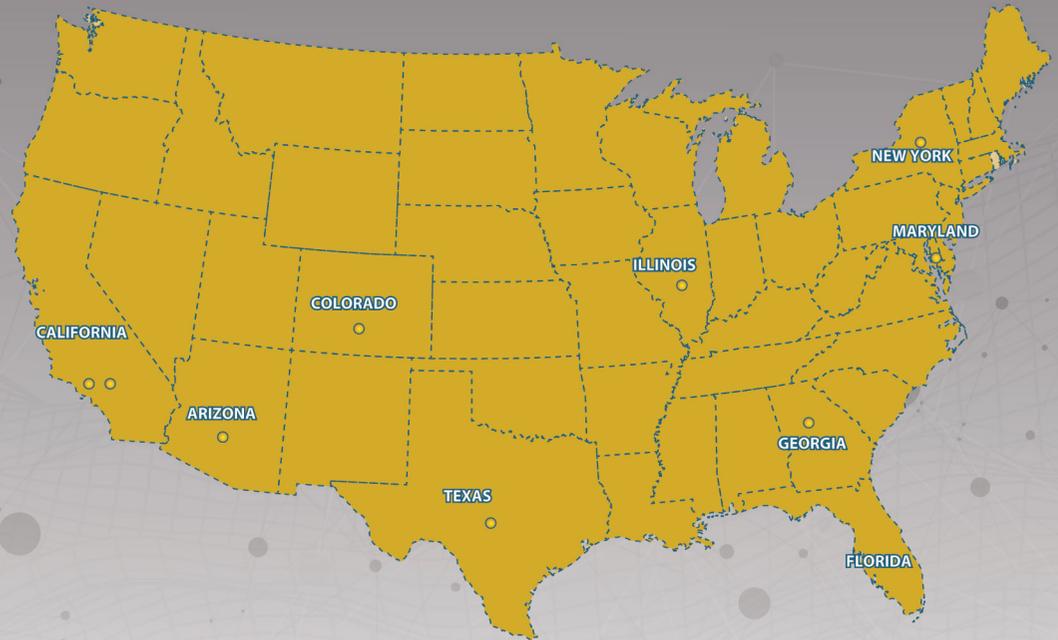
46 Oficinas Auxiliares, ubicadas en Centros Hospitalarios.



Cobertura Internacional

Estados Unidos de América

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



España

- Madrid, España



EJE 3: SERVICIO DE CALIDAD

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

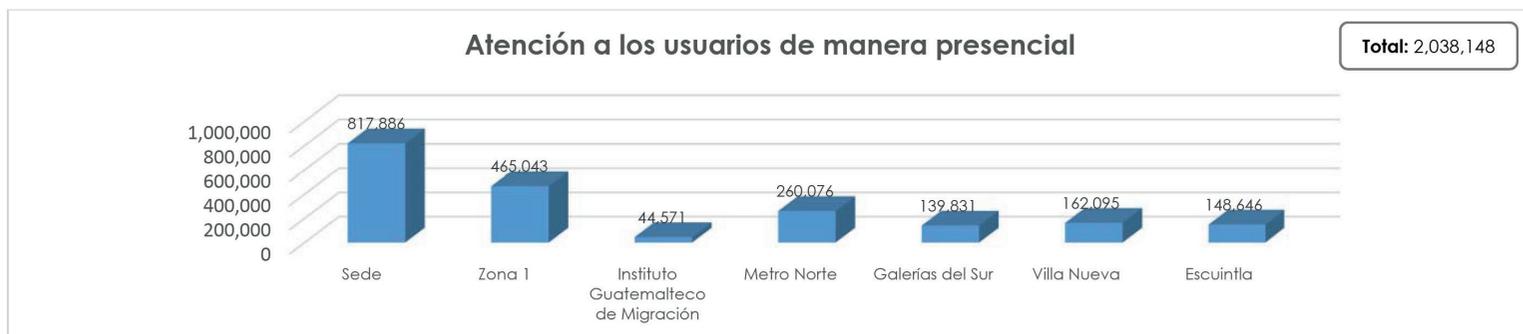
ATENCIÓN DEL RENAP A NIVEL NACIONAL

Atención y servicio a los usuarios de manera presencial

Con la finalidad de brindar información y diligenciar a los usuarios sobre los trámites y procedimientos para solicitar los servicios del RENAP, se cuenta con un equipo de trabajo con cobertura en las oficinas del RENAP siguientes: oficina No. 195, Sede del RENAP, zona 7; oficina No. 001 ubicada en zona 1 de la ciudad capital; oficina en el Instituto Guatemalteco de Migración, zona 4; oficina No. 187, en el centro comercial Metronorte, zona 17; oficina No. 188 en el centro comercial Galerías del Sur, zona 11; oficina No. 253, en el municipio de Villa Nueva, Guatemala; y la oficina No. 58, de Escuintla, a través de las cuales, se logró atender, asesorar y dar seguimiento a 2,038,148 requerimientos y consultas realizadas por los usuarios.



Fuente: Registro Central de las Personas



Fuente: Registro Central de las Personas

El equipo de trabajo se encarga de orientar a los usuarios brindando información oportuna, además del ordenamiento del área de certificaciones, con el objeto de agilizar la fila y minimizar el tiempo de espera, así como dar atención personalizada y prioridad a adultos mayores, madres con niños, personas con discapacidad y mujeres embarazadas, además de brindar asesoramiento en el llenado de formularios.

Además, durante el mes de enero se habilitaron 15 ventanillas en la bodega No. 6 contigua a la Sede del RENAP, con el objeto de brindar mejores condiciones y un servicio más eficiente, considerando la alta afluencia de usuarios durante dicho mes.

Atención a los usuarios a través del Centro de Información

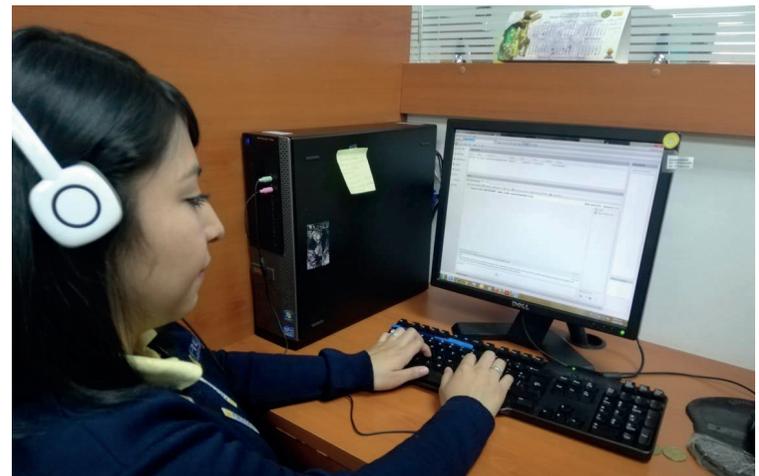
El Centro de Información del RENAP, conforme a la normativa correspondiente, atienden de manera telefónica a las consultas sobre los servicios de la Institución hechas por los usuarios, además realizan notificaciones sobre casos de DPI con problemas de índole registral para subsanar los mismos o para informar sobre los DPI que se encuentran disponibles en las oficinas para ser recogidos; asimismo, resuelven las dudas presentadas a través de las redes sociales, chat y buzón de mensajes electrónicos, reflejando durante el 2019 los resultados siguientes:

Traslado de usuarios a ventanillas de atención en la bodega No. 6 contigua a la Sede del RENAP



Fuente: Registro Central de las Personas

Atención en el Centro de Información



Fuente: Registro Central de las Personas

Atención a través del Centro de Información del RENAP



Fuente: Registro Central de las Personas

Monitoreo de los servicios institucionales

Con la finalidad de conocer la percepción y satisfacción de la atención brindada, se encuesta a los usuarios que visitan las oficinas del RENAP a través del personal de atención y servicio al usuario que se encuentra en las mismas. Durante el 2019 se encuestaron a un total de 41,138 usuarios en la Sede Central y en las Oficinas del RENAP ubicadas en zona 1, Metro Norte, Galerías del Sur, y Villa Nueva del Departamento de Guatemala, además de Escuintla, Escuintla.

Asimismo, se coordinan y llevan a cabo visitas a oficinas del RENAP en los diferentes municipios, para evaluar y monitorear el servicio, tomando en cuenta los siguientes enfoques: calidad de atención y servicio, orden de la oficina, mobiliario y equipo, servicios generales y seguridad integral. Durante el 2019 se llevaron a cabo 50 visitas en distintos municipios de los departamentos de Guatemala, Chimaltenango, Quetzaltenango, Jutiapa, Izabal, Sololá, Santa Rosa, Alta Verapaz y Zacapa.

Monitoreo de atención y servicios a los usuarios



Fuente: Registro Central de las Personas

ATENCIÓN A GUATEMALTECOS QUE RESIDEN EN EL EXTRANJERO

Para gestionar y dar seguimiento a resolución de trámites de guatemaltecos que residen en el extranjero, se brinda atención a través de llamadas telefónicas, de forma presencial en la ventanilla correspondiente y por medio de correos electrónicos, lo que refleja los resultados siguientes:



Fuente: Registro Central de las Personas

Atención brindada en la Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-

Con el propósito de coadyuvar a las instituciones responsables de atender a los guatemaltecos migrantes para fortalecer el servicio de identificación, desde el mes de agosto del año 2017 se han brindado los servicios del RENAP a los migrantes guatemaltecos que son retornados vía aérea en las instalaciones de Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-, con el fin contribuir a su reinserción social.

Asimismo, se utiliza una herramienta que permite capturar datos biográficos y biométricos a los guatemaltecos que ingresan al país, cuando no cumplen con los requisitos que establece el Acuerdo de Directorio número 106-2014, Reglamento para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, generando una constancia denominada “Constancia de Registro de Migrantes” (pre captura).

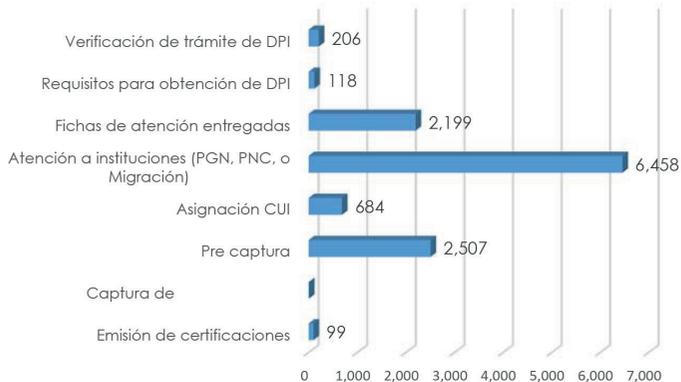
Ventanilla de atención en la Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-



Fuente: Registro Central de las Personas

En ese sentido, dicha constancia permite que los guatemaltecos que han sido retornados se acerquen a cualquier oficina del RENAP a nivel nacional, y al presentar los requisitos correspondientes, se haga una búsqueda de la pre captura y se vincule a una solicitud de DPI, sin necesidad de volver a capturar los datos biográficos y biométricos. Por tal razón durante el 2019 se atendieron a usuarios quienes llegaron a través 488 vuelos, brindando los servicios según se detalla a continuación:

Atención brindada en la Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-



Fuente: Registro Central de las Personas

Atención en la Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-



Fuente: Registro Central de las Personas

Acompañamientos y atención a Misiones Diplomáticas

En cumplimiento al “Plan de Capacitación para personal de Embajadas / Consulados de Guatemala acreditados en el extranjero”, el cual tiene como objetivo brindar acompañamientos virtuales y/o presenciales al personal de las Misiones Diplomáticas, para fortalecer el servicio de identificación en el extranjero, se brindó dicho acompañamiento con el objetivo de fortalecer los conocimientos sobre la captura de datos para la emisión del DPI. De igual forma, se brinda atención a las misiones diplomáticas sobre las consultas que realizan telefónicamente, por correo electrónico u otro medio de comunicación, resolviendo dudas sobre enmiendas, digitaciones, actualización de estado civil, anotaciones, correcciones, personalización del DPI, asignación de CUI, consultas de DPI, búsquedas y solicitudes de imágenes, con un total de 43,793 casos atendidos.

ATENCIÓN A NOTARIOS

En el mes de febrero de 2019, se inauguró la Sala de Atención a Notarios en la Oficina del RENAP ubicada en zona 1, del municipio y departamento de Guatemala, adicional a la habilitada en la Sede, zona 7, con el objeto de ofrecer a los profesionales del derecho, los servicios que brinda la Institución realizando los trámites de forma personalizada y eficiente, la cual tiene un horario de atención de 8:00 a 17:00 horas.

ATENCIÓN Y SERVICIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La accesibilidad en las oficinas del RENAP para personas con discapacidad es de suma importancia, por lo que en la Sede y oficinas del área metropolitana se garantiza un servicio de calidad por medio de rampas de acceso, sillas de ruedas, barandas laterales y servicios sanitarios adecuados y se ha priorizado el arrendamiento de inmuebles con circulaciones lineales sin ningún tipo de desnivel, evitando la distribución en dos plantas.

Las oficinas a nivel nacional cuentan con ventanillas especiales y se brinda atención personalizada a personas con discapacidad, a quienes se atiende según lo establecido en el “Protocolo para la Atención a Usuarios del RENAP” que incluye las “Directrices de Comportamiento para la Atención de Usuarios con Discapacidad”, por lo que el RENAP cuenta con políticas de comportamiento dirigidas al personal para que brinden una atención y servicio oportuno y adecuado.

Con el objetivo de asegurar a las personas con discapacidad el derecho a la identidad 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”.

En ese sentido, se realizaron dos jornadas móviles para brindar el servicio de captura de datos para la emisión del DPI, con las cuales se logró atender a nueve personas con discapacidad, en Escuintla, Escuintla y Guatemala, Guatemala; además, se brindó servicio a domicilio a dos personas más y se atendió a 31 usuarios con discapacidad en jornadas móviles de servicios registrales realizadas en instituciones. Asimismo, de marzo a diciembre, se efectuaron jornadas de sensibilización para la prevención y disminución del subregistro de nacimientos, matrimonios y defunción, con las cuales se tuvo la participación de 9,317 personas, además se impartió este

tipo de sensibilizaciones a instituciones que brindan atención a personas con discapacidad, en las que se contó con 266 asistentes.

Con la finalidad de fortalecer el servicio y la atención a las personas con discapacidad, se impartieron las capacitaciones “Calidad en el Servicio”, “Atención a personas con discapacidad” y “Curso elemental de lengua de señas”, contando con la participación de 716 trabajadores del RENAP.

