



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y
ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
(RENAP)**

Félix Alexander Ordóñez Pichol

Asesorado por la Inga. Sindy Massiel Godinez Bautista

Guatemala, septiembre de 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y
ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
(RENAP)**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

FÉLIX ALEXANDER ORDÓÑEZ PICHOL

ASESORADO POR LA INGA. SINDY MASSIEL GODINEZ BAUTISTA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Inga. Aurelia Anabela Cordova Estrada
VOCAL I	Ing. Jose Francisco Gómez Rivera
VOCAL II	Ing. Mario Renato Escobedo Martinez
VOCAL III	Ing. José Milton de León Bran
VOCAL IV	Br. Luis Diego Aguilar Ralón
VOCAL V	Br. Christian Daniel Estrada Santizo
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
EXAMINADOR	Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
EXAMINADOR	Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel
EXAMINADORA	Inga. Sindy Massiel Godinez Bautista
SECRETARIA	Inga. Lesbia Magalí Herrera López

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y
ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
(RENAP)**

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 20 de septiembre de 2017.


Félix Alexander Ordóñez Pichol



Guatemala, 09 de julio de 2019.
REF.EPS.DOC.486.07.19.

Ingeniero
Oscar Argueta Hernández
Director Unidad de EPS
Facultad de Ingeniería
Presente

Estimado Ing. Argueta Hernández:

Por este medio atentamente le informo que como Asesora-Supervisora de la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) del estudiante universitario de la Carrera de Ingeniería Industrial, **Félix Alexander Ordóñez Pichol, Registro Académico No. 201113943** procedí a revisar el informe final, cuyo título es: **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP).**

En tal virtud, **LO DOY POR APROBADO**, solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,

"Id y Enseñanza a Todos"
Inga. Sindy Massiel Godínez de Dávila
ASESORA - SUPERVISORA DE EPS
Unidad de Prácticas de Ingeniería y EPS
Asesora-Supervisadora de EPS
Área de Ingeniería Mecánica Industrial

SMGB/ra



Guatemala, 09 de julio de 2019.
REF.EPS.D.249.07.19

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
Director Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Presente

Estimado Ingeniero Urquizú Rodas.

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)**, que fue desarrollado por el estudiante universitario, **Félix Alexander Ordóñez Pichol** quien fue debidamente asesorado y supervisado por la Inga. Sindy Massiel Godínez Bautista.

Por lo que habiendo cumplido con los objetivos y requisitos de ley del referido trabajo y existiendo la aprobación del mismo por parte de la Asesora-Supervisora de EPS, en mi calidad de Director, apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"

Ing. Oscar Argueta Hernández
Director Unidad de EPS

OAH /ra





REF.REV.EMI.067.019

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)**, presentado por el estudiante universitario **Félix Alexander Ordóñez Pichol**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. Cesar Ernesto Urquizú Rodas
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, julio de 2019.

/mgp

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

REF.DIR.EMI.140.019

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)**, presentado por el estudiante universitario **Félix Alexander Ordóñez Pichol**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. Cesar Ernesto Urquizu Rodas
DIRECTOR

Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, septiembre de 2019.

/mgp



DTG. 411.2019

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)**, presentado por el estudiante universitario: **Félix Alexander Ordóñez Pichol**, y después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:


Inga. Anabela Córdova Estrada
Decana



Guatemala, septiembre de 2019

/gdech

ACTO QUE DEDICO A:

- Dios** Ser Supremo que con su amor y sabiduría me otorga la oportunidad de culminar tan anhelado triunfo.
- Mis padres** Zoila Pichol y Félix Ordóñez, por su amor, cariño, apoyo incondicional y ser ejemplo de vida para mi persona, por su esfuerzo y dedicación a lo largo de la vida.
- Mis hermanas** Heidy y Celeste, por su compañía, cariño, consejos y regalarme día con día momentos y sonrisas inolvidables.
- Mis sobrinos** Arely y Jefferson, por su amor, cariño y compañía en todos los momentos que compartimos día con día.

AGRADECIMIENTOS A:

Dios	Por su amor, misericordia y sobre todo por ser la fuente de iluminación a lo largo de mi vida.
Registro Nacional de las Personas	Por permitirme la oportunidad de realizar el presente trabajo de graduación en tan distinguida institución.
Inga. Sindy Massiel Godinez Bautista	Por su amistad, cariño, paciencia, apoyo y asesoramiento del presente trabajo de graduación.
Mi familia	Abuelos, tíos, primos, por compartir esta etapa de mi carrera estudiantil.
Mis amigos	Por su amistad y apoyo durante las distintas etapas de la carrera.
Universidad de San Carlos de Guatemala	Por permitirme realizar mis estudios universitarios en tan distinguida casa de estudios.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	III
LISTA DE SÍMBOLOS	VII
GLOSARIO	IX
RESUMEN	XI
OBJETIVOS.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XV
1. GENERALIDADES DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Misión	2
1.3. Visión.....	2
1.4. Objetivo	2
1.5. Estructura orgánica	2
1.6. Valores	8
2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)	11
2.1. Diagnóstico de la situación actual	11
2.1.1. Árbol de problemas.....	14
2.1.2. Árbol de objetivos	16
2.2. Propuesta del manual de normas y procedimientos.....	18
2.3. Evaluación de la propuesta	87

2.4.	Costo de la propuesta	89
3.	FASE DE INVESTIGACIÓN: PLAN DE AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)	91
3.1.	Diagnóstico de la situación actual	91
3.1.1.	Árbol de problemas	101
3.1.2.	Árbol de objetivos	102
3.1.3.	Diagrama de procesos	103
3.2.	Propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel	106
3.3.	Evaluación de la propuesta	144
3.4.	Costo de la propuesta	148
4.	FASE DE DOCENCIA: PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS	151
4.1.	Diagnóstico de necesidades de capacitación.....	151
4.1.1.	Árbol de problemas	156
4.1.2.	Árbol de objetivos	157
4.2.	Plan de capacitación	158
4.2.1.	Adiestramiento sobre el contenido y uso del manual de normas y procedimientos.....	164
4.2.2.	Cronograma de actividades de capacitación.....	168
4.3.	Evaluación de la capacitación	169
4.4.	Costo de la capacitación	172
	CONCLUSIONES.....	175
	RECOMENDACIONES.....	177
	BIBLIOGRAFÍA.....	179
	APÉNDICES.....	181

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Árbol de problemas	15
2.	Árbol de objetivos.....	16
3.	Manual de normas y procedimientos.....	19
4.	Memorándum de aprobación del manual de normas y procedimientos	88
5.	Acuerdo de Directorio Número 86-2016.....	94
6.	Solicitud de auditor para la venta de papel reciclado	96
7.	Acta administrativa de la venta de papel reciclado	97
8.	Formulario para solicitud de ingreso del vehículo y piloto de la empresa que compra papel reciclado	98
9.	Boleta de depósito de pago y recibo de la empresa como constancia de la venta de papel reciclado.....	99
10.	Oficio dirigido a la Dirección de Presupuesto para informar de la venta de papel reciclado	100
11.	Árbol de problemas de la falta de cultura en el ahorro y reciclaje de papel.....	102
12.	Árbol de objetivos de la elaboración del plan de ahorro y reciclaje de papel	103
13.	Presentación de la situación actual del ahorro y reciclaje de papel en el Renap.....	107
14.	Programa de reciclaje de desecho en oficinas, Red Ecológica	110
15.	Presentación de Red Ecológica al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno	111

16.	Comparación de ingresos mensuales, DISO, S.A. y Red Ecológica...	114
17.	Comparación de ingresos mensuales a nivel Renap, DISO, S.A. y Red Ecológica.....	115
18.	Oficio con observaciones al plan por el Departamento de Planificación y Proyectos	118
19.	Oficio con observaciones del Asesor de Proyectos Estratégicos	121
20.	Plan de ahorro y reciclaje de papel.....	123
21.	Oficio de entrega del plan de ahorro y reciclaje de papel	144
22.	Encuesta sobre el ahorro y reciclaje de papel	145
23.	Resultados de la pregunta No. 1.....	146
24.	Resultados de la pregunta No. 2.....	146
25.	Resultados de la pregunta No. 3.....	147
26.	Resultados de la pregunta No. 4.....	147
27.	Resultados de la pregunta No. 5.....	148
28.	Árbol de problemas de la falta de capacitaciones sobre manuales de normas y procedimientos al personal del Registro Nacional de las Personas	157
29.	Árbol de objetivos para ejecutar capacitaciones sobre manuales de normas y procedimientos.....	158
30.	Presentación de capacitación para diseño y elaboración de manuales de normas y procedimientos	162
31.	Capacitación al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno.....	164
32.	Capacitación al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno.....	165
33.	Evaluación de la capacitación al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno	165
34.	Evaluación de la capacitación al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno	166

35.	Evaluación de la capacitación al personal del Departamento de Contabilidad	166
36.	Capacitación al personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro	167
37.	Evaluación de la capacitación al personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.....	167
38.	Cronograma de actividades de capacitación.....	168
39.	Formulario de evaluación de la capacitación	169
40.	Resultados de la pregunta No. 1	170
41.	Resultados de la pregunta No. 2.....	170
42.	Resultados de la pregunta No. 3.....	171
43.	Resultados de la pregunta No. 4.....	171

TABLAS

I.	Costos fijos y variables de la propuesta.....	89
II.	Procedimiento actual del reciclaje de papel en el Renap.....	92
III.	Antecedente de ingresos económicos con la empresa DISO, S.A.....	101
IV.	Simbología utilizada para la elaboración del diagrama de procesos..	105
V.	Diagrama de procesos, fabricación, uso y reutilización del papel	105
VI.	Resultados de la prueba piloto realizada en la Dirección de Gestión y Control Interno.....	109
VII.	Proyección anual de papel reciclado en la Dirección de Gestión y Control Interno	110
VIII.	Clasificación de las clases y precios de papel de la empresa Red Ecológica.....	111
IX.	Cuadro comparativo de precios e ingresos mensuales, empresas DISO, S.A. y Red Ecológica.....	114

X.	Cuadro comparativo de precios e ingresos mensuales a nivel RENAP, empresas DISO, S.A. y Red Ecológica.....	115
XI.	Costos fijos y variables de la propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel	149
XII.	Diagnóstico de necesidades de capacitación	155
XIII.	Matriz de planificación	159
XIV.	Costos fijos y variables de la capacitación.....	173

LISTA DE SÍMBOLOS

Símbolo	Significado
@	Arroba
=	Igual
-	Guion
+	Más
()	Paréntesis
%	Porcentaje
Q	Quetzal
/	Separador

GLOSARIO

Base legal	Es la disposición o disposiciones legales que respalden el documento.
Departamento	Área, división o rama de una empresa sobre la cual un administrador tiene autoridad, respecto al desempeño de actividades y resultados específicos.
Erradicación	Eliminación o supresión completa y definitiva de una cosa, especialmente de algo inmaterial que es negativo o perjudicial y afecta a muchas personas.
Flujograma	Representación gráfica de un procedimiento, en el que se describen las operaciones de este.
Normas	Son las disposiciones administrativas que regulan lo establecido en un procedimiento, a fin de evitar o reducir la aplicación de diversos criterios que provoquen confusión en las personas que intervienen en el mismo.
Prevención	Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

Procedimiento	Secuencia lógica de las operaciones necesarias para realizar una tarea específica.
REDIREGUA	Red para el Diálogo y el Registro de la Población Guatemalteca.
Subregistro	Es la ausencia del registro que afecta el estado civil, capacidad civil e identificación de toda persona. Se considera que un evento está en subregistro si no ha sido inscrito en el Registro Nacional de las Personas, Renap.

RESUMEN

El propósito de crear el *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas Renap*, radica en la necesidad de brindar un documento con los lineamientos para el personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas Renap sobre los procedimientos que se realizan en dicho departamento; asimismo, mejorar aspectos de eficiencia en el desempeño de las actividades desarrolladas por el personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas Renap.

La creación del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas Renap* inicia con la observación directa de las carencias de este departamento; donde se necesita establecer un manual de normas y procedimientos para proporcionar un documento que permita orientar al personal del departamento en la realización de las distintas actividades que allí se desarrollan y determinar las responsabilidades de cada puesto de trabajo, donde el jefe del departamento será el responsable de velar por el cumplimiento, efectividad y dar cuenta por los resultados obtenidos de cada actividad realizada; asimismo, disponer de la inducción, entrenamiento y capacitación del personal a su cargo de acuerdo a su actividad.

La creación del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas Renap* se trabajó mediante el diagnóstico de la situación actual del

Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, en lo que respecta a normas, procedimientos, registros y responsables; se plantea lineamientos en este manual para prevenir hallazgos por la ausencia del manual del departamento.

La creación del plan de ahorro y reciclaje de papel en el Registro Nacional de las Personas (Renap) tiene como fin mantener un orden y reducir el uso de papel; reciclar los diferentes tipos de papel que son utilizados por la institución; conocer la importancia del ahorro y reciclaje de papel en los lugares de trabajo; fomentar la cultura de reciclaje en el personal de la institución y contribuir con el medio ambiente para reducir los índices de contaminación provocados por los desechos de papel enviados a basureros; por lo que la iniciativa de impulsar acciones ecológicas beneficiará tanto a la institución como a la preservación del planeta.

Con la creación de las propuestas se busca dar cumplimiento a los hallazgos generados por la ausencia de un manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap), así como reducir los índices de consumo de papel en esta institución.

OBJETIVOS

General

Crear el *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap)*.

Específicos

1. Analizar las normativas y los procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap).
2. Establecer alcance y procedimientos del manual.
3. Crear registros, normas, descripciones, flujogramas y procedimientos del manual.
4. Crear el manual de normas y procedimientos.
5. Crear un plan para el ahorro y reciclaje de papel en el Registro Nacional de las Personas (Renap).
6. Crear un plan de capacitación al personal del Departamento de Organización y Métodos del Registro Nacional de las Personas.

INTRODUCCIÓN

El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap) es la dependencia encargada de diseñar, implementar, monitorear y evaluar estrategias relativas a la promoción de la inscripción oportuna y la prevención y erradicación del subregistro, de todo hecho o acto relativo al estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación de las personas; también fomentar una cultura de identificación.

La ausencia del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas Renap* y su falta de registros, ha sido consecuencia de hallazgos encontrados por auditorías realizadas al Registro Nacional de las Personas (Renap), debido a que no se posee trazabilidad en las actividades realizadas por el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro desde su creación.

Crear el *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap)*, conlleva al fortalecimiento institucional y desvanecimiento de hallazgos encontrados en las auditorías realizadas a la institución; asimismo, será el documento que contenga los registros de los procedimientos realizados por el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro y servirá para que el director ejecutivo tenga disposición y control de las acciones que en dicho departamento se realizan.

1. GENERALIDADES DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

1.1. Antecedentes

“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 las oficinas consulares”¹.

“El Renap es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del documento personal de identificación. Para tal fin implementará y desarrollará estrategias, técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información, unificando los procedimientos de inscripción de las mismas”².

¹ Congreso de la República de Guatemala. *Decreto número 90-2005*. p.2.

² *Ibíd.*

1.2. 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”³.

1.3. Visión

“Ser el registro de las personas naturales más confiable y con mejor atención en Centroamérica, siendo vanguardista en el uso de la tecnología”⁴.

1.4. Objetivo

“Organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación”⁵.

1.5. Estructura orgánica

Disposición sistemática de los órganos que integran a una institución conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar el nivel jerárquico y la relación de dependencia.

³ Registro Nacional de las Personas. <https://www.renap.gob.gt/informacion-institucional>.

⁴ *Ibíd.*

⁵ *Ibíd.*

El Registro Nacional de las Personas a través de su *Reglamento de organización y funciones* norma la estructura orgánica interna de la institución para el eficiente y eficaz cumplimiento de sus funciones. Esta es una estructura funcional, donde al frente de cada departamento está un jefe que tiene a su cargo una función establecida y como superior está un director que coordina las tareas de sus subordinados conforme al pensamiento, planificación y propósitos de la institución. Por lo que, el directorio es el órgano de dirección superior del Renap y el director ejecutivo el superior jerárquico administrativo, este último tiene a cargo las oficinas ejecutoras y direcciones administrativas de la institución.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Registro Nacional de las Personas se organiza de la siguiente forma:

- Directorio
- Director Ejecutivo
 - Secretaría General
 - Inspectoría General
 - Departamento de Análisis Técnico
 - Auditoría Interna
 - Departamento de Auditoría Administrativa y Procesos
 - Departamento de Auditoría Financiera Contable

- Departamento de Auditoría Registral
- Departamento de Auditoría de Sistemas
- Comunicación Social
 - Unidad de Información Pública
- Consejo Consultivo
- Oficinas Ejecutoras
 - Registro Central de las Personas
 - Subdirección de Registro Central de las Personas
 - ✓ Departamento de Registro Civil de las Personas
 - ✓ Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero
 - ✓ Departamento de Asesoría Registral
 - Subdirección de Apoyo Registral
 - ✓ Departamento de Archivo Central
 - ✓ Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales

- ✓ Departamento de Atención y Servicio al Usuario
- ✓ Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro
- Dirección de Procesos
 - Subdirección de Procesos
 - ✓ Departamento de Biometría y Grafotecnia
 - ✓ Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica
 - ✓ Departamento de Impresión
 - ✓ Departamento de Control de Calidad
 - ✓ Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua
- Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social
 - Departamento de Verificación de Identidad
 - Departamento de Notariado
- Dirección de Capacitación

- Escuela de Capacitación del RENAP ECARENAP
- Direcciones Administrativas
 - Dirección de Informática y Estadística
 - Subdirección de Servicios Críticos
 - ✓ Departamento de Infraestructura Informática
 - ✓ Departamento de Soporte Técnico
 - ✓ Departamento de Seguridad Informática
 - Subdirección de Sistemas y Estadística
 - ✓ Departamento de Análisis y Estadística
 - ✓ Departamento de Desarrollo Sistemas
 - ✓ Departamento de Base de Datos
 - ✓ Departamento de Análisis de Sistemas de Información
 - Dirección de Asesoría Legal
 - Subdirección de Asesoría Legal

- ✓ Departamento de Asesoría Legal de Derecho Constitucional y Derecho Administrativo
- ✓ Departamento de Asesoría Legal en Contrataciones
- ✓ Departamento de Asesoría Legal Laboral
- Dirección Administrativa
 - Subdirección Administrativa
 - ✓ Departamento de Seguridad
 - ✓ Departamento de Compras
 - ✓ Departamento de Servicios Generales
 - ✓ Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos
 - ✓ Departamento de Archivo y Gestión Documental
 - Subdirección de Recursos Humanos
 - ✓ Departamento de Reclutamiento y Selección
 - ✓ Departamento de Gestión de Recursos Humanos
 - ✓ Departamento de Nóminas

- Dirección de Presupuesto
 - Departamento de Presupuesto
 - Departamento de Contabilidad
 - Departamento de Tesorería

- Dirección de Gestión y Control Interno
 - Subdirección de Planificación y Fortalecimiento Institucional
 - ✓ Departamento de Planificación y Proyectos
 - ✓ Departamento de Cooperación Técnica
 - ✓ Departamento de Organización y Métodos
 - Departamento de Supervisión

1.6. Valores

- “Aceptación: reconocemos e integramos nuestra diversidad.
- Servicio: enmarcado en la cordialidad, respeto y mística de trabajo.
- Calidad: nuestros productos y servicios responden a las necesidades de un mundo globalizado.

- Seguridad: aplicamos métodos confiables y seguros en nuestros procesos y nuestros registros.
- Integridad: actuamos ética, transparencia y responsabilidad”⁶.

⁶ Registro Nacional de las Personas. <https://www.renap.gob.gt/informacion-institucional>.

2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)

2.1. Diagnóstico de la situación actual

“El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap) es la dependencia encargada de diseñar, implementar, monitorear y evaluar estrategias relativas a la promoción de la inscripción oportuna, y a la prevención y erradicación del subregistro, de todo hecho o acto relativo al estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación de las personas; así como fomentar una cultura de identificación”⁷.

