



MEMORIA DE LABORES 2012

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



Créditos

Directorio

Licenciado Helder Ulises Gómez

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

Licenciado César Amílcar Pantaleón Herrera

**Viceministro de Gobernación
Miembro del Directorio en Representación y
por Delegación del Ministerio de Gobernación**

Ingeniero Julio Raúl Alvarado Porres

**Miembro Titular del Directorio Electo por el
Congreso de la República de Guatemala**

Licenciado Mario Rolando Sosa Vásquez

**Miembro Suplente del Directorio Electo por el
Congreso de la República de Guatemala**

Licenciado Rudy Leonel Gallardo Rosales

Director Ejecutivo

Consejo Consultivo

**Superintendencia de Administración
Tributaria SAT**

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

Rectores de las Universidades del País

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

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

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

Instituto Nacional de Estadística INE

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

Créditos

Direcciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP

Registro Central de las Personas

Lic. Mario Sánchez

Dirección de Procesos

Ing. Jorge Arias Tobar

Dirección para la Erradicación del Subregistro

Licda. Ivanna de García

Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

Lic. Héctor Fajardo

Dirección de Servicio y Atención a las Personas

Licda. Jessika del Vecchio

Dirección de Gestión y Control Interno

Lic. Dante Ávalos

Dirección de Informática y Estadística

Lic. Guillermo Brincker Socorro

Dirección de Capacitación

Lic. Nery Estuardo Chinchilla

Dirección de Asesoría Legal

Lic. Homero Ávila Ligorría

Dirección Administrativa

Ing. Telma Mirella Lorenzana

Secretaría General

Licda. Caren Guzmán

Dirección de Cooperación Técnica

Lic. Gustavo Aldana

Dirección de Presupuesto

Lic. Rubén Darío Méndez

Créditos

Coordinación de Relaciones Públicas

Unidad de Auditoría Interna

Unidad de Información Pública

Unidad de Depuración y Control de Calidad

Unidad de Asuntos Internos

Sr. Carlos Narez

Lic. Carlos Zuleta

Lic. Nery Grajeda

Ing. Rudy Vitola

Lic. Lemuel Chávez

Coordinación y Elaboración

Dirección de Gestión y Control Interno
Departamento de Planificación

Diseño y Fotografía

Coordinación de Relaciones Públicas

Contenido

	Página
Presentación	9
Visión	10
Misión	10
Principios	11
Organigrama Institucional	12
Objetivos Estratégicos del Renap	13
Fortalecimiento del Sistema Registral	15
Reingeniería Institucional	31
Servicio de calidad	61
Cooperación Técnica	69
RENAP Referente de la Identidad Nacional	83
Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional	87
Ejecución Presupuestaria	99
Desafíos del RENAP para el año 2013	109

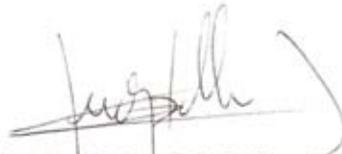


Presentación

El Registro Nacional de las Personas (RENAP) como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y obligaciones, tiene su génesis y fundamento en el Decreto número 90-2005 del Congreso de la República, Ley del Registro Nacional de las Personas y sus reformas; siendo uno de sus objetivos principales la sustitución de la Cédula de Vecindad por el Documento Personal de Identificación (DPI).

Es ineludible la sustitución de la Cédula de Vecindad, ya que la misma carece de las mínimas garantías de seguridad, genera incertidumbre jurídica y posibilita su fácil adquisición, falsificación y utilización en la comisión de hechos delictivos. Por ello el Registro Nacional de las Personas, consciente de la gran responsabilidad que implica dotar a toda la población guatemalteca residente dentro y fuera de la república, del Documento Personal de Identificación, ha implementado la infraestructura organizacional necesaria, que incluye tecnología de punta, recurso humano capacitado, calificado y comprometido con la misión y visión de la institución, para lograr la emisión y entrega a la población guatemalteca, de un documento confiable, seguro y que brinde certeza jurídica.

Para darle cumplimiento a los objetivos institucionales establecidos en la Ley del Registro Nacional de las Personas, la administración actual, formuló el Plan Estratégico 2012-2017, cuya ejecución ha generado cambios y avances sustanciales y positivos, en los servicios que presta el RENAP, a la ciudadanía guatemalteca, especialmente en las inscripciones de hechos y actos civiles de las personas naturales que comprenden desde el nacimiento hasta la muerte. Lo anterior se refleja en la Memoria de Labores que hoy me honro en presentar.



Lic. Rudy Leonel Gallardo Rosales
Director Ejecutivo

Visión

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

Misión

Somos la entidad encargada de organizar y mantener el registro civil de las personas naturales dentro de un marco legal que provea certeza y confiabilidad. Utilizamos para ello, las mejores prácticas de registro y tecnología avanzada en forma confiable, segura, eficiente y eficaz. Atendiendo al ciudadano en una forma cordial, aceptando siempre nuestra diversidad étnica, cultural y lingüística.

Principios

Certeza Jurídica

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

Confiabilidad

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

Transparencia

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

Tecnología

Incorporar innovación tecnológica en todos los procesos institucionales.

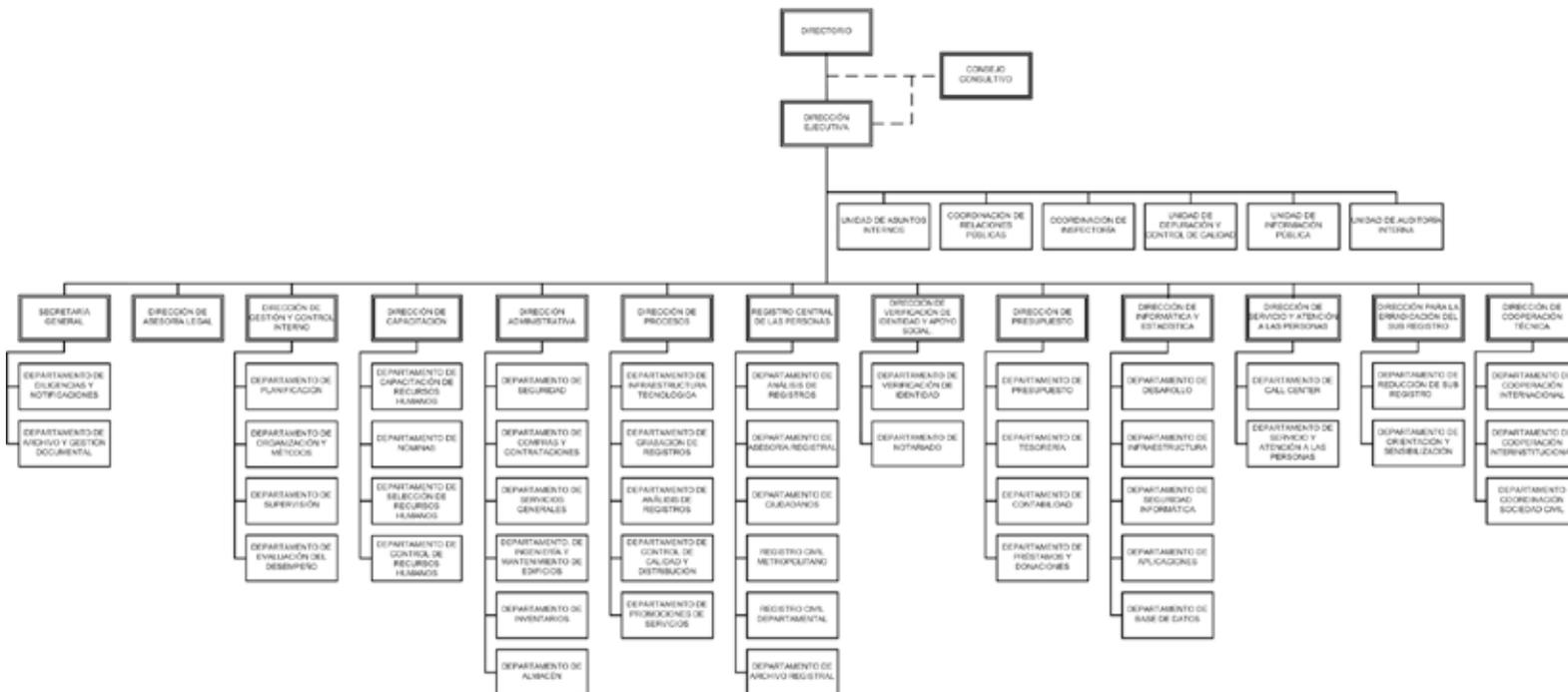
Servicios

Brindar un servicio que cumpla con las expectativas del usuario.

Efectividad

Entregar productos y servicios de calidad.

Organigrama Institucional



Objetivos Estratégicos del Renap





EJE

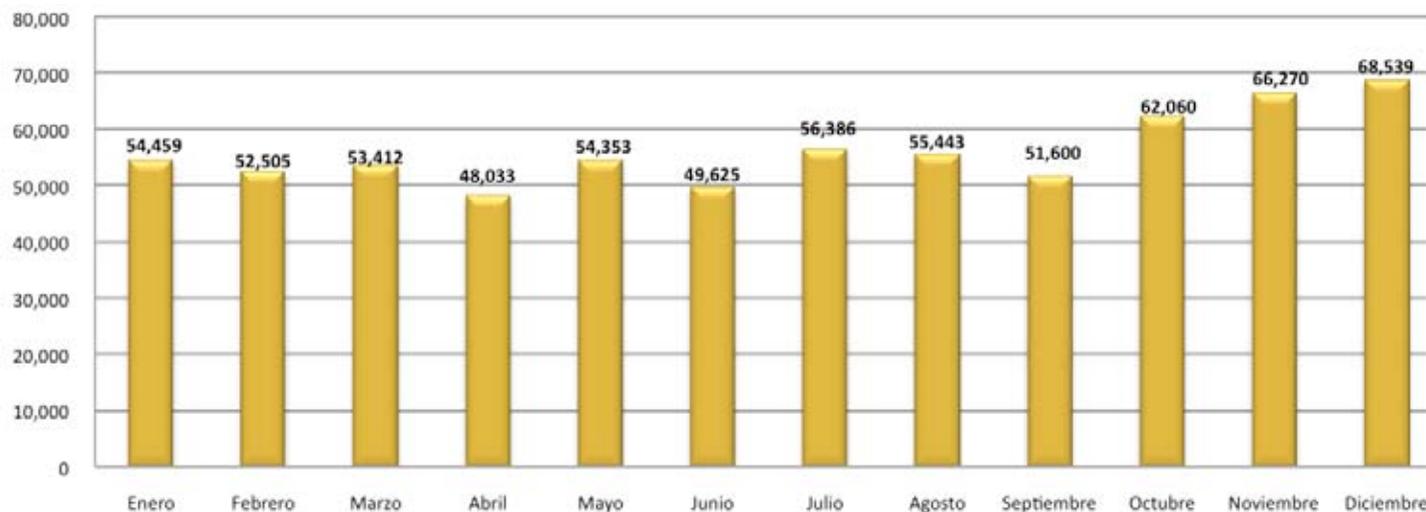
Fortalecimiento
del Sistema Registral



Inscripciones

De acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 90-2005 “Ley del Registro Nacional de las Personas” y sus reformas contenidas en el Decreto No. 39-2010, una de las funciones principales del RENAP, es inscribir los hechos y actos que modifican el estado civil y la capacidad civil de las personas. Al cierre del año 2012, se realizaron 672,685 inscripciones a nivel nacional, con un promedio de 56,057 mensuales, mostrando un incremento significativo en el mes de diciembre como se puede observar en la gráfica 1:

**Gráfica 1: Inscripciones Realizadas por Mes
Enero a Diciembre 2012**

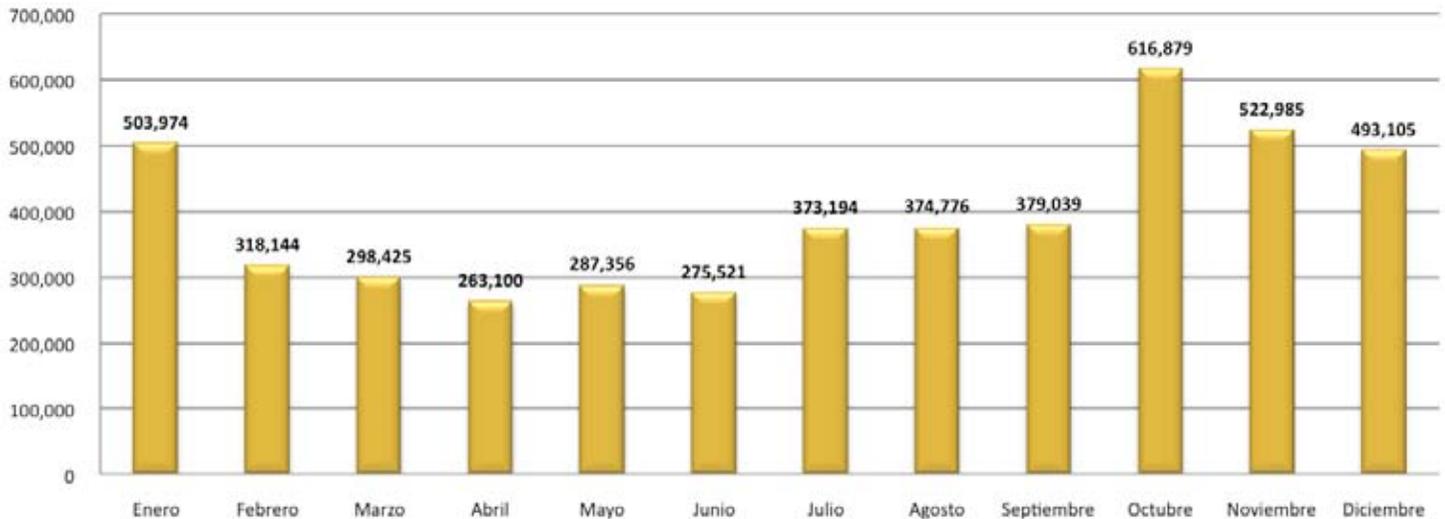


Fuente: Dirección de Informática y Estadística
Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Certificaciones

Las certificaciones de las inscripciones es otro servicio fundamental que presta el RENAP a la ciudadanía, garantizando así la certeza legal del estado civil y la capacidad civil de las personas. Según datos del Sistema de Registro Civil (SIRECI), durante el año 2012 se realizaron 4,706,498 certificaciones. Como se puede observar en la gráfica 2 existe un incremento en el mes de enero, debido a que en los centros educativos solicitan como requisito la certificación de nacimiento de los estudiantes. El mismo fenómeno ocurrió en octubre, debido a la afluencia de la ciudadanía a las oficinas del RENAP para sustituir la Cédula de Vecindad por el DPI. Se han emitido un promedio mensual de 392,208 certificaciones.

**Gráfica 2: Certificaciones Emitidas por Mes
Enero a Diciembre 2012**



Fuente: Dirección de Informática y Estadística

Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Subregistro

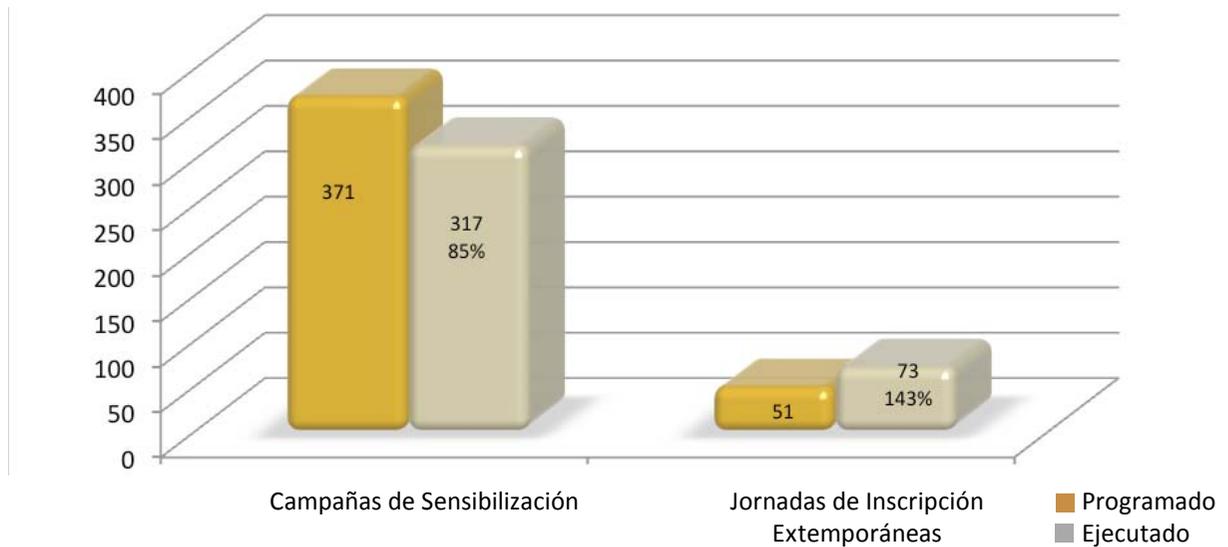
El subregistro es la carencia de inscripción registral de los hechos y actos civiles inherentes a la persona humana, la omisión del ejercicio de este derecho, genera incertidumbre jurídica, limitaciones legales, desigualdad, pobreza y extrema pobreza principalmente en áreas rurales de difícil acceso, en zonas fronterizas o bien por contextos de inestabilidad política y social.