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

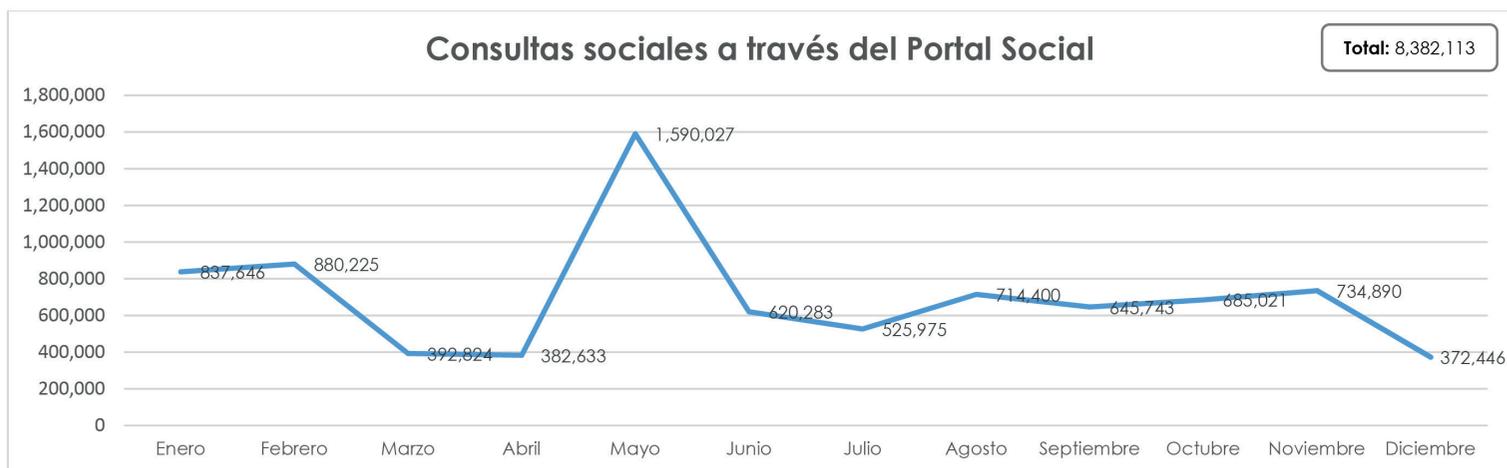
Con el propósito de superar la percepción y expectativa de los usuarios y con el afán de proveer soluciones a las personas que tienen problemas relacionados a su identidad, se llevaron a cabo 96 jornadas de acercamiento de los servicios de verificación de identidad y apoyo social, en diferentes municipios y departamentos del país.

Entre las jornadas realizadas, se encuentra la llevada a cabo en la Municipalidad de San José Pinula, Guatemala, en el mes de marzo y la efectuada con el apoyo de la Oficina de la Niñez y Adolescencia de la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez misma que se desarrolló en el mes de mayo de 2019.

Además, en el mes de abril se llevaron a cabo cuatro presentaciones al personal que brinda atención y servicio a los usuarios de forma presencial y a través del Centro de Información, con el propósito de socializar información acerca de los diferentes servicios de verificación de identidad y apoyo social que se brindan, a efecto de que puedan orientar a los usuarios que soliciten información.

PORTAL SOCIAL

En cumplimiento al artículo 61 de la Ley del RENAP, respecto a que el Código Único de Identificación -CUI- constituye la base sobre la cual la sociedad y el Estado identifican a las personas para todos los efectos, derivado de ello y como apoyo en la transparencia de los procesos gubernamentales, por lo que se implementó un sitio web, para que las instituciones que conforman el Gabinete Específico de Desarrollo Social, puedan consultar la información de los usuarios que obtienen los beneficios sociales. La creación de dicho Gabinete está establecida en el Acuerdo Gubernativo número 179-2016, el cual está integrado de la forma siguiente: Vicepresidencia de la República; Ministerio de Desarrollo Social; Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación; Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda; Ministerio de Cultura y Deportes; Ministerio de Economía; Ministerio de Educación; Ministerio de Finanzas Públicas; Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales; Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia; Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Presidencia; Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia; Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República; Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia; Secretaría Presidencial de la Mujer; Instituto Nacional de Estadística; Consejo Nacional de la Juventud; Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala; Comisión contra la Discriminación y el Racismo; Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres. Durante el 2019, el RENAP ha validado a través del Portal Social, un total de 8,382,113 registros de la forma siguiente:



Fuente: Registro Central de las Personas

Presentación de la nueva versión del Portal Social



Fuente: Registro Central de las Personas

En el mes de septiembre de 2019, por medio del Acuerdo de Dirección Ejecutiva número 343-2019 se autorizó la Guía para la atención al usuario del Portal Social versión 2 y en el mes de octubre fue socializada a las Instituciones que conforman el Gabinete Específico de Desarrollo Social, a efecto de cumplir con la misma. Además, el 13 de diciembre de 2019 se llevó a cabo en las instalaciones del RENAP, una reunión sobre Gobierno Abierto en la que se hizo la presentación de la nueva versión del portal, a efecto de dar a conocer las funcionalidades, mejoras y beneficios de la herramienta, y se presentó la forma correcta del llenado de la boleta de solicitud de acceso al Portal Social, así como la documentación que debe adjuntarse a la misma.

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

Los Servicios Electrónicos de Verificación y Consulta de Información de Identidad, dirigidos a instituciones, permiten verificar la identidad de los clientes, usuarios o trabajadores de una manera segura, rápida y confiable, mediante el uso de la tecnología. Por lo que, se atienden llamadas telefónicas y correos electrónicos para brindar información, además se llevan a cabo visitas de promoción de dichos servicios, con el objetivo de darlos a conocer y exponer sobre los beneficios que brindan, atendiendo durante el 2019, a 121 personas de manera telefónica y por correo, además de realizar un total de 50 visitas de promoción, logrando un acercamiento con las entidades siguientes:

Reunión de promoción de servicios electrónicos



Fuente: Registro Central de las Personas

Mes	Institución
Enero	Club Campestre La Montaña
	Vivi Banco
Febrero	Secretaría General de la Presidencia
	Plan de Prestaciones del Empleado Municipal
	Embajada del Perú
	Club Campestre La Montaña
Marzo	Grupo CA Capital
	BAC Credomatic
	Seguros G&T
	Avantel, S.A.
	Congreso de la República de Guatemala
Abril	Representante de Bufete Jurídico
	Representante de Bufete Jurídico
	Banco de Desarrollo Rural, S.A.
	Banco de los Trabajadores -BANTRAB-
Mayo	Empresa Monedas Electrónicas, S.A.
	INCAE Business School
	Empresa Monedas Electrónicas, S.A.
	Aeropost
	AC Talentos
	Seguros G&T
Junio	Banco Agromercantil -BAM-
	Grupo Uma
	Bolsa de Valores
	Registro General de la Propiedad
Julio	Banco Azteca
	Grupo Río Vinil
	Grupo G&T
	Consultoría de Servicios Integrales
Agosto	BAC Credomatic
	Transportes Rabanales
	CREDILAT – Qué fácil
	Banco Promérica

Agosto	Asociación Nacional de Municipalidades
	Hospital General de Villa Nueva
	Eurocosmetica, S.A.
	Almacenadora Integrada, S.A.
Septiembre	Simplemente LISA, S.A.
	Grupo ONYX
	Trans Union
Octubre	BAC Credomatic
	Lending
	Capernaum, S.A.
	Las Azaleas, S.A.
Noviembre	Profile Rouge
	Grupo ONYX
	Entidades bancarias de Guatemala
	Comisión Presidencial de Diálogo
	Bolsa de Valores, S.A.
	Asociación de Bancos de Guatemala

Reunión de promoción de servicios electrónicos



Fuente: Registro Central de las Personas

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

Reunión de promoción de servicios electrónicos



Fuente: Registro Central de las Personas



Fuente: Registro Central de las Personas



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

TALLER “FORTALECIENDO LAS COMPETENCIAS PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO”

Con el objetivo de reforzar la atención y servicio que se brinda a los usuarios, en los meses de mayo y octubre se llevó a cabo el taller “Fortaleciendo las competencias para brindar un mejor servicio”, en los que se trataron temas como la empatía con los usuarios, ambiente laboral agradable, manejo de control de emociones y conocimientos registrales, servicios electrónicos y protocolos de atención y servicio.

Taller: “Fortaleciendo las competencias para brindar un mejor servicio”



Fuente: Registro Central de las Personas



Fuente: Registro Central de las Personas



Fuente: Registro Central de las Personas

MANTENIMIENTO A LAS OFICINAS DEL RENAP

Se realizaron mantenimientos a los espacios físicos que son utilizados por la Institución, verificando el correcto funcionamiento de las instalaciones eléctricas, suministro de agua, tuberías y demás servicios básicos, además de coordinar oportunamente los pagos de los gastos administrativos para el funcionamiento en la Sede y oficinas del RENAP, así como diseñar planos de ingeniería y arquitectura para la ampliación, reparación, remodelación o reacondicionamiento de las instalaciones.

Remozamientos a las oficinas del RENAP

Con la finalidad de mantener espacios y condiciones adecuadas para la atención a los usuarios, así como consolidar la imagen institucional, se llevaron a cabo 61 remozamientos en las oficinas del RENAP, que incluye la rotulación oficial actualizada y pintura; siendo las siguientes:

Mes	Departamento	Municipio
Enero	Sacatepéquez	San Bartolo Milpas Altas
Febrero	Petén	Flores
Marzo	Baja Verapaz	Granados
		Santa Cruz El Chol
		San Jerónimo
		Salamá
	El Progreso	San Agustín Acasaguastlán
	Sololá	San José Chacayá
	Chimaltenango	Chimaltenango
		San Martín Jilotepeque
	Retalhuleu	Retalhuleu
		San Sebastián
	Suchitepéquez	San José el Ídolo
	Quiché	Nebaj
Chicamán		

Mes	Departamento	Municipio
Abril	Santa Rosa	Santa Cruz Naranjo
	Sololá	San Juan La Laguna
	Zacapa	Río Hondo
Teculután		
Mayo	Escuintla	Palín
		Guanagazapa
	Petén	La Libertad
	Baja Verapaz	Rabinal
		San Miguel Chicaj
		San Jerónimo
Totonicapán	San Cristóbal Totonicapán	
Sololá	Nahualá	
Junio	Huehuetenango	Malacatancito
		Colotenango
	Chiquimula	Jocotán
		Ipala
Retalhuleu	San Andrés Villa Seca	
Julio	Totonicapán	San Francisco El Alto
	Huehuetenango	San Antonio Huista
Agosto	San Marcos	Sipacapa
	Suchitepéquez	Santa Bárbara (fase I)
	Suchitepéquez	Santa Bárbara (fase II)
	Escuintla	La Gomera (fase I)
Septiembre	Escuintla	La Gomera (fase II)
	Jutiapa	Auxiliatura en Hospital Nacional
	Quetzaltenango	Coatepeque
	Retalhuleu	Champerico
	Jutiapa	Asunción Mita
	Huehuetenango	San Rafael Petzal
	Sololá	San Juan La Laguna
	Escuintla	Auxiliatura en Hospital de Tiquisate
Octubre	Jutiapa	Santa Catarina Mita
		Agua Blanca
		El Progreso
		El Adelanto
		Jutiapa

Mes	Departamento	Municipio
Noviembre	Izabal	Puerto Barrios
		Río Dulce
		Livingston
	Suchitepéquez	San Francisco Zapotitlán
	Escuintla	La Gomera
	El Progreso	San Antonio La Paz
	Jutiapa	Jutiapa
Diciembre	Sololá	Panajachel
		Sololá

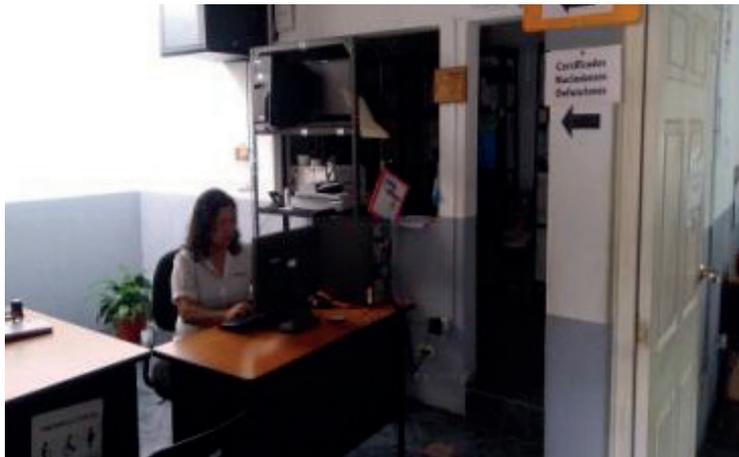
Fuente: Dirección Administrativa

Área de entrega de DPI en la Sede del RENAP



Fuente: Dirección Administrativa

Oficina de San Bartolo Milpas Altas, Sacatepéquez (antes)



Fuente: Dirección Administrativa

Oficina de San Bartolo Milpas Altas, Sacatepéquez (después)



Fuente: Dirección Administrativa

Oficina de Flores, Petén (antes)



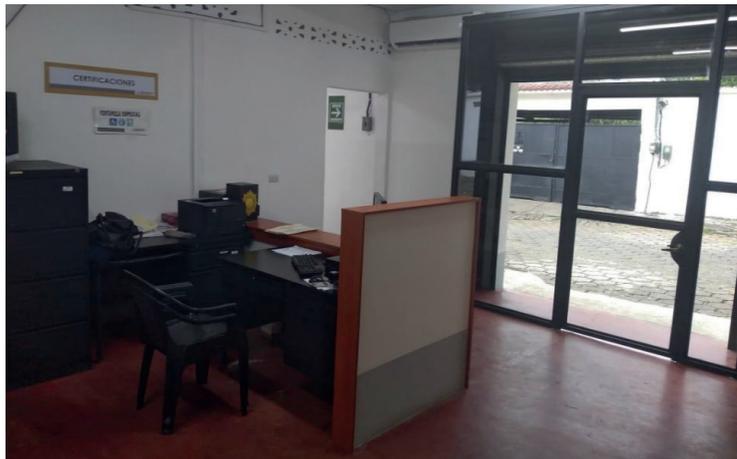
Fuente: Dirección Administrativa

Oficina de Flores, Petén (después)



Fuente: Dirección Administrativa

Oficina de Santa Bárbara, Suchitepéquez (antes)



Fuente: Dirección Administrativa

Oficina de Santa Bárbara, Suchitepéquez (después)



Fuente: Dirección Administrativa

Asimismo, se realizaron 624 mantenimientos menores y 37 mayores, que incluyen pintura, instalaciones eléctricas, plomería, albañilería, servicios de fumigación y cualquier otra reparación menor o mayor requerida en las oficinas administrativas de la Sede del RENAP, incluyendo la readecuación del primer nivel para mejorar los espacios de atención a los usuarios.

Readecuación del área de captura de datos en la Sede del RENAP



Fuente: Dirección Administrativa

Readecuación del área de captura de datos en la Sede del RENAP



Fuente: Dirección Administrativa

Traslado de oficinas del RENAP

Con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a los usuarios, se elaboraron 70 informes sobre visitas realizadas para evaluar la ubicación, accesibilidad y comodidad de los inmuebles donde se ubican o reubicarán las oficinas del RENAP, por lo que, determinando la viabilidad de los análisis correspondientes, se llevaron a cabo 17 traslados de oficinas del RENAP a espacios más adecuados, para mejorar las condiciones y distribución de estas, siendo las siguientes:

Dichos traslados incluyen el diseño, coordinación y ejecución de trabajos de tabicación de tabla yeso, traslado o fabricación de mobiliario, instalación de sócalos y “tops” de melanina, instalación eléctrica (iluminación y fuerza), habilitación de cuchilla de transferencia, generador eléctrico y tablero de circuitos.

Mes	Departamento	Municipio
Enero	Baja Verapaz	Purulhá
	Huehuetenango	San Sebastián
Febrero	Petén	Santa Ana
Junio	El Progreso	El Jícara R
Julio	San Marcos	Ocós
Agosto	San Marcos	Sipacapa
	Suchitepéquez	Santa Bárbara
	Escuintla	La Gomera
Septiembre	Jutiapa	Asunción Mita
	Huehuetenango	San Rafael Petzal
Octubre	Sololá	San Juan la Laguna
	Jutiapa	Jutiapa (fase I)
Noviembre	El Progreso	San Antonio la Paz
	Jutiapa	Jutiapa (fase II)
Diciembre	Petén	San Benito
	Sololá	Panajachel
	Sololá	Sololá

Fuente: Dirección Administrativa

Oficina de Purulhá, Baja Verapaz (antes)



Fuente: Dirección Administrativa

Oficina de Purulhá, Baja Verapaz (después)



Fuente: Dirección Administrativa

Seguridad de las oficinas del RENAP

Con la finalidad de salvaguardar la integridad de los funcionarios, trabajadores, usuarios, instalaciones y bienes de la Institución, se realizaron 144 supervisiones de la seguridad de las oficinas del RENAP, verificando los puestos de control, instalaciones, alrededores y personal que labora en las mismas; se generaron 52 reportes sobre los controles de personas que visitan las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo. Se brindó acompañamiento constante al traslado de DPI y tarjetas vírgenes entre los Centros de Impresión -CIM- ubicados en zona 7 y zona 12 y se realizan reuniones de trabajo con los guardianes para socializar el Protocolo de Seguridad para las oficinas del RENAP y su cumplimiento.