Se asistió al Registro Nacional de las Personas para llevar a cabo el proceso de investigación y así determinar a través de dicho diagnóstico la problemática a resolver; se utilizaron para ello técnicas como: entrevistas y observación directa. Mediante entrevista realizada con el Jefe de Organización y Métodos se analizó que el Departamento de Organización y Métodos recibe alta demanda para la elaboración de documentos técnico administrativos de cada una de las dependencias del Renap, todo ello debido a que cada una de las dependencias considera necesario contar con un documento que sirva de orientación y apoyo para el personal; asimismo, para dar cumplimiento a lo que establece la norma general de control interno gubernamental 1.10 *Manual de funciones y procedimientos* emitida por la Contraloría General de Cuentas, que

⁷ Registro Nacional de las Personas. *Acuerdo de Directorio Número 80-2016*. p.19.

textualmente expresa: “la máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad”⁸.

Como resultado de la entrevista realizada con el Jefe de Organización y Métodos se planteó la elaboración y el diseño de un manual de normas y procedimientos; se otorgó el listado siguiente:

- Manual de normas y procedimientos del Departamento de Seguridad.
- Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.
- Manual de normas y procedimientos del Departamento de Registro Civil de las Personas.
- Manual de normas y procedimientos para la apertura de oficinas auxiliares del Renap.

Se llevó a cabo un procedimiento de investigación a través del sitio web de la institución, en el apartado de información pública con el objetivo de determinar si alguno de los temas propuestos contaba con una versión anterior o bien esta sería la primera a elaborar; se logró establecer que del listado de documentos propuestos únicamente el *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro* no contaba con versiones anteriores, esto debido a que la estructura organizacional de la institución sufrió cambios y con ello se derivó la creación de dicho departamento; por ello se tomó la decisión de elaborar y diseñar el documento técnico administrativo, para lo cual se informó al Departamento de Prevención y

⁸ Contraloría General de Cuentas. *Sistema de auditoría gubernamental proyecto SIAF-SAG*. p.5.

Erradicación del Subregistro de la designación; se solicitó a la vez se permitiera el ingreso al mismo para recopilar información de la problemática a resolver.

Se realizaron diversas actividades para la recopilación de información, a través de entrevistas realizadas con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro; se dio a conocer que han recibido notificación de hallazgos encontrados en auditorías realizadas a la institución, relacionados con el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones que dan como resultado la falta de un *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro* que regule las funciones y describa los diferentes procedimientos que como departamento están obligados a desempeñar.

Utilizando la observación directa y el método *in situ* se determinó que derivado de la falta de registros, documentos y procedimientos que respalden el desarrollo de las actividades desempeñadas por el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, se tienen deficiencias en las actividades ya que no se posee normativas que describan las responsabilidades del personal que integra dicho departamento. Con lo que se logró determinar la problemática a resolver.

- Determinación del problema

Carencia de normas y procedimientos en el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap).

- **Justificación**

En la actualidad el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro no posee un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para su personal; la elaboración de dicho documento permitirá diseñar, implementar, monitorear y evaluar estrategias relativas a la promoción de la inscripción oportuna y la prevención y erradicación del subregistro, de todo hecho o acto relativo al estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación de las personas; así como fomentar una cultura de identificación.

Surge la necesidad de crear el *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap)* para atender las recomendaciones proporcionadas en las auditorías realizadas a la institución y así obtener trazabilidad en todos los procedimientos realizados por el departamento, que podrán ser utilizados por la institución para una futura certificación de sus distintos procedimientos.

El *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap)* será utilizado como control del Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas (Renap) para tener el monitoreo, control y seguimiento de las acciones que se llevan a cabo por dicho departamento en beneficio de la institución y de la población guatemalteca.

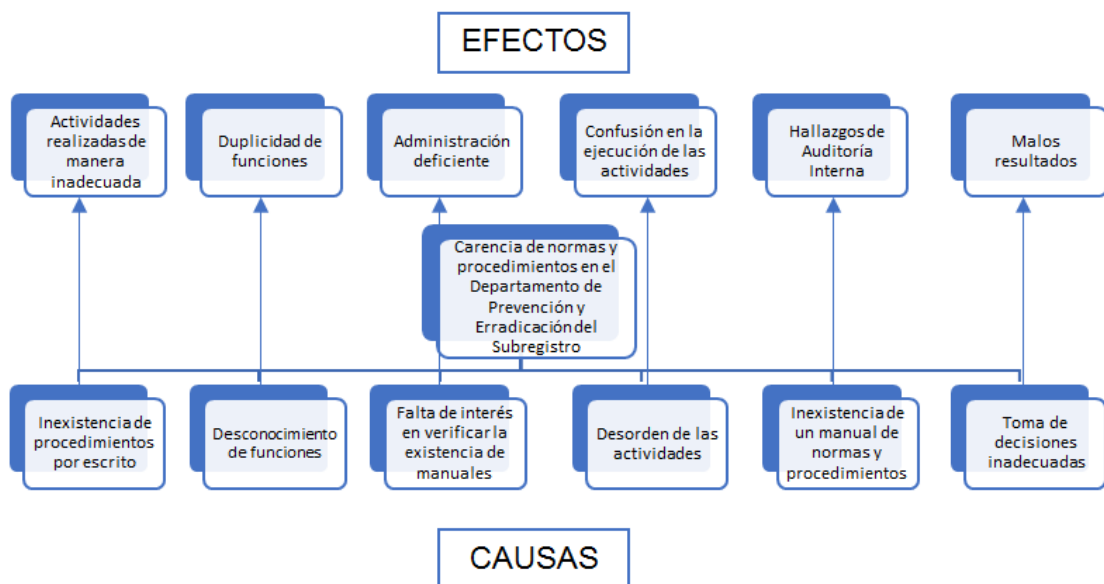
2.1.1. Árbol de problemas

La ausencia de normas y procedimientos en el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro ha provocado descontrol, duplicidad,

confusión, en las distintas actividades que en el departamento se desempeñan; es por ello que se ha elaborado el árbol de problemas como herramienta para determinar la causa raíz de la problemática a resolver.

Fue elaborado con información recolectada en el diagnóstico realizado en el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.

Figura 1. **Árbol de problemas**



Fuente: elaboración propia.

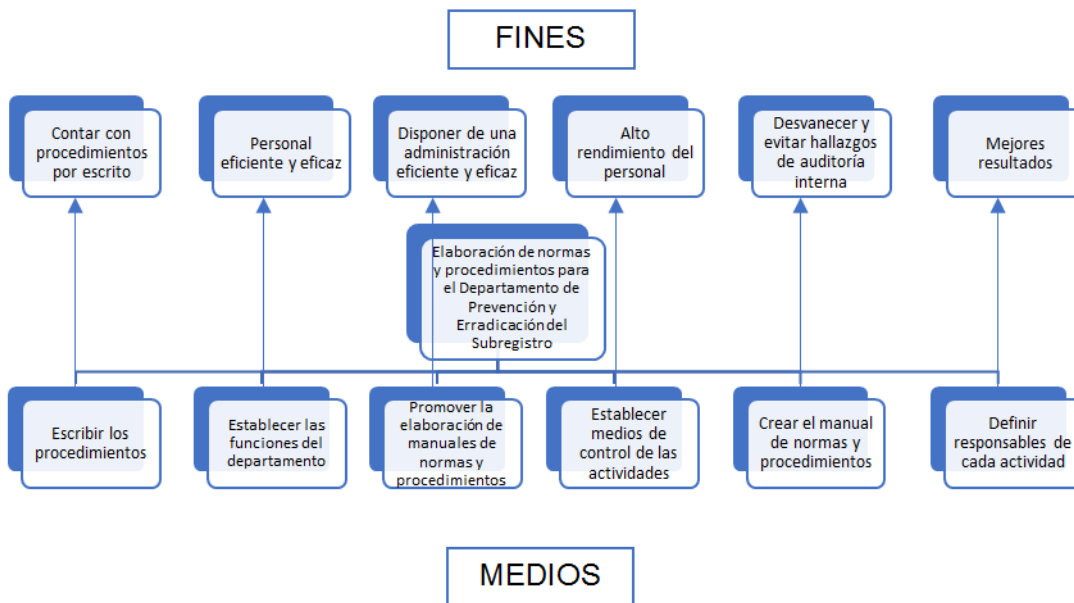
Se identificó el problema en el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap) con base en la información recabada en la herramienta del árbol de problemas: la carencia de normas y procedimientos del departamento en mención.

La causa raíz de la carencia de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro es la inexistencia de un manual de normas y procedimientos del departamento, es por ello que la inexistencia del documento técnico administrativo ha derivado el efecto negativo de hallazgos de auditoría interna.

2.1.2. Árbol de objetivos

Diagrama en el cual se han definido criterios de evaluación de las distintas soluciones que ha provocado la carencia de normas y procedimientos en el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro; se determinó que es necesaria la elaboración de las normativas y los procedimientos que regulen al departamento en mención.

Figura 2. **Árbol de objetivos**



Fuente: elaboración propia.

Luego de identificarse el problema y la causa raíz, se elaboraron los medios de solución a través del árbol de objetivos; se establece como la solución principal de la problemática a resolver, la elaboración de normas y procedimientos para el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro las cuales serán escritas en un manual, el cual servirá para orientar y apoyar al personal del departamento para llevar a cabo sus funciones de una manera eficiente y eficaz.

Al contar con la solución del problema, se estableció la estructura del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro*, es la siguiente:

- Objetivo
- Campo de aplicación
- Base legal
- Monitoreo y seguimiento
- Simbología
- Procedimientos
- Normas
- Descripción
- Flujogramas
- Registros
- Control del manual

Asimismo, se establecieron los procedimientos que el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro tiene bajo su responsabilidad; los que se detallan a continuación:

- Procedimiento para la conformación de la red para el diálogo del registro de la población guatemalteca, REDIREGUA.
- Procedimiento para la prevención del subregistro de nacimientos y defunciones en oficinas auxiliares del Renap.
- Procedimiento para la prevención del subregistro de defunciones y matrimonios.
- Procedimiento para erradicación del subregistro de nacimientos extemporáneos de usuarios individuales o gestionados con instituciones.
- Procedimiento para la prevención y erradicación del subregistro de personas con discapacidad.
- Procedimiento para la prevención y erradicación del subregistro en zonas fronterizas y adyacentes con Guatemala.

Al contar con toda la información recolectada se creó el *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro del Registro Nacional de las Personas (Renap)*.

2.2. Propuesta del manual de normas y procedimientos

Se determinó llevar a cabo la elaboración de la propuesta del manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, con el propósito de proveer un documento técnico administrativo que oriente y apoye al personal de dicho departamento para la correcta ejecución de sus distintos procedimientos.

Figura 3. **Manual de normas y procedimientos**

REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y
ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO



FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
CÓDIGO	MNP-16-05-2018
VERSIÓN	01

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 2 de 68

- **Objetivo**

Proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para el desarrollo de los procedimientos que se realizan en el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, del Registro Central de las Personas.

- **Campo de aplicación**


Este documento será de observancia general y aplicación obligatoria para todos los trabajadores del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro de la Subdirección de Apoyo Registral del Registro Central de las Personas; así como a los trabajadores del Renap que participen o se involucren en las actividades que se desarrollen en dicho departamento.

- **Base legal**

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, *Ley del Registro Nacional de las Personas*.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 3 de 68

- Acuerdo de Directorio número 51-2014, Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 80-2016, Reglamento de organización y funciones del Registro Nacional de las Personas.
- Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad de este documento, el Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro, el Subdirector de Apoyo Registral o el Registrador Central de las Personas deberán mantener un proceso de revisión cada seis meses y solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes, debiendo efectuarse cada vez que el contenido establecido del presente lo requiera.

- Simbología

Con el fin de facilitar la representación visual de los procedimientos se realizan los flujogramas, la simbología utilizada para la construcción de los flujogramas del presente manual es la siguiente:

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 4 de 68

SIMBOLOGÍA UTILIZADA (ANSI)			
	Inicio y fin		Archivo
	Actividad		Llamado de procedimiento
	Decisión		Conector
	Documento		Conector de página


- Normas generales

Disposiciones administrativas que regulan lo establecido en cada una de las descripciones del documento técnico administrativo, a fin de evitar o reducir la aplicación de diversos criterios que provoquen confusión en las personas que intervienen en el mismo.

Establecidas por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro a efecto de poseer una normativa como dependencia y conocer las responsabilidades de cada servidor del departamento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 5 de 68

Para efectos del presente manual, el subregistro es la ausencia del registro que afecta el estado civil, capacidad civil e identificación de toda persona. Se considera que un evento está en subregistro si no ha sido inscrito en el Registro Nacional de las Personas Renap.


Para efectos del presente manual, se entenderá por operador registral (designado) los siguientes: Operador Registral I, II, III, IV, V.

El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, será el encargado de proporcionar al Registrador Civil de las Personas, documentos y material para el desarrollo de las actividades que se describan en el presente manual.

El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, brindará asesoría y acompañamiento en las gestiones administrativas a todos los registradores civiles de las personas que así lo requieran, con relación a la prevención y erradicación del subregistro.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 6 de 68


El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, realizará informe de cada actividad realizada, para la prevención y erradicación del subregistro; el cual deberá entregar cuando le sea solicitado por las autoridades correspondientes.

El personal del Departamento de Registro Civil de las Personas apoyará en las actividades que le sean solicitadas por el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, previa aprobación del Jefe de Registro Civil de las Personas.

Los registradores civiles de las personas, previa aprobación del Jefe de Registro Civil de las Personas, entregarán resultados de los acuerdos y compromisos de las actividades realizadas con relación a la prevención y erradicación del subregistro, cuando sea solicitado por el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, para el efecto adjuntará medios de prueba que considere oportunos, como: fotografías, listados de asistencia, entre otros.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 7 de 68

El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro ejecutará las actividades establecidas en los convenios suscritos relacionados a la prevención y erradicación del subregistro; y para fomentar alianzas con instituciones públicas, privadas, locales, organismos nacionales e internacionales y autoridades municipales solicitará que se gestione la aprobación de los mismos a la Dirección de Gestión y Control Interno.


Los casos no previstos en el presente documento técnico administrativo serán resueltos en su orden por el Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro, el Subdirector de Apoyo Registral o el Registrador Central de las Personas.

- **Procedimiento para la conformación de la red para el diálogo y el registro de la población guatemalteca, REDIREGUA**

El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro conformará mesas de trabajo con instituciones públicas, privadas, locales, organismos nacionales e internacionales y autoridades municipales, tendentes al fortalecimiento de programas de prevención y erradicación del subregistro.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 8 de 68

○ Normas específicas


Disposiciones administrativas que regulan lo establecido en la descripción del procedimiento para la conformación de la red para el diálogo y el registro de la población guatemalteca, REDIREGUA, a fin de evitar o reducir la aplicación de diversos criterios que provoquen confusión en las personas que intervienen en el mismo.

Establecidas por medio de lectura de documentos utilizados anteriormente para la erradicación del subregistro, entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, a efecto de poseer una normativa como dependencia y conocer las responsabilidades de cada servidor del departamento.

Será responsabilidad del personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro conformar la mesa de trabajo con instituciones públicas, privadas, locales, organismos nacionales e internacionales y autoridades municipales, tendentes al fortalecimiento de programas para la prevención y erradicación del subregistro.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 9 de 68

La mesa de trabajo estará conformada por: autoridades municipales, ministerios, organismos nacionales e internacionales, entre otros que tengan incidencia con la población; misma que será dirigida por el Registro Nacional de las Personas a través del Registrador Civil de las Personas designado por el Jefe de Registro Civil de las Personas.


- Descripción

Establecida por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.

Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	1.	Planifica y elabora estrategias de trabajo para la conformación de la REDIREGUA.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 10 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	2.	Presenta estrategias de trabajo para la conformación de la REDIREGUA a los Registradores Civiles de las Personas y otros actores que participen en el proceso y estén facultados para la toma de decisiones.
	3.	Ejecuta procesos de sensibilización para la implementación de las actividades de la REDIREGUA.
	4.	Realiza gestiones y convoca a los involucrados para la conformación de la REDIREGUA en el municipio.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 11 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	5.	Asiste a reuniones de la REDIREGUA, coordinadas con antelación y conforme disponibilidad presupuestaria, con apoyo del Registrador Civil de las Personas designado por el Jefe de Registro Civil de las Personas, de las actividades a desarrollar sobre el registro de la población guatemalteca.
	6.	Presenta resultados al Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro, de los acuerdos y compromisos de las reuniones realizadas con la REDIREGUA, adjuntando medios de prueba.
Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	7.	Monitorea e informa el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la REDIREGUA, los avances y limitantes en la implementación de cada actividad.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 12 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro	8.	Informa periódicamente al Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro, sobre los avances y limitantes en la aplicación de la REDIREGUA.
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	9.	Propone estrategias de acuerdo a los informes presentados para la implementación, seguimiento y compromisos adquiridos en la REDIREGUA.
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	10.	Implementa las estrategias de seguimiento y compromisos adquiridos en la REDIREGUA.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 13 de 68

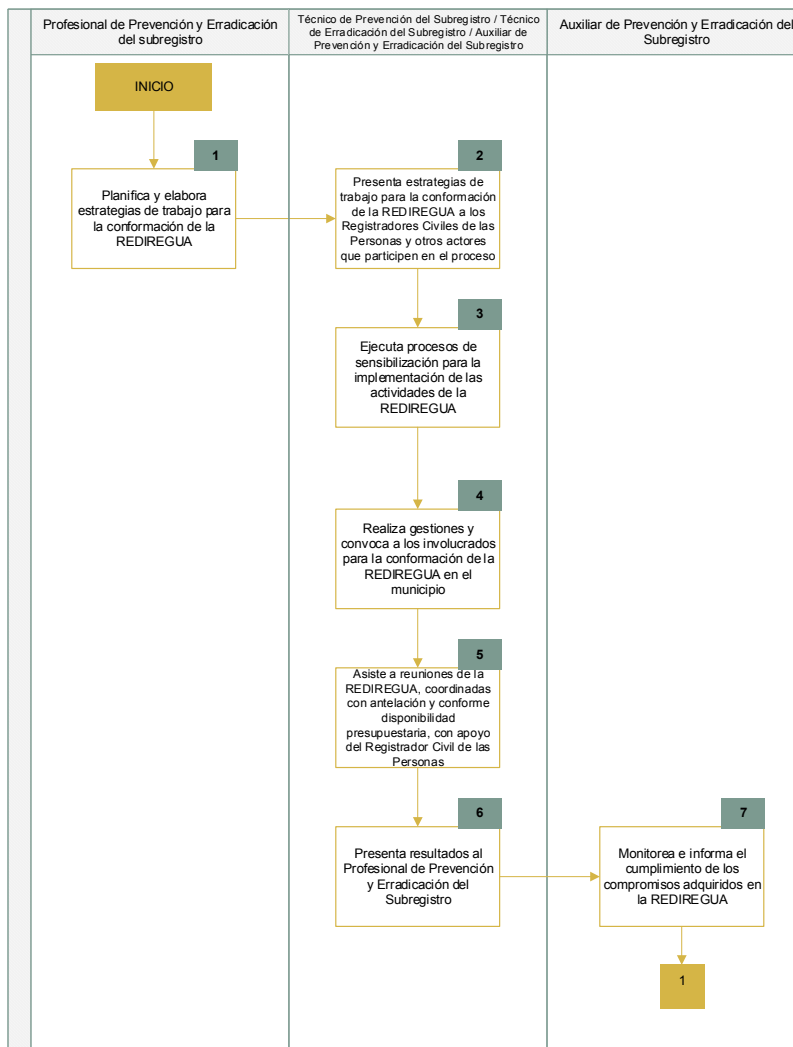
Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	11.	Realiza informe de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas y lo presenta al Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro.
Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	12.	Realiza informe de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas y lo presenta al Subdirector de Apoyo Registral o al Registrador Central de las Personas.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 14 de 68

