

ACTA DE SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO**DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS****NÚMERO TREINTA Y NUEVE GUION DOS MIL VEINTICUATRO (39-2024)**

En la ciudad de Guatemala, siendo las siete horas con quince minutos del uno (1) de octubre de dos mil veinticuatro (2024) yo, **Mynor Augusto Herrera Lemus, Secretario**, titular por los Rectores de las Universidades del país, hago constar que nos encontramos reunidos en la Calzada Roosevelt trece guion cuarenta y seis, zona siete, Sede del RENAP, Ciudad, nosotros los miembros del Consejo Consultivo: **Lic. Arturo Saravia Altolaquirre, Presidente**, titular por las Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura; **Dra. Adriana Estévez Clavería**, titular por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria; **Lic. Marco Antonio Mejía Villatoro**, titular por el Instituto Nacional de Estadística; **Lic. Manuel de Jesús Rivera Estévez**, titular por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos; **Msc. Alejandro González Portocarrero**, suplente por el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria; **Ing. Juan Luis Alberto Antonio Barrios Ortega**, suplente por las Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura; **Msc. José Francisco Rómulo Gallegos Alvarado**, suplente por los Rectores de las Universidades del país; **Licda. Sabrina María Veliz Castañeda**, suplente por los Secretarios Generales de los Partidos Políticos; y el **Lic. Cristian Miguel Cabrera Ayala**, suplente por el Instituto Nacional de Estadística, con el objeto de celebrar sesión ordinaria del Consejo Consultivo del RENAP convocada por la Presidenta. El Presidente procede a verificar el quorum de ley y, habiendo comprobado tal circunstancia, somete a consideración del Consejo Consultivo la agenda siguiente: **PRIMERO:** Lectura y aprobación del acta número treinta y ocho guion dos mil veinticuatro (38-2024). **SEGUNDO: Informes:** 2.1 Oficio AICC-80-2024, por medio del cual el asesor informático presenta informe sobre el pronunciamiento enviado por la Dirección de Informática y Estadística a la recomendación de este órgano, relacionada con la adquisición del equipo NAS. 2.2 Oficio AICC-81-2024, por medio del cual el asesor informático presenta informe sobre eventos de adquisición publicados en el sitio Guatecompras. 2.3 Oficio ALCC-30-2024, por medio del cual el asesor legal presenta información acerca de la atención al usuario de la institución. 2.4 Oficio AFCC-55-2024, por medio del cual el asesor financiero presenta informe sobre la respuesta brindada a la recomendación de este órgano, relacionada con las auditorías del mes de abril 2024 CAI 00018. 2.5 Oficio AFCC-56-2024, por medio del cual el asesor financiero presenta análisis sobre el informe presentado por el departamento de compras de la Dirección Administrativa, relacionado con los arrendamientos o adquisición de bienes inmuebles (art. 43 inciso e). **TERCERO: Correspondencia:** 3.1 Oficio CS-UIP-1182-2024, por medio del cual, la Unidad de Información Pública informa que el acta número 37-2024 del Consejo Consultivo, ya se encuentra publicada en el sitio web institucional. 3.2 Oficio DE-3111-2024, por medio del cual dan respuesta a la recomendación de este órgano, sobre el pronunciamiento enviado

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
CONSEJO CONSULTIVO
LIBRO DE ACTAS****Nº 005209**