Inducción a guardianes del RENAP sobre Protocolo de Seguridad



Fuente: Dirección Administrativa

Inducción a guardianes del RENAP sobre Protocolo de Seguridad



Fuente: Dirección Administrativa

Se gestionó con la Policía Nacional Civil -PNC-, realizar patrullajes constantes las 24 horas del día, en el perímetro de distintas oficinas del RENAP, considerando la afluencia de usuarios y derivado del horario especial de atención a usuarios por motivo de las Elecciones Generales 2019.

Se llevó a cabo la ubicación de armeros para la restricción de armas y objetos no autorizados en distintas oficinas del RENAP, así como la entrega de equipos portátiles detectores de metal; se hizo el cambio e instalación de 12 cámaras y equipo de grabadores digitales DVR de video vigilancia y de nueve biométricos de acceso en el CIM zona 12; se realizó limpieza, mantenimiento, reubicación de cámaras e instalación de 2 DVR para un mejor monitoreo de la oficina de Quetzaltenango, Quetzaltenango.

SOPORTE TÉCNICO

Para asegurar el adecuado uso y funcionamiento de los bienes de la institución, se llevaron a cabo mantenimientos preventivos y correctivos al equipo de cómputo y verificación de estaciones de enrolamiento en las 401 Oficinas del RENAP, así como las Unidades Administrativas de la Sede del RENAP, la bodega y el Centro de Impresión, con sus respectivos informes y dictámenes emitidos. Las visitas conllevan la actualización de Software: Eset Antivirus, Mozilla Firefox, Adobe Reader XII, entre otros; limpieza interna y externa del equipo informático; ordenamiento de cableado; reparación, configuración e instalación del equipo informático; diagnóstico del estado actual del equipo informático y dispositivos de captura de datos. Se proporcionó servicio de asistencia técnica (Helpdesk) al usuario interno a través de 11,903 llamadas atendidas y 22,050 soportes a las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, así como a las oficinas del RENAP.

Además, se proporcionó asistencia a los usuarios del RENAP en casos relacionados a los servicios electrónicos, a través de 11,664 correos electrónicos ingresados y 4,187 llamadas recibidas.





EJE IV

MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

EJE 4: MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

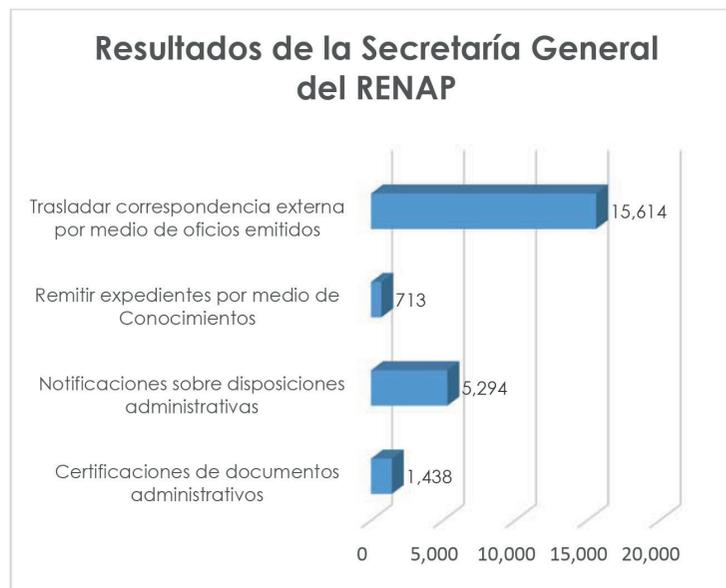
Desarrollar procesos administrativos, financieros, tecnológicos, con transparencia y altos estándares de calidad.

SECRETARÍA GENERAL

Secretaría General es la dependencia que le corresponde proporcionar certeza jurídica a las actuaciones administrativas, ejerciendo fe pública administrativa para dar a conocer las decisiones del Directorio y Dirección Ejecutiva, a través de la misma se certifican los documentos generados dentro del RENAP y brinda acompañamiento a las autoridades superiores en las actuaciones jurídicas y administrativas que sean requeridas.

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

Se certificaron Actas de Directorio, Actas de Dirección Administrativa relativas a los eventos regulados en el Decreto Legislativo número 57-92 “Ley de Contrataciones del Estado”; Acuerdos y Resoluciones de Directorio; Acuerdos y Resoluciones de Dirección Ejecutiva; expedientes administrativos laborales; Actas de Toma de Posesión; contratos administrativos laborales y otros documentos administrativos generados en el RENAP; además, como parte de las designaciones específicas, la Secretaría General administra la correspondencia de oficios que ingresan a la Institución, llevando un control de ingreso y diligenciamiento. Lo que ha reflejado durante el 2019 los resultados siguientes:



Fuente: Secretaría General

Los resultados de la Secretaría General se derivan de la dinámica administrativa, trabajo en equipo, buena disposición por parte del personal y una apropiada coordinación de la gestión documental con todas las dependencias de la Institución, así como de la sistematización de los procesos internos que aportan un mejor control, manejo y resguardo de toda la documentación, lo que permite realizar búsquedas ágiles y así evidenciar la transparencia en todos los actos y funciones.

MECANISMOS DE INTEGRACIÓN Y MONITOREO DE INGRESOS Y EGRESOS

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

A través de dicha dependencia se llevan a cabo las asignaciones de partidas presupuestarias a los expedientes por pago de salarios, cuotas patronales, adquisición de bienes y servicios, facturas del fondo rotativo y cajas chicas regionales, entre otras; modificaciones presupuestarias internas y externas; se aprueban y registran los Comprobantes Únicos de Regularización -CUR-; mensualmente se elaboran y analizan los estados financieros de la Institución; y se coordina la emisión de cheques y acreditamientos por anticipos y liquidación de viáticos, emisión de dictámenes presupuestarios, entre otras actividades.

Además, se elaboran informes de gestión cuatrimestral que son entregados al Congreso de la República de Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, la Contraloría General de Cuentas y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN- y se implementó un nuevo sistema informático para el registro y control de bienes activos.

PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

A través de una efectiva coordinación, se llevan a cabo los procesos de planificación estratégica y operativa, monitoreo de programas y proyectos institucionales, así como de políticas, normas y lineamientos que emiten los órganos rectores, que permitan impulsar el desarrollo institucional centradas en la atención del ciudadano.

Plan Operativo Anual -POA- 2019

El Plan Operativo Anual -POA- es un documento oficial que expresa las directrices y lineamientos a cumplir de conformidad con la misión del RENAP, se constituye como una herramienta de gestión que vincula la programación de actividades con el presupuesto institucional, es considerado como el marco de orientación en el período de un año y se elabora conforme los lineamientos de los entes rectores de planificación y presupuesto, siendo ellos la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN) y la Dirección Técnica del Presupuesto (DTP), del Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN), que han facilitado los instrumentos técnicos para su conformación, siguiendo un proceso metodológico hacia una gestión por resultados.

El POA 2019 se elaboró a través del trabajo conjunto entre las dependencias, que han actualizado el quehacer institucional del RENAP basados en su misión, visión y objetivo, con el propósito de garantizar la eficiencia y eficacia técnica, legal, administrativa y financiera, implementando procesos internos que coadyuvan a una atención oportuna y de calidad a la población guatemalteca.

A través de la Dirección de Gestión y Control Interno se presentó para aprobación del órgano de dirección superior del RENAP, el Plan Operativo Anual 2019 de la manera siguiente:

No.	Instrumento	Acuerdo de Directorio número	Fecha de aprobación
1	POA inicial	35-2018	26 de diciembre de 2018
2	POA primera modificación	Jun-19	15 de febrero de 2019
3	POA segunda modificación	14-2019	4 de abril de 2019
4	POA tercera modificación	21-2019	5 de agosto de 2019
5	POA cuarta modificación	35-2019	20 de diciembre de 2019

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

Formulación 2020

En el mes de abril de 2019, se entregó a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, los instrumentos de planificación siguientes:

- Plan Estratégico Institucional 2018-2022 revisión abril 2019.
- Anteproyecto de Plan Operativo Multianual 2020-2024.
- Anteproyecto de Plan Operativo Anual 2020.

Posteriormente, la SEGEPLAN concluyó en la ficha “Observaciones generales al Plan Estratégico Institucional 2018-2022, Plan Operativo Multianual 2020-2024 y Plan Operativo Anual 2020”, que “RENAP ha cumplido con enviar los instrumentos de planificación acopladas a la metodología de la Gestión por Resultados, por otra parte, se reconoce el esfuerzo hecho por el equipo de planificación como del área financiera en la preparación de cada uno de los instrumentos presentados”. Asimismo, en el mes de julio de 2019, se presentó al

Congreso de la República de Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, Contraloría General de Cuentas y la SEGEPLAN, los anteproyectos citados, con las observaciones de SEGEPLAN incluidas.

Con la finalidad de socializar a lo interno y externo del RENAP las líneas de acción contenidas en el Plan Estratégico Institucional 2018-2022, se elaboró el Plan de Comunicación del Plan Estratégico Institucional con el propósito de posicionar la visión, la misión, los ejes y objetivos estratégicos institucionales, de esa cuenta poder fortalecer los lazos de servicio a la población guatemalteca como una institución eficiente y responsable, a través de la publicación de boletines en la página Web del RENAP.



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

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

Transparencia y rendición de cuentas

En cumplimiento a la Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, la Ley de Acceso a la Información Pública y con el objetivo de responder a la estrategia del RENAP relacionada con la promoción de una cultura de transparencia y rendición de cuentas, se realizaron acciones que incluyen la publicación en la página web del RENAP, en los tiempos que establece la normativa citada, lo siguiente:

- Registro a través del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- la programación cuatrimestral de productos y subproductos y ejecución mensual de las metas físicas institucionales.
- Publicación del Informe de ejecución de las metas físicas institucionales reportadas en el SICOIN.
- Presentación al MINFIN y publicación de los informes cuatrimestrales de gestión y rendición de cuentas relacionados con la temática siguiente: ejecución física y financiera, características de la población beneficiada, y clasificador temático “Enfoque de género”.
- Presentación a la SEGEPLAN y publicación en la página web de los informes cuatrimestrales de Avance de Metas e Indicadores de Desempeño y Calidad del Gasto Público, utilizando el Sistema de Planificación -SIPLAN-.

A la vez, con la finalidad de validar la toma de decisiones basadas en resultados se presentaron informes a las autoridades superiores de la Institución sobre el avance físico y financiero del POA 2019 y proyectos institucionales aprobados.

Para dar cumplimiento al Decreto número 25-2018, del Congreso

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

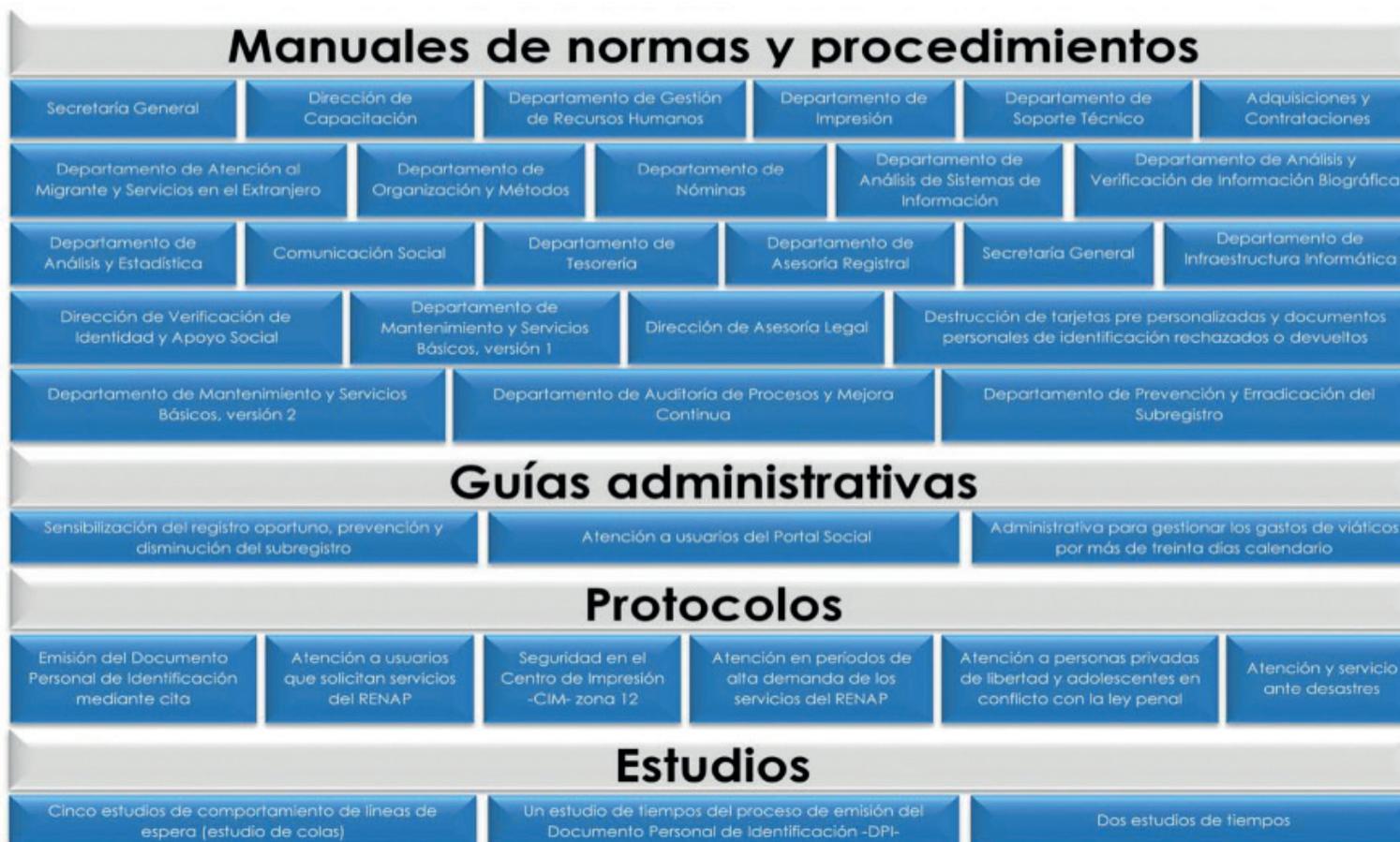
de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto de General de Ingresos y egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2019, el RENAP publicó en la página web institucional la “Estrategia de trabajo para la mejora de la ejecución de calidad del gasto público”.



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

Con el propósito de aumentar la eficiencia de los sistemas de información, procedimientos administrativos y el control de operaciones, que optimicen la estructura organizacional, se proporciona asistencia y asesoría en materia de diseño y elaboración de documentos técnicos administrativos. Durante el 2019 se elaboraron los siguientes



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

SUPERVISIÓN DE OFICINAS DEL RENAP

Se llevan a cabo visitas a las oficinas del RENAP ubicadas en toda la República, supervisando el cumplimiento de los procesos y la normativa correspondiente. Durante el 2019 se realizaron Supervisiones de Campo a 226 oficinas, verificando la correcta aplicación de los documentos técnicos, administrativos y registrales específicos que regulan la organización y funcionamiento del RENAP.