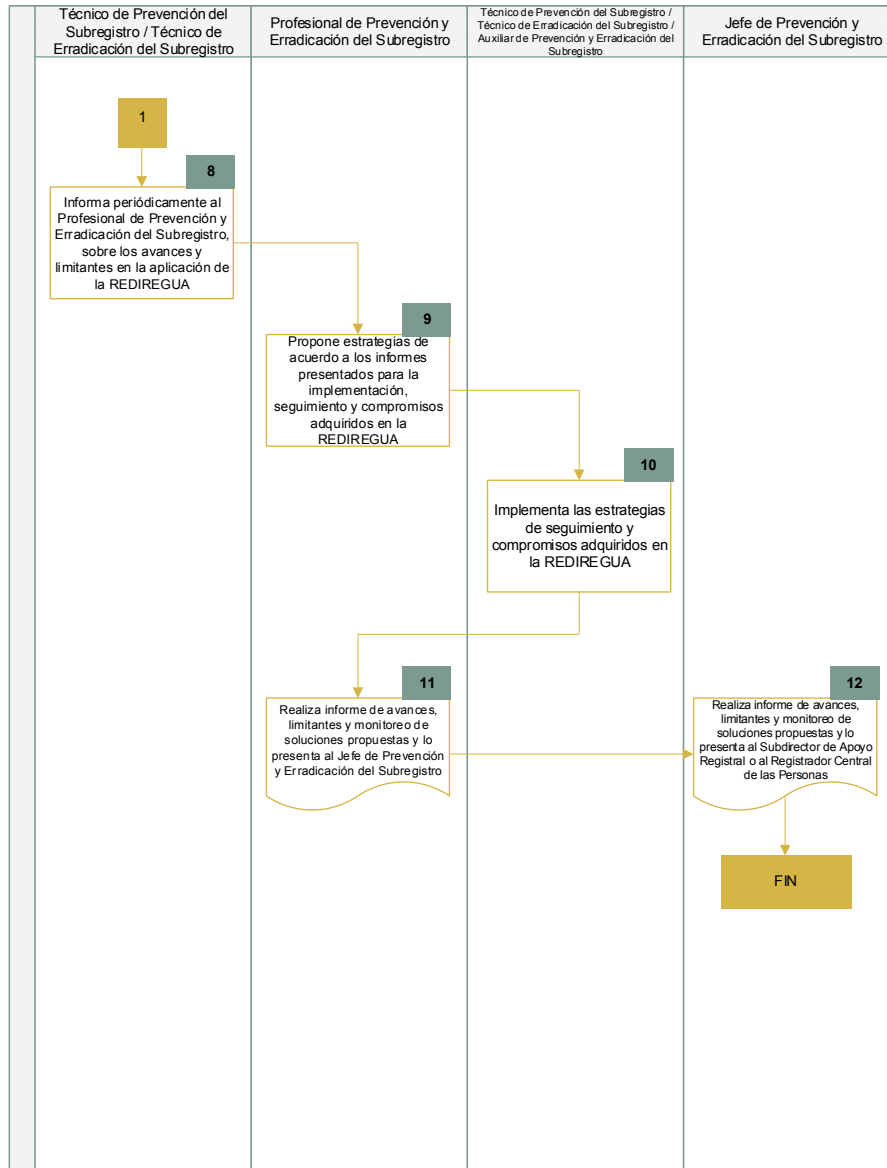
○ Flujograma



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 15 de 68



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 16 de 68

○ Registro

							
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS							
Departamento _____				Municipio _____			
ACTIVIDAD	ACCIONES REALIZADAS	FECHA	ACUERDOS	COMPROMISOS	RESPONSABLE	PLAZO	LIMITANTES ENCONTRADAS

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 17 de 68

- Procedimiento para la prevención del subregistro de nacimientos y defunciones en oficinas auxiliares del Renap

Se propiciará una comunicación activa con los directores de hospitales públicos y privados a nivel nacional o con la persona nombrada por los mismos, para gestionar la entrega del reporte de nacimientos y defunciones.


- Normas específicas

Disposiciones administrativas que regulan lo establecido en la descripción del procedimiento para la prevención del subregistro de nacimientos y defunciones en oficinas auxiliares del Renap, a fin de evitar o reducir la aplicación de diversos criterios que provoquen confusión en las personas que intervienen en el mismo.

Establecidas por medio de lectura de documentos utilizados anteriormente para la erradicación del subregistro, entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, a efecto de poseer una normativa como dependencia y conocer las responsabilidades de cada servidor del departamento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 18 de 68


Será responsabilidad del personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro propiciar una comunicación activa con los directores de hospitales públicos y privados a nivel nacional o con la persona nombrada por los mismos, para gestionar la entrega del reporte de egresos de nacimientos y defunciones acaecidas en hospitales públicos o privados y otras acciones que sean necesarias.

Será responsabilidad del personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro realizar sensibilizaciones al personal médico y administrativo de los diferentes centros hospitalarios públicos y privados a nivel nacional, comadronas, parteros y usuarios de los servicios del hospital donde se ubique una oficina auxiliar del Renap; con el apoyo de los registradores civiles de las personas u operadores registrales (designados) por el Jefe de Registro Civil de las Personas; con relación al proceso de inscripción oportuna, requisitos de inscripción de nacimientos y defunciones, entre otros.

El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro deberá monitorear las sensibilizaciones implementadas por el Operador Registral (designado), en las diferentes áreas como: encamamiento, consulta externa y programas que se llevan a cabo en las oficinas auxiliares del Renap.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 19 de 68

El Operador Registral (designado) por el Jefe de Registro Civil de las Personas, trasladará todos los días lunes informes de las sensibilizaciones realizadas con relación a la prevención y erradicación del subregistro al Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro en los que podrá adjuntar medios de prueba como: fotografías, listados de asistencia, entre otros.


○ Descripción

Establecida por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.

Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro/Técnico de Prevención del Subregistro	1.	Gestiona y coordina reuniones con el director o persona nombrada de hospitales públicos y privados, donde exista una oficina auxiliar del Renap, para coordinar lineamientos de trabajo y estrategias en beneficio del incremento del registro oportuno de nacimientos y defunciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 20 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	2.	Planifica y elabora estrategias para implementar procesos de sensibilización sobre el registro oportuno de nacimientos y defunciones.
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	3.	Presenta estrategias para implementar procesos de sensibilización sobre el registro oportuno de nacimientos y defunciones, a los registradores civiles de las personas, Operador Registral (designado) y otros actores que participen en el proceso y estén facultados para la toma de decisiones.
	4.	Ejecuta procesos de sensibilización sobre registro oportuno de nacimientos y defunciones, requisitos de inscripción y otros temas sobre identidad dirigidos a personal médico y administrativo de hospitales donde exista una oficina auxiliar del Renap

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 21 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	5.	Monitorea los procesos de sensibilización implementados por el Operador Registral (designado), sobre registro oportuno de nacimientos y defunciones dirigidas a usuarios de hospitales donde exista una oficina auxiliar del Renap.
Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	6.	Monitorea el decremento o aumento de las inscripciones oportunas de nacimiento y defunción, así como; el funcionamiento de las oficinas auxiliares del Renap detectando necesidades y problemáticas.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 22 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	7.	Informa al Técnico de Prevención del Subregistro sobre el incremento o decremento de las inscripciones de nacimiento y defunción, necesidades y problemáticas presentadas en las oficinas auxiliares del Renap ubicadas en hospitales.
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	8.	Propone estrategias de actuación para mejorar procesos de sensibilización y el incremento del registro de nacimientos y defunciones en oficinas auxiliares del Renap.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 23 de 68

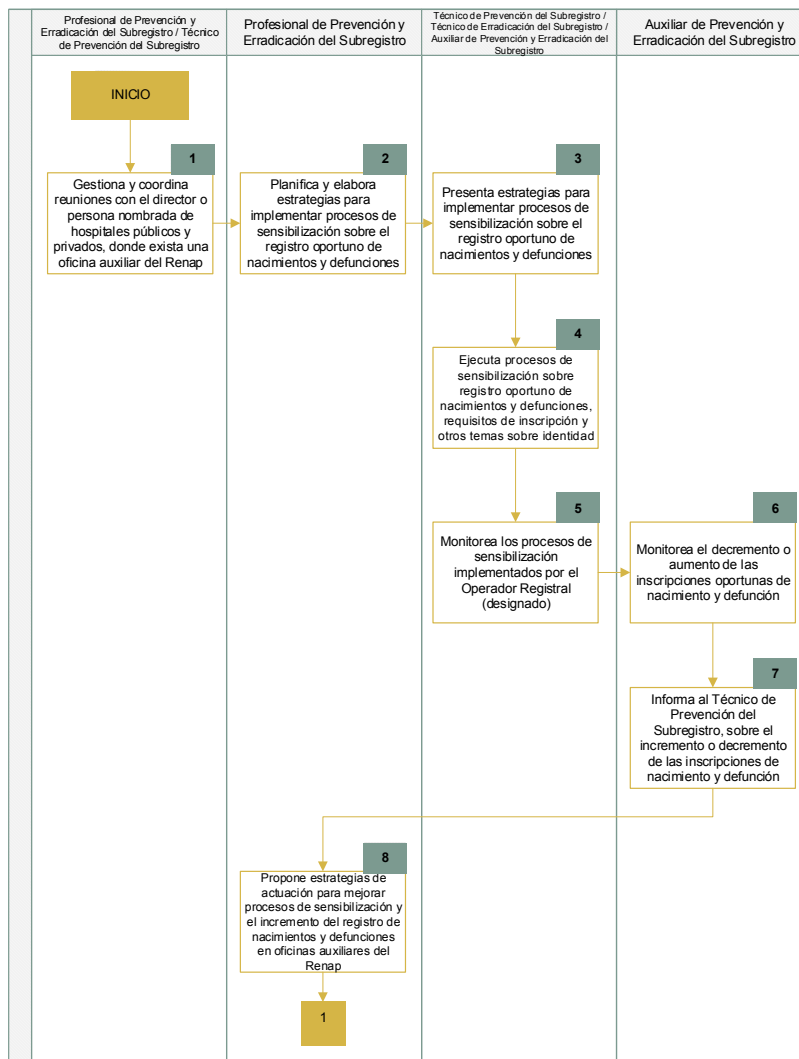
Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	9.	Implementa las estrategias de actuación para mejorar procesos de sensibilización y el incremento del registro de nacimientos y defunciones en oficinas auxiliares del Renap.
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	10.	Realiza informe de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas y lo presenta al Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro.
Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	11.	Realiza informe de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas y lo presenta al Subdirector de Apoyo Registral o al Registrador Central de las Personas.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 24 de 68

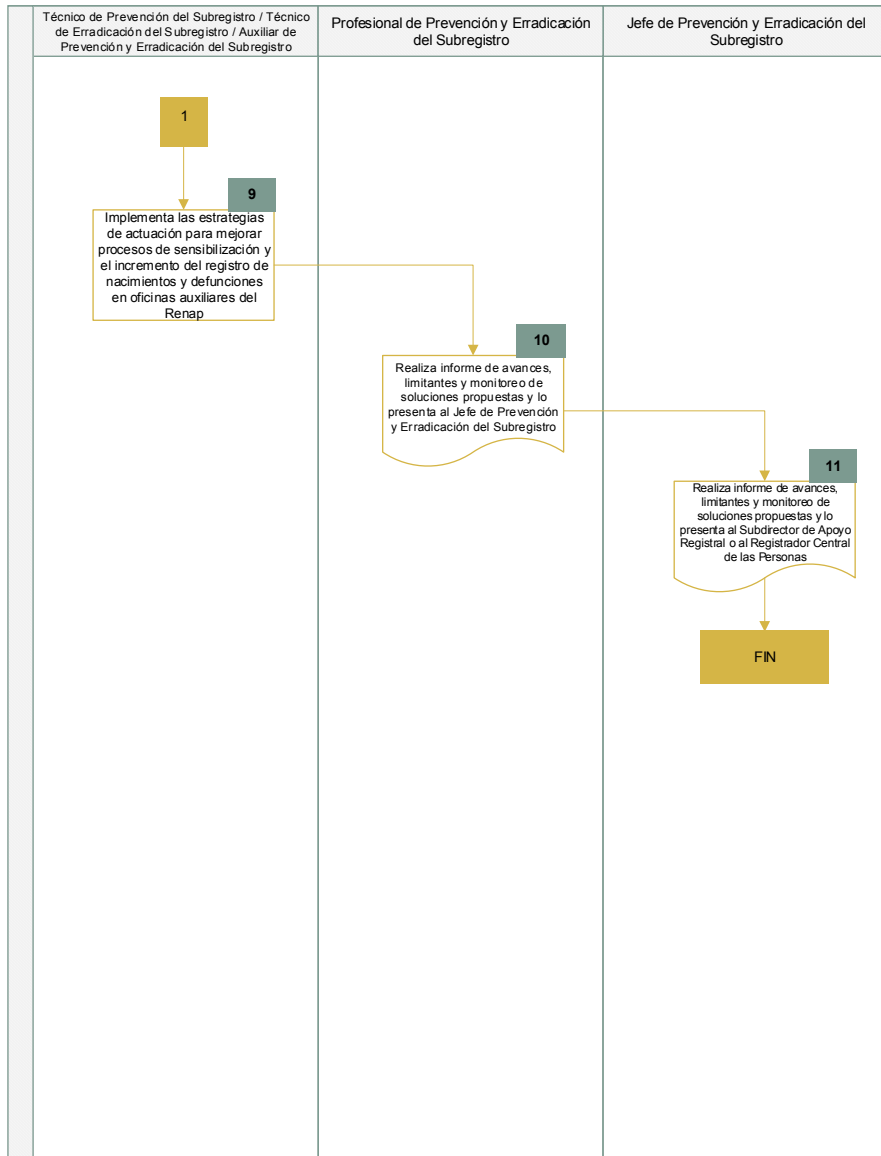
○ Flujograma



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 25 de 68



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 26 de 68

○ Registro

							
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO INFORME DE SENSIBILIZACIONES							
Departamento _____				Municipio _____			
FECHA Y HORA	TEMA A SENSIBILIZAR	NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE REALIZÓ LA SENSIBILIZACIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS SENSIBILIZADAS			ASPECTOS RELEVANTES	LIMITANTES
			HOMBRES	MUJERES	TOTAL		
<p>NOTA: Este formulario de control de sensibilizaciones se utilizará para todas las sensibilizaciones que realicen no importando el plan o proyecto (registro de comadronas, subregistro de matrimonios, subregistro de defunciones, personas con discapacidad, etc.)</p>							

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 27 de 68

- Procedimiento para la prevención del subregistro de matrimonios y defunciones


Fomentar alianzas estratégicas con notarios, ministros de culto y alcaldes municipales, tendentes al fortalecimiento de programas para la prevención del subregistro de matrimonios y en lo que respecta a defunciones, alianzas con Ministerio de Salud y Asistencia Pública, Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala, médicos, funerarias, entre otros.

- Normas específicas

Disposiciones administrativas que regulan lo establecido en la descripción del procedimiento para la prevención del subregistro de matrimonios y defunciones, a fin de evitar o reducir la aplicación de diversos criterios que provoquen confusión en las personas que intervienen en el mismo. Establecidas por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, a efecto de poseer una normativa como dependencia y conocer las responsabilidades de cada servidor del departamento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 28 de 68


Será responsabilidad del personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, fomentar alianzas estratégicas con notarios, ministros de culto y alcaldes municipales, tendentes al fortalecimiento de programas para la prevención del subregistro de matrimonios.

Para efectos de prevención del subregistro de defunciones y matrimonios, se entenderá como actores que participan en el proceso a cualquiera de los siguientes involucrados: alcaldes municipales, líderes comunitarios, representantes del Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala, médicos, funerarias, Registrador Civil de las Personas designado por el Jefe de Registro Civil de las Personas, ministros de culto, abogados y notarios, Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, CANG, entre otros.

El Jefe de Registro Civil de las Personas será el que designe a los registradores civiles de las personas, cuando les sea solicitado apoyo por el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro con relación a la prevención del subregistro de matrimonios y defunciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 29 de 68


○ Descripción

Establecida por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.

Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	1.	Planifica y elabora estrategias de trabajo para la prevención del subregistro de matrimonios o defunciones.
	2.	Presenta estrategias de trabajo al Técnico de Prevención del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro, para la prevención del subregistro de matrimonios o defunciones.
	3.	Coordina lineamientos de las actividades a realizar con el Técnico de Prevención del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 30 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	4.	Presenta el documento conceptual sobre las actividades a realizar para la prevención del subregistro de defunciones o matrimonios a los Registradores Civiles de las Personas, en la cual establece estrategias para incrementar el registro de matrimonios o defunciones.
	5.	Ejecuta procesos de sensibilización de la prevención del subregistro de matrimonios o defunciones.
	6.	Realiza un diagnóstico en el municipio, sobre la situación del registro de defunciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 31 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	7.	Asiste a las reuniones con los actores que participan en el proceso, según disponibilidad presupuestaria, con apoyo del Registrador Civil de las Personas, de las actividades a realizar, coordinadas con antelación y autorización del Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro.
	8.	Realiza gestiones y convoca a los actores que participan en el proceso, en coordinación con el Registrador Civil de las Personas.
	9.	Presenta resultados del diagnóstico sobre el tema de defunciones del municipio, en la reunión con los actores que participan en el proceso.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 32 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	10.	Informa sobre los resultados obtenidos en las reuniones con los actores que participan en el proceso al Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro.
	11.	Gestiona y coordina de forma periódica con el Registrador Civil de las Personas previa aprobación del Jefe de Registro Civil de las Personas, espacios para realizar procesos de sensibilización sobre la prevención del subregistro de matrimonios o defunciones, las cuales estarán dirigidas a los actores que participen en el proceso.
Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	12.	Monitorea las acciones implementadas y los avances de las actividades para la prevención del subregistro de matrimonios o defunciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 33 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	13.	Propone estrategias de actuación para mejorar procesos de sensibilización y el incremento del registro de matrimonios o defunciones en el Renap.
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	14.	Implementa las estrategias de actuación para mejorar procesos de sensibilización y el incremento del registro de matrimonios o defunciones en el Renap.
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	15.	Realiza informe de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas y lo presenta al Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 34 de 68

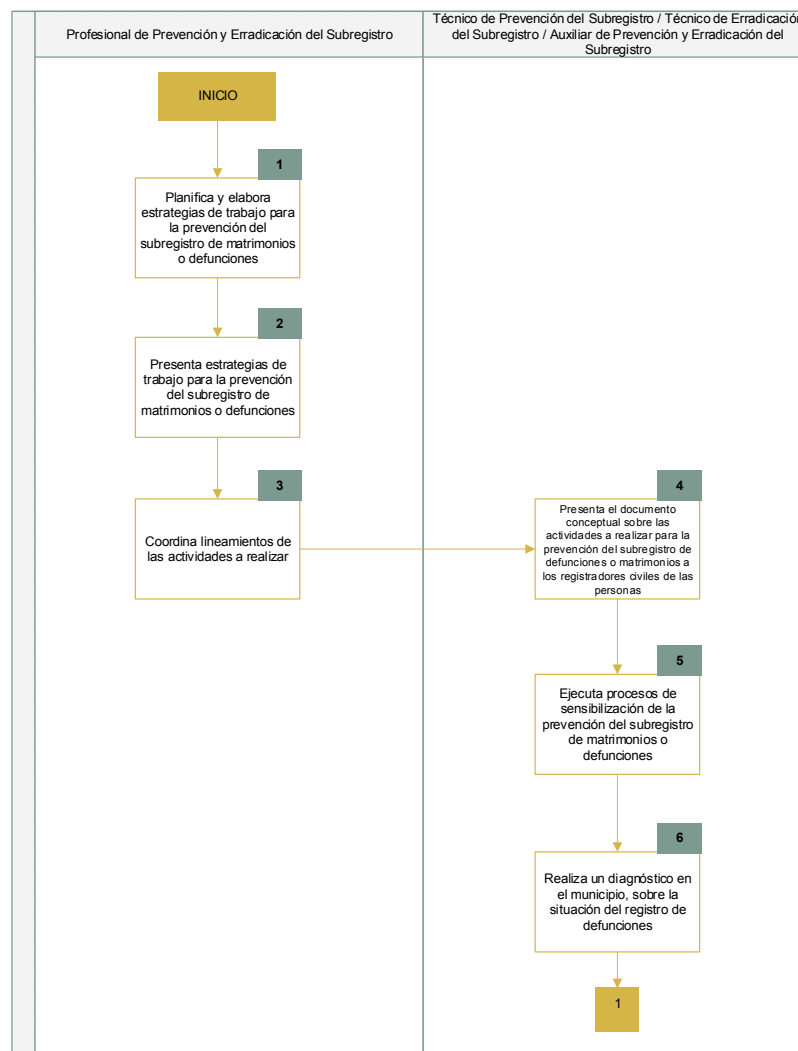
Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	16.	Realiza informe de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas y lo presenta al Subdirector de Apoyo Registral o al Registrador Central de las Personas.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 35 de 68