La Dirección para la Erradicación del Subregistro fue creada en el año 2011 por medio de Acuerdo de Directorio del RENAP No. 62-2011, con el objetivo de combatir el subregistro, inició actividades en febrero de 2012 en dos grandes líneas: Campañas de Sensibilización y Jornadas de Inscripción Extemporáneas, obteniendo los resultados que se muestran en la gráfica 3.

Al 31 de diciembre se realizaron 317 campañas de sensibilización a nivel nacional abarcando los 22 departamentos del país, dando como resultado un total de 22,518 personas sensibilizadas e informadas sobre la importancia de estar inscritos en el registro civil; posteriormente se realizaron las jornadas de inscripción extemporáneas, de las cuales se llevaron a cabo 73 eventos en 53 municipios a nivel nacional, en las que se logró la inscripción extemporánea de 14,470 personas.

Como puede observarse en la gráfica 3, la ejecución de metas físicas respecto a lo programado para el año 2012 es buena, ya que se logró la ejecución del 85% en campañas de sensibilización y se superó la meta programada de jornadas de inscripción extemporáneas logrando un 143%, realizando 73 jornadas de 51 programadas para el año 2012.

Gráfica 3: Resultados de la Dirección para la Erradicación del Subregistro de Febrero - Diciembre 2012



Fuente: Dirección para la Erradicación del Subregistro
 Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Oficinas Auxiliares en Hospitales Nacionales

Con el apoyo de la Organización de Estados Americanos (OEA), se logró la implementación de 9 Oficinas Auxiliares en Hospitales Nacionales, entregadas oficialmente al RENAP para inicio de funciones, en los siguientes Departamentos:

1. Guatemala (Hospital Roosevelt y Hospital San Juan de Dios).
2. Quetzaltenango.
3. Zacapa.
4. Chimaltenango.
5. Escuintla.
6. Alta Verapaz (Hospital de Cobán).
7. San Marcos.
8. Santa Rosa (Hospital de Cuilapa).

Desde que se aperturó la primera oficina auxiliar en el Hospital Roosevelt, en junio del 2010 se han logrado 24,607 inscripciones de nacimientos, de estas el 94% (23,091) se realizaron en el 2012.





Depuración de Información Registral y Control de Calidad

Con el objetivo de depurar la información y asegurar que todas las operaciones relacionadas con eventos registrales de Nacimiento, Matrimonio, Divorcio, Defunción y DPI, que los ciudadanos deseen realizar, se lleven a cabo de manera consistente y con el soporte respectivo, así como resguardar de forma digital los documentos de soporte utilizados para dichas transacciones, se creó la Unidad de Depuración y Control de Calidad.



El siguiente cuadro muestra los principales resultados alcanzados por esta Unidad de enero a diciembre 2012.

Mes	Imágenes Digitalizadas	Libros Digitalizados
Enero -Junio	449,826	1,422
Julio	98,204	197
Agosto	57,611	115
Septiembre	301,116	715
Octubre	468,990	998
Noviembre	451,964	1,039
Diciembre	459,837	1,076
Julio-Diciembre	1,837,722	4,140
Total Año 2012	2,287,548	5,562



En agosto de 2012, inició el proceso de BackOffice, que consiste en brindar apoyo a las oficinas, en la búsqueda de partidas en el SIRECI, solicitud de digitación y generación de negativas; se procesaron 656,594 solicitudes de las cuales se logró asociar 451,525 y se generaron 11,707 negativas.

En agosto, inició la indexación y digitalización de libros de nacimiento para emisión del DPI, se indexó 6,586 libros de 52 municipios.

Asimismo en diciembre inició el proceso de apoyo en la búsqueda de imágenes para DPI con inconsistencias y duplicidad en Libro, Folio y Partida; de 6,941 casos remitidos se logró la ubicación de 1,208 imágenes para su

procesamiento. Con la implementación del libro virtual, que cuenta con información de 52 municipios, se brindó apoyo a las oficinas, para la consulta de imágenes de partidas de nacimiento de ciudadanos. Se tiene información en libro virtual de 16 departamentos de la República de Guatemala y se han indexado y digitado imágenes de libros antiguos que corresponden a 230 municipios de todo el país.

BACK OFFICE

Mes	Asociadas	No Asociadas	Negativas	Reposición de Partidas	TOTAL PROCESADO
Agosto	51,886	12,476	-	-	64,362
Septiembre	96,216	34,308	266	61	130,851
Octubre	80,433	28,475	873	95	109,876
Noviembre	138,204	64,556	3,741	79	206,580
Diciembre	84,786	53,197	6,827	115	144,925
Total	451,525	193,012	11,707	350	656,594

Retos

1. Incorporación de una biblioteca virtual, que contenga todas las imágenes que fueron tomadas de libros antiguos por Family Search.
2. Digitalizar los folios sueltos que se encuentran en el Archivo.



Secretaría General

- Con la suscripción de convenios interinstitucionales, se han conformado mesas de trabajo de mutua cooperación, velando por los intereses de la institución y fortaleciendo el desarrollo de las actividades.
- Se ha logrado brindar apoyo inmediato al sistema de justicia, Ministerio Público, Policía Nacional Civil, Tribunal Supremo Electoral, Ministerio de Gobernación, Cuerpo Consular y otras instituciones de Gobierno, atendiendo las solicitudes realizadas a través de esta Secretaría.

- Se implementó un sistema de apoyo directo a usuarios, con el objetivo de extender la atención a los ciudadanos, así como verificar los servicios que en el RENAP se prestan, lo que ha permitido realizar sondeos de la manera en que se desenvuelven las actividades en las oficinas del RENAP.
- Diligencias y notificaciones: Derivado de las necesidades y el crecimiento Institucional, se contempló el requerimiento de implementar una jefatura en esta área, lo que ha permitido tener un mejor control de las actividades realizadas y del desempeño de los colaboradores, estableciendo directrices claras que permiten una mejor gestión en sus actividades.
- Recepción de documentos externos: Se realizó el proyecto de colocar una recepción en el primer nivel de la Sede Central del RENAP, con lo cual se está canalizando el cúmulo de documentos que ingresan a la Institución, lo que permite tener un mejor control de la correspondencia y su gestión, dando a los usuarios, clientes, proveedores y personal exterior en general, la certeza que los documentos que ingresan a la Institución, llegarán al destinatario final. Además, se colabora también con todas las direcciones en la entrega de correspondencia interna, siempre que sea requerido y cuando el contenido de la misma es de interés general, dentro de la Institución.
- Ingreso de visitantes de la Sede Central: Dentro del área de recepción se cuenta con una persona encargada de proporcionar gafetes a las personas que ingresan en calidad de visitantes, con el objetivo de llevar un control de las visitas, con el apoyo del Departamento de Seguridad, quienes a su vez, deben verificar que los visitantes se dirijan específicamente al nivel para el cual fueron autorizados, según el gafete de visitante que obligadamente deben portar para el ingreso a las oficinas.
- Capacitación: Personal de Archivo Documental, asistió al Diplomado de Manejo de Archivos, auspiciado por la Dirección de Capacitación del RENAP y al Diplomado de Derechos Humanos, Derechos Civiles y Políticos, Garantía del Derecho a la Identidad y la función del RENAP, el cual fuera impartido con el auspicio de la Comisión Presidencial de Derechos Humanos (COPREDEH), Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala (FAHUSAC) y el RENAP.

Asesoría Legal

- Se asesoró y brindó apoyo en cuanto a expedientes, relacionados con procesos de contratación de cualquier tipo velando por la correcta aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado y de la normativa legal vigente en procesos de licitación, cotización y manifestación de interés, contratos administrativos y dictámenes.
- Elaboración de cuatrocientos setenta y un (471) Contratos Administrativos.
- Se emitieron trescientos dieciséis (316) Dictámenes Legales, solicitados por diferentes Direcciones y Unidades del Registro Nacional de las Personas -RENAP-; todo esto con el objeto de brindar una interpretación y asesoría eficaz con base en las leyes vigentes que correspondan.
- Se elaboraron doscientos cincuenta y siete (257) Proyectos de Acuerdos y Resoluciones de Directorio y Dirección Ejecutiva.
- Elaboración de noventa y tres (93) memoriales y seguimiento de los Procesos de Amparo interpuestos en contra de las autoridades de la Institución.
- Se revisaron cincuenta y cinco (55) Proyectos de Bases de Eventos de Licitación y Cotización a solicitud de Dirección Ejecutiva.
- A solicitud de Dirección Ejecutiva se revisaron treinta y siete (37) proyectos de convenios interinstitucionales a celebrarse con distintas entidades.
- Se atendieron solicitudes realizadas a esta Dirección por la Sub delegación de la Contraloría General de Cuentas, proporcionándoles listados y fotocopias de expedientes para sus respectivas auditorías.
- Se han digitalizado y elevado a la página de Internet del RENAP todos los contratos administrativos en colaboración con la Unidad de Información Pública.
- La Dirección de Asesoría Legal, llevó a cabo auditorías a las oficinas del departamento de Zacapa en el mes de octubre, con el fin establecer las debilidades en cuanto a las áreas administrativa, informática, registral, infraestructura y financiera y de esta manera presentarlas a la mesa de crisis, para que la misma determinara cuales serán las medidas a seguir para mejorar el servicio a los ciudadanos, así como las condiciones laborales.

- Elaboración de opiniones conjuntas con la Procuraduría General de la Nación (PGN), de las cuales se han emitido dos vistos buenos referentes a la viabilidad para efectuar cobros en el extranjero y cobro de emisión por DPI.

Gráfica 4: Ejecución de metas físicas 2012 Dirección de Asesoría Legal



Fuente: Dirección de Asesoría Legal

Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Ejecución de metas físicas
Dirección de Asesoría Legal Enero a Diciembre
Ejercicio Fiscal 2012

Mes	Elaboración de Contratos Administrativos	Dictámenes Emitidos	Proyectos de Acuerdos y Resoluciones de Directorio y Dirección Ejecutiva	Memoriales Presentados para Evacuar Audiencias en Contra de las Autoridades de la Institución	Revisión de Bases de Eventos	Revisión de Proyectos de Convenios Interinstitucionales
Enero	2	25	17	7	2	2
Febrero	130	16	18	8	4	2
Marzo	27	17	14	9	2	4
Abril	23	22	13	11	2	5
Mayo	134	25	13	9	4	5
Junio	18	30	17	2	4	0
Julio	28	21	18	10	4	0
Agosto	15	22	30	13	3	4
Septiembre	27	32	45	11	4	3
Octubre	24	39	33	5	9	2
Noviembre	10	41	19	3	8	5
Diciembre	33	26	20	5	9	5
Total	471	316	257	93	55	37

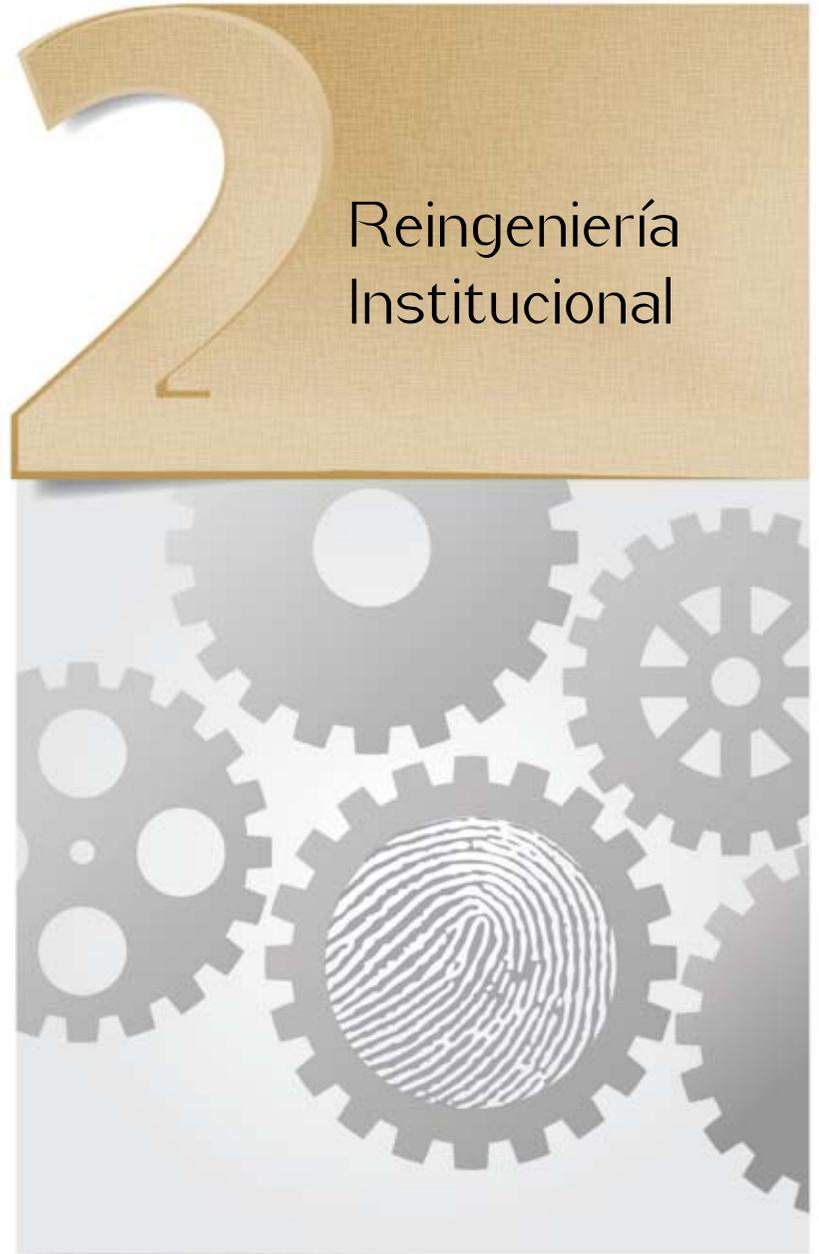
Fuente: Dirección de Asesoría Legal

Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno





EJE



Reingeniería
Institucional

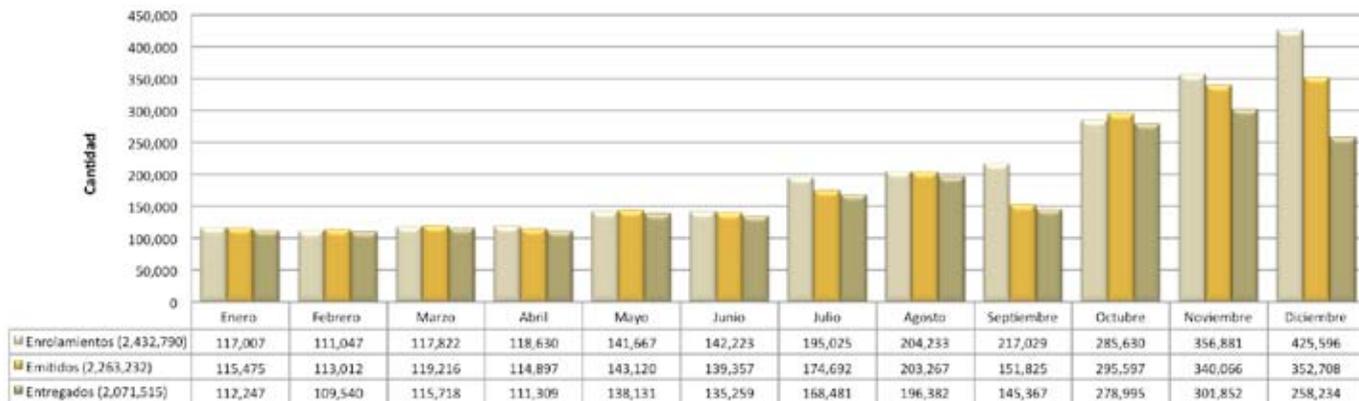
Centros Temporales de Identificación

Los Centros Temporales de Identificación (CTI) brindaron servicio de enrolamiento con horarios que permitieron a las personas realizar su trámite con mayor comodidad, uno de los principales fue ubicado en el Parque de la Industria con horario de atención a la población de 6:00 a 24:00 horas de lunes a domingo; en cuadro adjunto se presenta información de los CTI aperturados y resultados obtenidos.



La gráfica 5 presenta los resultados obtenidos de personas enroladas por mes, DPI emitidos y la comparación entre ambas.

**Gráfica 5: Personas enroladas Vrs. DPIs emitidos Vrs. DPIs entregados
Enero a Diciembre 2012**



Fuente: Dirección de Informática y Estadística
Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Enrolamiento

De enero a diciembre se enroló a 2,432,790 personas, a través de servicios móviles de enrolamiento a nivel nacional, como:

- Jornadas Móviles de Enrolamiento:
 - » Pasos y Pedales.
 - » Complejo deportivo “Arnoldo Medrano”.
 - » Centros de detención.
 - » Enrolamiento a personas de la tercera edad.
- Enrolamiento en empresas privadas.
- Enrolamiento en Instituciones de Gobierno.
- Entrega a domicilio de DPI a personas de la tercera edad.
- Diseño y ejecución de Plan de Enrolamiento Masivo en Guatemala.
- Diseño de Plan de Enrolamiento Masivo en el Exterior.
- Diseño de Plan de Enrolamiento para Menores de Edad.



Control de Calidad y Distribución

- Procesamiento de los DPI por lotes óptimos que permiten una reducción del 75% de los insumos.
- Creación de una base de datos que permite mantener el control sobre el procesamiento e inventario de los DPI.
- Reducción del tiempo de procesamiento de los DPI a 5.62 días.