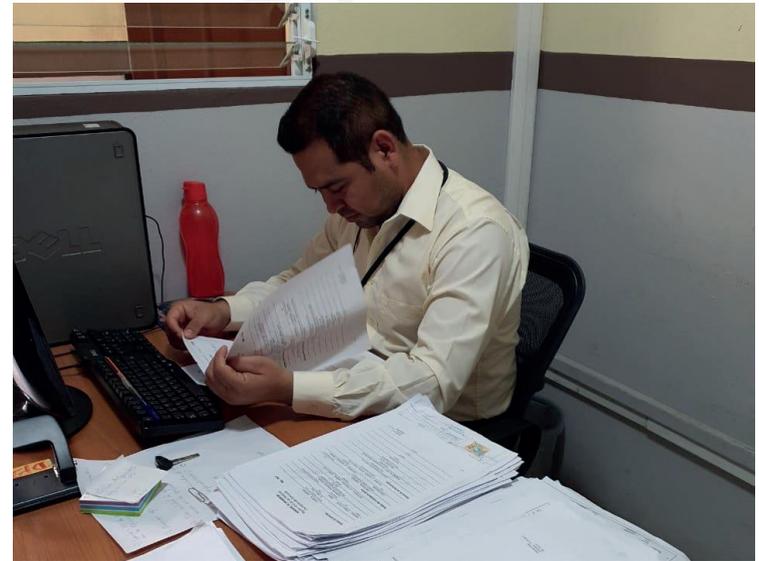
De febrero a octubre de 2019, se cumplió con el 100% de las Supervisiones de Campo a las 46 oficinas auxiliares del RENAP ubicadas en distintos hospitales públicos, privados y del seguro social a nivel nacional, con el objeto de verificar el cumplimiento de los procedimientos del Registro Oportuno de Nacimientos y Defunciones, formulando las recomendaciones correspondientes a efecto de brindar el seguimiento.

Supervisión a Sede del RENAP



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

Supervisión a oficina del RENAP



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

Con el fin de analizar la calidad de los servicios que se prestan en la Institución, entre las supervisiones realizadas se encuentra la Supervisión de Servicio Diagnóstico en la Sede del RENAP, por medio del cual se obtuvieron datos mediante la observación, entrevistas y cotejo de información, además, se llevó a cabo la Supervisión al Centro de Información del Departamento de Atención y Servicio al Usuario de la sede del RENAP, efectuando 151 llamadas a usuarios que realizaron una consulta telefónica, con lo cual se obtuvieron datos relevantes sobre la satisfacción del usuario y de aspectos a mejorar en la calidad del servicio proporcionado.

AUDITORÍA INTERNA

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

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

Las auditorías internas realizadas se apegan a las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala –ISSAI.GT-, aprobadas a través del Acuerdo Número A-075-2017, del Contralor General de Cuentas, vigentes a partir del 11 de septiembre de 2017 y se

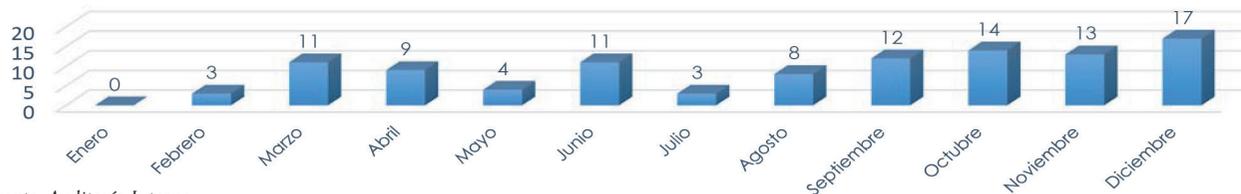
aplicaron criterios tales como materialidad, niveles de riesgo, volumen de operaciones, cumplimiento de aspectos normativos y legales, así como la verificación del cumplimiento adecuado de lo establecido en el Decreto No. 90-2005 “Ley del Registro Nacional de las Personas” y demás normativa.

Durante el año 2019, la Auditoría Interna integró equipos de trabajo conformados por profesionales de varias especialidades. Esto con el objetivo de realizar exámenes de auditoría de mayor alcance a nivel nacional y dentro de las oficinas centrales. Las mismas, verificaron temas de control interno, administrativos, financieros, registrales y de sistemas informáticos dentro de las diversas dependencias del RENAP, lo que permitió el desarrollo de 105 exámenes de auditoría, alcanzando el 100% de las metas establecidas.

Es importante resaltar que se visitaron un total de 245 Oficinas del RENAP en todo el país, resultados que se consolidaron en 50 informes de Evaluación de Control Interno; asimismo, en cada una de las auditorías se busca establecer los factores que limitan la eficacia y la eficiencia de los sistemas, así como el cumplimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores.

Auditorías realizadas durante el 2019

Total: 105



Fuente: Auditoría Interna

INSPECTORÍA GENERAL

Con la finalidad de prevenir la comisión de actos ilícitos relacionados con la actividad propia de la Institución, a través de la Inspectoría General se analizan, depuran y documentan casos de diversa índole, lo que refleja durante el 2019 los resultados siguientes:



Fuente: Inspectoría General

Campaña ¡No te metas a clavos!, piensa en las consecuencias

Asimismo, se aprobó e implementó la campaña de sensibilización a nivel nacional “¡No te metas a clavos!, piensa en las consecuencias” dirigida a personal de las oficinas del RENAP en toda la República, mediante un proceso de capacitación que alcanzó un total de 325 trabajadores, entre Registradores Civiles de las Personas y Operadores Registrales, lo que representa el 100% según lo programado para el 2019. La campaña, tiene como objetivo la divulgación de las consecuencias penales de incurrir en actos anómalos o de alteración de registros civiles, reforzando el actuar bajo la línea de ética, capacidad y legitimidad en las funciones de los trabajadores.

Capacitación ¡No te metas a clavos!, piensa en las consecuencias



Fuente: Dirección de Capacitación

ASESORÍA LEGAL

Asesoría legal en derecho administrativo y derecho constitucional

La asesoría legal se brinda en materia de derecho administrativo y derecho constitucional, verificando la juridicidad de las acciones del RENAP, en el momento que se interpongan recursos e inconformidades contra las dependencias del mismo. Además de todas aquellas acciones que puedan surgir en el ámbito del derecho constitucional, a efecto de velar por el fiel cumplimiento de las garantías y derechos constitucionales a los que está sujeto el RENAP, y la tramitación de procesos que se deban gestionar en apego a las demás normas de orden constitucional.

Mediante la elaboración de dictámenes y opiniones legales, así como, oficios e informes, se orienta legalmente al actuar en diversas problemáticas con base a la normativa vigente, asimismo, por estos documentos se logra la unificación de criterios jurídicos e impulsa la mejora continua de los procesos administrativos en los actos que desarrolla la Institución derivado de sus funciones, en los cuales es necesario realizar la interpretación e integración de la normativa vigente, desarrollando de esta forma procesos de transparencia y altos estándares de calidad, por lo que durante el 2019 se elaboraron 355 dictámenes y opiniones legales.

Se elaboraron 150 proyectos de acuerdos y resoluciones, con base en las disposiciones de carácter legal del Directorio del RENAP, a través de las cuales cumplen con las atribuciones para las que fueron nombrados, referente a promover medidas que tiendan al fortalecimiento del RENAP y el cumplimiento de sus objetivos y funciones, en relación a los actos propios de la institución; aprobación de manuales y documentos técnico administrativos; aprobación de convenios, acuerdos y cualesquiera otras disposiciones que se

celebren con instituciones públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales, nacionales o internacionales; conocer, en calidad de máxima autoridad, de los recursos administrativos contemplados en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

Con el seguimiento oportuno a los requerimientos realizados por la Procuraduría de los Derechos Humanos, el RENAP vela por la seguridad jurídica y fortalece la garantía y respeto de los derechos humanos y en especial del derecho humano a la identidad, por lo que se elaboraron 20 informes circunstanciados en ese sentido.

En cumplimiento Acuerdo de Directorio Número 104-2015 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas, se verificaron 137 expedientes de resoluciones judiciales derivadas de asientos extemporáneos en los juzgados de la niñez y adolescencia, lo cual repercute directamente en una mejora de la gestión institucional y permite altos estándares de calidad en el servicio brindado por esta Institución a todos los ciudadanos.

Los recursos administrativos de revocatoria y reposición, que se interponen en contra de las autoridades del RENAP, son diligenciados de manera eficaz, verificando la juridicidad de las acciones realizadas por las dependencias de la Institución y velando por el fiel cumplimiento de las garantías y derechos constitucionales, estableciéndose en los mismos un procedimiento ordenado y efectivo. De lo anterior, se diligenciaron 8 recursos administrativos.

Se brinda asesoría legal pertinente, en forma directa e inmediata a todas las dependencias que conforman la Institución, consolidando la mejora continua en los procesos administrativos que realiza el RENAP. Durante el 2019 se brindaron 79 asesorías en reuniones, casos, comisiones, delegaciones y mesas técnicas.



Fuente: Dirección de Asesoría Legal

Asesoría legal en contrataciones

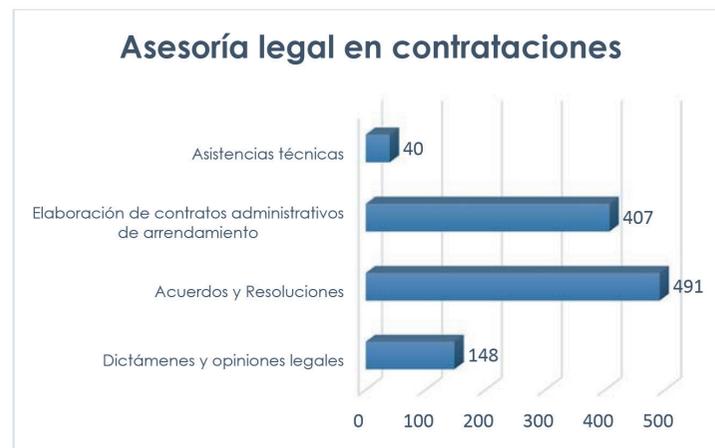
Se brinda asesoría administrativa y procesal en la compra y contratación de bienes, suministros, obras y servicios que requieren las dependencias del RENAP, velando por el cumplimiento de la normativa y requisitos de los expedientes que se asignen, por lo que se emitieron 148 dictámenes y opiniones legales impulsando la mejora continua en los procesos administrativos internos y lo regulado en la Ley de Contrataciones del Estado.

Tomando en cuenta las funciones y disposiciones del órgano de dirección superior del RENAP, se elaboraron 491 proyectos de acuerdos y resoluciones referente a la aprobación los contratos que se celebren con instituciones públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales, nacionales o internacionales, para su funcionamiento ordinario y para el cumplimiento de sus objetivos; autorizar al Director Ejecutivo,

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

Se dio trámite a 407 expedientes administrativos de arrendamiento, buscando que al momento de la elaboración del contrato administrativo respectivo, se cumpla con todas las disposiciones legales establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como cualquier otra Ley, en lo que fuere aplicable.

Se brindaron 40 asesorías legal pertinente, en forma directa e inmediata consolidando la mejora continua en los procesos administrativos de compras o contrataciones que se realizan en el RENAP, a través de reuniones, comisiones, delegaciones y mesas técnicas.



Fuente: Dirección de Asesoría Legal

Asesoría legal laboral

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

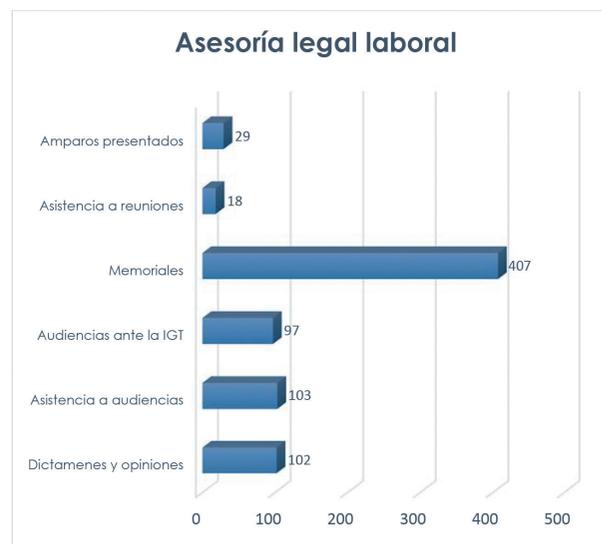
Mediante la elaboración de 102 dictámenes y opiniones legales en materia laboral, se ha revestido de certeza jurídica a los actos y procesos administrativos que forman parte del desarrollo funcional de la Institución, velando por que se cumpla la normativa legal vigente.

Derivado de las demandas planteadas por los extrabajadores, ante las diferentes instancias y Órganos Jurisdiccionales surgen audiencias a las cuales se debe asistir de manera personal, en ejercicio del mandato que se ostenta y en representación de la institución. Durante el 2019, se tuvieron 103 audiencias ante juzgados laborales y 97 audiencias ante la Inspección General de Trabajo.

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

407 memoriales. Además, se brindó asesoría legal pertinente en materia laboral, en forma directa e inmediata a todas las dependencias que conforman la Institución, a través de la asistencia a 18 reuniones.

En cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo de Directorio número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP- en lo relativo a que la institución debe agotar los recursos ante los Juzgados de Trabajo y Previsión Social, en aquellos juicios en los que RENAP deba comparecer como demandante o demandado y comprende el planteamiento de las acciones, medios de impugnación y si es necesario, la Acción de Amparo en defensa de los intereses del RENAP, fueron interpuestos 29 recursos Constitucionales de Amparo durante el 2019.



Fuente: Dirección de Asesoría Legal

COMPRAS Y ADQUISICIONES

De conformidad con la legislación vigente y en cumplimiento de los procesos establecidos para la adquisición de bienes, servicios y suministros que son requeridos por las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, para el eficiente funcionamiento de la Institución. Durante el 2019, se adjudicaron los eventos siguientes:

Tipo	Total
Compras baja cuantía adjudicadas (Artículo 43 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92, inciso a)	419
Compras directas con oferta electrónica adjudicadas (Art. 43 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92, inciso b).	107
Adquisiciones directas por ausencia de oferta (Art. 32 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92)	6
Compras en modalidad de Caso de Excepción adjudicada	4
Licitación Pública adjudicada (Artículo 17, Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92)	6
Adquisiciones por Contrato Abierto adjudicadas	13
Proveedor Único (Modalidad Específica) Artículo 43, Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92, inciso c)	2
Cotización (Artículo 38 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92)	8
Negociación entre Entidades Públicas adjudicada (Artículo 2 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92)	1

Fuente: Dirección Administrativa

Proceso de compra



Fuente: Comunicación Social

Proceso de compra



Fuente: Comunicación Social

MODERNIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Desarrollo de sistemas informáticos

La automatización de los procesos se lleva a cabo por medio del desarrollo de sistemas informáticos, lo cual facilita y mejora las gestiones administrativas, respecto al servicio que se brinda a los usuarios y a su vez, contribuye en la consecución de las funciones de cada trabajador de la Institución. Durante el 2019 se desarrollaron los sistemas siguientes:

Tipo de desarrollo	Cantidad
Actualizaciones de SIRECI	31
Actualizaciones de POINTER	15
Actualizaciones de CIMCORR	7
Propuesta de Estación Única	1
Actualizaciones de Verificación DPI	2
Actualizaciones de Control de Inventario	2
Actualizaciones de Software Lector DPI	1
Actualizaciones de Armador de Lotes	1
Actualizaciones de Inventario DPI	1
Actualizaciones de E-portal 3.0	3
Actualizaciones de Datos Personales	1
Actualizaciones de Libro Virtual	1
Actualizaciones de Portal Institucional Gobierno Electrónico	1
Servicio Windows Proceso de Impresión	5
Servicio Windows migración fotografías	1
Servicio Web para generación de Certificados	1
TOTAL	74

Fuente: Dirección de Informática y Estadística

Previo a cada desarrollo de sistemas, se efectúa un análisis técnico-legal de los requerimientos que provienen de las otras dependencias, con el propósito de conocer la factibilidad que genere una solución integral para cada caso y posterior a ello se brinda el acompañamiento que las dependencias requieran.