Acta 38-2024

por el Departamento de Servicios Electrónicos, referente a la promoción de servicios electrónicos. **3.3** Oficio DE-3117-2024, por medio del cual trasladan informe que contiene los servicios brindados a la población durante el período del 10 al 16 de septiembre 2024. **3.4** Oficio DE-3135-2024, por medio del cual dan respuesta a la recomendación de este órgano, relacionada con los expedientes de adquisiciones y contrataciones bajo la modalidad de compra directa que no fueron evaluados por la comisión de auditoría. **3.5** Oficio DE-3136-2024, por medio del cual, en respuesta a la recomendación de este órgano, trasladan pronunciamiento del Registro Central de las Personas sobre las encuestas de atención al usuario. **3.6** Oficio DE-3144-2024, por medio del cual dan respuesta a la solicitud de este órgano, en relación al reporte de personas que han solicitado el empadronamiento automático. Se aprueba la agenda por unanimidad. **PRIMERO:** Se procede a dar lectura al acta número treinta y ocho guion dos mil veinticuatro (38-2024). La misma se aprueba por unanimidad. **SEGUNDO: Informes:** **2.1** Oficio AICC-80-2024, por medio del cual el asesor informático presenta informe sobre el pronunciamiento enviado por la Dirección de Informática y Estadística a la recomendación de este órgano, relacionada con la adquisición del equipo NAS. El Consejo Consultivo se da por enterado de la información presentada. **2.2** Oficio AICC-81-2024, por medio del cual el asesor informático presenta informe sobre eventos de adquisición publicados en el sitio Guatecompras. El Consejo Consultivo se da por enterado de la información presentada. **2.3** Oficio ALCC-30-2024, por medio del cual el asesor legal presenta información acerca de la atención al usuario de la institución. Del informe destaca que recientemente se publicó en el portal Guatecompras la siguiente información: Evento de compra directa No. CD-113-2024, NOG 24246441, denominado "Licencia de Asistente Virtual con Inteligencia Virtual Generativa para el RENAP". Requerido por la Dirección de Servicios Electrónicos. Justificación: El RENAP a través del Departamento de Servicios Electrónicos desempeña un papel crucial en la venta y soporte de los servicios que brinda a los usuarios internos y externos. Actualmente, existen dudas frecuentes por usuario las cuales se deben mejorar con tecnología avanzada como la adquisición de una licencia de asistente virtual con inteligencia artificial generativa (Chat bot), que brinde asistencia las 24 horas para atender las dudas o preguntas más frecuentes por los usuarios en general. En el RENAP no se cuenta con este tipo de servicio avanzado, que permita fortalecer nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) en su eje 3 Servicio de Calidad. Es importante ya que la adquisición de un Asistente Virtual (Chat bot), facilitaría cumplir con nuestros objetivos estratégicos (O.E.2), mejorar la comunicación y el servicio, y así brindar un servicio profesional de forma organizada a todos los usuarios. Para cumplir con nuestros objetivos operativos (O.O.4), implementar mecanismos que permitan brindar seguimiento oportuno a las gestiones de los usuarios (O.O.6), diversificar las modalidades de los servicios y atención al usuario. Esta herramienta virtual con inteligencia avanzada permitirá conocer las necesidades más comunes del usuario y ofrecer asistencia inmediata para



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
CONSEJO CONSULTIVO
LIBRO DE ACTAS

Nº 005210

Acta 39-2024

incrementar la satisfacción en cuanto a la atención y calidad de servicio, además de identificar los servicios de interés más frecuentes para apoyar en las decisiones estratégicas de mejoras (Sic). Características destacadas:

Descripción Técnica (color, calidad, textura y otras características y condiciones)
Adquisición de licencia de asistente virtual con inteligencia artificial generativa: El Servicio debe incluir lo siguiente: – Desarrollar una estrategia de asistente virtual con inteligencia artificial generativa, en el sitio WEB www.eportal.renap.gob.gt. Esto implica comprender el público objetivo, definir preguntas claves. – Derecho de uso de la licencia de un asistente virtual con inteligencia artificial generativa. – Creación del agente de asistencia de ayuda – Configuración en general. – Configuración de horarios, Soporte 24x7 – Las preguntas serán dadas al proveedor, al momento de ser adjudicados Tono de la comunicación: – Profesional, cercano y cordial. – Carácter de la comunicación: personal, moderador, dinámico, informativo y proactivo, siempre alineado a la estrategia general de información pública de RENAP. Guía de Tipografía: – Presentar las tipografías seleccionadas, incluyendo ejemplos de cómo se ven en diferentes tamaños y estilos (negrita, cursiva, etc.). – Indicar el tamaño mínimo recomendado para la legibilidad.
Transferencia de Conocimiento: Se deberá brindar transferencia de conocimiento para personas que designe la Dirección Administrativa del RENAP por medio de oficio, y con un mínimo de 6 horas de duración. La fecha de la transferencia de conocimiento deberá coordinarse con el Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa. Se deberá entregar diploma de participación.
Conocimiento técnico comprobable, a través de certificados en la siguiente área: – Certificación digital comprobables para la creación de un agente de asistencia de ayuda.
Vigencia: La vigencia del licenciamiento debe ser de 3 meses, contados a partir de que el Departamento de Servicios Electrónicos de la Dirección Administrativa indique por escrito que ha sido debidamente implementado. Implementación: Para este proceso se entenderá como implementación a la acción de instalar, configurar, integrar al sistema del RENAP y dejar en funcionamiento el licenciamiento requerido. Tiempo de Implementación: El proveedor deberá indicar en su oferta el tiempo que llevará para la implementación después de notificada la orden de compra.