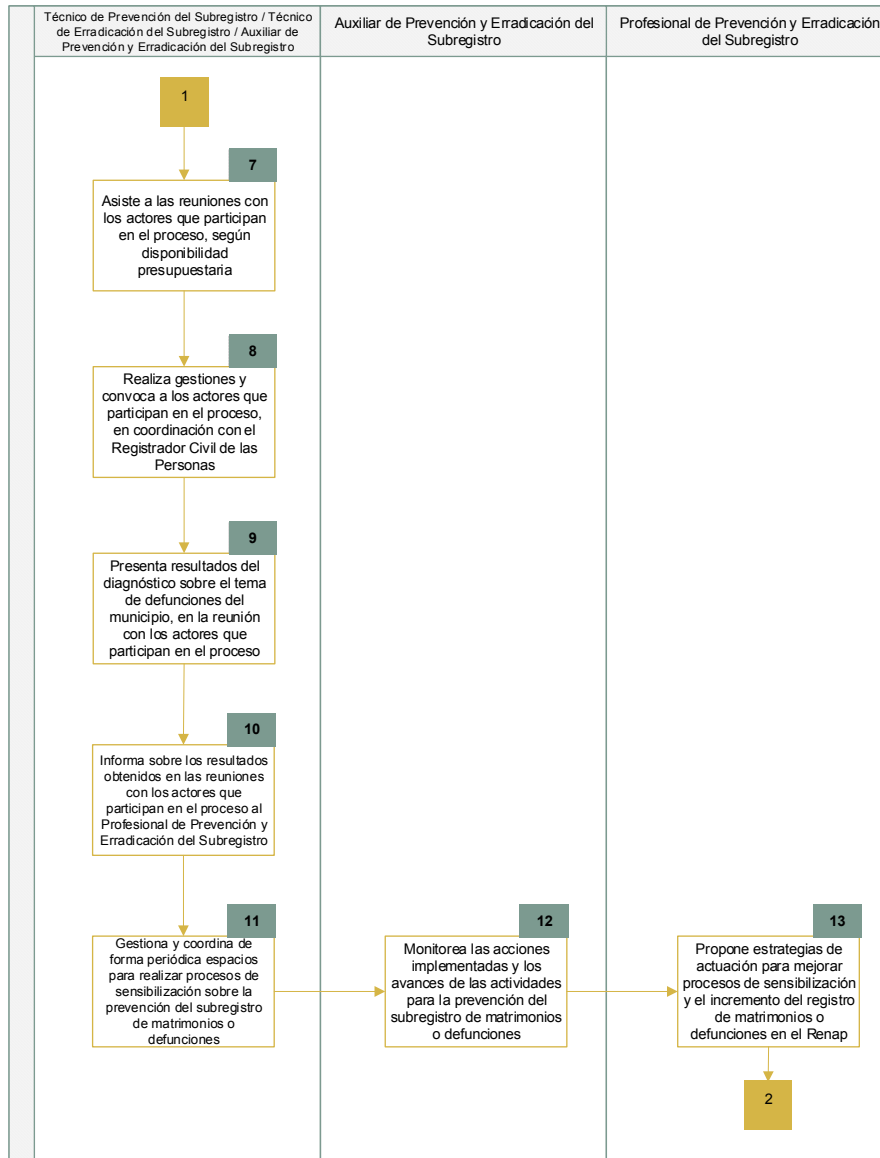
○ Flujograma



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

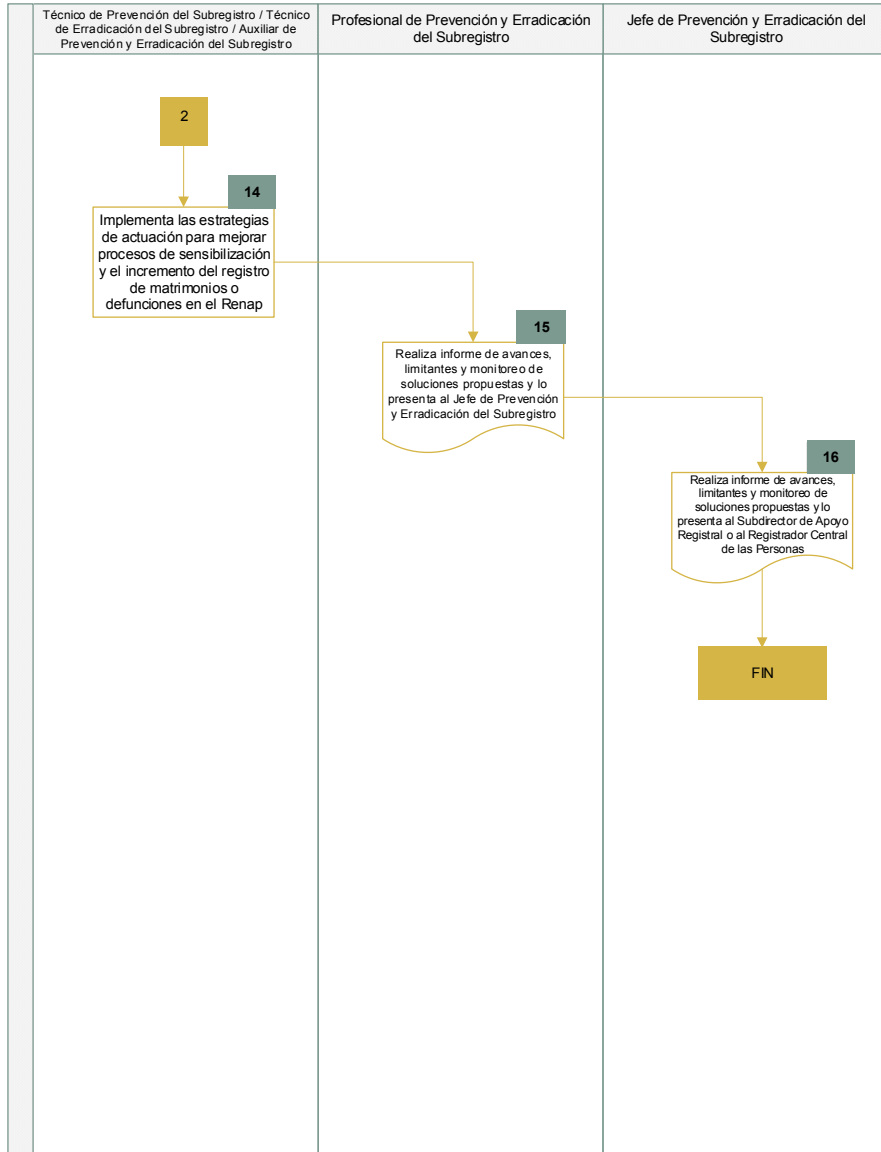
	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 36 de 68



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 37 de 68



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 38 de 68

○ Registro

							
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO INFORME DE SENSIBILIZACIONES							
Departamento _____				Municipio _____			
FECHA Y HORA	TEMA A SENSIBILIZAR	NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE REALIZÓ LA SENSIBILIZACIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS SENSIBILIZADAS			ASPECTOS RELEVANTES	LIMITANTES
			HOMBRES	MUJERES	TOTAL		
<p>NOTA: Este formulario de control de sensibilizaciones se utilizará para todas las sensibilizaciones que realicen no importando el plan o proyecto (registro de comadronas, subregistro de matrimonios, subregistro de defunciones, personas con discapacidad, etc.)</p>							

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 39 de 68

- Procedimiento para erradicación del subregistro de nacimientos extemporáneos o gestionados con instituciones

Realizar sensibilizaciones en los diferentes hospitales, centros de salud entre otros, para disminuir el subregistro de nacimientos a nivel nacional.


- Normas específicas

Disposiciones administrativas que regulan lo establecido en la descripción del procedimiento para erradicación del subregistro de nacimientos, a fin de evitar o reducir la aplicación de diversos criterios que provoquen confusión en las personas que intervienen en el mismo. Establecidas por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, a efecto de poseer una normativa como dependencia y conocer las responsabilidades de cada servidor del departamento.

El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro propiciará actividades en búsqueda de la erradicación del subregistro de nacimientos a nivel nacional.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 40 de 68


El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro conocerá, gestionará y brindará asesoría y acompañamiento en los trámites administrativos a todos los usuarios que así lo requieran, con relación a su situación de subregistro.

Será responsabilidad del Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro en coordinación con los Auxiliares de Prevención y Erradicación del Subregistro, dar seguimiento a los expedientes que se hayan trasladado al Departamento de Registro Civil de las Personas para su inscripción extemporánea.

El Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro brindará asesoría y acompañamiento en la conformación de expedientes para inscripciones extemporáneas a todos los registradores civiles de las personas que así lo requieran, con relación a los planes, proyectos y actividades del departamento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 41 de 68

El Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro, deberán informar al Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro, sobre los alcances, limitantes y coordinaciones acordadas en los procesos de sensibilización y en las reuniones sostenidas con otras instituciones y organismos.


- Descripción

Establecida por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Erradicación del Subregistro/Técnico de Prevención del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	1.	Gestiona y coordina procesos para la búsqueda de personas en subregistro de nacimiento extemporáneo, conformación de expedientes, jornadas de inscripción extemporánea y captura de datos del documento personal de identificación, DPI.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 42 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Erradicación del Subregistro/Técnico de Prevención del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	2.	Realiza procesos de sensibilización para la erradicación del subregistro de nacimientos extemporáneos de usuarios individuales.
Usuario	3.	Se presenta al Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro y manifiesta la problemática que atraviesa en cuanto a inconvenientes para lograr su inscripción o identificación
Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	4.	Realiza la búsqueda en el Sistema de Registro Civil, SIRECI, Libro Virtual y Tribunal Supremo Electoral, TSE, para establecer si el usuario está en subregistro o no

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 43 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	4.1.	Sí se encuentra en subregistro el usuario, se solicita al usuario documentos de respaldo de acuerdo a la normativa vigente para iniciar el trámite correspondiente. Continúa en el paso No. 5.
	4.2.	No se encuentra en subregistro el usuario, se direcciona al mismo a la dependencia del Renap correspondiente según el caso: Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, Registro Civil de las Personas (enmiendas) y Archivo Registral (digitación y digitalización). Fin del procedimiento.
Usuario	5.	Presenta los documentos requeridos, para conformación de expediente de inscripción extemporánea.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 44 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	6.	Recibe los documentos presentados por el usuario, para organizarlos y conformar el expediente.
	7.	Verifica que los documentos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.
	7.1.	Sí cumplen los requisitos con la normativa vigente, genera boleta de traslado del expediente para entrega en el Departamento de Registro Civil de las Personas. Continúa en el paso No. 8.
	7.2.	No cumplen los requisitos con la normativa vigente, solicita al usuario presentar documentos faltantes o corregir los documentos presentados. Regresa al paso No. 5.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 45 de 68

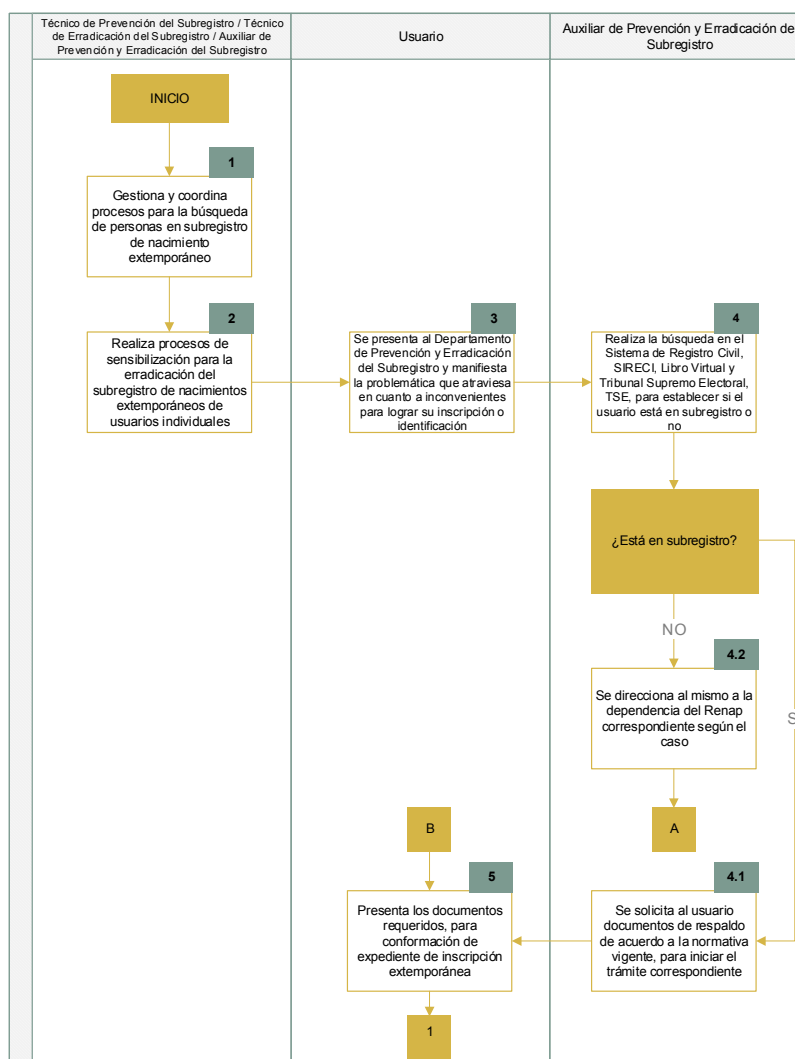
Responsable	Paso No.	Actividad
Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	8.	Acompaña al usuario al Departamento de Registro Civil de las Personas para trasladar expediente, incluyendo dos copias de la boleta de traslado.
	9.	Solicita al Departamento de Registro Civil de las Personas la firma y el sello de recepción en la boleta de traslado del expediente.
	10.	Monitorea en el Sistema de Registro Civil, SIRECI, la realización de la inscripción extemporánea de nacimiento
	11.	Brinda acompañamiento para el proceso de captura de datos del DPI.
	12.	Informa al Técnico de Erradicación del Subregistro semanalmente y cuando se lo soliciten, sobre la cantidad de usuarios atendidos, tipos de trámites realizados, expedientes conformados, inscripciones realizadas.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 46 de 68

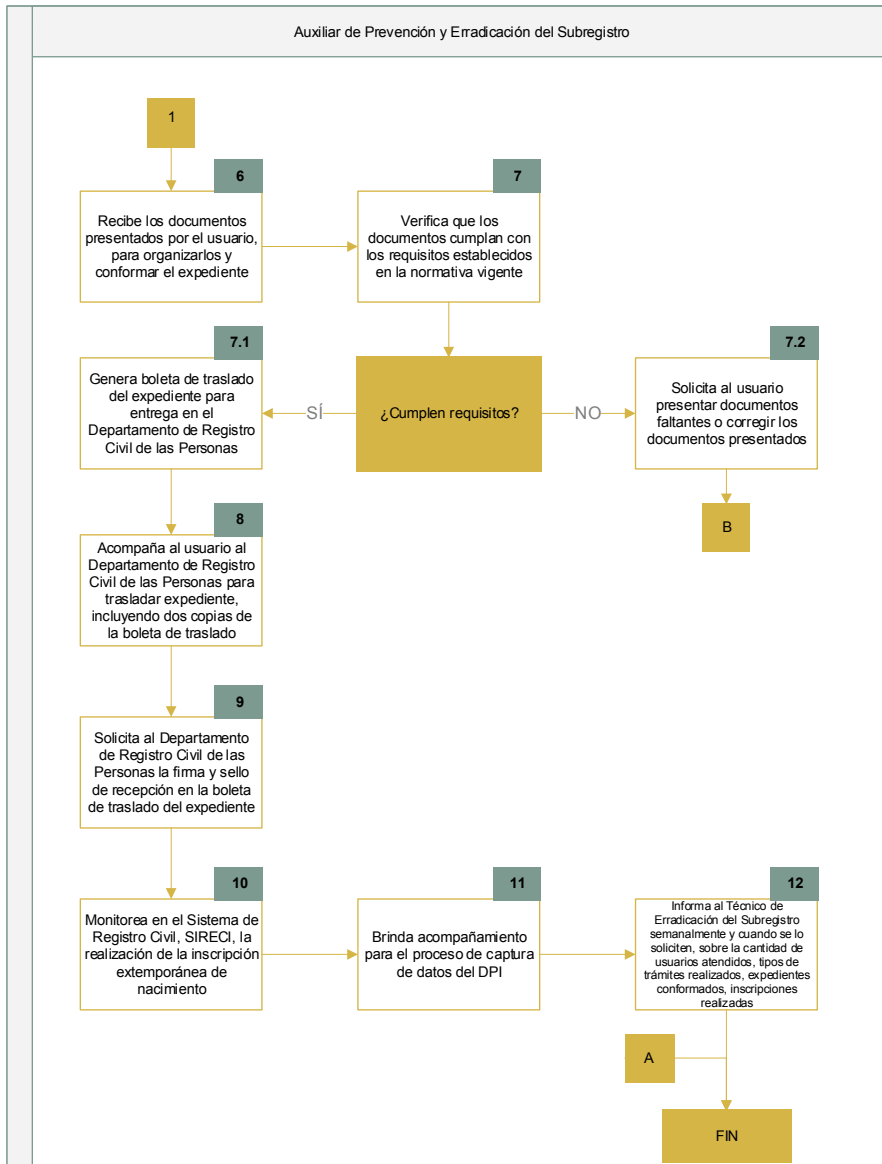
○ Flujograma



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 47 de 68



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 48 de 68

○ Registro

							
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS							
Departamento _____				Municipio _____			
ACTIVIDAD	ACCIONES REALIZADAS	FECHA	ACUERDOS	COMPROMISOS	RESPONSABLE	PLAZO	LIMITANTES ENCONTRADAS

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 49 de 68

- Procedimiento para la prevención y erradicación del subregistro de personas con discapacidad

Monitorear la atención de las Personas con discapacidad a nivel nacional. Asimismo, realizar sensibilizaciones, coordinar jornadas de inscripción de nacimiento o captura de datos del DPI.


- Normas específicas

Disposiciones administrativas que regulan lo establecido en la descripción del procedimiento para la prevención y erradicación del subregistro de personas con discapacidad, a fin de evitar o reducir la aplicación de diversos criterios que provoquen confusión en las personas que intervienen en el mismo. Establecidas por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, a efecto de poseer una normativa como dependencia y conocer las responsabilidades de cada servidor del departamento.

Será responsabilidad del personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, monitorear la atención de las personas con discapacidad a nivel nacional.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 50 de 68

Los registradores civiles de las personas, previa aprobación del Jefe de Registro Civil de las Personas, apoyarán cuando se les solicite por el Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, en las gestiones a realizar con los centros de salud, hospitales nacionales, instituciones privadas, gubernamentales y otros; para realizar sensibilizaciones, coordinar jornadas de inscripción de nacimiento o captura de datos del DPI.


- Descripción

Establecida por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.

Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	1.	Analiza y establece estrategias para la búsqueda y registro de personas con discapacidad.
	2.	Presenta las estrategias para la búsqueda y registro de personas con discapacidad a los registradores civiles de las personas.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 51 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Erradicación del Subregistro/Técnico de Prevención del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	3.	Gestiona y promueve reuniones con el centro de salud, hospitales nacionales, instituciones privadas, gubernamentales y otros; para sensibilizar y establecer la cantidad de personas con discapacidad que se encuentran en subregistro o necesitan captura de datos del DPI.
Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	4.	Localiza casos de personas con discapacidad que se encuentran en subregistro.
Técnico de Erradicación del Subregistro	5.	Solicita por medio de oficio con Vo.Bo. del Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro al Jefe de Registro Civil de las Personas, coordinar la realización de la jornada de inscripción extemporánea y captura de datos del DPI, adjuntando la programación correspondiente.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 52 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Erradicación del Subregistro	6.	Solicita por medio de oficio con Vo.Bo. del Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro al Jefe de Registro Civil de las Personas, los resultados obtenidos de la jornada de inscripción extemporánea y captura de datos del DPI.
Coordinador de Unidades Móviles	7.	Traslada el informe solicitado por medio de oficio con Vo.Bo. del Jefe de Registro Civil de las Personas al Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.
Técnico de Erradicación del Subregistro	8.	Informa al Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro, sobre los resultados obtenidos y las limitantes presentadas en la realización de la jornada de inscripción extemporánea y enrolamiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 53 de 68

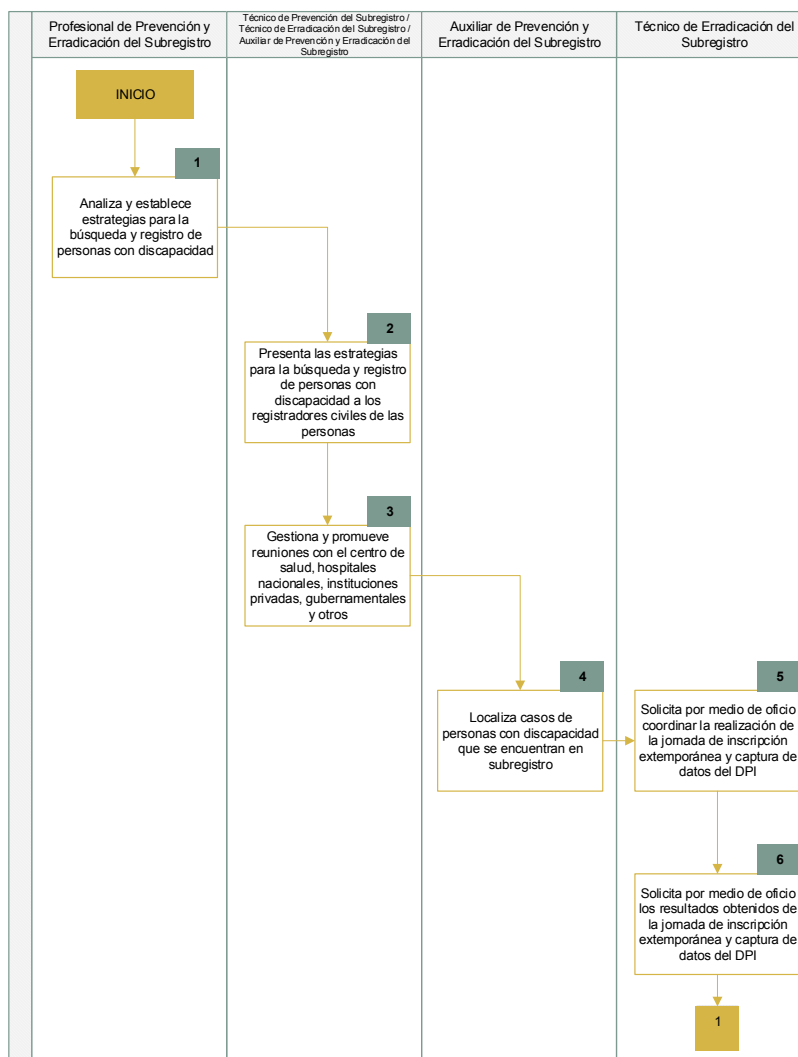
Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	9.	Realiza informes de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas a las limitantes encontradas y lo presenta al Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro.
Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	10.	Realiza informes de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas y lo presenta ante el Subdirector de Apoyo Registral o al Registrador Central de las Personas.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 54 de 68

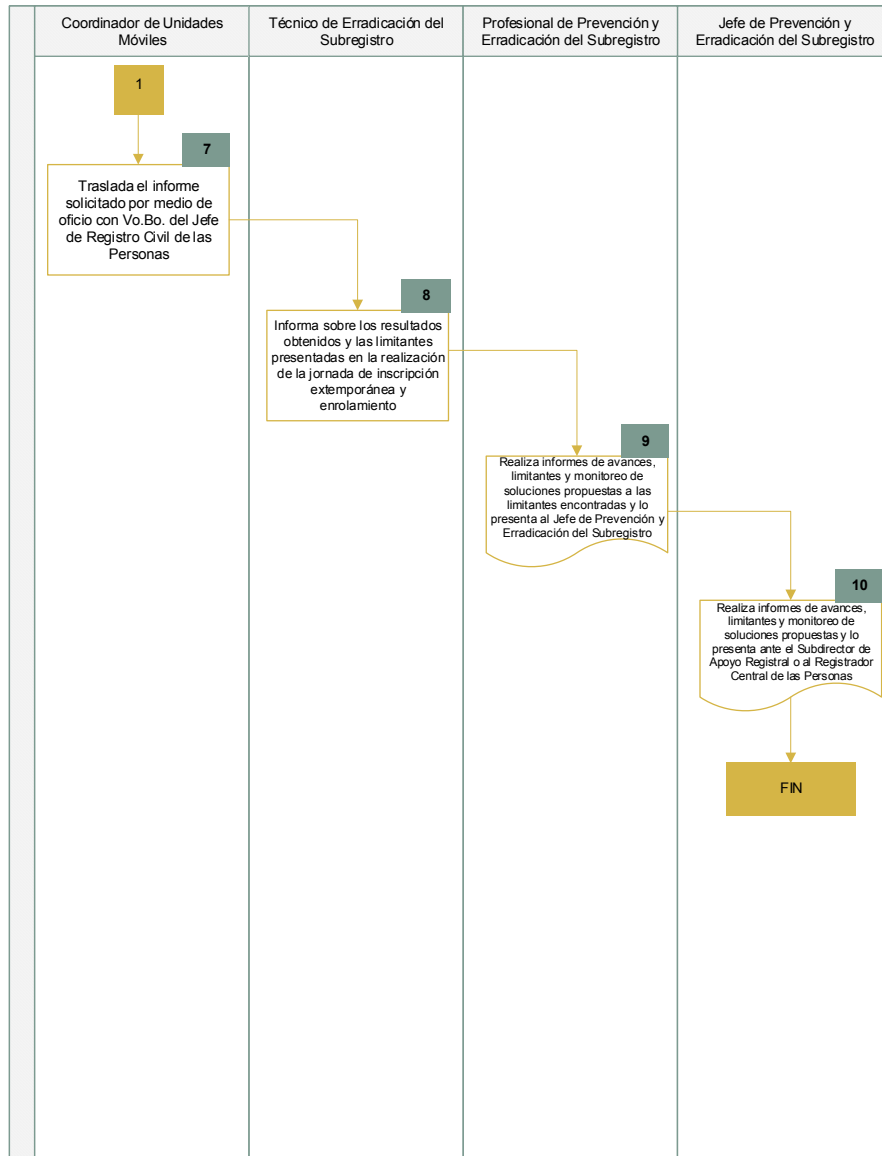
○ Flujograma



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 55 de 68



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 56 de 68

○ Registro

							
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO INFORME DE SENSIBILIZACIONES							
Departamento _____				Municipio _____			
FECHA Y HORA	TEMA A SENSIBILIZAR	NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE REALIZÓ LA SENSIBILIZACIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS SENSIBILIZADAS			ASPECTOS RELEVANTES	LIMITANTES
			HOMBRES	MUJERES	TOTAL		
<p>NOTA: Este formulario de control de sensibilizaciones se utilizará para todas las sensibilizaciones que realicen no importando el plan o proyecto (registro de comadronas, subregistro de matrimonios, subregistro de defunciones, personas con discapacidad, etc.)</p>							

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 57 de 68

- Procedimiento para la prevención y erradicación del subregistro de nacimientos en zonas fronterizas o adyacentes con Guatemala


Diseñar, implementar, monitorear, coordinar y evaluar estrategias para disminuir el subregistro de nacimientos, de los hijos de padre o madre guatemalteco, cuya residencia la tengan en el territorio nacional y el nacimiento hubiese ocurrido en alguna zona fronteriza o adyacente al territorio nacional.

- Normas específicas

Disposiciones administrativas que regulan lo establecido en la descripción del procedimiento para la prevención y erradicación del subregistro de nacimientos en zonas fronterizas o adyacentes con Guatemala, a fin de evitar o reducir la aplicación de diversos criterios que provoquen confusión en las personas que intervienen en el mismo. Establecidas por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, a efecto de poseer una normativa como dependencia y conocer las responsabilidades de cada servidor del departamento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 58 de 68

Será responsabilidad del personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, diseñar, implementar, monitorear, coordinar y evaluar estrategias para disminuir el subregistro de nacimientos, de los hijos de padre o madre guatemalteco, cuya residencia la tengan en el territorio nacional y el nacimiento hubiese ocurrido en alguna zona fronteriza o adyacente al territorio nacional con los países de: Estados Unidos Mexicanos, Belice, República de El Salvador y República de Honduras.


- Descripción

Establecida por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.

Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	1.	Analiza y establece estrategias para la búsqueda de personas en subregistro en zonas fronterizas o adyacentes con Guatemala o que necesiten captura de datos del DPI.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 59 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro/Auxiliar de Prevención y Erradicación del Subregistro	2.	Gestiona y promueve reuniones con instituciones gubernamentales, líderes comunitarios y otros; para detectar casos de personas en subregistro de nacimientos en zonas fronterizas o adyacentes con Guatemala.
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro	3.	Solicita por medio de oficio con Vo.Bo. del Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro al Jefe de Registro Civil de las Personas, para que coordine la realización de la jornada de inscripción extemporánea y captura de datos del DPI, adjuntando la programación correspondiente.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 60 de 68

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro	4.	Solicita por medio de oficio con Vo.Bo. del Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro al Jefe de Registro Civil de las Personas, los resultados obtenidos de la jornada de inscripción extemporánea y captura de datos del DPI.
Coordinador de Unidades Móviles	5.	Traslada el informe solicitado por medio de oficio con Vo.Bo. del Jefe de Registro Civil de las Personas al Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro.
Técnico de Prevención del Subregistro/Técnico de Erradicación del Subregistro	6.	Informa al Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro, sobre los resultados obtenidos y las limitantes presentadas en la realización de la jornada de inscripción extemporánea y enrolamiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 61 de 68

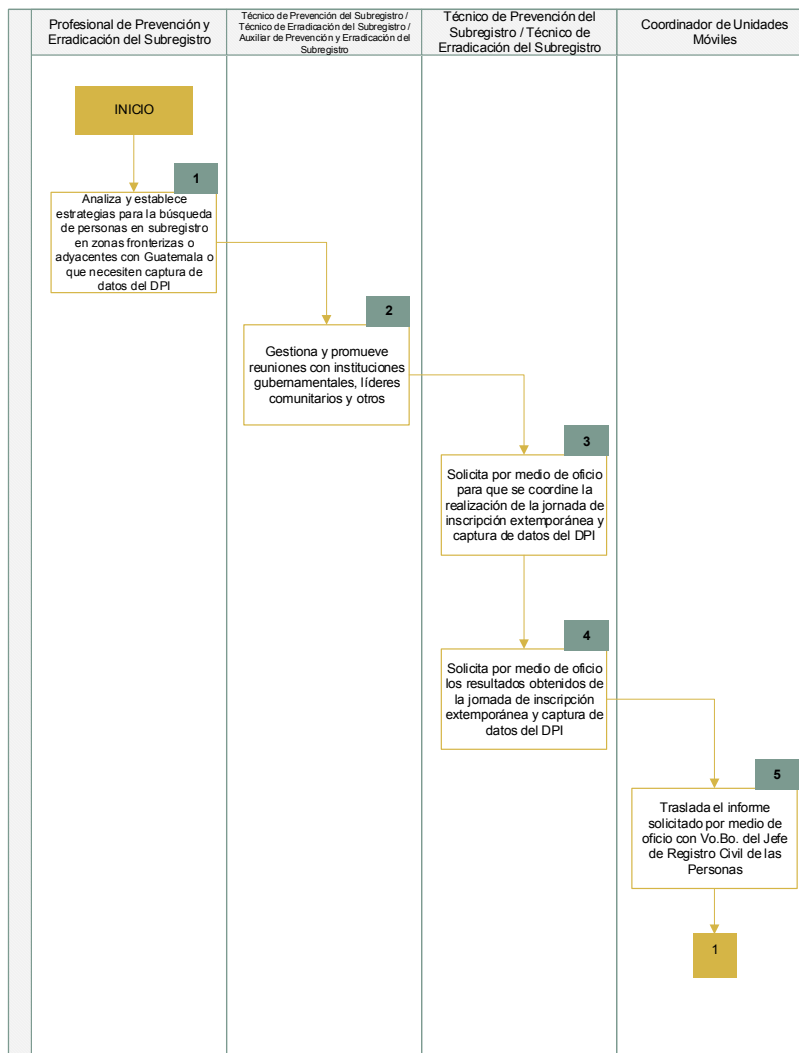
Responsable	Paso No.	Actividad
Profesional de Prevención y Erradicación del Subregistro	7.	Realiza informes de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas a las limitantes encontradas y lo presenta al Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro.
Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	8.	Realiza informes de avances, limitantes y monitoreo de soluciones propuestas a las limitantes encontradas y lo presenta ante el Subdirector de Apoyo Registral o al Registrador Central de las Personas.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 62 de 68

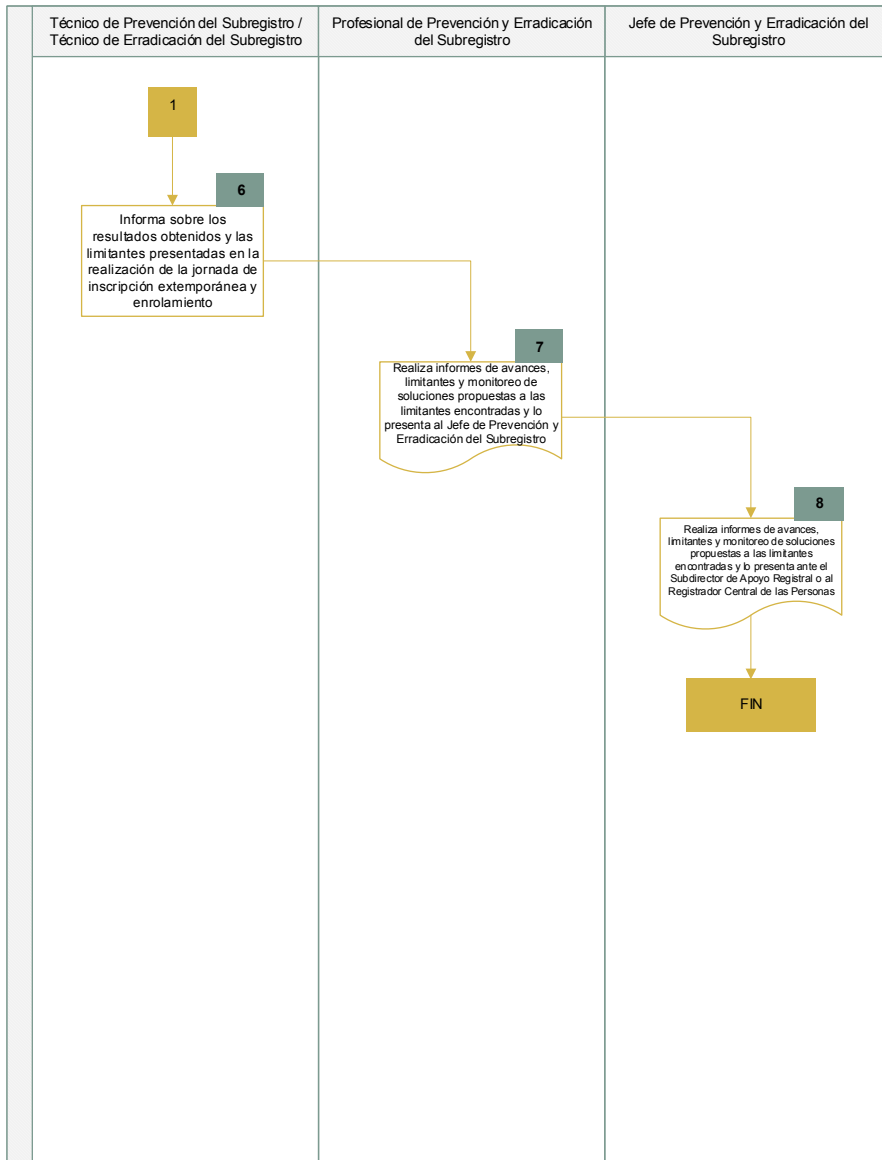
○ Flujograma



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 63 de 68



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 64 de 68

○ Registro

							
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS							
Departamento _____				Municipio _____			
ACTIVIDAD	ACCIONES REALIZADAS	FECHA	ACUERDOS	COMPROMISOS	RESPONSABLE	PLAZO	LIMITANTES ENCONTRADAS

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 65 de 68


- Procedimiento para control del manual

Responsables del seguimiento y control del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro*, desde su implementación, hasta monitorear los cambios o actualizaciones que el documento requiera para realizar la solicitud de actualización a la dependencia correspondiente.

Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	1.	Presenta el manual de normas y procedimientos a su personal.
	2.	Promueve la implementación del manual.
	3.	Monitorea que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a lo establecido en el manual.
	4.	Revisa constantemente que las funciones del departamento sigan siendo tal como lo establece el manual.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo


Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 66 de 68

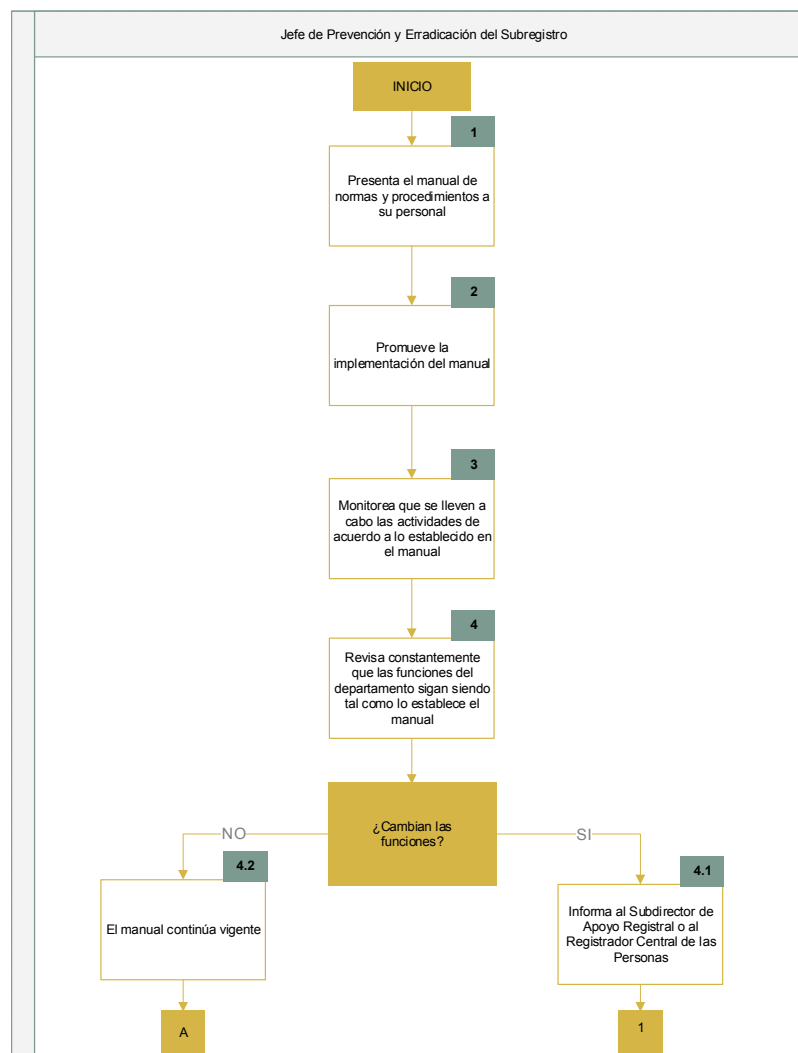
Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	4.1.	Sí cambian las funciones, informa al Subdirector de Apoyo Registral o al Registrador Central de las Personas. Continúa en el paso No. 5.
	4.2.	No cambian las funciones, el manual continúa vigente. Fin del procedimiento.
Subdirector de Apoyo Registral/Registrador Central de las Personas	5.	Solicita por medio de oficio la actualización del manual al Director de Gestión y Control Interno para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.
Director de Gestión y Control Interno	6.	Traslada solicitud por medio de oficio al Jefe de Organización y Métodos para que proceda con la actualización del manual.
Jefe de Organización y Métodos	7.	Realiza la inclusión de ajustes o modificaciones a la nueva versión del manual.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.