Centros Temporales de Identificación -CTI- Producción al 31 de Diciembre de 2012

CTI	Fecha de		Atención a Personas	Búsqueda Libro		Apoyo Social		Certificaciones	Solicitud DPI
	Inicio	Finalización		Solicitud	Registrado	Asignado	Resuelto		
Parque de la Industria	01/09/2012	31/12/2012	167,726	33,042	14,531	8,964	959	67,599	79,674
Cobán	08/09/2012	31/10/2012	17,970	115	54	0	0	5,132	8,042
Escuintla	08/09/2012	31/01/2013	93,078	21,442	19,530	0	0	18,105	20,107
Sayaxché	08/09/2012	07/10/2012	3,032	805	513	32	8	911	606
Chimaltenango	08/09/2012	31/10/2012	22,718	0	0	0	0	7,369	4,613
Coatepeque	08/09/2012	31/10/2012	15,968	772	491	0	0	7,737	4,520
El Estor	16/09/2012	31/12/2012	3,548	0	0	0	0	2,948	5,819
Quetzaltenango	08/09/2012	31/10/2012	21,853	720	329	0	0	7,445	6,733
San Andrés (Petén)	08/09/2012	07/10/2012	1,544	0	0	0	0	810	486
San Pedro Carchá	05/11/2012	31/12/2012	29,375	544	544	0	0	7,903	10,742
Chiantla	23/09/2012	31/10/2012	7,956	1,005	1,002	0	0	4,995	3,404
USAC	08/10/2012	25/10/2012	3,151	0	0	0	0	663	588
San Juan Sacatepéquez	26/11/2012	31/12/2012	17,756	5,586	3,738	0	0	3,961	7,536
Quiché Uspantán (La Parroquia)	04/12/2012	31/12/2012	723	0	0	0	0	364	323
Quiché Uspantán (Saqiextec)	05/12/2012	31/12/2012	871	0	0	0	0	560	551
Santa Lucía cotzumalguapa	21/12/2012	31/12/2012	9,727	0	0	0	0	0	1,019
Villa Nueva (CENMA)	09/12/2012	31/01/2012	14,970	0	0	0	0	0	4,440
TOTALES			431,966	64,031	40,732	8,996	967	136,502	159,203

- Reestructuración de la normativa para la inspección del DPI.
- Archivo y registro en base de datos del 65% de los Manifiestos de Recepción de DPI debidamente firmados y sellados.
- Continuidad a los indicadores de procesamiento.
- Continuidad y mejora de controles para el despacho de los DPI cuyo añejamiento es superior a 2.5 días.
- Mantener un inventario inferior al 20% de la producción recibida diaria y mensualmente.
- Durante el mes de diciembre se obtuvo una capacidad de procesamiento superior a los 18,000 DPI/día.
- Se obtuvo un rendimiento superior al 85% de procesamiento de los analistas.

Análisis de Registro

- Se verificaron e identificaron 2,758 solicitudes de ciudadanos que fueron enrolados con un certificado de nacimiento incorrecto.
- Se analizaron 4,978 reimpresiones que se encontraban pendientes desde el año 2009 a la fecha, trabajo que consistió en identificar el motivo por el cual el ciudadano había realizado la devolución del DPI. A la fecha se cuentan con 280 solicitudes del 2009, 144 solicitudes del 2010, 3 del 2011 y 3 del 2012, logrando con el procedimiento establecido solventar los nuevos casos que van ingresando semanalmente.
- Se analizaron y verificaron 1,547 solicitudes de ciudadanos que pasaron a las estaciones de peritos biométricos por el concepto de errores en captura de datos o doble enrolamiento, para las cuales se notificó a los ciudadanos del mal trámite realizado e informó que debían de realizar nuevamente su trámite.
- Se analizaron y verificaron 262 solicitudes de ciudadanos que pasaron a las estaciones de peritos biométricos por el concepto de robo de identidad o reposición con diferente ciudadano las cuales fueron documentadas y trasladadas a la Unidad de Asuntos Internos para su estudio y denuncia pertinente ante el Ministerio Público si esta era procedente.
- Se analizaron 2,275 solicitudes que estaban detenidas en el proceso de notificación de usuario debido a la existencia de una o varias inconsistencias de los datos proporcionados en la base de datos del SIRECI versus la información capturada en el momento de su enrolamiento. Para lo cual se realizó un proceso de notificación a todos los ciudadanos que contaban con teléfono activo o en su defecto notificándole a la oficina, el procedimiento que debía realizar el ciudadano para lograr finalizar el proceso de solicitud de DPI que había solicitado con anterioridad.
- Se atendieron 18,743 solicitudes enviadas a través de correo electrónico por las oficinas a nivel nacional, y 6,563 llamadas telefónicas realizadas por las diversas oficinas del país.





Administración y Control de Procesos

- Se inició el procedimiento de reasignaciones del Código Único de Identificación (CUI).
 - Se diseñó el procedimiento de rectificación de huellas dactilares, con el cual se corrigen los problemas en los cuales una persona se enroló con datos que no le pertenecen.
 - Estaciones de enrolamiento a nivel república para ser utilizados en los CTI.
 - Coordinación para la instalación de los CTI a nivel nacional.
 - Coordinación del cambio de las estaciones de enrolamiento de salón 9 a salón 1 del Parque de la Industria.
- Recopilación de datos de los CTI para generar la estadística de los mismos.
 - Solicitud a informática de aplicación para carga de datos producidos por el CTI.
 - Cotejo de información presentada por Departamento de Logística e Easy Marketing base para la facturación.

Grabación de Registros

- Se gestionó la puesta en producción del Webservice que permite consultar la información de un ciudadano a través de partida, CUI y nombres lo que permite proporcionar este servicio a diferentes instituciones como: Dirección General de Migración, Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF) y Ministerio Público.
- Se gestionó la puesta en producción del servicio de verificación biométrica 1-1 por medio de un Webservice, servicio que la Dirección General de Migración está utilizando para validar la información previa a emitir los pasaportes.



Capacitación

La Dirección de Capacitación tiene como función principal capacitar al personal de la Institución en temas específicos. Durante el año 2012 se capacitó un total de 7,147 personas que son principalmente colaboradores que trabajaron directamente en los procesos para el cumplimiento de la meta de sustitución de la Cédula de Vecindad por el DPI. A continuación se presentan los principales logros alcanzados durante el 2012.

Se impartió el curso de Inducción a 1,448 personas que iniciaron labores en el RENAP, este curso tiene una duración

de 1.5 días para el personal del área administrativa y 4 para personas que trabajan directamente con el público, se imparten temas como: Identificación Institucional (Misión, Visión, estructura institucional), Historia del Registro, Reglamento Interno de Trabajo, Imagen Institucional, Proceso de Emisión del DPI, Taller de Trabajo en Equipo, Taller de Cultura de Servicio, Estrategias Institucionales para la Reducción del Subregistro. Adicionalmente al personal que tiene relación directa con el público se le realiza una evaluación teórica y práctica para medir el nivel de conocimiento adquirido, así mismo se imparten los temas: Ley del RENAP, Reglamento de Inscripciones, Circulares de Registro, Sistema de Identificación Biométrico y Sistema de Registro Civil.

Se capacitó a 602 personas contratadas para trabajar en los Centros Temporales de Identificación (CTI) como parte de la estrategia institucional de alcanzar la meta de sustitución de la Cédula de Vecindad por el Documento Personal de Identificación (DPI) para el 31 de diciembre de 2012.

Cursos de capacitación impartidos

- Inducción del Sistema de Registro Civil (SIRECI).
- Inducción del Sistema de Identificación Biométrico (SIBIO).

- Trabajo en Equipo.
- Servicio y Atención al Usuario.
- Servicio Nueva Actitud.
- Diplomado “Archivístico y Legislación Registral”.
- Estrategia Nacional para la sustitución de la Cédula de Vecindad por Documento Personal de Identificación.
- Actualización del Sistema de Registro Civil SIRECI y Sistema Biométrico (SIBIO).
- Actualización de Criterios Registrales para los Registradores Civiles de toda la República.
- Administración y manejo de Caja Chica para Registradores Civiles y Auxiliares de Registro.
- Diplomado de Jurisdicción Voluntaria.
- Diplomado de Derechos Humanos.
- Plan de sensibilización y apertura de oficinas auxiliares en hospitales.
- Certificación Profesional, Atención y Servicio Telefónico.
- Ley de Contrataciones del Estado.
- Liderazgo Transformacional, Fanáticos del Servicio e Integración y Formación de Equipos de Alto Desempeño.



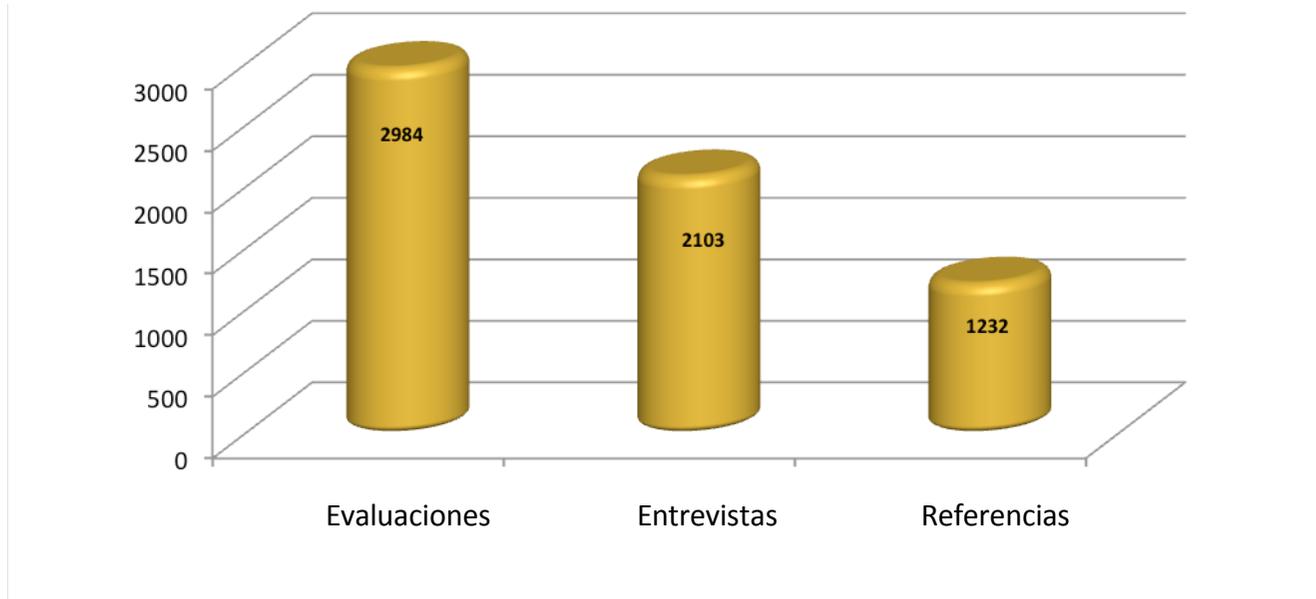
Otros logros

- Suscripción de 1,364 contratos laborales, 787 de ellos para el Plan de Enrolamiento Masivo.
- 211 ascensos de personal.
- Servicio de Clínica Médica, ubicada en la Sede Central del RENAP.
- Jornada de Atención Oftalmológica y Dental en las instalaciones de la Sede Central del RENAP, bodega zona 11 y oficina de Mixco.
- Pago de Bonificación Extraordinaria de aporte económico en el mes de diciembre de 2012.
- Actualización de datos personales ante la Contraloría General de Cuentas a 1,243 colaboradores.

Procesos Área de Psicometría

Con el objetivo de dotar a las Direcciones y Unidades del RENAP con el mejor personal, la Dirección de Capacitación realizó los procesos de evaluación, entrevista y verificación de referencias, a nuevos candidatos a laborar en la institución; estos procesos han dado como resultado la contratación de personal que responde satisfactoriamente a las actividades que le son asignadas.

Gráfica 6: Jefatura de Selección de Personal evaluaciones, entrevistas y referencias 2012

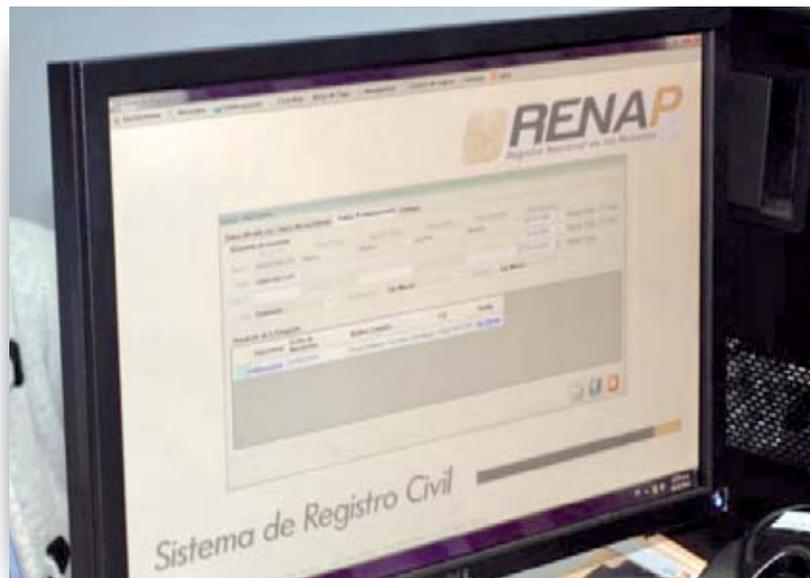


Fuente: Dirección de Capacitación

Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Plataforma Informática y de Soporte

Garantizar el funcionamiento de las herramientas informáticas, el desarrollo de aplicaciones administrativas, técnicas y financieras ha facilitado el trabajo de las Direcciones y Unidades de la Institución. El área de informática cuenta con 7 departamentos de apoyo (Base de Datos, Seguridad Informática, Infraestructura área de telecomunicaciones, Infraestructura área de soporte técnico, Aplicaciones, Desarrollo, Help Desk) y una Gerencia de Proyectos.



Esto ha representado que se tengan logros importantes realizados, que se mencionan a continuación:

- Conexión en línea de 39 oficinas que se encontraban fuera de línea. Al día de hoy el 100% de las oficinas están en línea.
- Se brindó apoyo para la apertura de 3 oficinas auxiliares en hospitales regionales: San Juan de Dios, San Marcos y Cuilapa.
- Como parte del apoyo en las actividades de fiscalización y transparencia, se dio colaboración para la realización de auditorías administrativas en oficinas.
- Instalación de infraestructura tecnológica en 16 Centros Temporales de Identificación -CTI- a nivel nacional.
- Apoyo en implementación de los CTI en los Estados Unidos de América (Los Ángeles y Florida).
- Desarrollo de módulo para generación de citas en el Centro Temporal de Identificación Parque de la Industria.
- Implementación de Nube Privada para proveer recursos computacionales de almacenamiento y de red.

- Fortalecimiento a las políticas de seguridad informática (acceso USB, filtros, HIPS, Internet, dominio, etc.).
- Mejora de la seguridad por medio de la autenticación con Active Directory, validación de versión de aplicación autorizada a utilizar por oficina, captura de Mac Address de conexión.
- Desarrollo e implementación de Sistema de Colas en sistema WEB.
- Implementación de la nueva imagen de la página WEB, permitiendo una navegación más fácil y mostrando información.
- Mejoras en sitio WEB institucional y redes sociales.
- Desarrollo de WEBSERVICES para compartir información con instituciones.
- Implementación de Servicio WEB para consulta de ciudadanos para entidades externas: Dirección General de Migración, Dirección General de la Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Fondo Nacional de Desarrollo (FONADES).
- Se implementaron los servicios WEB necesarios para la implementación de SIBIO 2.0 para enrolamiento de personas sin partida de nacimiento.
- Migración de servicios DNS de SO Microsoft hacia SO Linux.
- Apoyo en cableado estructurado de voz y datos en la remodelación de oficinas.
- Creación del Computer Incident Response Team (CIRT) para solventar incidentes informáticos.
- Desarrollo e implementación de sistema consulta geográfica de DPI.
- Análisis de información de instituciones bancarias y gubernamentales para verificación de DPI: Ministerio de Finanzas Públicas; Ministerio de Trabajo; Ministerio de Relaciones Exteriores (tarjetas consulares); Dirección General de Migración; Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS); Tribunal Supremo Electoral (TSE); Dirección General del Sistema Penitenciario; Banco G&T Continental; Banco de Desarrollo Rural (BANRURAL); Banco de los Trabajadores (BANTRAB).
- Desarrollo de reportes estadísticos: reporte de DPI impresos, entregados, pendientes de entregar, comparativo poblacional; reporte de inscripciones; reporte de certificaciones; reporte de notas de pago; reporte de digitaciones.

- Implementación del proceso de solicitud de digitación de certificaciones por un solo canal de solución (solicitudes en oficinas, página WEB, entidades bancarias, enrolamiento móvil, enrolamiento sin partida de nacimiento).
- Implementación de aplicaciones para automatización de procesos que se efectuaban manualmente.
- Se implementó una herramienta de apoyo a la unidad de Asuntos Internos para consultas de las bitácoras de modificaciones en el SIRECI.
- Implementación de aplicaciones informáticas para la creación de los siguientes módulos: reasignación y habilitación del CUI, búsqueda de datos de residencia, actualización de datos de DPI y bitácoras informáticas.