Seguridad informática

Las políticas y sistemas de seguridad informática que posee la Institución restringen el acceso y previenen ataques o riesgos informáticos, brindando confiabilidad a los usuarios internos y externos.

Para asegurar lo anterior, se llevó a cabo el proceso de actualización y aprobación de la Política de Control de Accesos, que permite la implementación de controles de seguridad de la información; se realizaron análisis que ayudan 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; se realizaron monitoreos para tener un mejor control de los ataques de denegación de servicios y servicios distribuidos, protegiéndolos y minimizando riesgos; revisión y actualización de permisos solicitados por los usuarios en la Boleta Única de Todos los Servicios; monitoreo para la detección, bloqueo y eliminación de virus, también detección de códigos maliciosos, además del firewall personal, para la protección de quipos y servidores, previniendo fuga de información a través de control de dispositivos.

Se realizó la actualización de la consola de la herramienta de protección de equipos y servidores; análisis de vulnerabilidades internas al sitio web y servicios electrónicos para mitigar o

reducir los riesgos; a través del equipo correlacionador de eventos se administra la información y eventos de seguridad, centralizando las bitácoras de información (logs) de los diversos servidores, dispositivos de red y dispositivos de seguridad informática, para contar con un histórico de las mismas y darles trazabilidad; se realizan mejoras al monitoreo y prevención de actividades anómalas en la Institución a través del equipo que provee seguridad a la información que se transmite de forma encriptada, así como tener un mejor control en la información que se envía dentro de la institución.

Base de datos e infraestructura informática

Se realizan acciones para mantener el resguardo, disponibilidad y eficiencia de la base de datos del RENAP, tanto en el sitio central como en el sitio remoto, además, se vela por la integridad de la infraestructura informática, los servidores y sistemas en que se almacena la información, así como la estabilidad de las redes y telecomunicaciones de la institución.

Se efectúan monitoreos de enlaces de datos mediante una aplicación que permite identificar de manera inmediata cuando un servicio de enlace de internet o de datos es interrumpido, logrando reportar de manera oportuna al proveedor y por ende solucionarlo de forma inmediata; se hacen copias de respaldo (backup) diariamente de forma automática, previniendo inconvenientes en caso de desastre; se ha logrado mantener la disponibilidad y un buen rendimiento de la base de datos, cumpliendo con la prestación de los diferentes servicios que se brindan y se han podido identificar y optimizar las consultas que consumen más recursos en la base de datos, mejorando el rendimiento y disponibilidad; se implementó un servidor de archivos, con el cual se busca aumentar la efectividad de los procesos del Registro Civil de las Personas, permitiendo a

todo el personal involucrado en dichas actividades compartir información de una manera ágil y continua; se configuró un sistema para aumentar la capacidad de monitoreo de servidores, con el cual se busca supervisar de una manera proactiva los distintos recursos utilizados por los sistemas que comprenden el Registro Civil de las Personas; además, se implementó el arrendamiento de la siguiente infraestructura: 1) Servidor de Base de Datos, 2) Implementación de SAN, 3) Solución de copias de respaldo (backup).

Se realizó una reestructura a la base de datos de acuerdo con lo siguiente: segmentación del área registral; apoyo registral; administración de control; registro de bitácora / auditoría. Además, se hizo un afinamiento de sentencias SQL y base de datos siguientes: reducción de la base de datos descargando archivos; migración de la base de datos entre servidores; reducción de tiempo de copias de respaldo (backup).

Como medio de prevención ante una contingencia con los enlaces de datos, se llevó a cabo la instalación de antenas con la finalidad de establecer comunicación inalámbrica redundante en las oficinas del RENAP siguientes: zona 1, zona 11 (almacén), zona 12 (CIM), zona 17 (Sitio alternativo), Sede del RENAP y en oficina auxiliar ubicada en Aprofam zona 1.

Instalación de Antenas



Fuente: Dirección de Informática y Estadística

Se dio mantenimiento a los UPS, a través de limpieza, revisión de periféricos, reemplazo de módulo de monitoreo y cambio de baterías; se instalaron nuevos switchcore con mayor capacidad y puertos redundantes; y se hizo una adecuación al nuevo Centro de Datos con una ampliación bajo estándares internacionales (ANSI-TIA 942), piso elevado, instalación de aire acondicionado, cielo falso con iluminación, puerta blindada con barra de pánico, ingreso biométrico facial. A continuación, se detallan otros resultados obtenidos en cuanto a mejoramiento de la infraestructura informática:

Actividad	Cantidad
Habilitación de punto de red	548
Cableado de puntos de red nuevos	634
Traslado de ubicación puntos de red	321
Identificación de puntos de red/cascada	622
Reparación de puntos de red	89
Instalación/Traslado de gabinetes	26
Fabricación de patchcords	232
Cambio de conector RJ 45	47
Habilitación/instalación de switch	67
Ponchado de puntos de red en patch panel	469
Instalación de patch panel	22
Ponchado en keystonejac	479
Instalación de cajas dexon y placas de red	310
Mantenimiento a equipos de telecomunicaciones y limpieza de gabinetes	84
Instalación o soporte de red para reloj biométrico	23
Ordenamiento de cableado de red	692
Instalación de canaleta	306
Soporte a telefonía	6
Soporte	276
Tareas Administrativas	90
Total	5.343

Fuente: Dirección de Informática y Estadística

Mantenimiento de equipos y gabinetes



Fuente: Dirección de Informática y Estadística

Mantenimiento de equipos y gabinetes



Fuente: Dirección de Informática y Estadística

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL RENAP

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

- Contratación de 322 trabajadores de primer ingreso, en los renglones 011, 022 y 029.
- Inducción general impartida a 186 participantes.
- Elaboración de 1,139 nóminas durante el año.
- Se gestionó con el Banco Mundial a través de la Asociación de Investigación y Estudios Sociales -ASIES-, la “Encuesta General de Servidores Públicos y Contratistas del Organismo Ejecutivo y Entidades Descentralizadas 2019”.
- Se realizó la primera encuesta de servicio y atención de la Clínica Médica Institucional.
- Actividad recreacional y motivacional, en seguimiento al plan de acción para la mejora del clima laboral.
- Además, en el mes de junio se llevó a cabo la Evaluación del Desempeño del 2019, en la que participaron 2,323 trabajadores y a través de la cual se midió objetiva e integralmente la conducta profesional y el rendimiento laboral de los trabajadores, además de identificar las fortalezas, capacidades y puntos de mejora de los mismos.

Jornadas de servicios y atención médica para los trabajadores del RENAP

Considerando la importancia que tiene el cuidado de la salud de los trabajadores del RENAP, se coordinan jornadas de atención médica de diferentes especialidades, entre las que se han desarrollado está la de oftalmología, cardiología, vacunación contra la influenza, helicobacter pylori, densitometría ósea, prediabetes, papanicolau y se impartió la charla “Prevención y detección temprana de cáncer de mama”.

Jornada de oftalmología



Fuente: Subdirección de Recursos Humanos

Asimismo, se emitieron boletines informativos sobre recomendaciones en el cuidado de la salud y fomento de buenos hábitos alimenticios, y se llevó a cabo el Taller de Defensa Personal para Mujeres, dirigido a las trabajadoras de la Institución.

Jornada de vacunación contra la influenza



Fuente: Subdirección de Recursos Humanos

Jornada de helicobacter pylori



Fuente: Subdirección de Recursos Humanos

Jornada de prediabetes



Fuente: Subdirección de Recursos Humanos

Jornada oftalmológica



Fuente: Subdirección de Recursos Humanos

Salud y seguridad ocupacional

Como parte de las acciones para garantizar la seguridad de los usuarios y de los trabajadores del RENAP, en el mes de enero, se hizo entrega de rótulos de señalización a 200 oficinas del RENAP a nivel nacional, entre las que se encuentran señales de “no fumar”, “extintor”, “ruta de evacuación” y “salida de emergencia”.

Entrega de rótulos de señalización



Fuente: Subdirección de Recursos Humanos

En los meses de febrero y marzo se convocó al personal interesado para conformar las Brigadas de Evacuación del RENAP, Apoyo e Intervención en Crisis, Prevención de Incendios y la de Primeros Auxilios, las cuales son grupos de trabajadores capacitados y encargados de organizar la logística y al personal en caso de presentarse una situación de riesgo, emergencia o desastre; asimismo, se publicaron boletines internos sobre las recomendaciones en caso de sismos, cómo evitar que el móvil dañe los ojos y consejos en temporada de calor.

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

En el mes de diciembre se aprobó el Plan Institucional de Respuesta y Plan de Evacuación, por la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED- y durante el año se gestionó el abastecimiento de extintores contra incendios en todas las oficinas del RENAP a nivel nacional, así como botiquines de primeros auxilios.

Instalación de extintores en Sede Central



Fuente: Subdirección de Recursos Humanos

FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

Capacitaciones internas, externas, interinstitucionales y virtuales

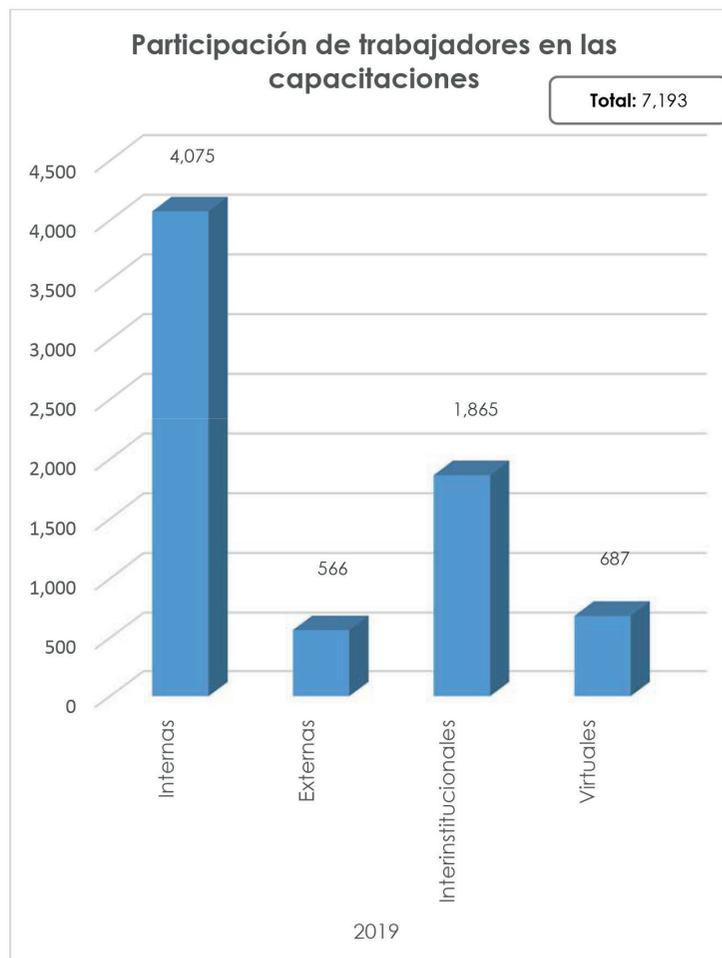
Capacitación interna: Liderazgo de Alta Gerencia



Fuente: Dirección de Capacitación

Con el objetivo de actualizar y fortalecer conocimientos, capacidades y competencias de los trabajadores del RENAP, se llevan a cabo capacitaciones constantes y de distintas formas; se cuenta con capacitaciones internas, que son impartidas por los Técnicos de Formación y Capacitación o algún profesional de la Institución; externas, que se refieren a las impartidas por profesionales ajenos a la institución contratados según los medios correspondientes; interinstitucionales, que se obtienen en el marco de Convenios de Coordinación Interinstitucional suscritos, así como mediante el apoyo de otras instituciones del Estado; y las capacitaciones virtuales, que son brindadas por profesionales de la Institución a través de una plataforma

virtual de la Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas -ECARENAP-. Durante el 2019, se contó con 7,193 participaciones de trabajadores del RENAP, de la forma siguiente:



Fuente: Dirección de Capacitación

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

Los temas impartidos en las capacitaciones fueron los siguientes:

Tipo	Tema	Objetivo
Interna	Ley de Contrataciones del Estado, Modalidad Específica: Adquisición con Proveedor Único	Determinar las diferentes modalidades de contratación acorde a la normativa legal vigente.
	Competencias de Juntas de Cotización y/o Licitación	Dar a conocer las funciones específicas que deben ejercer al momento de ser nombrados para integrar dichas juntas.
	Plan Integral dirigido a eliminar al máximo posible el ausentismo a los cursos presenciales, el abandono o pérdida de los cursos virtuales y su vinculación con el Reglamento Interior de Trabajo	Disminuir el ausentismo en los procesos de formación y capacitación.
	Funciones y servicios que la Dirección de Verificación de identidad y apoyo social brinda en la Institución	Fortalecer el conocimiento relacionado con los procedimientos y servicios que prestan, en beneficio de la población.
	Viáticos	Actualizarlos conocimientos con relación al requerimiento, manejo y liquidación de viáticos, de acuerdo a la normativa vigente.
	Normas y Procedimientos para la solicitud y liquidación de combustible	Trasladar lineamientos referentes a los procedimientos y normativas establecidas para la solicitud o liquidación del combustible.
	Gestión por Resultados (Módulo de Planificación por Resultados y Ejecución por Resultados)	Fortalecer procesos institucionales de planificación y ejecución, desde el enfoque y metodología específicos de la Gestión por Resultados.
	No te metas a clavos	Sensibilizar a los trabajadores en la prevención de la comisión de hechos ilícitos.
	Uso y Mantenimiento de Generadores Eléctricos	Proveer información útil en caso preventivo y correctivo para generadores de tipo industrial.
	Caja Chica	Actualizar los conocimientos relacionados con el manejo de fondos de caja chica y liquidación de gastos, con base a la normativa vigente.
	Flujo del Documento Personal de Identificación -DPI- y sus incidencias en el Registro Nacional de las Personas	Identificar los diferentes pasos en la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, así como el personal involucrado.
	Medidas de Seguridad del DPI y de las Certificaciones emitidas por el Registro Nacional de las Personas	Identifiquen las diferentes medidas de seguridad que conforman los documentos emitidos por el RENAP.
	Actualización del Sistema de Registro Civil -SIRECI-	Actualizar acerca de la correcta utilización de dicho Sistema, específicamente en la inscripción y certificación de los diferentes eventos registrales.
	Servicios Electrónicos	Fortalecer sus conocimientos sobre los servicios electrónicos que presta el RENAP para facilitar a los ciudadanos el acceso a los mismos
	Calidad en el Servicio	Desarrollar competencias en los trabajadores que ayudan a brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos.
Higiene y Seguridad Industrial (Uso de Extintores)	Fortalecer los conocimientos para dar respuesta a situaciones de riesgo o emergencia, salvaguardando la integridad física de las personas, equipo e insumos de la institución.	