El Consejo Consultivo toma nota del proyecto, al que se le dará el seguimiento respectivo y manifiesta que, a los beneficios ya apuntados, se le pueden sumar los siguientes, tanto para los usuarios como para la Institución:

Mayor eficiencia: Automatiza tareas repetitivas y reduce el tiempo de espera para obtener información.

Accesibilidad: Permite a los usuarios acceder a los servicios desde cualquier lugar y a cualquier hora, a través de diferentes canales (web, teléfono, aplicaciones).



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

Nº 005211

Acta 39-2024

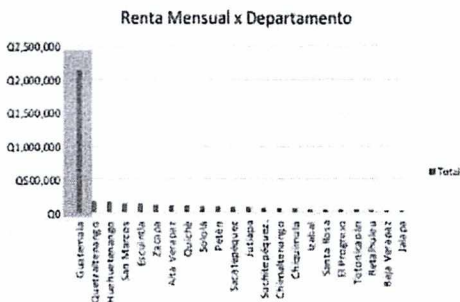
Personalización: Ofrece respuestas personalizadas a cada usuario, basadas en su historial de consultas y sus necesidades específicas.

Mejora de la experiencia del usuario: Brinda una atención al cliente más rápida, eficiente y amigable.

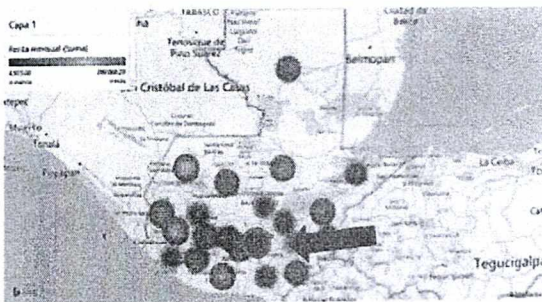
Reducción de costos: Optimiza los recursos humanos y tecnológicos al automatizar procesos. 2.4 Oficio AFCC-55-2024, por medio del cual el asesor financiero presenta informe sobre la respuesta brindada a la recomendación de este órgano, relacionada con las auditorias del mes de abril 2024 CAI 00018. Luego de expuesto el informe, se solicita a la Dirección Ejecutiva gire sus instrucciones a donde corresponde a efecto se dé seguimiento y se informe oportunamente a este Consejo Consultivo, de la implementación del nuevo sistema denominado “Sistematización de Alertas Tempranas y Proyecciones de Materiales, Suministros y Bienes Inventariables de las Dependencias del Registro Nacional de las Personas”, el cual permitiría llevar a cabo registros ordenados, eficientes y sistematizados con la finalidad de tener control, prevención y alertas tempranas de forma oportuna. 2.5 Oficio AFCC-56-2024, por medio del cual el asesor financiero presenta análisis sobre el informe presentado por el departamento de compras de la Dirección Administrativa, relacionado con los arrendamientos o adquisición de bienes inmuebles (art. 43 inciso e). Del informe destaca lo siguiente:

Análisis de contratos por departamentos

Renta Mensual x Departamento



- Guatemala es el departamento con más renta mensual. Rentando aproximadamente un monto de Q 2,136,000
- Guatemala genera el 53% de la renta al mes en comparación al total de todos los departamentos.



- El mapa de calor muestra que la mayor concentración de la renta la abarca el departamento de Guatemala, seguido de los departamentos de Quetzaltenango, Huehuetenango y San Marcos.
- Vale la pena excluir al departamento de Guatemala para ver la concentración de renta del resto de la república.