Uso del HELP DESK

Para la atención informática en el año 2012, se tuvo un control de manejo a través de resolución de tickets, los cuales son remitidos por el departamento de Help Desk, quien se encarga de ser el canal que enlaza las solicitudes de las diferentes oficinas a nivel nacional con el departamento de base de datos para la solución de problemas informáticos y poder ser atendidos. Durante el año se logró cuantificar tickets atendidos en periodos mensuales en las siguientes cantidades:

MES	TOTAL
Enero	8
Febrero	234
Marzo	373
Abril	422
Mayo	485
Junio	438
Julio	479
Agosto	498
Septiembre	363
Octubre	488
Noviembre	479
Diciembre	139
Total	4,406

Solicitudes atendidas durante el año 2012

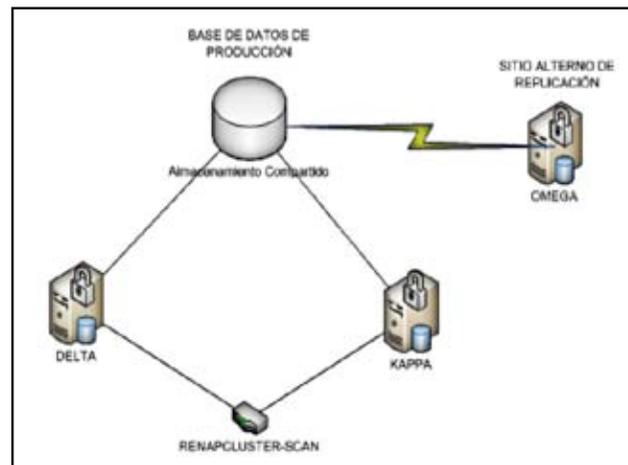
En relación a las solicitudes recibidas a través de correo electrónico para solventar problemas informáticos, se cuantificó el número de solicitudes en promedio para los meses de enero a diciembre del año 2012, atendiendo 15,682 solicitudes.

MES	TOTAL
Enero	1,735
Febrero	1,354
Marzo	991
Abril	1,062
Mayo	1,361
Junio	1,009
Julio	1,429
Agosto	1,378
Septiembre	1,051
Octubre	1,671
Noviembre	1,653
Diciembre	988
Total	15,682

Implementación de Sitio Alterno de Replicación de Datos

Como apoyo a la infraestructura tecnológica se adquirieron 3 servidores nuevos de los cuales 2 se asignaron para la base de datos de producción cuya migración se realizó exitosamente y el tercer servidor fue colocado como STAND BY para replicasiones transaccionales; la institución cuenta ya con un sitio alternativo como medida de seguridad ante cualquier imprevisto que pueda ocurrir y de esta manera garantizar la alta disponibilidad en todos los sistemas.

A continuación se presenta un diagrama de la arquitectura de base de datos implementada.



Sistema de Registro Civil (SIRECI)

El SIRECI fue desarrollado para apoyar a la Dirección de Registro Central de las Personas en todas las actividades de inscripción y emisión de certificaciones de todos los actos registrales de los ciudadanos a nivel nacional. A lo largo del año 2012, se realizaron diversas modificaciones y agregados de acuerdo a solicitudes realizadas por el Registro Central de las Personas de apoyo al Fortalecimiento Registral.

Solicitudes con mayor demanda

SOLICITUDES			
Habilitación de CUI	3,517	Problemas con equipo de cómputo	451
Solicitud número de teléfono o correo de oficina	2,167	Fallas con impresora papel seguridad	403
Error al generar certificaciones	1,897	Error al generar nota de pago	382
Consultas de sistemas	878	Problemas con correo electrónico	327
Fallas con impresora papel normal	713	Otros	3,565
TOTAL			14,300

Fuente: Dirección de Informática y Estadística
 Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Administrativa

La Dirección Administrativa es un área de apoyo que tiene a su cargo los departamentos de Inventarios, Almacén, Compras, Seguridad, Servicios Básicos y Servicios Generales que incluye Vehículos y Servicios Operativos (conserjería, correspondencia y fotocopiado). A continuación algunos avances y resultados obtenidos.

Inventarios y Almacén

- Se realizó el primer inventario oficial desde que el RENAP comenzó sus funciones, el mismo inició en septiembre del 2012 y entre otros será utilizado para organizar todo lo relacionado al control de existencias y uso.
- Se despachó mobiliario y equipo que tenía varios meses sin ser entregado, se logró coordinar con inventarios y se hizo la entrega formal de estos al menos a 20 oficinas en el interior de país.
- Se centralizaron los despachos de suministros y materiales desde la oficina de Almacén lo cual reduce el tiempo de entrega a la empresa de traslado y se ha logrado un mínimo de reclamos por retrasos en la misma.
- Se recibió el control del papel seguridad e igual que los suministros se despacha directamente a la empresa de transporte que brinda el servicio en la Institución, a efecto que no haya tiempos perdidos entre la solicitud, la carga y eficientar el tiempo de entrega.
- Se atendieron 4,443 solicitudes de descarga de bienes activos por medio del formato autorizado en el Manual de Inventarios DA-DI-CI-02, en el que aparece la persona que entrega y la que recibe los bienes.
- Se realizó el alza, verificación y codificación de 4,333 bienes que incluyen mobiliario, equipo de cómputo, médico sanitario y de laboratorio, educacional, cultural y recreativo, de comunicación y otros activos.



- Se hizo la entrega de 1,500 fotocopias de tarjetas de responsabilidad y archivo de las mismas, para la verificación de los bienes que tienen a su cargo los ex colaboradores y colaboradores del RENAP.
- Seguimiento de los casos reportados en la Unidad de Inventarios referente a los bienes objeto de robo, pérdida o extravío bajo la responsabilidad del personal del RENAP.
- Elaboración de 1,322 tarjetas de responsabilidad.
- Autorización y habilitación de 5,000 folios de tarjetas de responsabilidad y 3,000 folios del Libro de Inventarios.
- Integración de los activos fijos que fueron adquiridos con fondos de préstamos BCIE 2025 y BIRF de los años 2008 al 2012, solicitado por el Departamento de Préstamos y Donaciones.
- Conteo físico de 28 tomos que contienen tarjetas de responsabilidad (6,918 folios).
- Se realizó la toma física de inventarios a nivel nacional, lo cual no se había hecho desde el inicio de funciones de la Institución.
- Se procedió a la búsqueda de expedientes originales para corregir las diferencias y descuadres que existen entre inventario-contabilidad de los años 2007 al 2011.
- Se realizó el conteo físico de las tarjetas de responsabilidad lo cual permite tener la certeza sobre la existencia y cantidad de las mismas, con el propósito de contar con un sistema.
- Se capacitó al personal en el uso del módulo de inventarios del sistema SICOIN WEB.
- Se trabaja en la separación física de las bodegas de almacén en inventarios lo que permitirá un mejor control de los bienes en depósito.

Compras

- Se elaboraron 3,778 órdenes de compra; durante el segundo y tercer trimestre hubo un aumento significativo en las órdenes de compra comparado con el primero y segundo trimestre.
- Se han realizado eventos de licitación y cotización para la adquisición de cupones de combustible, papel seguridad, servicio de conserjería y limpieza, servicios de publicidad, adquisición de licencias antivirus, antispam, antispyware y firewall, adquisición de computadoras de escritorio y portátiles, adquisición de servidores y equipo de grabación de llamadas de Call Center y software de reportería, adquisición de materiales eléctricos, pintura y materiales de tabicación, adquisición de papel, contratación de servicios de auditoría externa para la Dirección

de Informática y Estadística y adquisición de estructuras metálicas de protección para resguardo de equipo de telecomunicaciones, entre otras.

- Compra oportuna de suministros y accesorios necesarios para los Centros Temporales de Identificación (CTI), a nivel nacional.
- En cuanto a compras directas la agilidad en los procesos ha permitido contar con el equipo, suministros y accesorios necesarios para montar las actividades diversas como los CTI tanto en la ciudad de Guatemala como en el interior del país, tener existencias suficientes de papel, tintas y tóner cuya demanda aumentó por el incremento de trabajo. Adicionalmente se han podido cumplir con los compromisos de pago de rentas, servicios y otros que pasan por SIGES.

Seguridad

- Se realizó inventario de los servicios recibidos.
- Se solicitó información complementaria de armas y licencias de portación de las que utiliza el personal de seguridad con el propósito de tener la certeza que se tienen los documentos y respaldos necesarios a efecto de garantizar cumplimiento del contrato y lo establecido en éste.
- Se realizaron evaluaciones de seguridad personal e industrial y con base a ellas se han adquirido equipos como cámaras de seguridad y extintores de incendio para la Sede Central.
- Se colocaron arcos detectores de armas en las principales oficinas de la ciudad de Guatemala y se ha dotado de armarios para el resguardo de armas lo cual facilita la atención de usuarios y minimiza el riesgo.
- Se realizaron cambios de turnos en ubicaciones donde era necesario, se han mejorado los controles para el ingreso y salida de vehículos y materiales lo que permite la reducción de pérdidas de equipo, materiales y suministros por falta de filtros que garanticen mejor control.



Servicios Básicos

- Se han realizado 380 contratos de arrendamiento, se elaboraron, firmaron y tramitaron aproximadamente 375 que estaban pendientes, adicionalmente se logró poner al día el pago de todos incluso algunos con deudas del 2009.
- Se tramitó el pago de internet y logró ponerse al día el 99% de los casos pendientes de meses anteriores.

Servicios Generales

- Se realizó limpieza profunda en sanitarios, áreas comunes, mobiliario y equipo.
- Se lograron mejores precios en la adquisición de agua pura.
- Donaciones de equipo para mejorar el servicio como son dispensadores de papel sanitario, toallas y oasis sin costo para la Institución.
- Se adquirieron 16 fotocopiadoras para apoyar las actividades extraordinarias fuera de la Sede Central, se proporciona apoyo con personal y se da seguimiento al montaje y desmontaje de los equipos cuando es necesario.
- Se cambió el procedimiento de correspondencia, se hacen los envíos de manera sistematizada y se despacha directamente desde el punto de origen. La correspondencia se centraliza y despacha desde la Sede Central en zona 7, esto ha disminuido los tiempos de entrega al destinatario, se colocaron impresoras y con ayuda de informática se creó un sistema para elaboración de guías que hace más eficiente la elaboración de reportes.
- Se han realizado al menos 2 servicios de mantenimiento a todos los vehículos de la Institución.
- Se instaló un sistema de GPS a los vehículos en uso y se realizan revisiones constantes al buen estado de los mismos.



- No hay deudas por conceptos de reparaciones o mantenimiento y se trabaja en recoger motocicletas que no están siendo utilizadas y darle mantenimiento adecuado a aquellas que están en uso.

Mantenimiento y Reparación de Edificios

- Se coordinaron y realizaron remodelaciones y readecuaciones, se habilitaron 3 oficinas auxiliares para atención de recién nacidos en el Hospital General San Juan de Dios en la capital, otra en el Hospital de San Marcos y una última en el Hospital de Cuilapa, Santa Rosa. Adicionalmente, se adecuaron las oficinas en Migración, Pradera Concepción y Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Se realizó mantenimiento especial en pintura a 60 oficinas.
- Traslado de al menos 20 oficinas, para ello se evaluaron locales para el traslado de otras 25 oficinas del interior, las cuales están en fase de formalización de contratos para el próximo año.
- Se inició un programa de mantenimiento a plantas eléctricas y se atendieron 50 plantas de agosto a octubre,



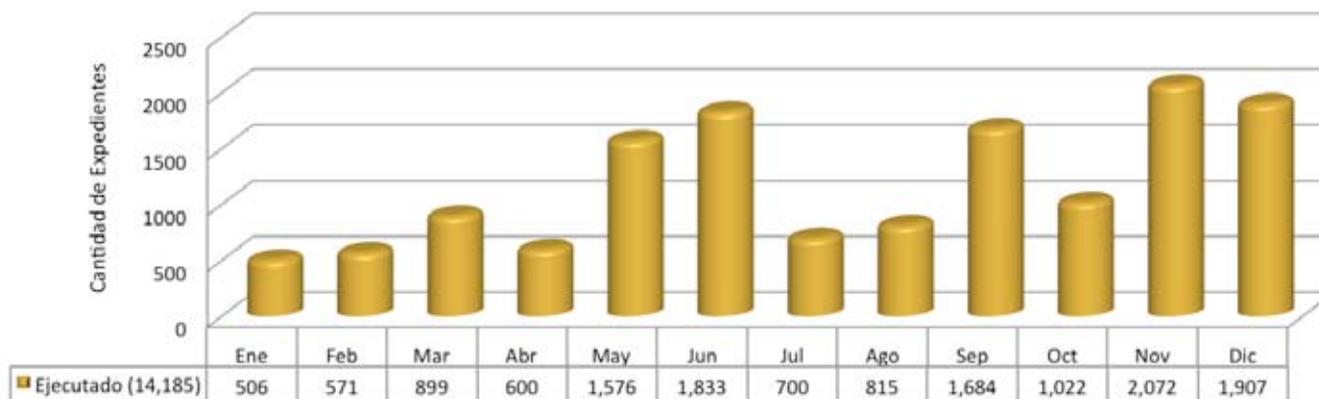
adicionalmente se realizó por medio de terceros el mantenimiento a 91 plantas más. En la Sede Central se integró el servicio eléctrico de emergencia a los servicios del primer nivel, Call Center y oficinas del tercer nivel. Se colocó un sistema de tierra física y se han adecuado espacios para las Direcciones de Asesoría Legal, Presupuestos y Delegación de Contraloría General de Cuentas. Adicionalmente se habilitó un espacio para la Clínica Médica y se han realizado mejoras a conexiones e iluminación, se han reparado y cambiado sanitarios y lavamanos, se han habilitado nuevas instalaciones para más de 400 puestos de trabajo.

- Se realizaron mejoras a la oficinas de San Cristóbal, Real del Parque y el Archivo ubicado en zona 11.
- Se realizaron las instalaciones eléctricas para los CTI, el principal en el Parque de la Industria y 10 más en el interior, esto requirió instalaciones y logística para traslado de equipo y ubicación de los puestos de trabajo.

Verificación de Identidad y Apoyo Social

Se han realizado grandes avances en la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social para fortalecer su función principal de brindar asesoría oportuna a personas naturales que por alguna razón el Registro Central le deniega la solicitud de inscripción, debiendo para el efecto, realizar investigaciones pertinentes, colaborando con la persona interesada para que se efectúe la inscripción solicitada. Uno de los principales productos de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social es la solución a los casos de reposición y rectificación de partidas finalizadas, que fueron una de las metas institucionales del año 2012; la solución de estos casos son el paso previo para la emisión de certificaciones. Como se puede observar en la gráfica 7, la ejecución de esta meta durante el año 2012 obtuvo un logro de 14,185 expedientes finalizados.

**Gráfica 7: Expedientes de Reposición y Rectificación de Partidas Finalizadas
Enero - Diciembre 2012**



Fuente: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Logros alcanzados por la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social

1. Durante la actual administración se efectuó la contratación de notarios que brindaron servicios profesionales en la Procuraduría General de la Nación (PGN), con el objeto de agilizar los dictámenes que se emiten y que guardan relación con las Diligencias de Jurisdicción Voluntaria que se tramitan en la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, este resultado es evidente en la gráfica 7, que muestra la cantidad de expedientes finalizados los que se incrementaron significativamente a partir del mes de septiembre.
2. Se realizó el procedimiento interno que corresponde para los ascensos del personal que labora dentro de la Dirección y que ya reúne el perfil requerido para las plazas vacantes.
3. Se efectuó el procedimiento para la contratación de Auxiliares y Técnicos Jurídicos para la Sede Central y oficinas departamentales con el objeto de agilizar la tramitación de los expedientes de Jurisdicción Voluntaria.
4. Se contrató notarios en las diferentes oficinas donde se requiere presencia con el fin de brindar el apoyo que corresponde a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
5. Con el propósito de cumplir lo indicado en el plan institucional, se efectuó la contratación de notarios para el Centro Temporal de Identificación (CTI) en el Parque de la Industria para las jornadas de 8:00 a 16:00 horas, de 16:00 a 22:00 horas y en la jornada de fin de semana de 8:00 a 22:00 horas.
6. Se implementaron medidas para un mejor control de los expedientes que tramitan los notarios a partir del período de julio a septiembre mediante la revisión periódica en base a los datos de los notarios.
7. Se innovó la confrontación de la base de datos con el informe mensual de actividades que los notarios acompañan a su factura para el cobro de los servicios profesionales que brindan.