	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 67 de 68

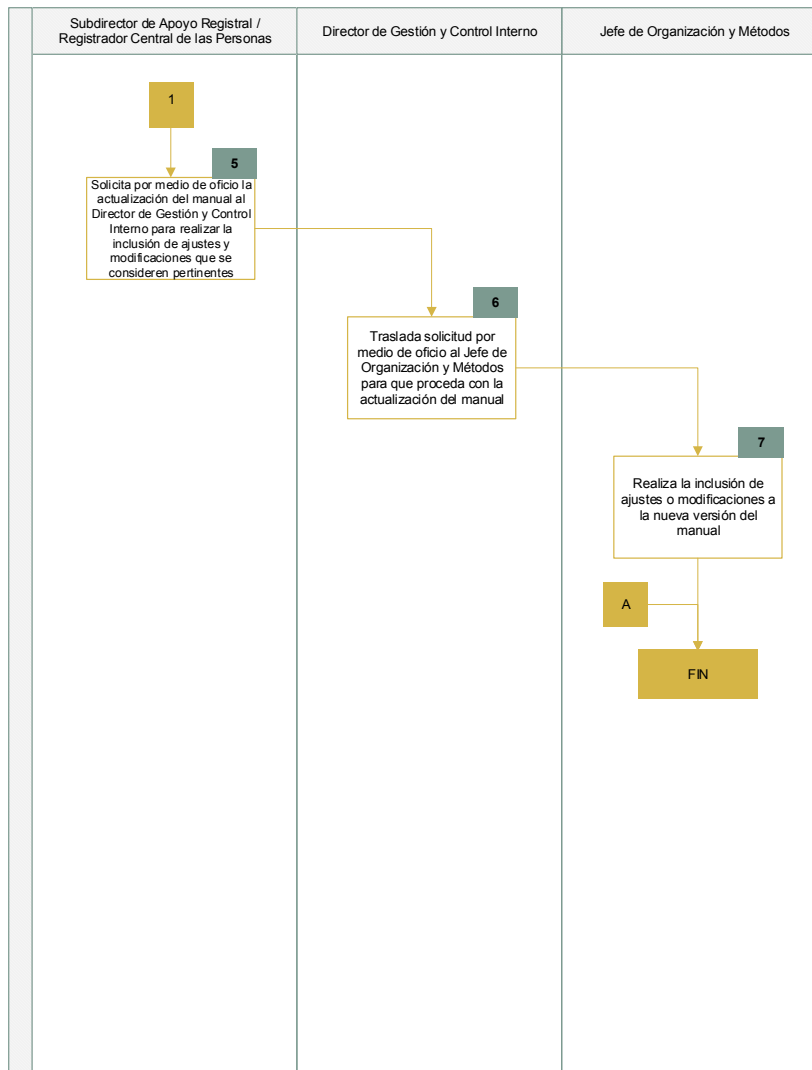
○ Flujograma



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

Continuación de la figura 3.

	REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS	FECHA DE EMISIÓN:	ABRIL 2018
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO	CÓDIGO:	MNP-16-05-2018
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 68 de 68



Fuente: elaboración propia.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Prevención y Erradicación del Subregistro	Subdirector de Apoyo Registral	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

2.3. Evaluación de la propuesta

La aprobación del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro* contó con la revisión y validación de las partes involucradas en el proceso de elaboración del documento técnico administrativo, siendo el responsable de aprobar dicho documento técnico administrativo el Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas (Renap).

El *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro* original está en resguardo del Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno. Asimismo, la unidad de información pública del Registro Nacional de las Personas (Renap) ha realizado la publicación en el sitio web de la institución en el apartado de información pública para que la población guatemalteca tenga acceso a dicha información.

A través de un memorándum se hizo de conocimiento a cada una de las dependencias del Registro Nacional de las Personas (Renap) que el *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro*, fue aprobado por medio del Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-214-2018, de fecha 06 de agosto de 2018; puede ser consultado en el sitio web de la institución, en el apartado de información pública, en la siguiente dirección: <https://www.renap.gob.gt/informacion-publica/manuales-del-2018>.

Figura 4. Memorándum de aprobación del manual de normas y procedimientos

RENAP
 Registro Nacional de las Personas

REGISTRADO
 13 AGO 2018

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO
 Departamento de Organización y Métodos

MEMORANDUM DGCI-SPFI-DOYM-014-2018

DIRECCIÓN DE PROCESOS
 NOMBRE: París V HORA: 11:41

Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome
 Lic. Erick Leonel Fuentes Sosa
 Lic. Cesar David Son Daradón
 Licda. Pilar Cristino Yela Aguilar
 Ing. Amán Benjamín Cuc Hernández
 Lic. Byron Oswaldo Castañeda Galindo
 Lic. Rudy Joaquín Castillo Marraquín
 Lic. Samuel Rolando Herrera García
 Licda. Norma Leonela Québec Martínez
 Licda. Yherania Eunice Sosa Penagos
 Lic. Federico Estrada Zamora
 Lic. Guillermo Ranferi Castillo López

Registrador Central de las Personas
 Director de Procesos en funciones
 Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social
 Director de Capacitación
 Director de Informática y Estadística
 Director de Asesoría Legal
 Director Administrativo
 Director de Presupuesto
 Secretaría General
 Inspector General en funciones
 Comunicador Social
 Auditor Interno en funciones

De: Lic. Ricardo Bernabé Bercán Ramírez
Jefe de Organización y Métodos

Vo.Bo. Licda. Tania Darinka Pineda Palacios
Director de Gestión y Control Interno

C.c. MSc. Enrique Octavio Alonzo Aceituno
Director Ejecutivo

Asunto: Socialización de documento técnico administrativo aprobado por medio del Acuerdo de Dirección Ejecutiva DE-214-2018.

Fecha: 10 de agosto de 2018

Se hace de su conocimiento que el **Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro**, fue aprobado por medio del Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-214-2018, de fecha 06 de agosto de 2018; puede ser consultado en el sitio web de la Institución, en el apartado de Información Pública, en la siguiente dirección: <https://www.renap.gov.gt/informacion-publica/manuales-del-2018>

C.c. Archivo

REGISTRADO
 13 AGO 2018

REGISTRADO
 13 AGO 2018

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
 PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gov.gt

Fuente: Departamento de Organización y Métodos del Registro Nacional de las Personas, Renap. Fecha: 19 de agosto de 2018.

2.4. Costo de la propuesta

Costos fijos y variables en la elaboración del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro*.

- Costos fijos: aquellos que se mantienen constantes independientemente del nivel de actividad.
- Costos variables: aquellos que aumentan o disminuyen directamente proporcional al volumen de producción o prestación de servicio, está relacionado al nivel de actividad desarrollado.

Costo total = costos fijos + costos variables

La elaboración del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro* tuvo un costo aproximado de Q 30 350,00; a continuación, se detallan los costos fijos y variables.

Tabla I. **Costos fijos y variables de la propuesta**

<i>Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro</i>				
Cantidad	Descripción	Costos fijos	Costos variables	Costo total
1	Mano de obra	Q 20 000,00	-	Q 20 000,00
1	Equipo de computación	Q 5 000,00	-	Q 5 000,00
1	Telefonía	Q 350,00	-	Q 350,00
1	Energía eléctrica	Q 300,00	-	Q 300,00

Continuación de la tabla I.

Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro				
Cantidad	Descripción	Costos fijos	Costos variables	Costo total
1	Agua	Q 100,00	-	Q 100,00
2	Papelería y útiles	Q 450,00	-	Q 900,00
2	Insumos	-	Q 250,00	Q 500,00
1	Transporte	-	Q 700,00	Q 700,00
50	Alimentación	-	Q 50,00	Q 2 500,00
Total				Q 30 350,00

Fuente: elaboración propia.

3. FASE DE INVESTIGACIÓN: PLAN DE AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)

3.1. Diagnóstico de la situación actual

“La Dirección Administrativa es la dependencia que tiene a cargo organizar y ejecutar las actividades administrativas de la Institución. Propone al Directorio del Renap, por medio del Director Ejecutivo, la política en la administración y control de los recursos humanos, financieros y materiales”⁹.

Se realizaron entrevistas al Jefe de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno y al Jefe de Servicios Generales de la Dirección Administrativa; como resultado, los jefes hicieron de conocimiento que en la institución se tienen antecedentes en los que ya se llevaron a cabo propuestas para la mejora de uso y consumo de agua potable y energía eléctrica, respectivamente; no obstante, no se tiene un documento técnico administrativo que sirva de orientación y apoyo para el ahorro y reciclaje de papel.

Sin embargo, el Jefe de Servicios Generales dio a conocer que hay algunas dependencias del Renap que llevan a cabo el reciclaje de papel y se dirigen a su personal para que lo puedan extraer en cada una de las dependencias y llevarlo a una bodega que tiene establecida para el efecto.

⁹ Registro Nacional de las Personas. *Acuerdo de Directorio Número 80-2016*. p. 28.

Con previa aprobación del Jefe de Servicios Generales se realizó entrevista con personal del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa para conocer el procedimiento que se lleva en la actualidad para el reciclaje de papel en las oficinas del Renap. Se obtuvo como resultado el procedimiento siguiente:

Tabla II. **Procedimiento actual del reciclaje de papel en el Renap**

Responsable	Paso No.	Actividad
Auxiliar de limpieza	1.	Recoge los diferentes tipos de papel reciclado (blanco, revuelto, periódico) de las diferentes dependencias del Renap.
	2.	Traslada el papel reciclado a la bodega establecida para su almacenamiento.
	3.	Informa al Jefe de Servicios Generales cuando la bodega se encuentra llena.
Jefe de Servicios Generales	4.	Cotiza en el mercado los diferentes precios de compra del papel reciclado.
	5.	Elige a la empresa que mejor precio ofrezca en el mercado, velando siempre por los intereses del Renap.
	6.	Solicita a la empresa seleccionada los datos correspondientes del piloto que recogerá el papel reciclado y coordina la fecha de entrega.
	7.	Solicita por medio de oficio a la auditoría interna del Renap, nombrar a un auditor que de fe de la venta del papel reciclado.

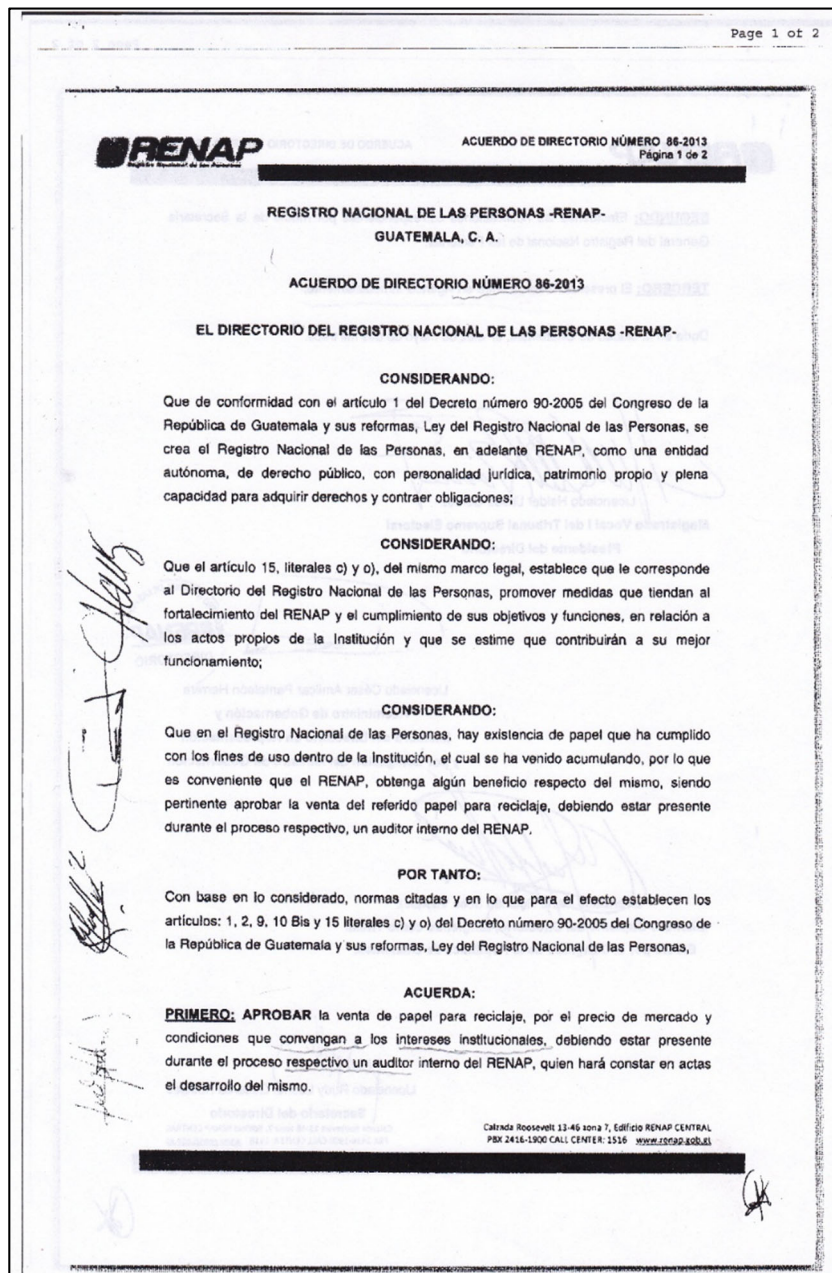
Continuación de la tabla II.

Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Servicios Generales	8.	Informa por medio de oficio a la Dirección Administrativa para que autoricen el ingreso del vehículo y piloto de la empresa.
Piloto de la empresa	9.	Recoge el papel reciclado y se realizan los trámites de pesaje, valor en libras y el total en quetzales.
Auditor	10.	Elabora acta administrativa, en donde se hace constar lo realizado en la venta de papel reciclado.
Piloto de la empresa	11.	Realiza el depósito en la agencia bancaria correspondiente, equivalente al total en quetzales.
	12.	Entrega copia de la boleta de pago del banco y recibo de la empresa como constancia al Jefe de Servicios Generales.
Jefe de Servicios Generales	13.	Resguarda los documentos que respaldan la venta del papel reciclado.
	14.	Informa a la Dirección de Presupuesto de la venta de papel reciclado adjuntando los documentos de respaldo correspondiente.
		Fin del procedimiento.

Fuente: elaboración propia.

El personal del Departamento de Servicios Generales proporcionó documentos de respaldo de una venta de papel que se realizó con la empresa DISO, S.A.; es la siguiente:

Figura 5. Acuerdo de Directorio Número 86-2016



Continuación de la figura 5.

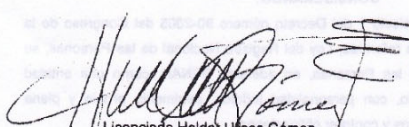
Page 2 of 2


RENAP ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 86-2013
Página 2 de 2

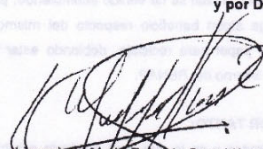
SEGUNDO: Efectuense las notificaciones correspondientes por medio de la Secretaría General del Registro Nacional de las Personas.

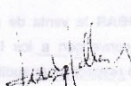
TERCERO: El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.


Dado en la ciudad de Guatemala, el diez de mayo de dos mil trece.


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


Licenciado César Amílcar Pantaleón Herrera
Viceministro de Gobernación y
Miembro del Directorio en Representación
y por Delegación del Ministro de Gobernación



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


Licenciado Rudy Leonel Gallardo Rosales
Secretario del Directorio
Callezada Roosevelt 13-46 zona 7, Edificio RENAP CENTRAL
FBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 WWW.RENAP.GU




Fuente: Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas, Renap. Fecha: 23 de enero de 2018:

Figura 6. Solicitud de auditor para la venta de papel reciclado

 **DIRECCION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

Guatemala, 18 de Mayo de 2016
OFICIO No. SG/DA-0203-2016


Licenciado
Jorge Anthony Villatoro Esteban
Auditoría Interna
Registro Nacional de las Personas
Su oficina



FIRMA: [Signature] HORA: 12:49


Estimado Licenciado Villatoro Esteban:

Por este medio le deseamos éxitos en sus labores diarias. El motivo de la presente es para solicitar su valiosa coordinación a fin de que se pueda brindar el apoyo de un personal de esa Unidad para acompañar el proceso de pesaje y venta de papel reciclado, el cual se tiene previsto para el día Viernes 20 de los corrientes a partir de las 15:00 horas, en el sótano de este edificio.

Sin otro particular nos suscribimos muy atentamente,

 Cuauhtemoc Quiroga Moreno Gago
Asesor de Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales
Sede Central de Servicios IV
Guatemala

 José Luis Maza Quezada
Jefe de Servicios Generales
Dirección Administrativa
Jefe de Servicios Generales
Guatemala

 Inga. Gladys Maldonado Montaña
Asesora Administrativa
Dirección Administrativa
Guatemala, Guatemala


Vo.Bo. Inga. Gladys Maldonado
Sub Director Administrativo

c.c.: Archivo.

Calzada Roosevelt 13-46 Zona 07 Edificio RENAP Central
PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt


Fuente: Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas, Renap. Fecha: 23 de enero de 2018.

Figura 7. Acta administrativa de la venta de papel reciclado



RENAP
Registro Nacional de las Personas

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
LIBRO DE ACTAS



COMPTROLLER GENERAL OF GUATEMALA, C.A.

Nº 01737

ACTA ADMINISTRATIVA UDAI- 175-2016

En la ciudad de Guatemala, siendo las diez y seis horas con diez minutos del día veinte de mayo del dos mil diez y seis, reunidos en las instalaciones del edificio que ocupa el Registro Nacional de las Personas –RENAP-, ubicado en la Calzada Roosevelt trece guión cuarenta y seis, zona siete, de la ciudad de Guatemala, las siguientes personas: Señor Cuahuctemoc Diriangén Moreno Gago, Auxiliar de Servicios IV del Departamento de Servicios Generales del RENAP y el señor Apolonio Antonio Aviche Velasquez, Técnico en Auditoría Administrativa Financiera I, de la Unidad de Auditoría Interna del RENAP, nombrado de conformidad con el oficio No. B-03-UDAI-0318-2016 de fecha diez y nueve de mayo del año en curso, emitido por el Licenciado Jorge Anthony Villatoro Esteban, con la finalidad de dejar constancia de lo siguiente **PRIMERO:** En cumplimiento al Acuerdo de Directorio Número 86-2013, en el cual se aprueba la venta de papel para reciclaje por el precio de mercado y demás condiciones que convengan a los intereses institucionales, se procedió a realizar el pesaje de 07 paquetes de papel blanco, 02 de papel revuelto y 02 de papel periódico; para la venta a la entidad DISO, S. A. **SEGUNDO:** El peso total del papel vendido para reciclar es el siguiente:

DETALLE DE PAPEL PARA RECICLAJE:			
Clase de Papel	Libras	Valor Libra Q.	Total Quetzales
Blanco	641	0.70	Q. 448.70
Revuelto	130	0.40	Q. 52.00
Periódico	148	0.35	Q. 51.80
TOTAL QUETZALES INGRESADOS:			Q. 552.50

TERCERO: El precio de venta es de acuerdo a la propuesta de la entidad DISO, S. A. **CUARTO:** La cantidad de quinientos cincuenta y dos Quetzales con 50/100, fue depositada por el señor Manuel Matías López, piloto de la referida entidad, en el Banco de Desarrollo Rural, a la cuenta No. 3-033-64235-9 a nombre de RENAP/FONDOS PRIVATIVOS según boleta de depósito No. E-83018962 de fecha 20 de Mayo de 2016, con su respectivo detalle de la compra contenido en el Recibo sin serie No. 009194. **QUINTO:** No habiendo más que hacer constar, se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha, treinta y cinco minutos después de su inicio, la que luego de haber sido leída por los presentes y quienes enterados de su contenido, objeto y validez, la ratifican y firman.