Tipo	Tema	Objetivo
Interna	Higiene y Seguridad Industrial: Primeros Auxilios	Fortaleció el conocimiento de los trabajadores relacionado con la aplicación de medidas ante situaciones de emergencia que permitan la atención a víctimas de accidentes o desastres naturales por medio de los primeros auxilios.
	Higiene y Seguridad Industrial (Higiene Personal)	Ampliaron los conocimientos relacionados a las enfermedades que pueden evitarse al fortalecer la higiene personal.
	Manejo de Crisis	Instruir al personal en el actuar ante circunstancias provocadas por catástrofes naturales, así como la atención que se debe brindar a las personas damnificadas.
	Dactiloscopia	Fortalecer el conocimiento en cuanto a las técnicas para interpretar y codificar correctamente una impresión dactilar, su clasificación y el manejo de fórmulas dactiloscópicas.
	Documentoscopia y Lofoscopia	Actualizar los conocimientos relacionados con las técnicas apropiadas para la captura de huellas.
	Biometría y Grafotecnia	Identificar los sistemas utilizados por la Dirección de Procesos y los distintos dictámenes que realizan.
	Atención en Centro de Información	Transmitir conocimientos y técnicas para mejorar la atención prestada al usuario a través de los diferentes canales de comunicación, así como mejorar la comunicación interpersonal.
	Sistemas Operativos del Registro Nacional de las Personas	Dar a conocer el sistema del Libro Virtual y su aplicación práctica.
	Ley de Acceso a la Información Pública	Identificar el proceso de clasificación y determinar la forma de entrega de información pública.
	Reglamento Interior de Trabajo	Socializar las condiciones que rigen la prestación de servicios de los trabajadores del RENAP.
	Captura de Datos	Actualizar los conocimientos relacionados con la correcta captura de datos por medio del Sistema Biométrico -SIBIO- y emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- a los usuarios del RENAP.
	Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva	Desarrollar habilidades fundamentales para gobernarse a sí mismos, asumiendo las decisiones y centrándose en lo realmente importante.
	Criterios Registrales	Actualizar los criterios utilizados en la inscripción y certificación de los hechos y actos registrales, con base a la normativa vigente.
	Derechos Humanos e Inclusión Social	Promover y fortalecer el respeto a los Derechos Humanos, así como al proceso de inclusión social, aceptando la diversidad étnica, cultural y lingüística del país.
Conocimientos Fundamentales Aplicables en el Registro Central de las Personas	Fortalecer los conocimientos relacionados con el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero -DAMSE-.	
Optimización de las funciones y herramientas de Microsoft Outlook	Automatizar los procedimientos y funciones laborales por medio de la utilización adecuada de las herramientas provistas por Microsoft Outlook Avanzado.	

Tipo	Tema	Objetivo
	Calidad en el Servicio: Gestión de quejas en la atención y servicio al usuario	Fortalecer las competencias de gestión de los Operadores del Centro de Información y Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas.
	Liderazgo de Alta Gerencia	Identificar los tipos de liderazgo que existen y proveer herramientas necesarias para su aplicación en el puesto de trabajo.
	Legislación Laboral	Fortalecer las competencias de los profesionales en esta área, con base a recomendación realizada por la Unidad de Auditoría Interna.
	Implementando la Cultura de Servicio de Calidad en el Registro Nacional de las Personas	Fortalecieron las competencias para brindar un servicio de calidad, eficaz y eficiente.
	Gestión por Resultados (Plan Estratégico Institucional PEI-2018-2020 y Formulación del Plan Operativo Anual -POA)	fortalecer las competencias de los trabajadores para formular y dirigir de una mejor manera el Plan Operativo Anual de la Dirección de Informática y Estadística.
Externa	Manejo de Estrés	Fortalecer habilidades referentes al manejo adecuado de emociones y reacciones ante situaciones de estrés.
	Redacción de Documentos Oficiales	Fortalecer en los trabajadores el conocimiento relacionado con la redacción correcta de documentos oficiales, tomando en cuenta la claridad en la comunicación y las formas apropiadas para elaborar cartas, oficios, circulares y otros.
	Planificación y Seguimiento de Proyectos	Fortalecer capacidades de planificación y gestión, asociadas a procesos de toma de decisiones estratégicas, de diseño e implementación de políticas públicas orientadas al desarrollo del país.
	Diseño de Indicadores de Gestión	Fortalecer el conocimiento relacionado con el diseño de indicadores necesarios para la gestión, así como herramientas útiles para el monitoreo y evaluación de procesos.
	GNU Image Manipulation Program -GIMP	Fortalecer los conocimientos relacionados con el uso de esta herramienta, funcionamiento, formatos, filtros y ediciones de imágenes digitales.
	Microsoft Excel Avanzado	Automatizaran procedimientos y funciones laborales por medio de la utilización adecuada de las herramientas provistas por este programa.
	Curso Elemental de Lengua de Señas de Guatemala	Desarrollar competencias en los trabajadores que den como resultado un servicio de calidad a los usuarios con discapacidad auditiva.
	Delitos Informáticos	Reforzar en términos generales los conocimientos en relación al origen y evolución de estos delitos, así como familiarizar a los profesionales que prestan servicios en esta Institución con la terminología que se maneja en el ámbito informático, que esté relacionada con el Derecho Penal.
	Protocolo para Eventos Oficiales	Reforzar conocimientos sobre la atención y trato dirigido a autoridades que asisten a actividades protocolarias de la institución.

Tipo	Tema	Objetivo
	Gestión de Archivos Digitales	Organizar adecuadamente las imágenes digitalizadas contenidas dentro de los archivos digitales del Archivo Registral, para garantizar la consulta efectiva.
	Formador de Formadores	Fortalecer las competencias de los Técnicos de Formación y Capacitación, con técnicas andragógicas actualizadas para brindar un servicio de calidad al usuario interno.
	Ethical Hacking	Proporcionar herramientas de análisis al área de seguridad de información, que le permita conocer las vulnerabilidades a las que se puede estar expuesto y poder implementar medios de protección.
	Conectividad en redes y telecomunicaciones	Fortalecer los conocimientos para la mejora continua en la realización de cableados estructurados y de nuevas tecnologías
	Administración Pública	Profesionalizar a los trabajadores que ejercen función pública, asegurando niveles mínimos de conocimientos sobre el Estado, Gobierno y Administración Pública.
Interinstitucional	Ley de Probidad	Identificar las responsabilidades y obligaciones correspondientes al servidor público, desde el punto de vista legal.
	Ley de Contrataciones del Estado	Dar a conocer las diferentes modalidades de contratación acorde a la normativa legal vigente.
	Ley de Contrataciones del Estado: Modalidad de Subasta Electrónica Inversa	Dar a conocer la modalidad de contratación acorde a la normativa legal vigente.
	Ley de Acceso a la Información Pública	Identificar el proceso de clasificación y determinar la forma de entrega de información pública.
	Ruta de abordaje interna para la atención integral de embarazos en niñas menores de 14 años	Dar a conocer a los Registradores Civiles de las Personas y Operadores Registrales, la ruta de abordaje en mención.
	Análisis de las Reformas al Código Penal 2012	Actualizar el conocimiento de trabajadores con relación a la actualización de las Reformas relacionadas al Código Penal.
	Tipologías Contractuales	Identificar las distintas modalidades de adquisiciones del Estado y las etapas de contratación correspondientes.
	Ley de Contrataciones del Estado: Lineamientos del Registro General de Adquisiciones del Estado	Determinar las diferentes modalidades de contratación acorde a la normativa legal vigente.
	Atención a personas con discapacidad	Fortalecer competencias para la atención de personas con discapacidad.
	Criterios ICAO 9303:2015	Actualizar conocimientos en cuanto a la unificación de criterios para la aprobación o rechazo de DPI.
	Atención a personas de la Comunidad LGBTI	Fortalecer las competencias de los trabajadores para brindar un servicio de calidad a los usuarios que perteneces a esta Comunidad.
Archivo y Control de Documentos Oficiales	Fortalecer las habilidades de archivo, resguardo, control y administración de documentos oficiales en toda la línea de custodia de los mismos.	

Tipo	Tema	Objetivo
	Manejo de Crisis	Instruir al personal en relación a cómo actuar ante circunstancias provocadas ante catástrofes naturales y que atención se debe brindar a las personas damnificadas.
	Gestión por Resultados	Fortalecer los procesos institucionales de planificación, ejecución, monitoreo y seguimiento, desde la metodología de la Gestión por Resultados.
	Gestión por Resultados específicamente en las áreas de: "Conceptos Teóricos, Constancia de Disponibilidad Presupuestaria y Pre-Orden de Compras (SIGES), Proceso de Compra (SIGES) y Expediente de Gastos PpR (SIGES)"	Dar continuidad al Marco de la Implementación de los Módulos del Presupuesto por Resultados.
	Gestión por Resultados, Catálogo de Insumos, Fondo Rotativo e Inventarios	Dar continuidad al Marco de la Implementación de los Módulos del Presupuesto por Resultados.
	Gestión por Resultados, Ejecución por Resultados, Seguimiento Físico Cuatrimestral PpR y Modificaciones Presupuestarias	Dar continuidad al Marco de la Implementación de los Módulos del Presupuesto por Resultados.
	Gestión por Resultados, Guatecompras	Fortalecer procesos Institucionales de planificación, ejecución, monitoreo y seguimiento, desde la metodología de la Gestión por Resultados.
	Delitos relacionados con la Identidad Personal	Fortalecer sus conocimientos respecto a la normativa vigente en materia de derecho penal vinculada con el quehacer del RENAP.
	Ley contra la Corrupción	Concientizarlos en relación a la reducción de la corrupción y el soborno en todas sus formas, para brindar un servicio de transparencia.
	Supervisión, Intervención y Régimen Legal Contralor	Establecer la intervención que tiene la Institución en mención en cuanto a las contrataciones estatales que realiza el RENAP.
	Descripción Archivística por medio de la Norma Internacional ISAD-G	Identificar cada uno de los elementos de esta normativa para una adecuada aplicación.
	Prevención de la Violencia contra la Mujer	Promover el trabajo preventivo en materia de violencia contra la mujer.
	Normas Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores -ISSAI-	Identificar dichas normas para su adecuada aplicación en el desarrollo de auditorías internas.
	Liderazgo de Alta Gerencia	Identificar los tipos de liderazgo y proveer las herramientas necesarias para su aplicación en el puesto de trabajo.
	Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público	Fortalecer el conocimiento de los trabajadores relacionado con estas Normas.
	Generalidades y Cálculo del Impuesto sobre la Renta ISR e Impuesto al Valor Agregado IVA en sus diferentes regímenes	Fortalecer los conocimientos relacionados con las generalidades y el fundamento normativo del Impuesto sobre la Renta -ISR- e Impuesto al Valor Agregado -IVA-.
	Administración de Archivo de Recursos Humanos	Fortalecer los procesos de la gestión documental en archivos administrativos.

Tipo	Tema	Objetivo
	La Transformación está en Mí	Modificar hábitos en los trabajadores para formar líderes que transformen su entorno social, a través de una cultura de valores.
	Vivir Intencionalmente	Fomentar la práctica de valores, así como modificar hábitos en los trabajadores para formar líderes que transformen su entorno familiar, laboral y social.
Virtual	Derechos Humanos e Inclusión Social	Promover y fortalecer el respeto a los Derechos Humanos, así como el proceso de inclusión social, aceptando la diversidad étnica, cultural y lingüística del país.
	Calidad en el Servicio	Fortalecer las competencias en los trabajadores para brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos. Es importante mencionar, que este Curso Virtual también responde al Plan de Acción del RENAP para el monitoreo y seguimiento de las acciones conforme el programa de cumplimiento Línea de Acción 17:2017-2021 CONADI.
	Diplomado Procedimientos Registrales, Módulo I	Conocer las diferentes gestiones administrativas, así como los procesos de Registro Civil y su aplicación
	Diplomado Procedimientos Registrales Módulo II	Actualizar los conocimientos en cuanto a la unificación de criterios para la aprobación o rechazo de DPI.
	Diplomado Procedimientos Registrales Módulo III	Fortalecieron sus conocimientos con relación a la Familia, el Matrimonio y la Unión de Hecho, identificando los diferentes regímenes de capitulaciones que adquieren los contrayentes, así como información de relevancia en la que se puso en contexto los impedimentos para contraer matrimonio y los factores que llevan a la disolución de este vínculo
	Diplomado Procedimientos Registrales Módulo IV	conocer las diferentes gestiones administrativas, así como los procesos del Registro Civil y su aplicación, llevados a cabo en las diferentes Oficinas del Registro Central de las Personas, específicamente en temas de identificación, nacionalidad y enmiendas registrales.
	Ley del Registro Nacional de las Personas	Trasladar conocimientos de las funciones, responsabilidades y obligaciones del RENAP desde el punto de vista legal.
	Fundamentos de la Cultura Institucional del RENAP	Establecer los diferentes elementos que conforman la cultura institucional y la relación que tienen con la identificación que el trabajador desarrolla con el RENAP.
	Ética Profesional e Institucional del RENAP	Identificar valores personales e institucionales y así fortalecer el desarrollo de las funciones laborales.
	Equipos de Alto Desempeño	Fortalecer a los trabajadores del RENAP en habilidades orientadas al cumplimiento de objetivos, mediante la formación de equipos de alto desempeño.
Elementos del Clima Laboral	Desarrollar competencias en los trabajadores, proveyendo herramientas que promuevan un ambiente laboral adecuado, orientado a la satisfacción personal.	

Fuente: Dirección de Capacitación

Capacitación interna “Competencias de Juntas de Cotización y/o Licitación”



Fuente: Dirección de Capacitación

Capacitación interinstitucional sobre Gestión por Resultados brindada por el MINFIN



Fuente: Dirección de Capacitación

Capacitación externa: Curso elemental de lengua de señas de Guatemala



Fuente: Dirección de Capacitación

Capacitación interinstitucional sobre Gestión por Resultados brindada por el MINFIN



Fuente: Dirección de Capacitación

Capacitación externa: Ethical Hacking



Fuente: Dirección de Capacitación

Entre las instituciones que impartieron capacitaciones a trabajadores del RENAP durante el 2019, se encuentra el Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-, la Procuraduría de los Derechos Humanos; la Organización Guatemala Próspera, Contraloría General de Cuentas; Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-; Ministerio Público; Registro Nacional de Adquisiciones del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas; Comité Nacional para la atención de las Personas con Discapacidad -CONADI-; Instituto Guatemalteco de Migración; Instituto Nacional Demócrata -NDI-; Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura -UNESCO-; Programa Memoria del Mundo (UNESCO); Instituto Nacional de Administración Pública -INAP-; Instituto Nacional de Estudios Estratégicos de Seguridad -INEES-; Organismo Judicial; Dirección General de la Policía Nacional Civil; Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la Mujer -CICAM-; y el Benemérito Comité Pro-ciegos y sordos de Guatemala; además, posterior a cada capacitación, se implementó el nuevo formato de evaluación de satisfacción que incluye datos de la población atendida.

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

Capacitación interinstitucional: Generalidades y Cálculo del ISR e IVA



Fuente: Dirección de Capacitación

COMUNICACIÓN SOCIAL

El uso de redes sociales se ha convertido en algo esencial para la comunicación del ser humano en la actualidad, las cuales, dependiendo de su diseño, tienen diferentes propósitos como la comunicación con familiares y amigos, publicación de fotografías, búsqueda de servicios e información, videos y fotografías, entre otros usos.

Facebook, Twitter, Instagram y YouTube son las redes sociales de mayor uso a nivel mundial y también son los medios por los cuales el RENAP logra llegar a muchos de sus usuarios. Además, el uso del Whatsapp que es fundamental para establecer contactos directos y envío de material periodístico a los reporteros y medios de comunicación masiva, centrándose en alcanzar un mayor número de personas socializando contenido útil, veraz, amigable, interesante e informativo. A diciembre de 2019, se contaba con más de 56,000 seguidores en Twitter y 3,220 en Instagram, además, el contenido útil e interesante de la Institución, ha impulsado la programación de material audiovisual para el Canal

de YouTube de RENAP, realizando 369 publicaciones durante el año y 3,953 notas informativas publicadas a través de Twitter y 345 en la página web, además, se brindaron 87 declaraciones a medios de comunicación a través de vocería y organización de conferencias de prensa y se monitorearon 1,670 noticias en medios de comunicación; asimismo, se elaboraron 365 boletines internos o informativos dirigidos a los trabajadores del RENAP y se asistió en la conducción, organización de 8 eventos protocolarios relacionados a la Institución.