8. Se reorganizaron las actividades para Auxiliares y Técnicos Jurídicos con el objeto de obtener mejores resultados de trabajo.
9. Colaboración de los fines de semana del personal de esta Dirección en atención al usuario del RENAP móvil, que se llevó a cabo en el Ministerio de Gobernación y en Pasos y Pedales Avenida Las Américas.
10. Se inició la asistencia a usuarios los fines de semana en la Sede Central en horario de 9:00 a 20:00 horas.
11. Se propuso el proyecto de Acuerdo de Directorio, para enmiendas administrativas de carácter Registral, el cual fue aprobado mediante el Acuerdo de Directorio Número 76-2012 de fecha 17 de octubre de 2012, mismo que ha beneficiado a una considerable cantidad de usuarios y que se refiere a la evidencia de existencia de errores de forma en la inscripción registral, a los casos en donde la inscripción registral se incurre en error de fecha, o en aquellos casos en donde se consignó o se dejó de consignar una tilde, letra o número quedando establecido el procedimiento administrativo correspondiente a cada caso.
12. Se propuso el proyecto de Acuerdo de Directorio para Enmiendas administrativas de inscripciones registrales, que contengan omisiones en los cuales el registrador no firmó los libros lográndose solventar dicho extremo mediante Acuerdo de Directorio Número 77-2012 de fecha 17 de octubre de 2012 resolviendo así muchos de los casos que acuden a esta Dirección.
13. Se propuso el proyecto de Acuerdo de Directorio para normar el uso del vocablo “junior” en el nombre de la persona, debido a que es utilizado en las familias cuando el padre y el hijo llevan el mismo nombre de pila.
14. Se propuso el proyecto de Acuerdo de Directorio para que se incluya el nombre usual dentro del DPI.
15. Capacitación de los trámites que se realizan en la Dirección, al personal de Call Center.
16. Capacitación del sistema intranet al personal de Call Center para que proporcionen información a los usuarios sobre el estatus del expediente.
17. Descentralización del servicio que prestan los notarios a varios municipios de Guatemala con el objeto de brindar una mejor atención y mayor cobertura del servicio que se presta.
18. Conformación de política para implementar el uso y actualización de la información contenida en el sistema de intranet, para mantener mejor informados a los usuarios a través del Call Center.

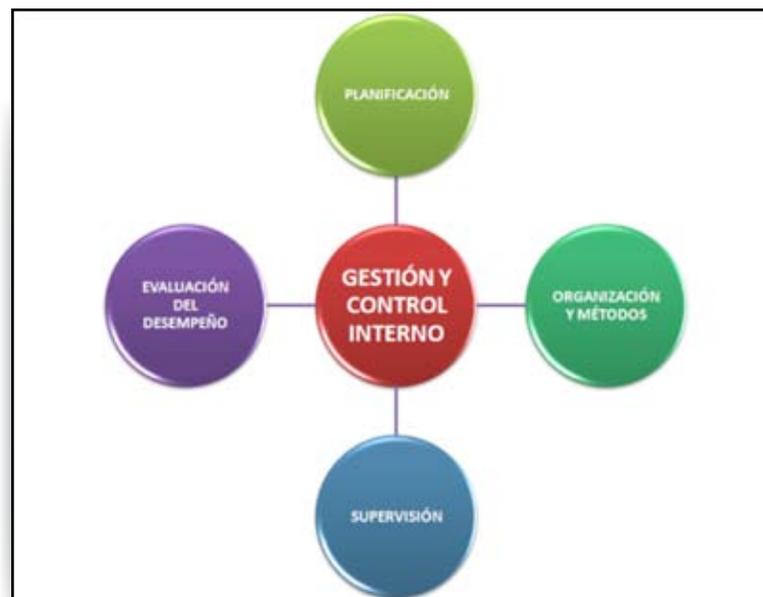
19. Implementación del buzón de quejas para esta Dirección.
20. Monitoreo por vía telefónica de los notarios del interior, a través de 3 llamadas diarias a las oficinas, con el objeto de verificar la presencia de los mismos en ellas.
21. Generación constante de una mesa de diálogo con autoridades de la Procuraduría General de la Nación (PGN), con el fin de mantener al día los criterios para la tramitación de los expedientes notariales.
22. Depuración de casos diligenciados por notarios que ya no laboran en la Dirección.
23. Unificación de criterios para la recepción y tramitación de expedientes notariales, con el objeto de crear el manual correspondiente.
24. Presentación del proyecto de reestructuración de la Dirección para brindar mayor cobertura a nivel nacional.

Durante el año 2012, se realizaron esfuerzos para depurar y dar seguimiento a casos pendientes desde los años 2010 y 2011, obteniendo los siguientes resultados.

Mes	Asesorías	Depuración 2010	Depuración 2011	Iniciados 2012	Finalizados 2012	Procuraciones Auxiliares - Técnicos
Enero	1,560	76	602	1,694	5	2,650
Febrero	1,040	38	216	1,942	6	3,979
Marzo	845	143	596	2,307	408	5,396
Abril	2,413	69	495	1,865	723	5,118
Mayo	4,127	76	580	2,713	717	7,137
Junio	2,623	14	449	2,276	954	4,474
Julio	2,376	27	148	2,703	614	8,083
Agosto	4,314	7	287	3,778	1,050	6,732
Septiembre	3,778	99	218	3,243	880	4,034
Octubre	5,095	3	171	4,472	1,702	11,698
Noviembre	3,461	0	91	4,467	1,507	19,067
Diciembre	6,368	71	75	4,648	1,068	17,490
Total	38,000	623	3,928	36,108	9,634	95,858

Gestión Institucional y Control Interno

Para el logro y la realización de las funciones de planificación institucional, la Dirección de Gestión y Control Interno quedó conformada e integrada por los departamentos de Planificación, Organización y Métodos, Supervisión y Evaluación del Desempeño para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el Plan Estratégico Institucional 2012–2017, presentando los siguientes resultados durante el año 2012.



Departamento de Planificación

- Trabajo coordinado con la Dirección de Presupuesto para realizar los procesos de planificación.
- Informe mensual de avances físicos y financieros del Plan Operativo Anual 2012.
- Informe semanal y mensual sobre certificaciones e inscripciones emitidas.
- Reportes de ejecución física de las metas institucionales del RENAP.
- Desarrollar el proceso de formulación de la planificación estratégica y operativa de la institución y su implementación a lo interno de la misma.
- Vinculación de los Ejes Estratégicos del Plan de Trabajo 2012-2017 a la Planificación Estratégica Institucional del RENAP.
- Desarrollo de metodologías e instrumentos de planificación, programación, monitoreo y evaluación de la gestión institucional.
- Elaboración y entrega del Plan Operativo Anual 2013.

- Asesoría en la Elaboración del Proyecto sobre “Erradicación del Subregistro en todos los municipios del departamento de Escuintla”.
- Elaboración del documento de Ideas de proyectos 2013.
- Elaboración del documento “Propuesta del Plan de Enrolamiento Masivo para Guatemala”.



Departamento de Organización y Métodos

- Elaboración de manuales administrativos y proyectos de creación y de reestructuración Institucional.
- 15 Manuales de normas y procedimientos elaborados y trasladados a la Dirección Ejecutiva para su aprobación.
- Desarrollo de estándares y cargas de trabajo de productividad para el Registro Central de las Personas.
- Elaboración de diagnósticos administrativos en busca de la mejora continua.

Departamento de Supervisión

- Supervisión en los Registros Civiles a nivel República de Guatemala.
- Revisión diaria de problemas en oficinas a través del Sistema de Tickets.
- Gestión de solución de problemas de informática en las oficinas planteadas por los Supervisores.
- Informes de supervisión que generaron denuncias presentadas a la Unidad de Asuntos Internos.
- Apoyo para la instalación de los CTI y la supervisión de los mismos.
- Gestión de recursos para todas las oficinas.

Departamento de Evaluación del Desempeño

Dentro de la Gestión y Control Interno se rediseñó el Departamento de Evaluación del Desempeño creando el Sistema de Evaluación del Desempeño Administrativo (SEDA) con el objetivo de realizar una evaluación objetiva y acorde a las necesidades del RENAP.

El desarrollo de este sistema cuenta con cuatro módulos en los que se evaluarán diferentes aspectos en busca de la mejora continua; en el primer módulo se refiere la productividad del RENAP según estadísticas de Enrolamientos, Emisión de Certificados, Inscripciones y entregas de DPI a nivel Departamental y Municipal. A través de este módulo se logró establecer cargas de trabajo, estándares de tiempo y con ello establecer metas para el 2013.

Las boletas de evaluación fueron repartidas a las personas que prestan servicio a los ciudadanos y se les indicó que dieran una breve explicación de llenado. Posteriormente los usuarios depositaron las boletas en los buzones elaborados por el Departamento de Evaluación del Desempeño, colocados en lugares estratégicos en cada una de las oficinas.





EJE

Servicio de calidad



Atención a Adultos Mayores

Con relación a los Adultos Mayores, se tenía la problemática de falta de atención especial y gran demanda de personas de la tercera edad, mujeres embarazadas o con niños en brazos y personas con capacidades especiales en la Sede Central zona 7.



Implementación de Ventanilla Especial zona 7

Se hizo necesario realizar acciones de atención al Adulto Mayor y debido a que se cuenta con el espacio para su implementación en la Sede Central, se asignó un área específica con 4 ventanillas para la atención de dicho segmento, ofreciendo además en esta área sillas carrileras para mayor seguridad y confort, café, champurradas y atención especial.

Debido a la inseguridad y riesgo para las personas al utilizar sillas plásticas, especialmente el adulto mayor, madres con bebés en brazos, mujeres embarazadas y personas con capacidades especiales, se adquirieron sillas carrileras de 4 espacios cada una para brindar mayor seguridad y confort a las personas al sentarse en el área de ventanillas especiales y las áreas de enrolamiento y entrega del DPI zona 7.

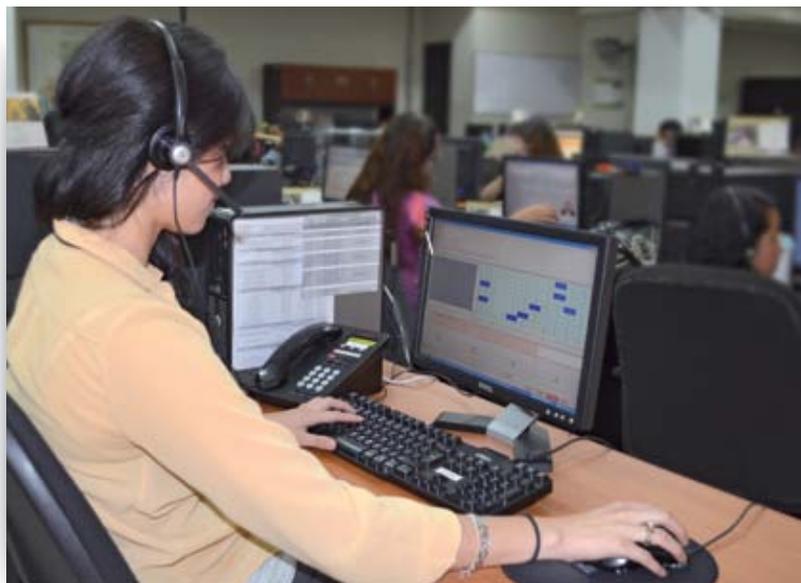
Atención a personas con capacidades especiales

La difícil locomoción de las personas de la tercera edad o capacidades especiales dentro de las oficinas, hizo que se adquirieran 22 sillas de ruedas que fueron entregadas en las oficinas de mayor afluencia y que por su infraestructura permiten la utilización de las mismas, siendo estas, Amatitlán, Villa Nueva, Villa Canales, San Juan Sacatepéquez, Portal Petapa, CTI Parque de la Industria, El Cortijo Reforma Zona 9, RENAP Central Zona 7 y Real del Parque.



Sistema de Citas por teléfono

El corto tiempo del que disponen muchas personas para realizar su trámite del DPI, principalmente personas de la tercera edad, demuestra la dificultad de movilización para realizar dicho trámite y esto ha requerido la implementación del servicio “Sistema de Citas a través del 1516”. Para la correcta aplicación se realizó un protocolo para la recepción de llamadas de aquellas personas interesadas en concertar una cita para la captura de datos, con la finalidad de agilizar dicho proceso.





Atención e información al ciudadano

Con el objetivo de mantener informada a la población sobre los servicios que brinda el RENAP, se imprimió material de calidad como: 400,000 bifolios con los requisitos, dirección y horario de oficina para ser distribuidos a la población a través de medios de comunicación masivos.

Ampliación de horarios en oficinas

Debido al incremento de las personas por sustituir la Cédula de Vecindad por el DPI, se tuvo que ampliar los horarios de atención de 7:00 a 20:00 horas, para brindar dicho servicio.

Uniformes ejecutivos de servicio

La difícil identificación de las personas de Servicio y Atención a las Personas provocaba que los usuarios no supieran a quien dirigirse en caso de cualquier consulta, por ello se mandaron a confeccionar camisas en color amarillo RENAP para identificar a los Ejecutivos de Servicio y Atención a las Personas. El uso de uniforme logró establecer orden, identificación con la Institución y en este caso la fácil ubicación del personal para atender las solicitudes de los usuarios.



Sistema de transporte al CTI

La saturación de personas en algunas de las oficinas debido a la sustitución de la Cédula de Vecindad por el DPI, hizo que se implementaran acciones de servicio de traslado de usuarios por medio de microbuses de las oficinas zona 7, zona 9 y Real del Parque al CTI Parque de la Industria, por lo cual se desarrolló un Manual de Normas y Procedimientos para dicho traslado, asignación de gafetes y realización de encuestas de servicio, provocando una respuesta positiva y buenos comentarios por parte de los usuarios especialmente del adulto mayor.





EJE



Cooperación Técnica



CONVENIOS

Banco de los Trabajadores (BANTRAB)

Convenio realizado el 11 de enero entre el BANTRAB y el RENAP para establecer vínculos entre las dos instituciones que faciliten la mutua prestación de servicios para beneficio de los usuarios de ambas entidades, tales como: a) Cobros por cuenta ajena; b) Instalación de agencias en oficinas del RENAP; c) Servicios de consultas de datos registrales; d) Cajas móviles para cobros de eventos de unidades móviles.



Dirección General de Migración

Convenio realizado el 28 de junio entre la Dirección General de Migración y el RENAP, que tiene como objetivos primarios los siguientes: a) Mesa Técnica de Coordinación Interinstitucional: se crea una Mesa Técnica conformada por delegados del RENAP y Migración para analizar, tratar y proveer soluciones a los problemas que presenten ambas instituciones en dicha instancia; b) Mecanismos para la identificación de personas: ambas partes consensuarán mecanismos, procedimientos y requisitos técnicos y legales para la identificación de las personas naturales conforme la certeza jurídica que provean herramientas, sistemas y dispositivos con que cuenten dichas instituciones; c) Apoyo bilateral: procurarán apoyo bilateral dentro del marco de sus fines y objetivos conferidos por las leyes, dándole especial



prioridad a todas las acciones y tareas relacionadas con el proceso de emisión del DPI, validación de las certificaciones y los DPI que presenten los usuarios para el proceso de emisión del pasaporte guatemalteco.

Banco de Desarrollo Rural (BANRURAL)

Convenio realizado el 28 de agosto, entre el Banco de Desarrollo Rural (BANRURAL) y el RENAP, para convenir intereses de ambas instituciones teniendo por objeto la prestación de servicios bancarios de pago de planilla de salarios y de concesión de créditos y otros servicios a empleados de RENAP, conforme a los términos y condiciones que se describen en el documento.



Plan Internacional

Convenio realizado el 9 de octubre, entre Plan Internacional y el RENAP, para estrechar los lazos de coordinación con el propósito de llevar a cabo actividades conjuntas que promuevan el registro oportuno y la erradicación del subregistro, considerando que el derecho a un nombre y su registro es de vital importancia en la supervivencia infantil, pues es a través de éste que se puede exigir el cumplimiento de los derechos fundamentales para cada niño y niña, así como acceso a servicios básicos.



Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

Reunión con la Vicepresidenta del Comité de UNICEF y Movimiento por los derechos de los niños de Guatemala, para lograr el acercamiento y realizar las consultas con la Dirección de Presupuesto del RENAP y establecer la forma en que se pueden ejecutar los recursos ofrecidos por UNICEF durante el año. Además de lograr la identificación de áreas en las que puede apoyar UNICEF en el tema de subregistro y poder elaborar el plan de trabajo y el presupuesto de las actividades que estarán contenidas en el Convenio de Donación para el próximo período.



Organizaciones Indígenas

Convenio Interinstitucional realizado el 10 de octubre, entre Organizaciones Indígenas: Fundación Rigoberta Menchú Tum (FRMT), Asociación Guatemalteca de Alcaldes y Autoridades Indígenas (AGAAI), Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo (CODISRA), Academia de Lenguas Mayas de Guatemala (ALMG) y el RENAP, para contribuir en el fortalecimiento de los derechos de los pueblos indígenas en el proceso de documentación de las personas que permita una atención eficaz y eficiente a todos los ciudadanos de los Pueblos Maya, Xinka y Garífuna del país de acuerdo a su cosmovisión.





Ministerio Público

Convenio realizado el 16 de octubre, entre el Ministerio Público y el RENAP que busca el acercamiento de ambas instituciones para coordinar, cooperar y unificar esfuerzos y ser el marco para desarrollar actividades de cooperación interinstitucional con el fin de simplificar las barreras administrativas, para promover un intercambio dinámico de información hacia los fiscales del Ministerio Público.



Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX)

Convenio Interinstitucional celebrado el 21 de octubre, entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el RENAP, para la creación de una Mesa Técnica de coordinación para el mejoramiento de las inscripciones de registro civil consulares y la presencia del RENAP en el extranjero por medio de los consulados fijos y móviles. Con esto se han realizado reuniones de coordinación, para establecer los requisitos y temas que deben ser tratados para el establecimiento de oficinas del RENAP en consulados. Se ha logrado el establecimiento de una oficina auxiliar del RENAP, en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala. El plazo del mismo es indefinido.