Fuente: Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas, Renap. Fecha: 23 de enero de 2018.

Figura 8. **Formulario para solicitud de ingreso del vehículo y piloto de la empresa que compra papel reciclado**

RENAP REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

FORMULARIO PARA SOLICITUD DE PARQUEO TEMPORAL

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: Cuahuetemoc Moreno
 CODIGO DE EMPLEADO: 20458
 DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA: Servicios Generales

DATOS DEL VEHÍCULO

MARCA: KIA TIPO: Camión
 COLOR: Blanco PLACAS: P-741DTF

OTROS DATOS

FECHA DE INGRESO: 20/05/2016
 HORA DE ENTRADA: 15:00 HORA DE SALIDA: 17:00
 NOMBRE DEL CONDUCTOR: Manuel Alejandro Matías López
 ASUNTO: Venta de reciclaje

RENAP
 Cuahuetemoc Diríngan Moreno Gago
 Auxiliar de Servicios Generales
 Departamento de Servicios Generales
 Central RENAP Guatemala, Guatemala

FIRMA DEL SOLICITANTE


RENAP
 V. B. [Firma]
 Inga. [Firma]
 Subdirectora Administrativa
 Dirección Administrativa
 Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

AUTORIZADO POR: [Firma]
 José Luis Maza Quezada
 Jefe de Servicios Generales

OBSERVACIONES: -
 1. LA AUTORIZACIÓN DEL PARQUEO TEMPORAL ESTÁ SUJETO A DISPONIBILIDAD DE ESPACIO.
 2. ESTA SOLICITUD DEBE SER ENTREGADA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES CON AL MENOS CINCO HORAS DE ANTECIPACIÓN A LA HORA DE INGRESO.
 3. EL RENAP NO SE HACE RESPONSABLE POR DAÑOS OCASIONADOS AL VEHÍCULO DENTRO DEL PARQUEO ASIGNADO.

Fuente: Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas, Renap. Fecha: 23 de enero de 2018.

Figura 9. **Boleta de depósito de pago y recibo de la empresa como constancia de la venta de papel reciclado**




BANRURAL
El Banco que le Ayuda a Avanzar

No. E- **83018962**

BANCO DE DESARROLLO RURAL S.A. -- DEPOSITO CUENTAS CORRIENTES-08
 H-DH 189 20/05/2016 16:44:00 20160520 814 [QUETZALES] ranx 1938756558
 Boleta: 83018962
 Cuenta: 3033642359 RENAP/ FONDOS PRIVATIVOS


Efectivo:	552.50
Ch. Propios:	0.00
Ch. O. Bancos:	0.00
Doc. Exterior:	0.00
TOTAL Depositado:	552.50



Firma Receptor

Firma Entregante

VERIFIQUE QUE SU OPERACION FUE CORRECTAMENTE CERTIFICADA



DISO, S.A.

Kenap

Oficina: 21 Calle 1-33, Zona 1 • Tel.: 2221-1372 • Guatemala, C. A.
 Bodega: 14 Avenida 14-49, Zona 12 • Tel.: 2472-7700
 www.recicloradiso.com • e-mail: diso.sa@yahoo.com

RECIBO

Nº **9194**

Guatemala, 20 de Mayo de 2016 Por Q. 552.50

Recibimos de: **DISO, S.A.**

Por: <u>Blanco 641</u>	<u>Q. 12.70 = 948.70</u>
<u>Revuelto 130</u>	<u>Q. 40.40 = 52.00</u>
<u>Prensos HENAP</u>	<u>Q. 35.50 = 51.80</u>

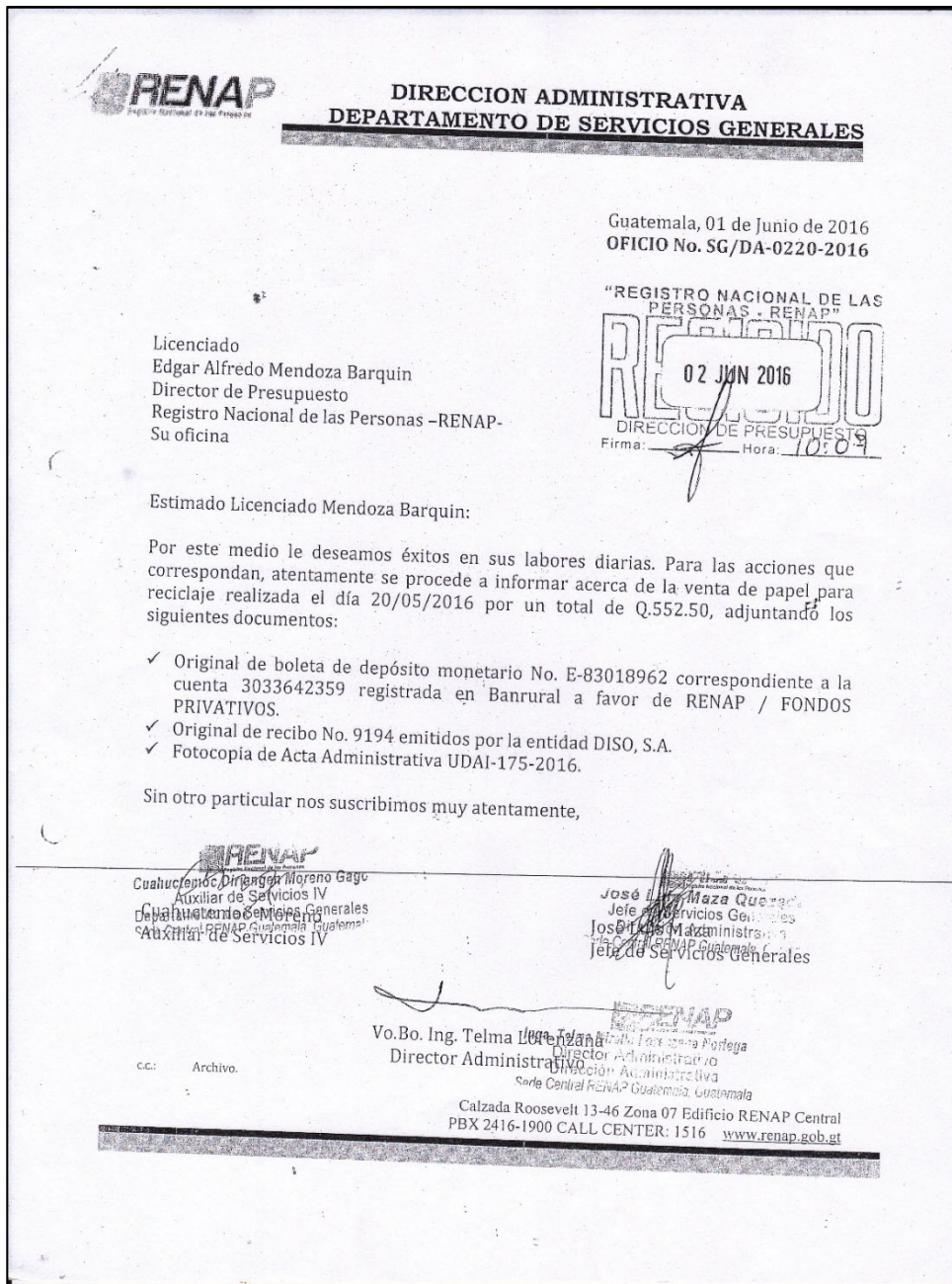
Cuaucutepec Dirindgen Moreno Gago
 Departamento de Servicios Generales
 de la Central REMAP Guatemala, Guatemala

TELEFONO 24161900 ext 1878 *[Signature]*
 POR DISO, S.A.

03/2012-2310 * 4,000 - 10,000

Fuente: Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas, Renap. Fecha: 23 de enero de 2018.

Figura 10. Oficio dirigido a la Dirección de Presupuesto para informar de la venta de papel reciclado



Fuente: Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas, Renap. Fecha: 23 de enero de 2018.

Con la información de respaldo proporcionada se pudo determinar que se tienen ventas de papel reciclado con la empresa DISO, S.A. por personal del Registro Nacional de las Personas en el momento en el que la bodega establecida para el reciclaje se encuentra completamente llena en un tiempo aproximado de 2 meses; se obtuvieron los datos siguientes:

Tabla III. **Antecedente de ingresos económicos con la empresa DISO, S.A.**

Detalle de papel para reciclaje			
Clase de papel	Libras	Valor libra quetzales	Total, quetzales
Blanco	641	Q 0,70	Q 448,70
Revuelto	130	Q 0,40	Q 52,00
Periódico	148	Q 0,35	Q 51,80
Total			Q 552,50

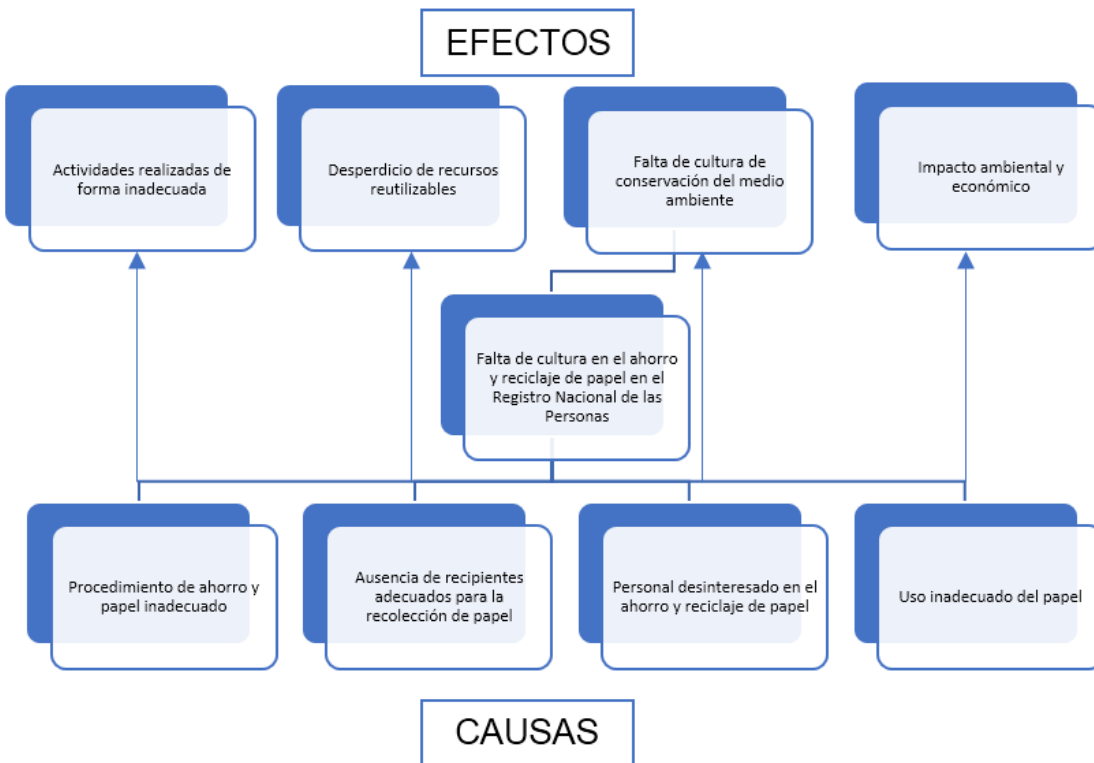
Fuente: elaboración propia.

Con la información obtenida se planteó al Jefe de Organización y Métodos la elaboración de un plan de ahorro y reciclaje de papel para el Registro Nacional de las Personas.

3.1.1. **Árbol de problemas**

Con la información recolectada en el diagnóstico y la necesidad del Registro Nacional de las Personas de contar con un plan de ahorro y reciclaje de papel, a partir de entrevistas y observación directa se eligió la herramienta del árbol de problemas para detectar la problemática a resolver.

Figura 11. **Árbol de problemas de la falta de cultura en el ahorro y reciclaje de papel**



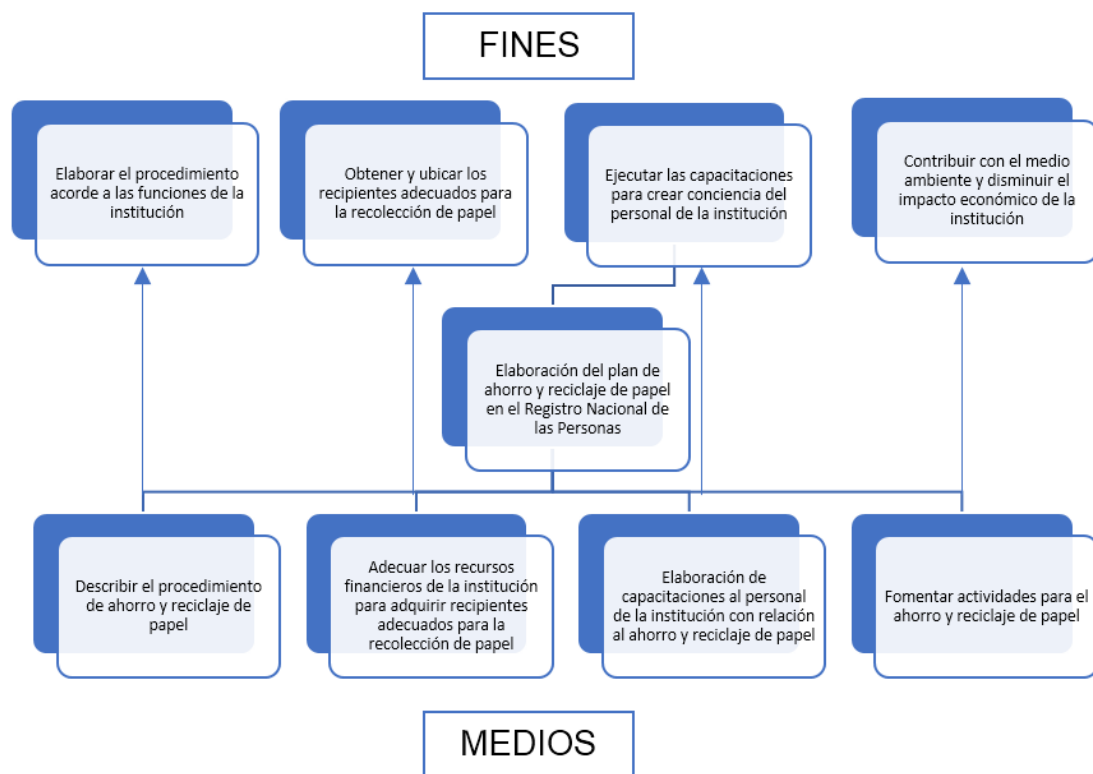
Fuente: elaboración propia.

3.1.2. **Árbol de objetivos**

Diagrama utilizado en el diagnóstico, en el cual se han definido criterios de evaluación de las distintas soluciones de la ausencia del plan de ahorro y reciclaje de papel en el Renap; se determinó que es necesaria la elaboración de dicho plan.

Elaborado con información recabada por medio de entrevistas y observación directa con personal de la Dirección de Gestión y Control Interno y personal de la Dirección Administrativa

Figura 12. **Árbol de objetivos de la elaboración del plan de ahorro y reciclaje de papel**



Fuente: elaboración propia.

3.1.3. Diagrama de procesos

Con el diagnóstico realizado se utilizó la herramienta del diagrama de procesos para mejorar el proceso de ahorro y reciclaje de papel en el Registro Nacional de las Personas; se llevó a cabo una lluvia de ideas con el objetivo de

obtener un proceso ordenado y sistematizado para ahorrar y reciclar desechos de papel que se producen en las distintas oficinas del Renap.

La lluvia de ideas sirvió como fuente de información para obtener datos del proceso que lleva la elaboración del papel, su uso y la reutilización del mismo, con el objetivo de conocer el proceso que se realiza y los efectos o impacto que tiene en el medio ambiente; a continuación, se presenta la lista desarrollada en la lluvia de ideas:

- Fabricación del papel
- Falta de cultura en el ahorro y reciclaje de papel
- Desperdicio de recursos reutilizables
- Consumo del papel
- Ahorro del papel
- Tala de árboles
- Proveedores
- Almacenaje del papel
- Disminuir el uso del papel
- Reciclar papel
- Venta de papel reciclado
- Distribución del papel
- Recolección del papel
- Reproceso del papel reciclado
















Como resultado de la lluvia de ideas se elaboró el diagrama de procesos relacionado a la fabricación, uso y reutilización del papel, con el fin de facilitar la representación visual del diagrama de procesos; la simbología utilizada es la siguiente:

Tabla IV. **Simbología utilizada para la elaboración del diagrama de procesos**

Simbolo	Nombre	Descripción
	Operación	Indica las acciones y fases del proceso.
	Inspección	Verificación de calidad.
	Trasporte	Traslado de material o producto.
	Espera	Demora entre operaciones.
	Almacenamiento	Guardar o almacenar.

Fuente: elaboración propia.

Tabla V. **Diagrama de procesos, fabricación, uso y reutilización del papel**

Proceso de fabricación, distribución, consumo, ahorro y reciclaje de papel				
Paso No.	Responsable	Simbolo	Nombre	Descripción del proceso
1	Fábrica de papel		Operación	Se obtiene la madera de cultivos forestales (árboles).
2	Fábrica de papel		Transporte	Transporta la madera a la fábrica.
3	Fábrica de papel		Operación	Proceso de extracción de cascara y fabricación de celulosa.
4	Fábrica de papel		Operación	Ingresa la celulosa a la maquinaria.
5	Fábrica de papel		Operación	Preparación de la pasta.
6	Fábrica de papel		Operación	Se forma la hoja de papel.
7	Fábrica de papel		Operación	Proceso de prensado, secado, calandra y bobinadora.
8	Fábrica de papel		Operación	Producto final.
9	Fábrica de papel		Transporte	Distribución del producto final.
10	Cliente		Almacenamiento	Recepción y almacenaje del papel.
11	Cliente		Operación	Consumo del papel.
12	Cliente		Almacenamiento	Reciclaje de papel inutilizable.
13	Cliente		Operación	Entrega el papel a la recicladora.
14	Recicladora de papel		Trasnsporte	Transporta el papel para su reproceso.
15	Recicladora de papel		Operación	Reutilización del papel reciclado.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos en el diagrama de procesos sirvieron de apoyo para la elaboración de la propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel; los mismos como una fuente de información para mejorar los procedimientos en el ahorro y reciclaje de papel que en la actualidad se llevan a cabo en el Renap.

3.2. Propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel

Se determinó llevar a cabo la elaboración de la propuesta de un plan de ahorro y reciclaje de papel para el Registro Nacional de las Personas (Renap) que sirva como medio para establecer responsabilidades del personal de la institución involucrados en el ahorro y reciclaje de papel.

- Aspectos generales

“El Departamento de Servicios Generales es la dependencia encargada de proveer a las dependencias del Renap los servicios relacionados con la asignación, control y mantenimiento de los vehículos de la Institución, así como administrar los procesos de correspondencia interna y externa, mensajería, distribución del Documento Personal de Identificación, DPI, fotocopiado y conserjería; así como el resguardo, almacenamiento, registro y control de los bienes y suministros adquiridos por la Institución”¹⁰.