2

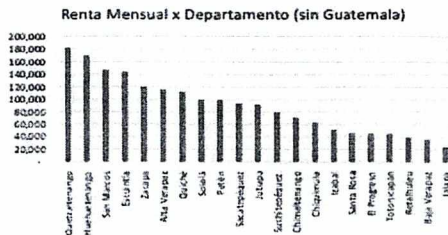


REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
CONSEJO CONSULTIVO
LIBRO DE ACTAS

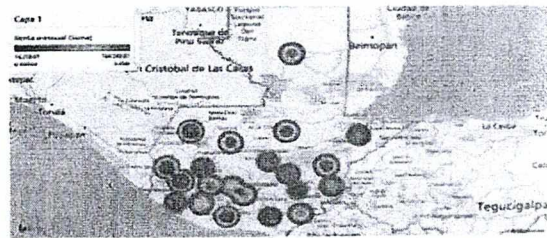
Nº 005212

Acta 39-2024

Renta Mensual x Departamento (sin Guatemala)



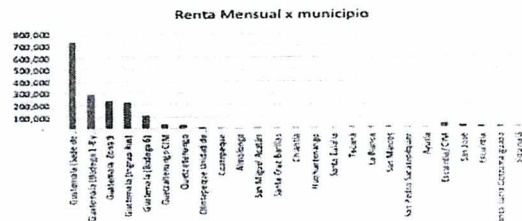
- Excluyendo al departamento de Guatemala se ilustra de mejor manera el comportamiento de renta de los demás departamentos.
- Quetzaltenango es el segundo departamento con mayor renta mensual cercano a los Q182,000.
- Jalapa es el departamento con menor renta mensual, con aproximadamente Q 24,000.



- Se puede ver la concentración de renta mensual por el Occidente y Noroccidente de la república de Guatemala.
- Los departamentos de Escuintla y Zacapa se encuentran en el cuarto y quinto lugar de los departamentos con mayor renta mensual.

Renta Mensual x Municipio (Top 5 municipios de los 5 departamentos con mayor renta)

Table with 3 columns: Departamento, Municipio, Renta Mensual. Lists the top 5 municipalities in departments with the highest rent.

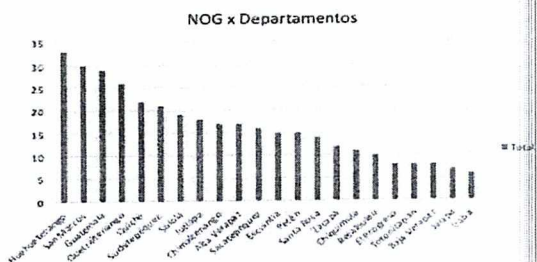


- Guatemala Sede Renap en zona 7 posee la renta mensual más alta de toda la república
- En Xela y Escuintla, poseen la renta más alta dedicada al CIM (Centro de impresión)

Los NOGs no son directamente proporcionales al monto total de renta mensual por departamento

No necesariamente el departamento con mayor cantidad de contratos es el posee mayor renta total mensual.

Table with 4 columns: Departamento, Recuento de NOG, NÚMERO DE NOG, % Participación. Shows the relationship between the number of NOGs and the percentage of total rent.



- Huehuetenango es el departamento con mayor número de contratos y actas administrativas (33 en total).
- San Marcos es el segundo departamento con mayor cantidad de contratos y actas administrativas (30 en total)
- Guatemala ocupa el tercer puesto con 29 contratos.

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
CONSEJO CONSULTIVO
LIBRO DE ACTAS

Nº 005213

Acta 39 2024

Los NOGs no son directamente proporcionales al monto total de renta mensual por departamento

Table with 2 columns: Departamento, Costo promedio x contrato. Lists departments and their average contract costs.

Costo Promedio x Contrato



- El departamento con el costo por contrato más elevado es Guatemala. Actualmente cuenta con 29 contratos y actas administrativas de aproximadamente Q 73,679 en promedio.
Santa Rosa es el departamento con menor costo de renta por contrato. Cada contrato tiene un costo aproximado de Q 3,327.

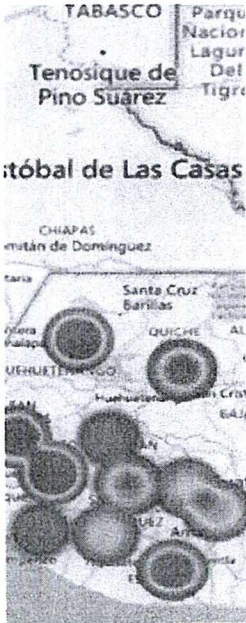
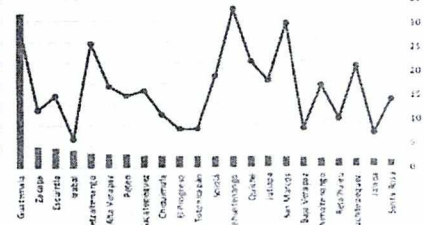
Los NOGs no son directamente proporcionales al monto total de renta mensual por departamento

Table with 3 columns: Departamento, Recuento de NUMERO DE NOG, % Participación. Shows the number and percentage of NOGs per department.