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia

Convenio realizado el día 15 de noviembre entre la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia y el RENAP, para definir y facilitar la cooperación entre ambas instituciones, creando instancias que permitan el desarrollo de actividades conjuntas, para que ambas dependencias puedan cumplir con los objetivos, programas y proyectos contenidos en la normativa legal, la normativa interna y los planes estratégicos de cada institución. El plazo del mismo es de cinco años a partir de la fecha de suscripción.



Comité Olímpico Guatemalteco

Firma de Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Comité Olímpico Guatemalteco (COG), el cual quedó establecido el 23 de noviembre, para formalizar la cooperación interinstitucional para la creación de mecanismos que permitan programar y ejecutar actividades que conlleven a la realización de las funciones específicas de cada una de las instituciones firmantes.



Bufete Popular-Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC)

Firma de Convenio entre el Bufete Popular de la USAC y el RENAP establecido el 4 de diciembre, para trabajar en forma conjunta y coordinada, la formación y capacitación de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la USAC, por medio de pasantías en el Registro Nacional de las Personas así como, la implementación del CTI para el enrolamiento de las personas en la Biblioteca de la USAC.



Sistema Penitenciario

Coordinación con la Dirección General del Sistema Penitenciario del Ministerio de Gobernación para el enrolamiento de la población privada de libertad, con el fin de facilitar dicho servicio a este segmento de población.

Para esto, se concretó el Convenio el 6 de diciembre entre la Dirección General del Sistema Penitenciario y el RENAP, para formalizar la cooperación, creando los mecanismos necesarios que permitan programar y ejecutar actividades que conlleven a la realización de las funciones específicas de cada una de las instituciones firmantes.



Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM)

Propuesta de Convenio entre la SEPREM y el RENAP, con lo cual se han realizado actividades como el Día de la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y presentación de arte promovido por SEPREM y Encuentro Nacional del Sector de Mujeres.



Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH)

Propuesta de firma de Convenio de Cooperación entre el RENAP y el Procurador de los Derechos Humanos, el cual se encuentra en procesos de seguimiento para su aprobación.

Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV)

El CLARCIEV surge en el año 2005 como un organismo que agrupa a instituciones de registro civil de América Latina, con el objetivo de brindar un espacio para el intercambio de experiencias en registro e identificación de personas, y promover el apoyo y experiencias entre las instituciones registrales para su fortalecimiento.



Asimismo, tiene la misión de promover la importancia del derecho a la identidad en la región, creando conciencia tanto entre los Estados Miembros, como en la población sobre la necesidad de contar con instituciones de registro civil sólidas.

Reuniones anuales en un país anfitrión, a las que asisten representantes de los registros civiles miembros para debatir diversos temas, exponer sus avances y alcanzar consensos. Por otro lado, adaptándose a la era de la tecnología, el CLARCIEV cuenta con su plataforma WEB como un medio fundamental para la comunicación entre registros, promoviendo el intercambio de experiencias continuamente así como facilitando la transferencia de conocimiento.

Integrantes

El CLARCIEV está integrado por 21 países de América Latina y el Caribe, siendo estos: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Participación de RENAP en el IX Encuentro del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El mismo congregó a 17 Directores de los Registros Civiles de América Latina y el Caribe y expertos internacionales, quienes debatieron criterios para la defensa del derecho a la identidad en la región, estableciendo alianzas estratégicas con otros países, intercambio de información en el tema de Registro Civil y procedimientos de registro y negociación de términos de convenio de cooperación entre los Registros Civiles de El Salvador, Costa Rica, Honduras y Guatemala.

El encuentro tuvo como fin analizar prácticas exitosas en registro ciudadano y la lucha contra el subregistro. En esta ocasión se abordaron temas relativos a la transparencia, tecnología, innovación, subregistro e interoperabilidad del estado civil. Asimismo, se realizaron exposiciones magistrales, mesas de trabajo, análisis de informes por comisiones y una presentación de resultados por países.

Por su parte, tuvo lugar la Asamblea General de los Estados Miembros, cuyos representantes discutieron y aprobaron las reformas a sus estatutos y la elección del nuevo Presidente y de los 5 nuevos Vicepresidentes del CLARCIEV. La Presidencia recayó en la persona de Jorge Yrivarren, Jefe Nacional del Registro Nacional de Identificación y Estado

Civil de Perú, en tanto que las vicepresidencias quedaron de la siguiente manera: 1ª Uruguay, 2ª El Salvador, 3ª México, 4ª, Colombia y 5ª Guatemala Lic. Rudy Leonel Gallardo Rosales.



Participantes Reunión CLARCIEV 2012 Guayaquil, Ecuador

Mesas técnicas y otros



Se han establecido mesas de trabajo con 13 organizaciones y movimientos de la sociedad civil y 25 con entidades gubernamentales, iniciativa privada y universidades del país. En lo que respecta a cooperación internacional se ha creado una mesa técnica de Subregistro con 6 organismos internacionales: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Plan Internacional (PI), Organización Panamericana de la Salud (OPS), Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y Organización de Estados Americanos (OEA).

Se ha obtenido el apoyo de la OEA, en la apertura de las oficinas auxiliares en los Hospitales Regionales de los Departamentos de San Marcos, Santa Rosa y Guatemala, donando el mobiliario y equipo, además de una unidad móvil, la cual ya está equipada e identificada.

Mesa Técnica RENAP-TSE, con el objeto de mantener actualizado el padrón electoral, definir los datos de proceso de envío de información (imágenes), así como actualizar información estadística y de consulta, además el traslado de las defunciones, personas que están obteniendo su DPI por primera vez y quienes están sustituyendo su Cédula de Vecindad por el DPI. Además la coordinación de instalación de puestos de empadronamiento en oficinas del RENAP.

La creación de una Mesa Técnica de Seguridad con instituciones como Ministerio de Gobernación (distintas dependencias) Ministerio Público, Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF), Dirección General del Control de Armas y Municiones (DIGECAM), a través de la cual el RENAP está creando los servicios de consultas tanto biográficas como biométricas.

Instalación de oficinas del RENAP en Dirección General de Migración y Ministerio de Relaciones Exteriores, que contribuyen a la identificación de las personas en las solicitudes de pasaportes y las inscripciones de registros consulares.

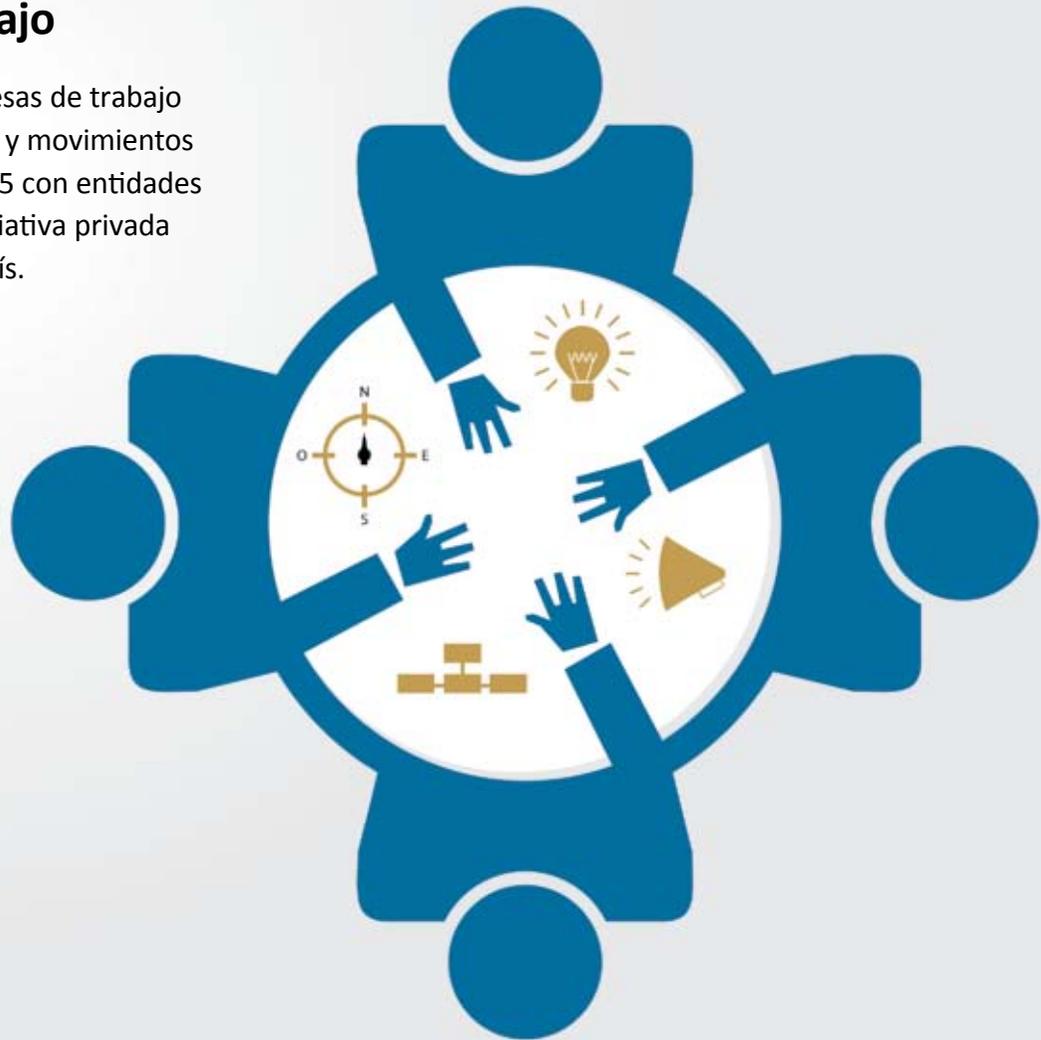
Acuerdo entre el Ministerio de Relaciones Exteriores, Dirección General de Migración y el Registro Nacional de las Personas, con el objetivo de registrar y enrolar a los ciudadanos guatemaltecos, que son deportados de los Estados Unidos de Norte América, este acuerdo fue aprobado por el Directorio del RENAP.

La coordinación con instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, para solicitar su apoyo que permita motivar a los empleados, clientes y usuarios a sustituir la Cédula de Vecindad por el DPI, por medio de información enviada a través de cartas de Dirección Ejecutiva y correos electrónicos, logrando por medio de Acuerdos de Directorio la exoneración de algunos cobros para personas de la tercera edad, jóvenes en conflicto y los privados de libertad para su documentación.

Mesa Técnica con Consulados del CA-4, cuyo objetivo principal es unificar criterios de documentos que recibe el RENAP, en especial la Carta de Generalidades, en la cual hubo participación de los Consulados de El Salvador, Nicaragua, Belice, República Dominicana y México; también participaron el Ministerio Público e INACIF. Se lograron acuerdos en procesos para defunciones, además derivó una reunión con el Cuerpo Consular radicado en Guatemala, para dar a conocer temas relacionados con el DPI y las certificaciones.

Mesas de trabajo

Se han establecido mesas de trabajo con 13 organizaciones y movimientos de la sociedad civil y 25 con entidades gubernamentales, iniciativa privada y universidades del país.





EJE



RENAP
Referente de
la Identidad
Nacional

Cultura de Identidad

La identidad es el conjunto de los rasgos propios de un individuo o de una comunidad, estos caracterizan al sujeto o a la colectividad frente a los demás. Por ejemplo: Es la conciencia que una persona tiene respecto a ella misma y que la convierte en alguien distinta a los demás. Aunque muchos de los rasgos que forman la identidad son hereditarios o innatos, el entorno ejerce influencia en la conformación de la especificidad de cada sujeto.



Entre las distintas actividades más destacadas que se desarrollaron para promover una cultura de identidad nacional y de apoyo a la población guatemalteca se pueden mencionar:

- Actividades del 15 de septiembre para promover la identidad nacional.
- Manual para el Procedimiento de Formación, Concientización y Divulgación de la Cultura de Identidad.
- Taller de Sensibilización sobre Discapacidad para Personal del RENAP, a través de la Comisión Nacional de Discapacitados (CONADI).
- Día Internacional de las Personas con discapacidad.
- Desarrollo de una estrategia cultural de identidad nacional, formulada con el acompañamiento de la sociedad civil.
- Elaboración de un catálogo de temas para la capacitación y formación del personal del RENAP mediante el cual se implante la cultura de identidad nacional.
- Propuesta de monitoreo y evaluación para establecer la implementación de las capacitaciones de identidad nacional, pertinencia cultural y multiculturalista recibidas por el personal.





EJE TRANSVERSAL

Transparencia,
Comunicación e Imagen
Institucional





Imagen Institucional

- Mejora en el acercamiento con medios de comunicación que ven en el RENAP una fuente de información constante que ha permitido estrechar lazos con el gremio periodístico a través de la atención de consultas, entrevistas u obtención de datos estadísticos.
- Logística y acompañamiento en enrolamientos móviles y Centros Temporales de Identificación con el fin de acercar los servicios del RENAP a los usuarios.
- Implementación de señalizaciones en Centro Temporal de Identificación del Parque de la Industria.
- Organización y presentación de avances institucionales en las oficinas en la República de Guatemala.



- Organización y presentación de avances institucionales en la Sede Central.
- Actualización de la página WEB institucional y redes sociales mejorando el acceso a la información contenida en las mismas, lo cual ha provocado un aumento de consultas.
- Diversos materiales informativos de la institución para fomentar y unificar la imagen institucional.
- Se supervisó la creatividad de cada una de las campañas informativas realizadas.
- Diseños únicos y característicos para vehículos, mantas, volantes y trifoliales.

Comunicación Inteligente

- Campaña de información y divulgación orientada a difundir el DPI como documento único de identificación. Para el efecto se utilizaron medios tradicionales como la radio y medios alternativos como pantallas electrónicas en principales calles y avenidas de la ciudad de Guatemala, pantallas de cine y activación de marcas en medios escritos, como Publinews transmitiendo el mismo mensaje.
- Atendiendo lo que establece el Artículo 31 del Decreto 39-2010 del Congreso de la República, el RENAP desarrolló una campaña de información y divulgación para dar a conocer las formas de atención al ciudadano dirigidas principalmente a todos los guatemaltecos pendientes de sustituir la Cédula de Vecindad por el DPI. Se utilizaron pantallas electrónicas en las principales calles y avenidas de la ciudad de Guatemala, pantallas de cine y activaciones de marca.
- Campaña de información y divulgación dirigida a los usuarios del RENAP, orientada en temas de relevancia como



la ampliación de horarios en oficinas, habilitación de los Centros Temporales de Identificación y principalmente, el llamado para la sustitución de la Cédula de Vecindad por el Documento Personal de Identificación.

- Se ha definido y mejorado una dinámica de atención al público a través de medios digitales, estipulando roles entre la Coordinación de Relaciones Públicas con el manejo de información, servicio al cliente con la respuesta de dudas o comentarios y la Dirección de Informática y Estadística que vela por la seguridad correspondiente.
- Mejoramiento de la comunicación interna a través de boletines difundidos a todas las oficinas del país con información de interés general así como de la comunicación externa aprovechando recursos en común con otras organizaciones e instituciones.
- Se mejoró el sistema de monitoreo de medios interno y externo, se establecieron mecanismos de difusión para la Dirección Ejecutiva, Directorio y Direcciones involucradas.



- Con el objeto de publicar de manera simultánea información para maximizar el alcance de la comunicación a través de la página WEB, se llevaron a cabo publicaciones tanto en el sitio WEB como en las redes sociales. Como parte de este procedimiento se implementó la generación de versiones adaptadas de los banners para su correcto despliegue y no simplemente la modificación de proporciones de un solo formato, dando como resultado imágenes de alta calidad optimizando las herramientas tecnológicas de manera simultánea.



Acceso a la Información

La unidad de Información Pública es encargada de recibir, diligenciar y tramitar las solicitudes de información pública, proporcionando los requerimientos solicitados o en su defecto notificar la negativa de acceso a los mismos, orientando a los interesados en la formulación de su solicitud. En el año 2012 se tramitó la siguiente información:

Solicitudes de Información Pública

Temporalidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Mismo día	4	11	2	0	2	21	10	0	0	0	0	0	50
1 Día	3	4	0	22	6	3	13	58	88	80	10	20	307
De 2 a 4 días	2	1	15	7	10	3	10	3	10	19	14	4	98
De 5 a 8 días	2	6	6	3	16	20	9	4	3	2	3	6	80
De 9 a 12 días	1	1	0	2	5	21	7	7	6	1	2	3	56
De 13 a 16 días	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	4
de 17 a 20 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Desechadas	1	1	3	24	23	8	27	25	0	34	14	16	153
Pendientes	0	2	3	10	21	14	13	0	4	7	4	1	79
Total	13	26	29	68	84	90	90	98	111	144	49	50	852

**Gráfica 8: Información Solicitada por Mes
Enero a Diciembre 2012**



Fuente: Unidad de Información Pública
Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Auditorías de Transparencia

- A. Se cumplió con la ejecución del Plan Anual de Auditoría para el año 2012 obteniendo los siguientes resultados:
- » 462 Evaluaciones administrativas y financieras en 423 oficinas.
 - » 24 Auditorías en el área administrativa.
 - » 12 Auditorías en el área financiera.
 - » 4 Auditorías registrales.
 - » 3 Auditorías de gestión.
 - » 20 Auditorías Especiales por requerimiento de Dirección Ejecutiva.
 - » Auditoría en el Departamento de Nóminas de la Dirección de Capacitación.
 - » Auditoría en el Departamento de Selección y Evaluación de la Dirección de Capacitación, en proceso.
 - » Auditoría de informática en proceso.
 - » 3 Dictámenes a los Estados Financieros realizados cuatrimestralmente por la Dirección de Presupuesto, de conformidad con el Acuerdo del Directorio 39-2009.
 - » 11 Dictámenes a los procesos de producción de DPI por Easy Marketing.
- B. Se implementó el Sistema SAG-UDAI en cumplimiento al Acuerdo A-119-2011 de fecha 14 de diciembre de 2011, de la Contraloría General de Cuentas, para la ejecución y registro obligatorio del Plan de Auditoría Anual, siendo una de las instituciones que no fue objeto de sanción por incumplimiento. Con lo anterior se ha fortalecido la rendición de cuentas de la institución, como lo establece el Plan de Trabajo 2012-2017, en el Eje Transversal de Transparencia, Comunicación e Imagen Institucional.
- C. Se han enviado a la Contraloría General de Cuentas los informes de las auditorías ejecutadas en forma trimestral.
- D. Se han enviado al Consejo Consultivo los informes de las auditorías ejecutadas en forma semestral.