Se realizaron campañas que hacen el llamado a la población para recoger los DPI que ya están listos en las Oficinas del RENAP; esta acción formó parte de la coyuntura nacional de la segunda vuelta de las Elecciones Generales 2019 y continúan activas, invitando a la población a que se acerque a la oficina donde lo solicitó, para estar identificado; este llamado a la población se ha extendido y se ha hecho mediante la invitación de figuras públicas como deportistas, artistas, músicos y presentadores de televisión, quienes brindaron su colaboración para la grabación de videos que han sido publicados y socializados en las vías de comunicación virtuales de la Institución.

El 1 de agosto de 2019 se lanzó el servicio de “DPI en un día” el cual se presentó a los medios de comunicación masiva para que repliquen la información a la población. Desde entonces se realizaron cápsulas conteniendo entrevistas a quienes se beneficiaron de dicho servicio y fueron compartidas a distintos medios de comunicación, así como en las redes sociales de RENAP, además de una serie de productos comunicacionales que amplificaron el alcance de la información y que generan una imagen eficiente y eficaz del RENAP respecto a la emisión del DPI. Se continúa haciendo un llamado a la población para solicitar su documento por esa vía, y también para dar a conocer las opiniones de la población que ha hecho dichas gestiones.

Noticiero INFORENAP GT

La transmisión del noticiero “InfoRenap GT” se realiza a través del Canal de Gobierno y en YouTube de forma semanal, con una duración de 30 minutos y de forma gratuita a través de los cable-operadores en toda Guatemala; a través del mismo, se realiza la interpretación de las notas informativas a través del lenguaje de señas, con la finalidad de hacer llegar la información a más usuarios, dar cumplimiento a los Derechos Humanos y fomentar la inclusión de las personas con discapacidad.



Fuente: Comunicación Social

Con el objetivo de ampliar la cobertura de información, se creó un paquete comunicacional llamado “InfoRenap” que da a conocer las acciones y temáticas de las distintas oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo. Dicho paquete contiene boletines, videos, reportajes, infografías, fotografías y audios, los cuales también son publicados en las redes sociales, correos internos y enviados a los contactos periodísticos y medios de comunicación.

Programa de entrevistas RENAP Radio

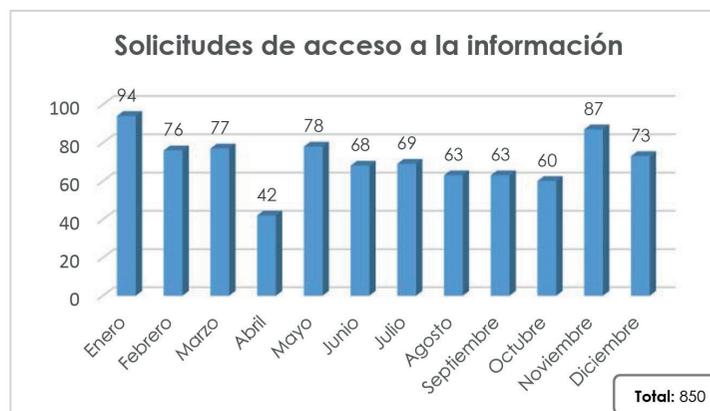
A partir de abril 2019, se cuenta con un espacio en la radio TGW 107.3 FM, en el que se transmite el programa RENAP RADIO los días jueves de 14:00 a 14:30 horas, el cual puede ser visto a través de Facebook Live. El programa radial, tiene como objetivo dar a conocer a la Institución y los distintos servicios que ofrece, contado con invitados especiales para que los radioescuchas y seguidores tengan otra fuente informativa sobre el RENAP. Entre los temas que se han presentado, se encuentra el “Registro Civil”, “Subregistro”, “Las funciones de verificación de identidad y apoyo social”, “Atención y servicio al usuario”, “Calidad y seguridad del DPI”, “Renovación de DPI”, “Atención al migrante y servicios en el extranjero”, “Cooperación técnica de RENAP y su beneficio al usuario”, “Preservación de archivos y documentos”, “Supervisión para un servicio de calidad y calidez al usuario”, “Estructura orgánica del Registro Nacional de las Personas.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El acceso a la información pública es una de las condiciones básicas para la construcción y el fortalecimiento del proceso democrático del país, tanto desde la perspectiva de la obligación del Estado de publicar de oficio información en su poder, así como el derecho de los ciudadanos a solicitar y tener acceso a la información pública. Por tal motivo, la Unidad de Información Pública del RENAP tiene como finalidad establecer una cultura de transparencia, en donde la aplicación de los valores éticos, la responsabilidad y el compromiso de los servidores públicos con la ciudadanía guatemalteca, coadyuvan a la construcción de una gestión pública con base al principio de máxima publicidad.

En cumplimiento a toda aquella normativa que regula el acceso a la información pública, así como fomentando la cultura de transparencia, durante el 2019, se llevó a cabo el proceso interno para tramitar y dar

respuesta oportuna a 850 solicitudes que fueron recibidas de forma verbal, escrita y electrónica de la forma siguiente:



Fuente: Comunicación Social

La Institución dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 48 del Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, el cual establece que los sujetos obligados deberán presentar al Procurador de los Derechos Humanos, un informe por escrito correspondiente al año anterior, a más tardar antes de que finalice el último día hábil del mes de enero siguiente; por lo que oportunamente se trasladó el informe anual de solicitudes atendidas por la Unidad de Información Pública del RENAP, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2018. Asimismo, en cumplimiento del mismo cuerpo legal, se han realizado las actualizaciones de la información contenida en el catálogo de información pública del sitio web del Registro Nacional de las Personas que incluye el Informe sobre el Funcionamiento y Finalidad del Archivo, sus Sistemas de Registro y Categorías de Información.

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

COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Actividades de coordinación interinstitucional

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

- La Ley del Registro Nacional de las Personas, especifica la relación y coordinación con el Tribunal Supremo Electoral, por lo que se mantiene conformada la Mesa Técnica de Coordinación, Cooperación y Asistencia Técnica entre el Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones del Tribunal Supremo Electoral -TSE- y el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales del RENAP, la cual lleva a cabo

Reunión con el Tribunal Supremo Electoral



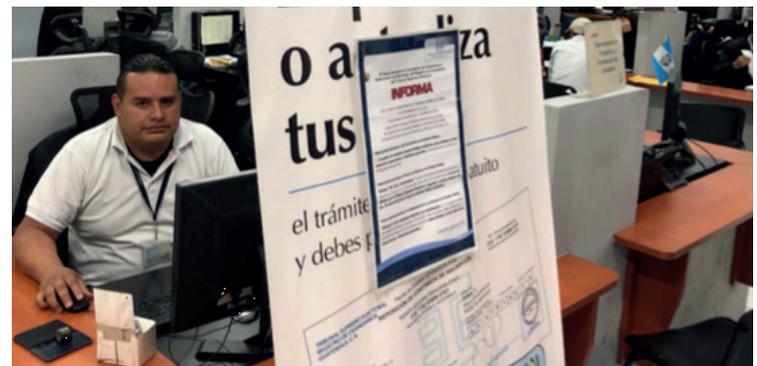
Fuente: Registro Central de las Personas

reuniones periódicas para consensuar el traslado de información y demás acciones entre ambas instituciones.

A través de la mesa técnica, se brindó apoyo al TSE mediante la resolución y seguimiento a 120 casos relacionados al Padrón Electoral, así como la entrega de 12 reportes de la información transferida por los medios electrónicos establecidos.

Asimismo, ante la proximidad de los procesos electorales generales, se habilitaron puestos de empadronamiento dentro de 16 oficinas del RENAP, para que los delegados del TSE realicen el registro de los jóvenes que reciben su DPI por primera vez; dichos puestos se mantuvieron hasta el cierre del padrón electoral, por lo que el último fin de semana previo a dicho cierre, el RENAP laboró en horario extendido en coordinación con el TSE, para hacer entregas de DPI y que los usuarios pudieran realizar su empadronamiento oportunamente.

Puesto de empadronamiento de TSE en la Sede del RENAP



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

- Con la finalidad de contar con un mecanismo técnico para la elaboración de los informes y facilitar la comunicación entre las Instituciones, la Comisión Presidencial Contra la Discriminación y el Racismo contra los Pueblos Indígenas en Guatemala -CODISRA- coordinó la conformación de 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”, por lo que se designaron a dos representantes del RENAP para participar en la misma.

A través de la mesa, se llevaron a cabo reuniones para analizar los instrumentos jurídicos internacionales en materia de derechos de los pueblos indígenas y coordinar acciones para el cumplimiento de los mismos. Por lo anterior, se aportó información sobre las acciones realizadas por el RENAP en cumplimiento de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, se participó en la elaboración del discurso inicial de la delegación del país y se realizó el monitoreo en vivo de la evaluación correspondiente realizada en abril de 2019, realizada desde Ginebra, Suiza, trasladando la información requerida por el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de las Naciones Unidas -CERD-, oportunamente.

De igual manera, se aportó información relacionada a las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, de personas que se han autoidentificado como afrodescendientes durante el período del 2015 al 2019; así como las acciones en atención al Plan de Acción de la Política Pública para la Convivencia y la Eliminación del

Racismo y Discriminación Racial -PPCER-; y se dio atención a las recomendaciones emitidas por el Foro Permanente para las Cuestiones Indígenas de las Naciones Unidas, en sus períodos de sesiones 15º, 16º, 17º y 18º relativos a los años 2016 al 2019, según las funciones del RENAP.

Se elaboraron boletines internos para conmemorar el “Día del Garífuna”, con la finalidad de celebrar la identidad cultural, valores, idioma, costumbres y aportes de dicho pueblo y el “Día Internacional de la Lengua Materna”, con el objetivo de promover el multilingüismo y la diversidad cultural a los trabajadores de la Institución.

Asimismo, dicha coordinación ha permitido reforzar los conocimientos de los delegados institucionales, al haber recibido durante el 2019, el diplomado “Instrumentos jurídicos internacionales especializados en derechos de los pueblos indígenas”, que tiene por finalidad la especialización de los delegados en los instrumentos jurídicos en materia de Derechos de los Pueblos Indígenas.

Mesa de Coordinación Interinstitucional CODISRA



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

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

- Por convocatoria de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-, se participó en la preparación de información en atención a la evaluación al Estado de Guatemala, ante el Comité de Protección de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, así como en reuniones de seguimiento en relación a la implementación de la medida cautelar otorgada a favor de las familias indígenas de la comunidad Chaab'il Ch'ooch, de Livingston, Izabal; sobre la medida cautelar a favor de los pobladores desalojados y desplazados de la Comunidad Laguna Larga, San Andrés, Petén; y se asistió a la reunión de seguimiento para la preparación del trigésimo período de sesiones del Comité para la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.

Reunión de seguimiento a la medida cautelar
de la comunidad Chaab'il Ch'ooch



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

- Se participó en la reunión de seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la Sentencia -Fondo, Reparaciones y Costas- en contra del Estado de Guatemala del “Caso Ramírez Escobar y otros vs. Guatemala”; en la que el Tribunal Interamericano ordenó al Estado de Guatemala el cumplimiento de una serie de medidas de reparación.

- Se participó en reuniones con la Secretaría de la Paz de la Presidencia de la República -SEPAZ- y la Comisión Nacional de Resarcimiento, sobre el caso Yalcastán, con la finalidad de definir el plan de trabajo para realizar un censo y caracterización de las familias, previo al retorno a la finca Bethel, Malacatán, San Marcos, Guatemala.

Asimismo, a través de la coordinación con el Programa Nacional de Resarcimiento, se realizaron acciones para validar la información de los miembros de las familias de la comunidad Yalcastán, obteniendo un total de 223 personas atendidas, de las cuales 127 fueron inscritas en el RENAP, 55 deberán realizar inscripción consular, siete personas están inscritas en México y no se localizó información de 34 personas, por no contar con datos de los padres y su lugar de nacimiento es en México.

- Se participó en reuniones con la Comisión Presidencial para la Reducción de la Desnutrición Crónica, para conocer los avances en la conformación de la Unidad Ejecutora del Programa “Crece Sano”, así como monitorear el avance en la implementación de la Política de Seguridad Alimentaria, desde el ámbito de competencia de cada institución involucrada.
- Se asistió a la presentación de la situación actual de la Ventana de los Mil Días en el Primer Nivel de Atención y Salud, así como los desafíos que enfrentará el gobierno 2020-2024 para la continuidad y ejecución de políticas públicas para la prevención de la desnutrición crónica infantil. Asimismo, se participó en la Presentación de Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo.

- Siendo la Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-, la entidad del Gobierno de la República que al más alto nivel asesora y coordina políticas públicas para promover el desarrollo integral de las mujeres, y en el marco de la mesa de trabajo con dicha Secretaría, se tuvo la participación de la Dirección de Gestión y Control Interno del RENAP como disertante en la charla “Los derechos de las mujeres en torno al derecho a la identidad”, mencionando la importancia del DPI en el acceso a los servicios y derechos humanos de las mujeres. Asimismo, se participó en la reunión con SEPREM para conocer los lineamientos para identificar las intervenciones institucionales vinculadas a la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres (PNPDIM) y Plan de Equidad de Oportunidades (PEO) 2008-2023.

Participación en la charla “Los derechos de las mujeres en torno al derecho a la identidad”



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

- La Secretaría de Protección para la Niñez y Adolescencia y Justicia Penal Juvenil realizó la presentación del censo realizado a 121 hogares de abrigo, en el que se encontró un total de 1,953 niñas y 1,365 niños haciendo un total de 3,318 niños, niñas y adolescentes institucionalizados en hogares, de los cuales se determinó que 284 niños, niñas y adolescentes se encuentran sin documento de identificación.

En la reunión se procedió a la conformación de 9 mesas interinstitucionales de trabajo, al RENAP se le asignó la participación en la mesa de ausencia de identificación, la cual se denominó “NNA sin documentos de identificación”, por lo que se apoyó en la búsqueda de los 284 niños que se encuentran en los hogares de abrigo sin documento de identificación, se hizo la presentación de los resultados obtenidos y se informó sobre los requisitos para la conformación de los expedientes de inscripciones extemporáneas de nacimiento.

Resultado de las búsquedas de inscripciones de niñas, niños y adolescentes en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-

Se encuentran inscritos y con CUI asignado	165
No se encuentran en el sistema	52
Nacieron en el extranjero	13
Cantidad de datos que se repiten	14
Se necesita verificar o ampliar información del nombre de los padres y fechas de nacimiento	40
Total	284

Fuente: Registro Central de las Personas

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

- Se tuvo acercamiento con la Comisión Nacional Contra el Maltrato y Abuso Sexual Infantil -CONACMI-, para la coordinación de jornadas de sensibilización sobre la prevención y erradicación del subregistro, así como analizar la posibilidad de brindar apoyo para el pago de las inscripciones extemporáneas de nacimiento de niños, niñas y adolescentes, de los padres cuando así se requiera y de los casos que se presenten en centros preventivos. Además, se realizó una jornada de sensibilización al personal administrativo y de campo de dicha Comisión.
- De acuerdo a la coordinación con la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, se asistió al simposio “Embarazos en niñas y adolescentes en pleno siglo XXI”, así como a la presentación de los resultados en materia de prevención de la violencia sexual, explotación y trata de personas del período 2016-2019.