Table with 2 columns: Departamento, Costo promedio x contrato. Lists departments and their average contract costs.

- Gráfica representa el promedio mensual por departamento, a la vez la cantidad NOGs por departamento.

Renta x contrato promedio / Número de contratos



Representantes con mayor monto de renta mensual. Muestra del top 14 de 362.

Table with 3 columns: REPRESENTANTE, NOG, Suma RENTA. Lists the top 14 representatives by total rent.

Top 14 representantes

Generan el 56% de la renta mensual alrededor de Guatemala

José Hanser

Tiene a su nombre 1 NOGs con un total de renta de Q732,987. Siendo este el NOG más alto de los 362

Oscar Leonidas

Tiene a su nombre 3 NOGs con un total de renta de Q519,322. Los tres en Guatemala

Morbach Consulting



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

Acta 39-2024

Nº 005214

CONCLUSIONES:

- a. Guatemala es el departamento con más renta mensual con un monto aproximado de Q.2,136,000 que representa un 53% de renta al mes en comparación a todos los departamentos.
- b. Quetzaltenango es el segundo departamento con mayor renta mensual cercano a los Q182,000 y Jalapa es el departamento con menor renta mensual, con aproximado de Q 24,000.
- c. Guatemala Sede del RENAP en zona 7 posee la renta mensual más alta de toda la república.
- d. En Quetzaltenango y Escuintla, poseen la renta más alta dedicada al CIM (Centro de Impresión)
- e. Huehuetenango es el departamento con mayor número de contratos y actas administrativas (33 en total), San Marcos es el segundo departamento con una cantidad de contratos y actas administrativas (30 en total), y Guatemala ocupa el tercer lugar con 29 contratos.
- f. Santa Rosa es el departamento con menor costo de renta por contrato, cada contrato tiene un costo promedio aproximado de Q 3,327.00.

Luego de expuesto el informe, el Consejo Consultivo recomienda a la Dirección Ejecutiva, gire sus instrucciones a la Dirección Administrativa y al Departamento de Compras para que: a) Efectúen una revisión minuciosa de cada uno de los contratos por arrendamiento que se realizan en Guatemala, a nivel general, con el objeto de identificar y establecer que las instalaciones sean las más adecuadas, que se encuentren en buenas condiciones, que no exista humedad, tanto para los trabajadores como para los usuarios y con ello asegurar y evitar la interrupción del servicio; b) Se recomienda que los procesos para contrato de arrendamiento se realicen de manera transparente, garantizando con ello la legalidad, la eficiencia y la rendición de cuentas en sus contrataciones, debiéndose documentar el proceso adecuadamente; y c) Implementar un sistema de monitoreo de contratos y renta mensual para asegurar que el pago de estos sea efectuado en el tiempo establecido en el contrato. **TERCERO: Correspondencia: 3.1** Oficio CS-UIP-1182-2024, por medio del cual, la Unidad de Información Pública informa que el acta número 37-2024 del Consejo Consultivo, ya se encuentra publicada en el sitio web institucional. El Consejo Consultivo se da por enterado. **3.2** Oficio DE-3111-2024, por medio del cual dan respuesta a la recomendación de este órgano, sobre el pronunciamiento enviado por el Departamento de Servicios Electrónicos, referente a la promoción de servicios electrónicos. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor informático para su análisis y posterior entrega de informe. **3.3** Oficio DE-3117-2024, por medio del cual trasladan informe que contiene los servicios brindados a la población durante el período del 10 al 16 de septiembre 2024. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor informático para su análisis mensual y posterior entrega de informe. **3.4** Oficio DE-3135-2024, por medio del cual dan respuesta a la recomendación de este órgano, relacionada con los expedientes de adquisiciones y contrataciones bajo la modalidad de compra directa que no fueron evaluados por la comisión de auditoría. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor financiero para su análisis y posterior entrega de informe. **3.5** Oficio DE-3136-2024, por medio del cual, en respuesta a la recomendación de este órgano, trasladan pronunciamiento del Registro Central de las Personas sobre las encuestas de atención al usuario. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado

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

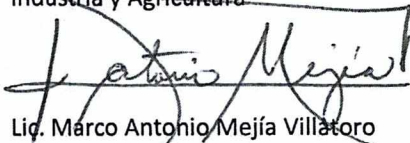
Nº 005215

Acta 39-2024

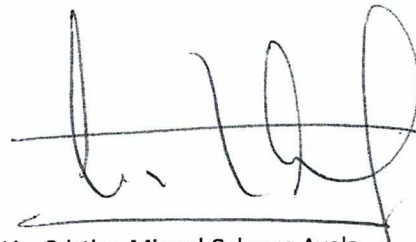
al asesor informático para su análisis y posterior entrega de informe. **3.6** Oficio DE-3144-2024, por medio del cual dan respuesta a la solicitud de este órgano, en relación al reporte de personas que han solicitado el empadronamiento automático. El Consejo Consultivo lo da por recibido y acuerda su traslado al asesor informático para su análisis y posterior entrega de informe. **CONVOCATORIA A REUNIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO.** El Presidente, Lic. Arturo Saravia Altolaquirre, convoca a los miembros del Consejo Consultivo a sesión extraordinaria para el día martes ocho de octubre de dos mil veinticuatro, a las siete horas con quince minutos, en la Calzada Roosevelt trece guion cuarenta y seis, zona siete, Sede del RENAP, Ciudad, con el objeto de dar seguimiento a temas relevantes de la institución y revisar la correspondencia y los informes que ingresan. Los miembros del Consejo Consultivo presentes manifiestan estar de acuerdo y que están convocados y notificados. No habiendo otros asuntos que tratar, se finaliza la sesión en el mismo lugar y fecha, dos horas después de su inicio y que la presente acta está contenida en ocho hojas tamaño oficio, impresas únicamente en su anverso del folio 005208 al 005215



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



Lic. Marco Antonio Mejía Villatoro
Miembro Titular
Instituto Nacional de Estadística -INE-



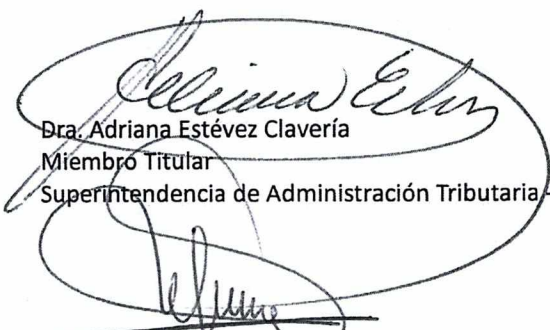
Lic. Cristian Miguel Cabrera Ayala
Miembro Suplente
Instituto Nacional de Estadística -INE-



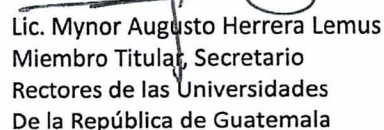
Licda. Sabrina María Veliz Castañeda
Miembro Suplente
Secretarías Generales de los Partidos Políticos



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



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



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



Msc. José Francisco Romulo Gallegos Alvarado
Miembro Suplente
Rectores de las Universidades
De la República de Guatemala



El infrascrito Secretario del Consejo Consultivo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, CERTIFICA: que las ocho fotocopias que anteceden son auténticas, reproducen fiel y exactamente su original, consistente en acta número treinta y nueve guion dos mil veinticuatro (39-2024), de la sesión celebrada por el Consejo Consultivo, el día uno de octubre de dos mil veinticuatro. Queda contenida en nueve hojas útiles, las ocho primeras en un solo lado, y la presente en la que se asienta la razón y que numero, sello y firmo en la Ciudad de Guatemala, el ocho de octubre de dos mil veinticuatro.

Atentamente,

Firma:

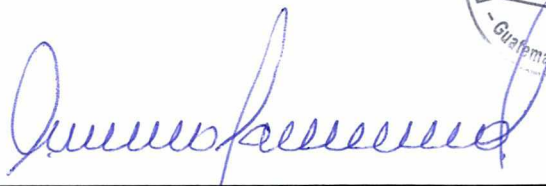


Lic. Mynor Augusto Herrera Lemus
Secretario



Firma:

Vo.Bo.



Lic. Arturo Saravia Altolaquirre
Presidente