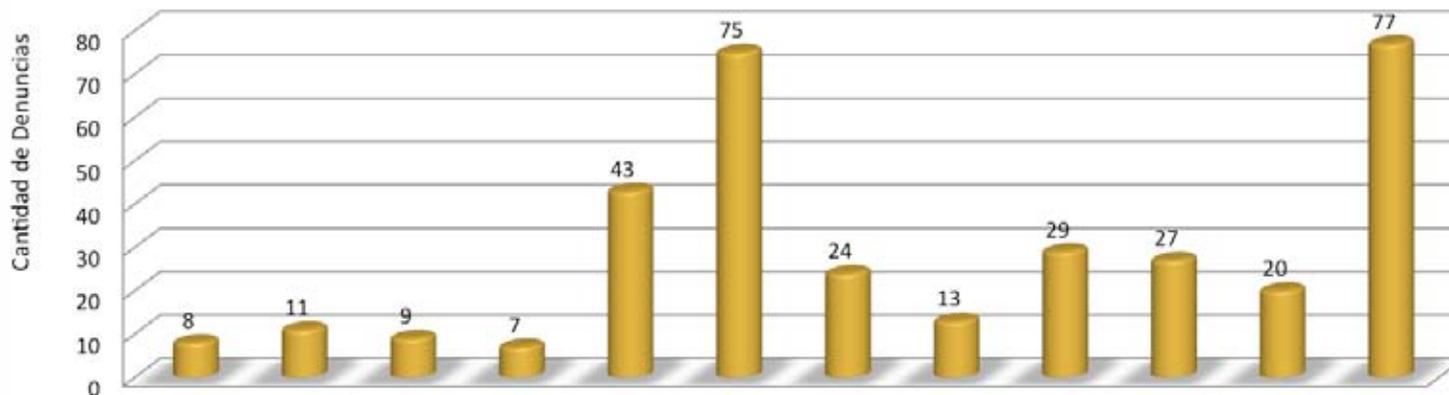
E. Capacitación de los Auditores en los aspectos siguientes:

- » Manejo del Sistema SAG-UDAI para la ejecución de las auditorías.
- » Funcionamiento de los Sistemas SIRECI y SIBIO, para la planificación de las auditorías de informática.

Resolución de Asuntos Internos

- Fortalecimiento del área de investigadores, por medio de capacitaciones mensuales al equipo que integra la Unidad, con la finalidad de concluir expedientes antiguos y solucionar en forma eficiente las nuevas denuncias.
- Se trabajó en función de la reorganización y reasignación de casos en la Unidad, para la agilización y la pronta respuesta a las investigaciones.
- El flujo de información se mejoró estableciendo canales estrechos de comunicación entre Directores, Jefes de Departamentos y personal de la Unidad, de tal forma que los resultados fueron generados del trabajo en equipo y de la comunicación efectiva entre los colaboradores.
- Se trabajó en un sistema de obtención de información sin necesidad de depender de otras Direcciones e Instituciones externas. Para el efecto, la Unidad de Asuntos Internos mantuvo un control de expedientes de forma sistemática y conforme las necesidades que ameritaba cada investigación.
- El cumplimiento de las metas de la Unidad de Asuntos Internos establece 343 denuncias presentadas y 372 investigaciones concluidas.

**Gráfica 9: Denuncias Presentadas
Enero a Diciembre 2012**

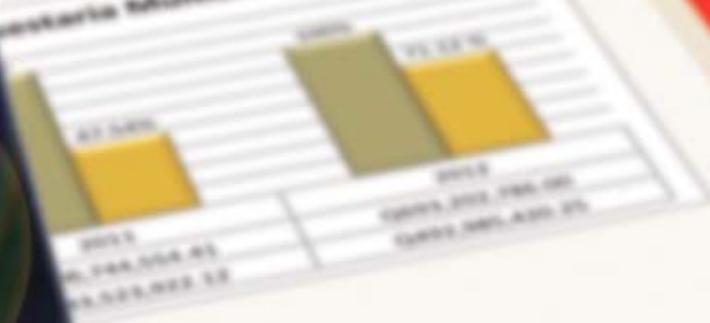


Fuente: Unidad de Asuntos Internos

Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno



Secretaría Administrativa



	2013	2014
Administración y Coordinación del Registro	62,131,905.00	51,000.00
Asesoría y Coordinación de Asesorías (Estructuras)	72,430,800.00	99,999.00
Asesoría y Estadística	2,217,875.00	36,000.00
Asesoría Jurídica	129,303,520.00	38,000.00
Asesoría Técnica	22,991,500.00	25,000.00
Asesoría Financiera	1,251,105.00	1,250,000.00
Asesoría Interna	40,350,050.00	4,177,500.00
Asesoría de Identidad	5,434,314.00	1,400,000.00
Asesoría de Situación	1,605,572.00	1,050,000.00
Asesoría del Subregistro	1,095,792.70	4,500.00
Asesoría de Control Interno	6,083,527.00	3,000.00
Asesoría de Asuntos Internos	5,167,995.50	3,000.00
Asesoría de las Personas	4,040,451.70	153,140,251.00
Asesoría de Documento	1,617,293.24	170,791,251.00
Asesoría de -DPI- (Procesos)	153,140,251.00	693,200.00
Totales	693,200.00	693,200.00

Ejecución Presupuestaria

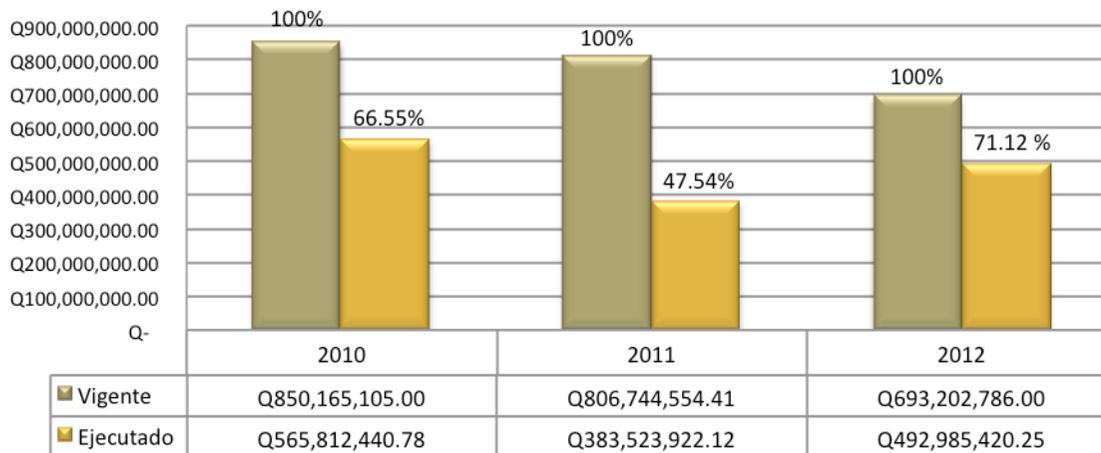


Presupuesto Institucional

En la administración del Licenciado Rudy Leonel Gallardo Rosales, como Director Ejecutivo de la Institución, se han obtenido resultados que en administraciones anteriores no se tuvo, dentro de las cuales se mencionan las más importantes:

En el Ejercicio Fiscal 2012, al cierre del año se logró elevar la Ejecución Presupuestaria al 71.12%, esto refleja un porcentaje mayor al registrado en los periodos fiscales 2010 y 2011 que a su culminación alcanzaron un 66.55% y 47.54% respectivamente. Cabe mencionar que dicho porcentaje se incrementó derivado de las políticas implementadas por las actuales autoridades del RENAP ya que a partir de la toma de posesión del Licenciado Gallardo, se logró elevar el gasto a un 41.89% con apego a la calidad y con énfasis en la transparencia y rendición de cuentas.

Gráfica 10: Ejecución Presupuestaria Multianual



Fuente: Dirección de Presupuesto
Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Ejecución Presupuestaria año 2012

El proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP para el Ejercicio Fiscal 2012, fue conocido y aprobado por el Directorio por un monto de Q.693,202,786.00, según Acuerdo de Directorio Número 83-2011 del 27 de diciembre de 2011, posteriormente fue ingresado al SICOIN y se realizó la carga en el mismo para iniciar su ejecución en el mes de enero del 2012.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ENERO-DICIEMBRE 2012			
Dirección	Vigente	Ejecutado	% de ejecución
	(Q.)	(Q.)	
Dirección Superior (Directorio)	3,411,156.00	2,312,859.89	67.80%
Dirección, ejecución y coordinación del Registro Nacional de las Personas (Ejecutiva)	62,131,305.00	34,749,839.56	55.93%
Servicios de Informática y Estadística	72,439,866.00	27,537,357.60	38.01%
Servicios de Asesoría Jurídica	2,217,875.00	1,731,794.19	78.08%
Servicios Administrativos	129,393,520.37	71,695,486.91	55.41%
Servicios de Administración Financiera	22,991,560.04	16,649,420.67	72.42%
Servicios de Auditoría Interna	1,251,195.28	1,255,633.53	99.56%
Servicios de Recursos Humanos	40,350,658.98	31,864,492.81	78.97%
Servicios de Verificación de Identidad	5,434,314.00	4,177,538.86	76.87%
Secretaría General	1,665,672.00	1,469,165.79	88.20%
Servicios de Planificación Institucional	1,055,792.76	1,053,256.11	99.76%
Servicio y Atención a la Población	6,083,627.00	4,640,248.25	76.27%
Servicios para la erradicación del Subregistro	5,167,995.63	3,204,469.20	62.01%
Servicios de Gestión y Control Interno	4,049,451.72	2,323,967.70	57.39%
Servicios de Cooperación Técnica	1,617,293.24	895,474.40	55.37%
Servicios de Asuntos Internos	0.00	0.00	0.00%
Registro Central de las Personas	163,140,251.34	140,893,671.88	86.36%
Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- (Procesos)	170,791,251.64	146,530,742.90	85.80%
Totales	693,202,786.00	492,985,420.25	71.12%

Ingresos por préstamo otorgado al RENAP

En el año 2010 se suscribió el convenio de Cooperación Financiera reembolsable con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), mediante el cual se financia el “Programa Nacional de Fortalecimiento del Registro Nacional de las Personas (RENAP)”, Préstamo No. 2025, con los objetivos de lograr el fortalecimiento Institucional y la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).

Bajo este proceso, se otorgó por parte del MINFIN y el BCIE, la transferencia de fondos del monto suscrito del préstamo por US\$ 115,0 millones al RENAP.

En el período comprendido del 2010–2012, se han tenido avances físicos importantes dentro de los resultados programados y del programa suscrito, relacionado al componente No. 2 de Emisión del DPI y Certificaciones, con lo cual se ha logrado un 95 % de avance según lo programado.

Con relación al avance financiero, la Institución ha percibido el 88.09% del monto del préstamo, quedando un 11.91 % pendiente de percibir al 31 de diciembre del presente año para su ejecución.

**Gráfica 11: Ingresos por Préstamo Otorgado
(Cifras en millones US\$)
AL 31 de Diciembre de 2012**

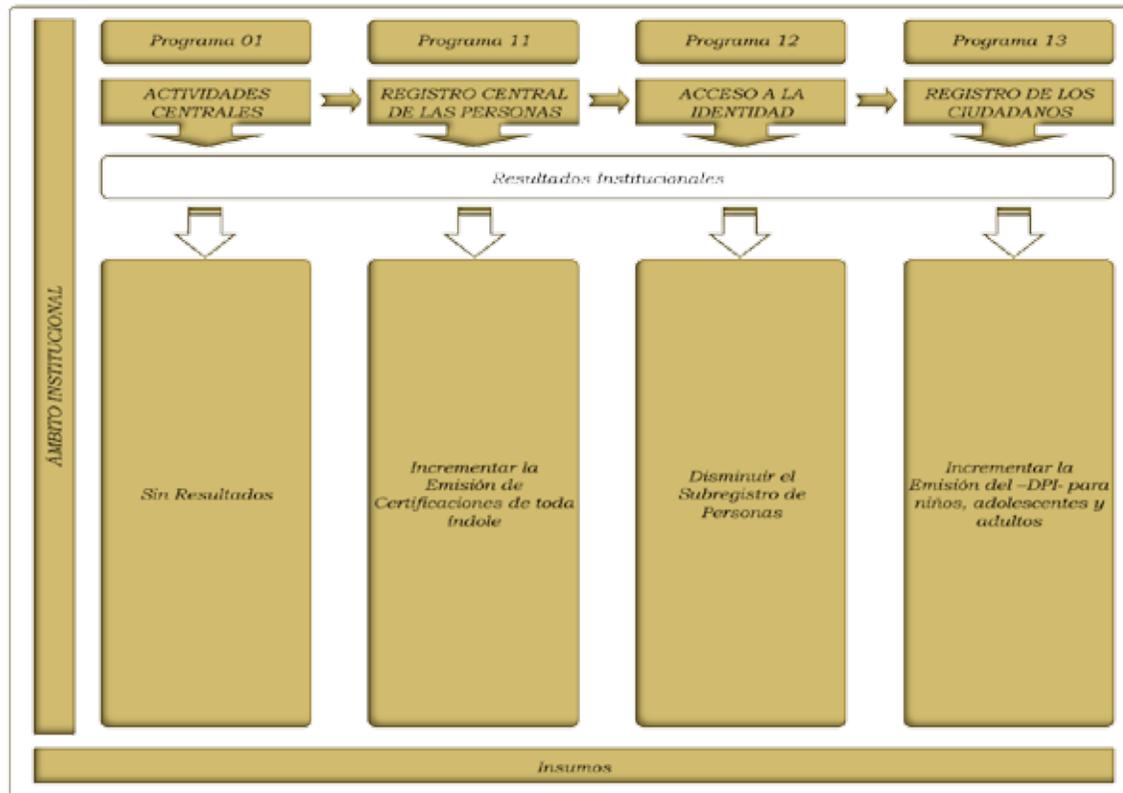


Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada
Elaborado por: Dirección de Gestión y Control Interno

Red de Categorías Programáticas de la Institución

En el mes de agosto del año 2012, se modificó la Red de Categorías Programáticas que se utilizará en el ejercicio fiscal 2013 en la que se establecieron tres programas sustantivos que reflejan la razón de ser del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, los cuales son :

Programa 11 “Registro Central de las Personas” en el que se registrarán los gastos de la dependencia encargada de centralizar la información relativa a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas, de la organización y mantenimiento del archivo central y administración de la base de datos del país.