Simposio “Embarazos en niñas y adolescentes en pleno siglo XXI”



Fuente: Registro Central de las Personas

- Se participó en reunión con el Instituto de Fomento Municipal -INFOM- para generar procesos de investigación y diagnósticos comunitarios de agua y saneamiento así como estadísticas registrales, en donde se indicó la disponibilidad por parte de RENAP de apoyar al INFOM cuando presenten problemas con la identidad de las personas, para lo cual se puso a disponibilidad los contactos institucionales, sin embargo se estableció que el RENAP no tiene participación directa o indirecta, dentro de las actividades programadas por la Unidad Ejecutora del Programa de Acueductos Rurales -UNEPAR- por ser un proyecto de letrinización y todos los beneficiarios ya se encuentran debidamente documentados.

Convenios de Coordinación Interinstitucional

Con la finalidad de mantener estrecha y permanente coordinación con organismos nacionales e internacionales, así como grupos de la sociedad civil, entidades públicas y privadas, procurando la cooperación técnica e intercambio de experiencias para el fortalecimiento de la Institución, se generan lazos estratégicos de coordinación en el marco de convenios, adendas y cartas de entendimiento, que permiten gestionar el apoyo de cooperación nacional e internacional para lograr la mejora continua y la ejecución de los programas y/o proyectos priorizados.

Asimismo, se implementen estrategias que impulsen la mejora en la prestación de los servicios en beneficio de la población en general. De las acciones realizadas durante el 2019, se detallan las más sobresalientes:

Suscripción de convenios de coordinación interinstitucional

- El 07 de enero 2019, se suscribió el Convenio de coordinación interinstitucional entre la Comisión Presidencial del Diálogo y el Registro Nacional de las Personas, con la finalidad de promover acciones según los procedimientos del RENAP, que permitan viabilizar trámites de inscripción extemporánea, emisión de certificaciones de nacimiento, matrimonios, defunciones, enmiendas administrativas, declaraciones juradas notariales, así como la emisión del DPI, para el registro e identificación de las personas en las comunidades durante el proceso de diálogo que se lleva en la Comisión.
- El 01 de octubre de 2019, se suscribió el Convenio de coordinación interinstitucional número SBS guion once guion dos mil diecinueve (SBS-011-2019) entre la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República y el Registro Nacional de las Personas, a través de la cual se realizarán capacitaciones al personal del RENAP sobre lo concerniente al Decreto número 27-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia -PINA-, entre otros. Además, se realizarán acciones referentes al derecho de todo guatemalteco de poseer identidad.
- El 12 de noviembre de 2019, se suscribió el Convenio académico de coordinación interinstitucional entre la Universidad Rafael Landívar -URL- y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, con el objetivo de la institucionalización de un programa de pasantías, Ejercicio Profesional Supervisado y/o estudios de Tesis para que estudiantes de las diferentes carreras de la URL los realicen en el RENAP, contribuyendo por una parte al fortalecimiento, agilización y cumplimiento de la proyección social institucional, en las áreas donde sea oportuno y por la otra, a la capacitación práctica de los estudiantes de las diversas carreras de la URL.

Resultados alcanzados en las mesas técnicas

Las mesas técnicas de coordinación se implementan con el propósito de facilitar la apertura de espacios para el trabajo, coordinado entre los representantes del RENAP y las instituciones signatarias, permitiendo administrar, cumplir y dar seguimiento a los objetivos generales y específicos derivado de los convenios, a través de los cuales se obtuvieron los resultados siguientes:

- Con el objeto de ofrecer a los futuros profesionales, un espacio para llevar a cabo sus prácticas de trabajo e investigación, así como aprovechar sus conocimientos y aptitudes en el quehacer institucional, se cuenta con el 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, por medio del cual, ocho estudiantes iniciaron pasantías del área civil y dos estudiantes en el área laboral. Asimismo, en el marco del Convenio de cooperación interinstitucional suscrito con la Facultad de Derecho de la Universidad del Istmo, se recibieron dos estudiantes para realizar práctica de trabajo e investigación.

Estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

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

- La coordinación interinstitucional establecida a través de los convenios suscritos con el Banco de Desarrollo Rural, S.A.; Banco de los Trabajadores; Banco G&T Continental, S.A. y Banco Industrial, S.A., se desarrolla con la intención de brindar un servicio eficiente a los usuarios, ofreciendo diferentes alternativas y espacios para realizar los pagos por los servicios que brinda el RENAP, los cuales se amplían recurrentemente de acuerdo a la demanda de ciertos sectores, así como la apertura de nuevas agencias bancarias.

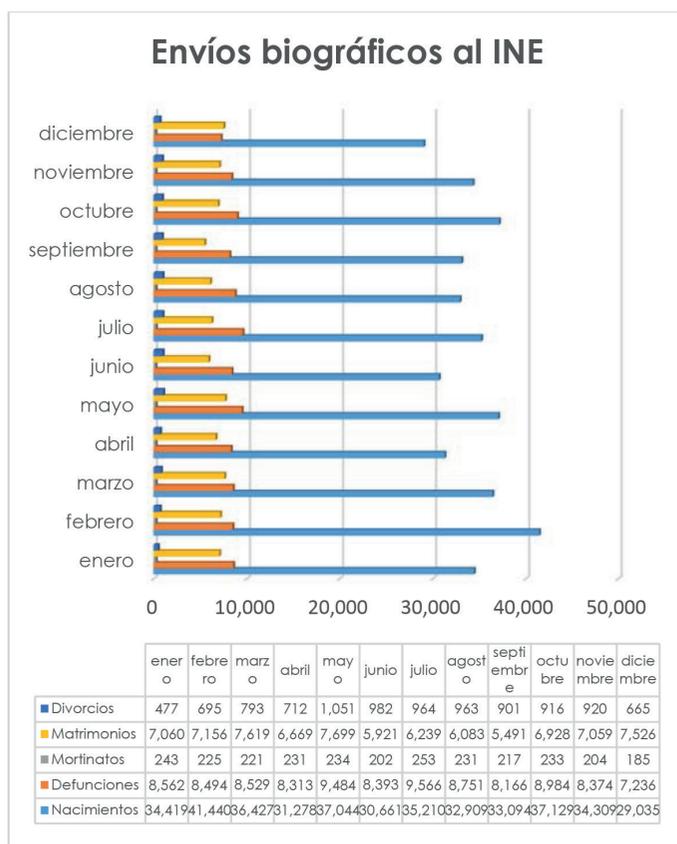
Como parte del apoyo para la atención de los usuarios en los meses de enero y febrero, se coordinó con el Banco de Desarrollo Rural, S.A., la instalación temporal de la Unidad Móvil del RENAP en el parqueo de la agencia ubicada en el Centro Comercial Galerías Primma, zona 7, lo que permitió que los usuarios realizaran los pagos por los servicios en dicha agencia e inmediatamente pudieran obtener las certificaciones registrales.

De igual forma, durante el mes de enero se ubicó la Unidad Móvil del RENAP afuera de las instalaciones del edificio de Antecedentes Penales en la zona 9 de la ciudad capital, por lo que se coordinó con BANRURAL la habilitación de una ventanilla exclusiva para atender a los usuarios del RENAP, en la agencia más cercana al lugar ubicada en la avenida Reforma, zona 9; y se gestionó la instalación temporal de una mini agencia en la bodega número 6 que se encuentra ubicada en la parte de atrás de la Sede del RENAP, con el objetivo de brindar un mejor servicio a los usuarios, así como la atención en una ventanilla especial para usuarios del RENAP en la agencia ubicada en Santo Tomás la Unión, Suchitepéquez.

- En cumplimiento del Convenio de coordinación interinstitucional suscrito entre el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI- y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, se llevaron a cabo reuniones para coordinar las jornadas de sensibilización sobre el registro oportuno de nacimientos y ubicar casos de subregistro de personas con discapacidad. Además, se asistió a la presentación de la iniciativa que propone aprobar la Ley de Certificación de Discapacidad y se participó en reuniones sobre el proceso de implementación del Certificado Único de Discapacidad -CUD-, que permitirá la identificación voluntaria de las personas con discapacidad en el país.

En el mes de noviembre del año 2019, el “Taller de presentación de resultados y la importancia de búsqueda de focos de personas en Subregistro con énfasis en el interés superior del niño y personas con discapacidad”, dirigido a instituciones participantes miembros de mesas técnicas, en el cual se sensibilizó sobre la importancia de la atención especializadas de las personas con discapacidad. Además, para fortalecer el servicio al usuario en el RENAP, se impartieron las capacitaciones “Calidad en el servicio”, “Atención a personas con discapacidad” y el “Curso Elemental de Lengua de Señas de Guatemala”, impartido por el Benemérito Comité Pro-ciegos y Sordos de Guatemala.

- En cumplimiento a compromisos establecidos en el Convenio de Coordinación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Estadística -INE- y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, se remitieron vía electrónica los reportes de nacimientos, defunciones, mortinatos, matrimonios y divorcios, de acuerdo con cuadro siguiente:



Fuente: Dirección de Informática y Estadística

- Se trasladaron informes mensuales al Programa de Apoyo Económico al Adulto Mayor del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sobre las defunciones ocurridas de enero a diciembre, conteniendo más de 81,509 registros, asimismo, se realizan gestiones para la elaboración de un nuevo documento de coordinación interinstitucional.
- Con base en el Convenio de cooperación interinstitucional para la documentación de guatemaltecos en el extranjero, suscrito con el Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, se realizaron reuniones para establecer estrategias sobre el manejo de inventario del equipo de cómputo y estaciones de captura en el extranjero, así como intercambiar las buenas prácticas respecto al manual de normas y procedimientos para la captura de datos para la emisión del DPI, a efecto que las mismas sean puestas en práctica en los Consulados y Embajada que brindan los servicios. Además, como parte del Seminario de Cónsules de Guatemala 2019, en el mes de mayo se recibió la visita de varios Cónsules a quienes se dio a conocer las instalaciones y se llevó a cabo un conversatorio para dar a conocer los servicios que brinda la Institución.
- En el marco del convenio suscrito con la Dirección General de Migración se brindan consultas de información de identidad por medios biográficos y biométricos, lo cual contribuye a brindar certeza jurídica y seguridad de la información de las personas consultadas. Durante el 2019, dicha Institución realizó 1,583,696 consultas por CUI y 36,194 por nombre.
- Se remitieron reportes mensuales de nacimientos, defunciones y mortinatos al Sistema de Información Gerencial de Salud -SIGSA- de acuerdo con los compromisos establecidos en el convenio suscrito con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-, según el formato acordado por la mesa técnica. De los envíos realizados, incluyen un total de 412,955 nacimientos, 79,877 defunciones y 2,679 mortinatos.

A partir del mes de marzo de 2019, se asiste a las reuniones de la Mesa Nacional Intersectorial para la Protección de los Servicios de Salud en Contextos de Violencia en Guatemala, coordinadas por la Unidad de Gestión de Riesgo del mismo Ministerio.

Mesa Nacional Intersectorial para la Protección de los Servicios de Salud en Contextos de Violencia en Guatemala



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

- Con base en el Convenio de cooperación interinstitucional suscrito entre la Dirección General del Sistema Penitenciario -DGSP- y el RENAP, se participó en la presentación del modelo institucional de atención a niñas, niños y adolescentes vinculados a personas privadas de libertad, mujeres privadas de libertad y guardias penitenciarias.

Además, en coordinación con la DGSP y con la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, se llevaron a cabo jornadas móviles en distintos centros de privación de libertad, con la finalidad de realizar capturas de datos para

emisión del DPI, inscripciones extemporáneas de menores de edad que cohabitan con sus madres en dichos centros y emisión de certificaciones.

- El RENAP brinda acceso al Ministerio Público a los servicios electrónicos de consulta de identidad, a través de las búsquedas biográficas, realizando durante todo el año un total de 1,587,125 consultas por CUI y 82,351 por nombres. Asimismo, se brindaron 1,298,626 consultas por CUI al Organismo Judicial, ambos en el marco de los convenios suscritos, de la forma siguiente:

Mes	MP		OJ
	CUI	Nombres	CUI
Enero	440.455	Jan-00	95.636
Febrero	108.101	2.517	107.396
Marzo	116.986	6.758	109.948
Abril	53.576	8.157	91.47
Mayo	58.804	9.969	115.939
Junio	228.223	6.975	109.483
Julio	123.737	10.295	148.055
Agosto	106.019	9.687	120.787
Septiembre	138.269	7.786	104.131
Octubre	124.072	8.936	104.619
Noviembre	34.306	5.595	103.099
Diciembre	54.577	4.21	88.063
Total	1,587,125	82.351	1,298,626

Fuente: Dirección de Informática y Estadística

- En el marco del convenio suscrito con el Ministerio de Gobernación -MINGOB-, se brinda acceso a los servicios electrónicos de consultas de identidad por medio de búsquedas biográficas y biométricas, a través de los cuales se hicieron las consultas siguientes:

Mes	CUI	Nombres	Huella 1 a 1	Huella 1 a N	Fingerprint especial
Enero	163.42	70.181	52.831	2.595	2.783
Febrero	172.976	Mar-00	33.003	3.829	3.832
Marzo	122.906	71.154	34.013	5.084	5.097
Abril	26.929	26.38	25.891	4.11	4.111
Mayo	27.443	27.782	29.168	3.71	3.725
Junio	23.7	23.592	29.276	3.622	3.629
Julio	28.318	24.935	20.593	4.59	4.668
Agosto	28.002	28.18	23.452	3.717	3.804
Septiembre	30.678	28.439	19.131	4.221	4.221
Octubre	34.376	24.771	21.906	3.883	3.887
Noviembre	31.524	22.69	20.225	3.739	3.763
Diciembre	22.985	16.984	19.699	5.147	5.162
Total	713.257	456.867	329.188	48.247	48.682

Fuente: Dirección de Informática y Estadística

- En cuanto a las acciones realizadas en cumplimiento del Convenio de coordinación interinstitucional entre la Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional -SESAN- y el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, se participó en la socialización del informe de estudio de caso “Evolución de las estrategias para la reducción de la desnutrición crónica, principales hallazgos”, cuyo objetivo es fortalecer las capacidades nacionales, monitorear la desnutrición crónica e implementar políticas y programas multisectoriales de desnutrición y se participó en la reunión de coordinación donde se identificaron las soluciones/recomendaciones de los desafíos que se enfrentan para la prevención de la desnutrición crónica y para fortalecer la atención temprana en los primeros mil días.

Coordinación para la identificación de desafíos para el combate de la desnutrición crónica



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

- Con base en el Convenio suscrito con el Instituto Nacional de Estudios Estratégicos -INEES-, los trabajadores del RENAP han sido partícipes de distintos cursos y diplomados, durante el 2019, entre los que se encuentra “Manejo de Crisis” y “Liderazgo de Alta Gerencia”.

Participantes del curso “Liderazgo de Alta Gerencia”



Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno

DESAFÍOS

- Mejorar estándares en la prestación de servicios y atención a usuarios en oficinas y servicios electrónicos.
- Ser ente del Estado que propicie el bien común y el respeto a los derechos humanos de la población.
- Captura de datos de personas menores de edad.
- Desarrollar alianzas estratégicas con actores claves para la implementación de acciones de cooperación que permitan disminuir el subregistro en grupos específicos.
- Fortalecer la relación con cooperantes internacionales y nacionales para el desarrollo de proyectos institucionales.
- Mejorar la funcionalidad y control de la calidad del gasto institucional.
- Establecer una cultura de control interno preventivo en las auditorías internas para la mejora continua.
- Sistematizar los procesos administrativos y de rendición de cuentas.

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



Registro Nacional de las Personas -RENAP-

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