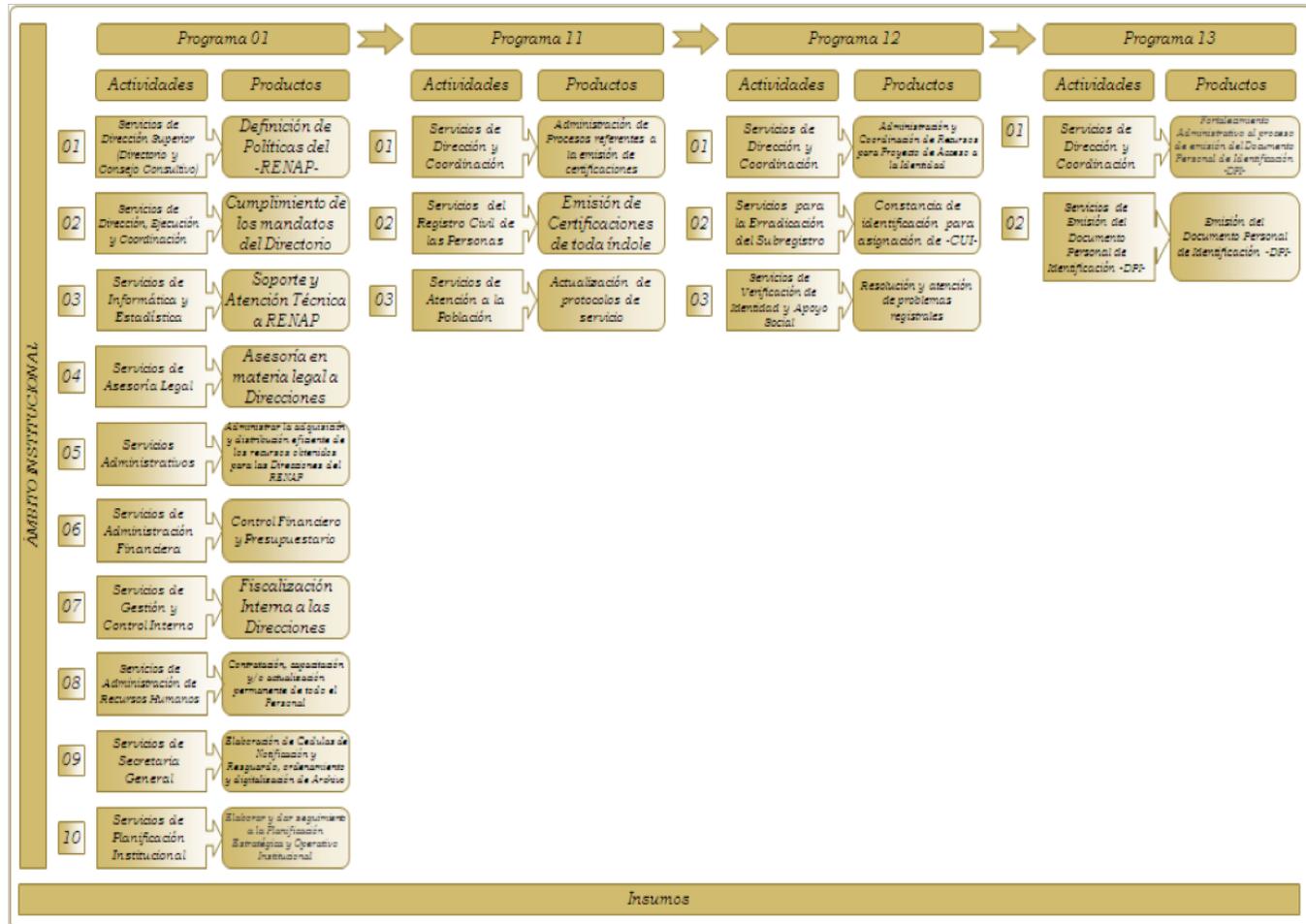


Programa 12 “Acceso a la Identidad” en el cual se registrarán los gastos que el RENAP efectúa para erradicar el Subregistro de personas, a través de planes de acción que aseguren el reconocimiento a la identidad civil de las mismas.

Programa 13 “Registro de los Ciudadanos” en el cual se registrará las erogaciones que se realicen para la sustitución de la Cédula de Vecindad por el Documento Personal de Identificación -DPI-, para las personas que por alguna razón no lo han realizado, emitir documento a jóvenes que cumplan 18 años e iniciar el proceso de identificar a los menores de edad.

La Red de Categorías Programáticas presenta la distribución de los Programas Presupuestarios sustantivos 11, 12 y 13, así como, el desglose de las actividades que el RENAP tendrá que realizar dentro de las funciones de las Direcciones y Unidades y los nuevos cambios de Reingeniería Institucional para fortalecer los procesos de cambio e impulsar los productos planteados por la Institución presentados en el siguiente cuadro.

Red de Categorías Programáticas de los Programas Presupuestarios



Otras actividades relevantes

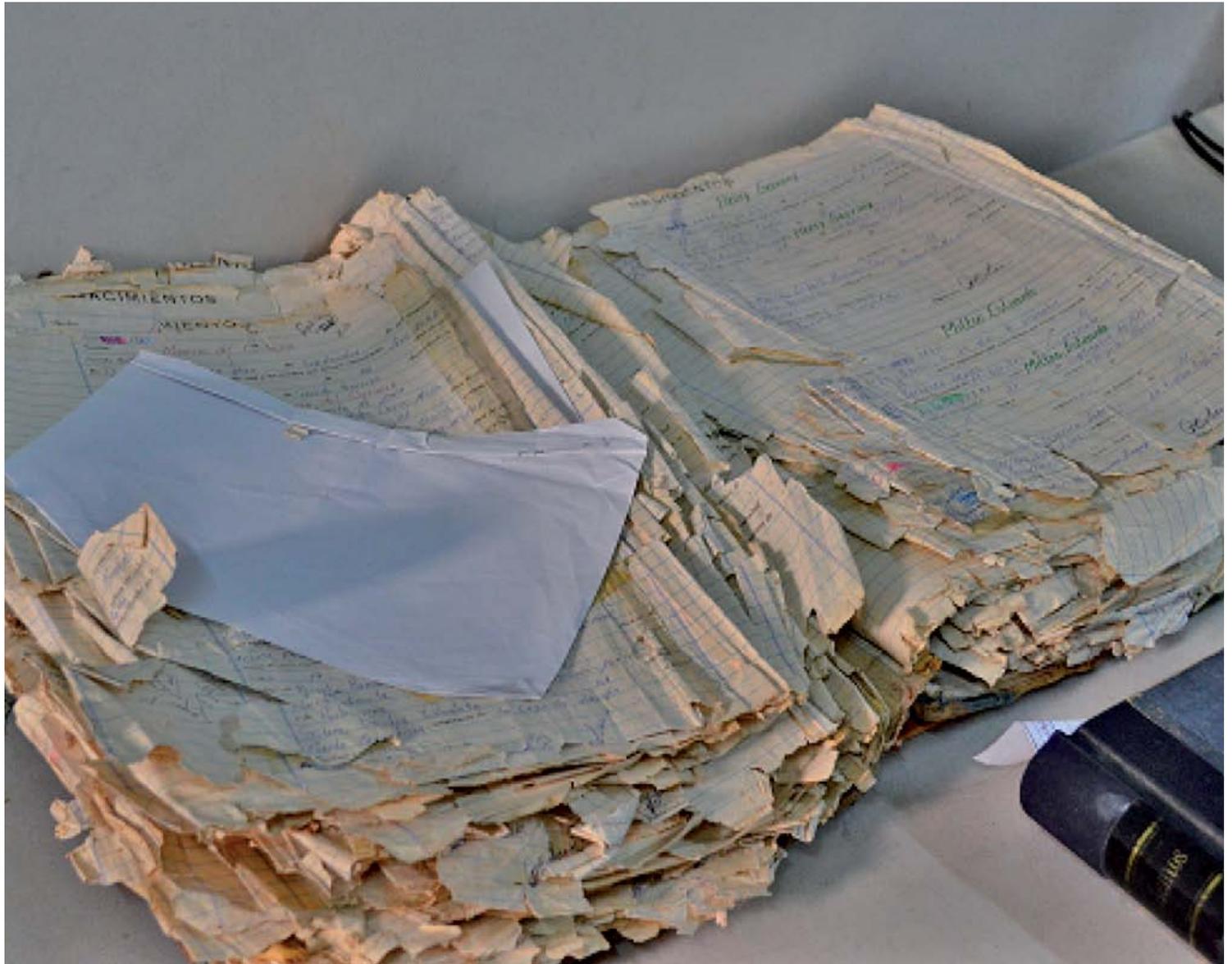
Se implementó el proyecto de diagnóstico y evaluación del estado físico de las oficinas del RENAP en el Departamento de Petén, realizándose comisiones a los diferentes municipios del país, evaluando la infraestructura, equipo y personal de cada oficina, pagos que se realizan por servicios generales como papel seguridad, entre otros. Esto con el fin de determinar la calidad del servicio brindado a la población y las mejoras que se deben de realizar.

Durante el 2012, se realizó el traslado de custodia, envío y control del papel seguridad a la Dirección Administrativa, específicamente a la Unidad de Almacén, esto según Acuerdo de Dirección Ejecutiva Número DE-267-2012.

Se realizó la depuración de expedientes de prestaciones laborales que se encontraban pendientes de pago, correspondientes a los años de 2008, 2009, 2010 y 2011. Esto derivado que no contaban con la documentación debida para realizar dicho trámite de pago.

Se implementó la revisión de Cajas Chicas, contribuyendo con esto a prestar un mejor servicio en cuanto al tiempo de reintegro a las oficinas en el interior de la República de Guatemala, asimismo se obtuvo agilización en el proceso de las liquidaciones el cual se redujo a 20 días y se obtuvo un mejor control en la revisión.

Se lograron acuerdos con BANTRAB y BANRURAL para la prestación de servicios en unidades móviles y agencias bancarias, como parte de la implementación del Proyecto de Pasos y Pedales que se realizó para facilitar el trámite de enrolamiento a la población guatemalteca, y así cumplir con uno de los objetivos del RENAP, que es la sustitución de Cédula de Vecindad por el DPI; esto derivado al tiempo que se otorgó de plazo para el trámite correspondiente, antes de la resolución emitida por la Corte de Constitucionalidad de la República de Guatemala.





Desafíos del RENAP para el año 2013



Registro a menores de edad

Posicionar al RENAP como una Institución al servicio de la población logrando que todo guatemalteco esté enterado de las acciones que implementa para el desarrollo de sus funciones.

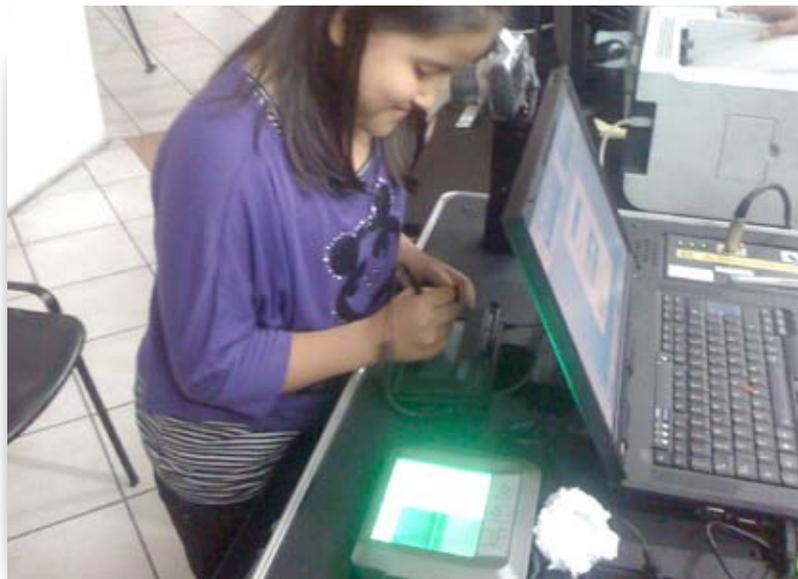
Realizar una campaña de información para lograr el enrolamiento de seis millones de menores de edad con su primer documento de identificación.

De conformidad con el artículo 93 del Decreto No. 90-2005, Ley de Registro Nacional de las Personas –RENAP- y sus Reformas, se desarrolló

una programación especial de la implementación del Documento Personal de Identificación de Menores de Edad (DPIME) que inició en noviembre del año 2012 y con base a esta premisa se está trabajando para que el DPI para menores de edad se empiece a emitir en el año 2013, realizándose varias actividades previas a su implementación.

Se inició formando una mesa técnica con representación de las siguientes Direcciones: Dirección de Registro Central de las Personas, Dirección de Asesoría legal, Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Servicio y Atención a las Personas y Dirección de Gestión y Control Interno, quienes se han encargado de la elaboración de las bases legales, registrales, técnicas y administrativas con las que este proyecto debe establecerse, para que la puesta en marcha y los resultados se obtengan en óptimas condiciones.

De esta mesa técnica surgieron escenarios en los que pudieran encontrarse los menores de edad al momento de realizar el trámite para la emisión del Documento Personal de Identificación, asimismo se presentaron propuestas para estos escenarios. De igual manera se estableció la información que contendrá el chip, los campos que deberá



llevar el documento, el procedimiento de autenticación de responsables, la verificación de datos biométricos y biográficos, así como la personalización del DPI.

El Registro Nacional de las Personas tiene previsto para el año 2013, extender el DPI a los menores de edad. El proceso para la implementación del Documento Personal de Identificación para Menores de Edad está dividido en dos etapas, con relación al plan elaborado por la Institución.



Avances en el proceso

El Director Ejecutivo del RENAP, Lic. Rudy Gallardo, informó que se espera que se pueda poner en marcha la primera etapa a finales del mes de enero del 2013, para lo cual las personas podrán llevar a sus hijos de 0 a 17 años al REANP, a que se preinscriban.

Seguridad

El Registro Nacional de las Personas considera que la identificación biométrica para los menores de edad es de altísima prioridad para el Estado de Guatemala, por lo que se requiere hacer un cambio en tecnología registral y de aspectos biométricos. El Director Ejecutivo del RENAP Lic. Rudy Gallardo indicó, que no se cuenta con recursos financieros necesarios.

El registro de los menores les dará la certeza de ser únicos ante el Estado, evitar el robo de identidad y las adopciones ilegales, la trata de personas y además, gozar los beneficios que un Estado puede generar con políticas públicas de trabajo para ese segmento de la población.

Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- en el extranjero

Otro desafío del RENAP, es la implementación del DPI para los guatemaltecos que residen en el extranjero, naturalizados y extranjeros domiciliados, a quienes se les extenderá un DPI de color rojo, con las mismas garantías de seguridad.



Enrolamiento en el extranjero y DPI

La sustitución de la Cédula de Vecindad por el DPI se hace necesaria no solo para los ciudadanos que residen en el país, sino también, para todos los guatemaltecos que radican en el extranjero.

Los Estados Unidos de América fue el primer país en el cual la actual administración del RENAP inició acercando los servicios de la institución al exterior y así lograr el enrolamiento de los guatemaltecos que se encuentran fuera de nuestro país. Los Estados visitados son los siguientes:

Los Ángeles, California; Chicago, Illinois; Orlando, Florida; Alabama, New York y Las Vegas, Nevada.



Decreto No. 90-2005 “Ley del Registro Nacional de las Personas”

ARTICULO 1. Creación.

Se crea el Registro Nacional de las Personas, en adelante RENAP, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. La Sede del RENAP, está en la capital de la República, sin embargo, para el cumplimiento de sus funciones, deberá establecer oficinas en todos los municipios de la República; podrá implementar unidades móviles en cualquier lugar del territorio nacional, y en el extranjero, a través de las oficinas consulares.

ARTICULO 85. Agentes Consulares.

Los Agentes Consulares de la República acreditados en el extranjero llevarán el registro de los nacimientos, matrimonios, cambios de nacionalidad y defunciones de los guatemaltecos residentes o transeúntes en los países en que aquellos ejerzan sus funciones. De cada nacimiento, defunción, matrimonio o cambio de nacionalidad que asienten, deberán notificar al RENAP para que sea ingresado a la base de datos de éste.

Acuerdo Directorio Número 99-2012

“Reglamento para la Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-”

Artículo 10. Guatemaltecos residentes en otros países.

Los guatemaltecos residentes en otros países, obtendrán el Documento Personal de Identificación, en las oficinas consulares que cuenten con oficinas del Registro Nacional de las Personas.



Capítulo V Requisitos para obtener el Documento Personal de Identificación en el extranjero

Los guatemaltecos residentes en otros países podrán obtener el Documento Personal de Identificación, cumpliendo con la presentación de los siguientes documentos:

1. Cédula de Vecindad o pasaporte vigente.
2. Comprobante de pago del costo del DPI.

Primeros acercamientos

Se han tenido actividades y reuniones de coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores para establecer los requisitos y temas que deben ser tratados para el establecimiento de oficinas del RENAP en consulados.



Los acercamientos con el Ministerio de Relaciones Exteriores han generado los siguientes productos:

- Establecimiento de una oficina del RENAP, en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala.
- Dos jornadas de enrolamiento móvil en el estado de Florida y Alabama, EEUU.
- Reuniones de coordinación con consulados centroamericanos.
- Comisión al Estado de New York, Estados Unidos de Norteamérica, para presentar al Presidente de la República de Guatemala y Cónsules Generales de los Estados de los Ángeles y New York en Estados Unidos de Norteamérica, la Estación Única de Captura y DPI en el extranjero, en las instalaciones del Consulado General de esa ciudad.
- Mesa Técnica RENAP, Cónsules Generales de los Ángeles y New York, para presentar la Estación única de Captura y DPI en el extranjero.
- Participación del Director Ejecutivo del RENAP, conjuntamente con el Presidente de la República de Guatemala, en reunión con organizaciones de migrantes en la ciudad de New York, EEUU.
- Presentación de los planes del RENAP a connacionales en el Estado de New York por el Director Ejecutivo Lic. Rudy Gallardo.

Desafíos para el fortalecimiento de los procesos

- Prestación de servicios del RENAP para los guatemaltecos que viven en el extranjero a través de los consulados y embajadas.
- Continuar con la implementación de gobierno electrónico, para la creación de Certificados de Nacimiento en Línea.
- Fortalecer alianzas interinstitucionales (Dirección de Migración, INACIF, Hospitales, Ministerio Público, CICIG, Sector Bancario y otros) en materia de Biometría.
- Implementación de un AFIS Juvenil para llevar el registro de las huellas dactilares de los niños y jóvenes, con el objetivo de proteger la identidad e identificarlos de manera biométrica.
- Implementación de estrategias innovadoras a través de unidades móviles a nivel nacional para brindar el servicio de enrolamiento a las personas.
- Seguimiento eficiente a las solicitudes ingresadas en el Sistema de Identificación Biométrica (SIBIO).
- Unificar los criterios registrales (registradores civiles-notarios) para resolver problemas de rectificación, reposición e inscripciones extemporáneas de nacimiento.

Desafíos en capacitación

- Implementar el sistema de Enseñanza Virtual.
- Celebrar convenios con entidades académicas públicas y/o privadas, nacionales o extranjeras, con el objetivo de certificar los estudios realizados en la Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas.
- Centro de Capacitación Virtual (CCV).





República de Guatemala, año 2012

Administración: Lic. Rudy Leonel Gallardo Rosales