- Antecedentes

Directorio, Director Ejecutivo, Consejo Consultivo, oficinas ejecutoras y las direcciones administrativas son los principales involucrados en el proceso de ahorro y reciclaje de papel, pues al ser conscientes de la necesidad de realizar

¹⁰ Registro Nacional de las Personas. *Acuerdo de Directorio Número 80-2016*. p.30.

buenas prácticas en el uso y consumo del papel, conlleva a tener procedimientos eficientes de los recursos de la institución.

- Planteamiento del problema

Como consecuencia se realizó una reunión con el personal de la Dirección de Gestión y Control Interno en la que se dio a conocer la situación actual del reciclaje de papel en el Renap y el plan que se llevaría a cabo para mejorar el uso y consumo del papel, para ello se realizó una presentación que es la siguiente:

Figura 13. **Presentación de la situación actual del ahorro y reciclaje de papel en el Renap**

1

2

No. Paso	Actividad
1	Se separa el papel reciclado de la basura y se almacena en una bodega.
2	Se cotiza vía internet los precios del mercado sobre la compra de papel reciclado y se selecciona a la empresa que mejor precio ofrezca.
3	Se realizan los trámites legales y administrativos correspondientes y se vende el papel a la empresa seleccionada.
4	FIN

3

4

Continuación de la figura 13.

OBJETIVO DEL PLAN DE AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

- ▶ Reciclar desechos de papel que se generan en las diferentes dependencias de la Sede del Registro Nacional de las Personas -RENAP- para minimizar la contaminación del medio ambiente y realizar el uso y consumo del papel de manera eficiente.



5

¿PORQUÉ LA NECESIDAD DE AHORRAR Y RECICLAR PAPEL?

- ▶ Se reduce la contaminación al Medio Ambiente.
- ▶ Se reduce la tala de árboles.
- ▶ Mejor uso de los insumos de la Institución.
- ▶ Cultura de reciclaje en el personal de la Institución.



6

¿BENEFICIARIOS DEL RECICLAJE DE PAPEL?

- ▶ Medio Ambiente
- ▶ La Sociedad



▶ RENAP



7

DATOS REALES

8

Ingresos Económicos Actuales por la venta de papel reciclado en el Registro Nacional de las Personas -RENAP-

Tiempo (meses)	Clase de Papel	Litros	Valor Litro (Quetzales)	Subtotal (Quetzales)
3	Blanco	641	0.7	Q. 448.70
3	Manchado	130	0.4	Q. 52.00
3	Periodico	148	0.35	Q. 51.80

9

Gráfica por la venta de papel reciclado en el Registro Nacional de las Personas -RENAP-



10

Fuente: elaboración propia.

Como resultado de la reunión se planteó realizar una prueba piloto en la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas para determinar el consumo de papel y la cantidad que se recicla durante un

mes y con ello obtener una proyección anual del reciclaje de papel; asimismo, proponer actividades para el ahorro de papel.

Antes de iniciar con la prueba piloto se informó al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno del procedimiento a seguir para llevar a cabo el ahorro y reciclaje de papel, con el objetivo de crear conciencia de la importancia que conlleva el ahorro y reciclaje de papel; seguidamente, se ubicó una caja en un lugar estratégico de la Dirección de Gestión y Control Interno para que en ella se depositara el papel reciclado.

Como resultado de la prueba piloto realizada en la Dirección de Gestión y Control Interno a través de la observación directa, preguntas a las asistentes de la dirección y pesaje del papel reciclado se obtuvo la información siguiente:

Tabla VI. Resultados de la prueba piloto realizada en la Dirección de Gestión y Control Interno

Resmas de papel utilizadas en el mes	Cantidad de hojas utilizadas en el mes	Libras de papel reciclado
18	9 000	19,5

Fuente: elaboración propia.

Con los resultados obtenidos se pudo establecer una proyección anual de papel reciclado en la Dirección de Gestión y Control Interno, la cual se detalla a continuación:


Tabla VII. **Proyección anual de papel reciclado en la Dirección de Gestión y Control Interno**

Resmas de papel utilizadas en el año	Cantidad de hojas utilizadas en el año	Libras de papel reciclado
216	108 000	234

Fuente: elaboración propia

Asimismo, con el fin de fortalecer el proceso de ahorro y reciclaje de papel se buscaron empresas que se dedican a la compra de papel reciclado; se encontró en internet a la empresa Red Ecológica, a la cual se contactó vía correo electrónico, medio por el cual tuvo a bien trasladar el programa de reciclaje de desecho en oficinas, el cual trabaja con instituciones públicas; el mismo se presenta a continuación:

Figura 14. **Programa de reciclaje de desecho en oficinas, Red Ecológica**



Estimado Cliente:

Por medio de la presente nos permitimos darle a conocer el programa de reciclaje de papel de desecho en oficinas, que **Red Ecológica** promueve en empresas e instituciones como parte de sus actividades en el mejoramiento del ambiente en nuestro país.

Para la implementación del programa Red Ecológica se ofrece:

1. Recipientes presentables identificados, para oficinas, especiales para la clasificación del papel reciclable. Aplica para Colegios y Condominios (Diferentes Actividades).
2. Bolsas adecuadas para almacenamiento y transporte del papel.
3. Capacitación para el personal, sobre desechos sólidos y reciclaje.
4. Recolección del papel dependiendo de la cantidad, semanal, quincenal o mensual.
5. Pago del desecho de papel reciclable, reuuelto Q20.00 el quintal y Q15.00 el quintal de cartón, Q15.00 por quintal de periódico; o canje en productos reciclados como papel higiénico cualquier presentación, servilletas o toallas de papel para cocina, en sus distintas calidades, dependiendo de la cantidad recolectada.
6. Confidencialidad en el manejo y destrucción de archivos y documentos confidenciales, se recolecta con transporte exclusivo (dependiendo de la cantidad) y se traslada a nuestro centro de acopio en donde se pesa y se tritura, pudiendo estar presentes en el traslado y trituración.
7. Certificado de destrucción y reciclaje.

Al integrarse al programa, además del beneficio económico, la empresa estará colaborando con:

1. Reducir la escasez de terrenos para el depósito de los desechos sólidos.
2. Evitar la tala de árboles para la producción de papel. Reciclar una tonelada de papel salva 17 árboles.
3. Reducir la capacidad de incineración.
4. Generar nuevos empleos en la recolección y clasificación del papel.
5. Reducir el consumo de recursos en la fabricación de papel nuevo.
6. Disminuir la contaminación de nuestra ciudad.
7. Reducir el riesgo de enfermedades en nuestra población.

Fuente: Red Ecológica. Fecha: 24 de enero de 2018.

Tabla VIII. **Clasificación de las clases y precios de papel de la empresa Red Ecológica**

Clase de papel	Valor libra quetzales	Valor quintal quetzales
Revuelto	Q 0,30	Q 30,00
Cartón	Q 0,15	Q 15,00
Periódico	Q 0,15	Q 15,00

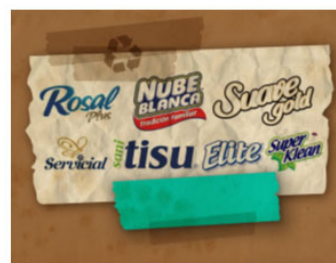
Fuente: elaboración propia.

Por vía telefónica se le dio a conocer a Red Ecológica la propuesta de ahorro y reciclaje de papel que se encontraba en proceso de elaboración en el Registro Nacional de las Personas, como fase de investigación del ejercicio profesional supervisado (EPS); como respuesta e interés, la empresa ofreció una presentación al personal de la Dirección y Gestión y Control Interno para que se involucraran con el ahorro y reciclaje de papel y su importancia. Se informó del promotor que llevaría a cabo la presentación y se coordinó para realizarla, la presentación fue la siguiente:

Figura 15. **Presentación de Red Ecológica al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno**



1



2

Continuación de la figura 15.



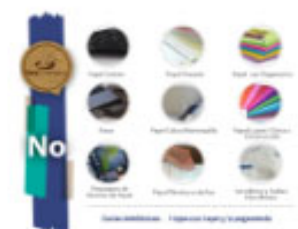
3



4



5



6



7



8



9



10



11



12

Continuación de la figura 15.



13



14



15

Fuente: elaboración propia.

Al finalizar la presentación, la promotora de Red Ecológica entregó al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno una caja de cartón que es elaborada en dicha empresa para la recolección de desechos de papel para que se utilizará en la dirección y con ello involucrar a todo el personal de la dirección y luego extender el plan al nivel de toda la institución y no solo que lo lleven a cabo unas dependencias del Renap.

A través de la información obtenida de la empresa Red Ecológica y los antecedentes de la venta de papel reciclado a la empresa DISO, S.A.; se elaboró un cuadro comparativo de precios e ingresos de ambas empresas, para visualizar la diferencia y los beneficios que se tendrían con la empresa Red Ecológica y los que se tienen con DISO, S.A.; para que sirva de apoyo para elegir a la empresa con la que sería conveniente elaborar un convenio o bien un

cruce de cartas para la venta de papel reciclado siempre velando por el beneficio del Registro Nacional de las Personas, se utilizaron los datos obtenidos en la prueba piloto; cabe mencionar que en la recolección de papel en la Dirección de Gestión y Control Interno únicamente se obtuvo papel de clase blanco.

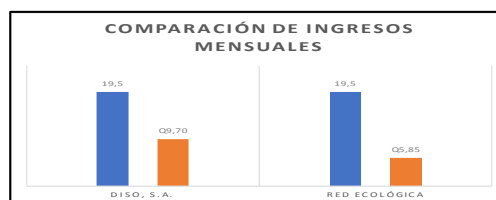
Tabla IX. **Cuadro comparativo de precios e ingresos mensuales, empresas DISO, S.A. y Red Ecológica**

Empresa	Clase de papel	Libras por mes	Valor libra quetzales	Total, quetzales (mensual)
DISO, S.A.	Blanco	19,5	0,50	Q 9,70
Red Ecológica	Blanco	19,5	0,30	Q 5,85

Fuente: elaboración propia.

Con el objetivo de visualizar de forma gráfica el cuadro comparativo de precios e ingresos mensuales que se obtendría tanto con la empresa DISO, S.A. y la empresa Red Ecológica, se elaboró la gráfica siguiente.

Figura 16. **Comparación de ingresos mensuales, DISO, S.A. y Red Ecológica**



Fuente: elaboración propia.

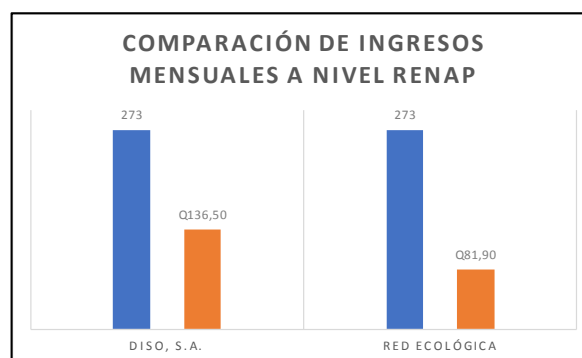
Ahora bien, derivado que el Registro Nacional de las Personas cuenta con 14 dependencias, Dirección Ejecutiva, 4 dependencias de apoyo, 4 oficinas ejecutoras y 5 direcciones administrativas, al involucrarse las mismas en el ahorro y reciclaje de papel se tendría una proyección mensual a nivel de sede del Renap, siendo esta la siguiente:

Tabla X. **Cuadro comparativo de precios e ingresos mensuales a nivel RENAP, empresas DISO, S.A. y Red Ecológica**

Empresa	Clase de papel	Libras por mes (14 dependencias)	Valor libra quetzales	Total, quetzales (mensual)
DISO, S.A.	Blanco	273	0,50	Q 136,50
Red Ecológica	Blanco	273	0,30	Q 81,90

Fuente: elaboración propia.

Figura 17. **Comparación de ingresos mensuales a nivel Renap, DISO, S.A. y Red Ecológica**



Fuente: elaboración propia.

Al observar los resultados obtenidos con los precios proporcionados tanto por la empresa Red Ecológica y la empresa DISO, S.A.; se evidenció que DISO, S.A. ofrece un mejor precio y con ello se obtienen mayores ingresos económicos a la institución; es por ello que en la actualidad el personal designado del Renap ha elegido vender el papel reciclado a dicha empresa ya que obtienen mayores ingresos en beneficio de la institución. Sin embargo, cabe mencionar que la empresa Red Ecológica a través de su programa con instituciones públicas brinda recipientes de cartón para la recolección de los diferentes tipos de papel reciclado e incluyen la forma de pago en insumos y no solamente económicas; por lo tanto, al realizar dicho análisis queda a discreción del Renap elegir a la empresa con la que se desea trabajar en la venta de los diferentes tipos de papel reciclado.

Con el objetivo de mejorar los procesos de ahorro y reciclaje de papel se elaboró la propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel con asesoría del personal de la Dirección de Gestión y Control Interno, participando en la elaboración, revisión y validación del plan los puestos siguientes: Asesor de Proyectos Estratégicos, Profesional de Gestión y Control Interno II, Jefe de Supervisión, Jefe de Planificación y Proyectos, Jefe de Organización y Métodos y Director de Gestión y Control Interno.


Se planificó y se llevó a cabo una reunión con el personal involucrado de la Dirección de Gestión y Control Interno, en la cual se estableció el contenido del plan, siendo este el que se detalla a continuación:


- Portada
- Objetivos
 - General
 - Específicos

- Campo de aplicación
- Base legal
- Nombre del plan
- Logotipo y slogan del plan
- Justificación
- Beneficiarios
- Dependencia responsable
- Aplicación de las 3 R
 - Importancia de ahorrar y reciclar papel
 - Reducción y reutilización de papel en oficinas
 - Actividades para ahorrar y reciclar papel en el Renap
 - Medidas de mitigación de papel
- Identificación de recursos
 - Humanos
 - Materiales
 - Financieros
- Cobertura y temporalidad
- Sensibilización del plan
- Comunicación del plan
- Monitoreo y seguimiento
- Sostenibilidad
- Recomendaciones

Durante la elaboración del plan se contó con la asesoría y revisión constante de los involucrados; al concluir el borrador del plan se trasladaba a los encargados del proyecto y ellos por medio de oficio trasladaban observaciones al mismo; estos oficios son los siguientes:

Figura 18. Oficio con observaciones al plan por el Departamento de Planificación y Proyectos

 **RENAP**
Registro Nacional de las Personas



DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

Guatemala, 11 de enero de 2018
OFICIO DGCI-0080-2018

Licenciado
Félix Antonio Gálvez Ligorria
Jefe de Supervisión
Dirección de Gestión y Control Interno
RENAP

Registro Nacional de las Personas - RENAP -
RECORRIDO
12 ENE 2018
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO
FIRMA: *[Signature]* HORA: 0:40

Estimado Licenciado Gálvez:

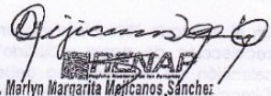
De manera atenta me dirijo a Usted, deseándoles éxitos en sus actividades diarias.

En referencia al Oficio DGCI-DS-005-2018, adjunto me permito trasladar para su conocimiento y efectos correspondientes, copia del Oficio DGCI-SPFI-DPP-0031-2018, a través del cual se remiten observaciones con respecto a la versión final del **Plan de Ahorro y Reciclaje de Papel en el Registro Nacional de las Personas**.

Derivado de lo anterior, agradeceré tomar en consideración la información remitida.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Licda. Marilyn Margarita Mejicanos Sánchez
Directora de Gestión y Control Interno
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

MMMS/ear
Copia: Archivo
Adjunto: Lo indicado

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gov.gt

Continuación de la figura 18.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS



RENAP
Registro Nacional de las Personas

Guatemala, 11 de enero de 2018
Oficio DGCI-SPFI-DPP-0031-2018

Registro Nacional de las Personas
RECIBIDO
11 ENE 2018
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO
Firma: [Firma] Hora: 10:45

Licenciada
Marlyn Margarita Mejicanos Sánchez
Director de Gestión y Control Interno
Registro Nacional de las Personas -RENAP-
Presente

Estimada Licenciada Mejicanos:

De manera atenta me dirijo a Usted, deseándole éxitos en sus actividades diarias. En respuesta al oficio DGCI-3340-2017 de fecha 26 de diciembre de 2017 y DGCI-0332-2018 de fecha 05 de enero de 2018, a través de los cuales solicita realizar el análisis a la versión final del **Plan de Ahorro y Reciclaje de Papel en el Registro Nacional de las Personas** emitido por el Departamento de Supervisión.

Atentamente, nos permitimos remitir las observaciones, para su consideración y efectos correspondientes, los cuales se describen a continuación:

1. Respecto a la estructura se recomienda utilizar la "Guía técnica para la elaboración de perfiles de proyectos". (Ver: Anexo 1) Así como, revisar que el documento cuente con el mismo tipo y tamaño de letra, interlineado y corregir espacios entre palabras unidas.
2. Respecto al contenido del proyecto:
 - a. En el apartado "Estrategias para la implementación del Plan de Ahorro y Reciclaje de Papel", se puede observar que el desarrollo de las 3R (reducir, reutilizar y reciclar), el contenido del Plan está enfocado en su mayoría a reciclar, por lo que se recomienda desarrollar estrategias para reducir y reutilizar el papel.
 - b. En el apartado "Búsqueda y acercamiento con empresa dedicada a la recolección de papel reciclado", se considera que para realizar la selección de una empresa deberá de considerarse la opinión de la Dirección de Asesoría Legal, en cuanto a definir un procedimiento que este dentro de lo que las leyes y normativas vigentes establezcan. (Referencia: Página 17)
 - c. En el apartado "Resmas de papel entregadas de enero a diciembre del año 2017 a nivel nacional por el Almacén del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, se considera que si las proyecciones de ingresos en concepto de papel reciclado evidencia que la empresa DISO S.A supera por un 43% los ingresos de la empresa Red Ecológica. (Referencia: Página 21)

Unicamente para
Subcaria
NOTA:

✓

✓

✓

✓

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gov.gt

Continuación de la figura 18.

RENAP
Registro Nacional de las Personas

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS

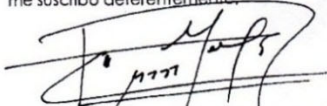
d. Respecto al desarrollo de fases del plan se considera conveniente realizar el Plan por fases tal y como lo establece el documento, iniciando con la Sede Central y Oficinas del Departamento de Guatemala hasta llegar a una cobertura nacional, por lo que se recomienda contemplar áreas estratégicas dentro del Plan, tales como sensibilización y comunicación, diseñar los documentos técnicos administrativos que guen a los trabajadores del RENAP en cuanto al proceso y es necesario considerar la periodicidad con la que la Dirección Administrativa realiza las rutas en las diferentes Oficinas del RENAP para que sea resguardado el papel para reciclaje y posteriormente sea trasladado el mismo.


e. En el apartado de "Recomendaciones", en donde el tercer punto describe las razones por la cual se consideró recomendar a la empresa Red Ecológica, por diferentes aspectos, por lo que se sugiere que previo a indicar la empresa seleccionada se establezca un check list de los aspectos que hicieron que esta empresa sea la beneficiada entre las demás empresas que también brindan estos servicios, así como que las proyecciones financieras reflejen tanto los ingresos como los gastos en ambos escenarios, que permitan evaluar las opciones del RENAP sin establecer la opciones de alguna empresa en específico.

3. Se debe considerar que en el Acta Administrativa consignada en el Anexo 4, se hace referencia al Acuerdo de Directorio 86-2013 en la cual se aprobó la venta de papel para reciclaje, sin embargo, en el proceso levantado según entrevista de fecha 27 de octubre de 2017, página 5, no hace referencia a la aprobación que debe realizarse por parte del Directorio del Registro Nacional de las Personas.

No está demás indicar que se considera que la naturaleza del plan es de beneficio para el Registro Nacional de las Personas, por lo que la iniciativa de impulsar acciones ecológicas beneficiara tanto a la Institución como a la preservación del Planeta.

Agradeciendo la atención que se sirva brindar al presente y quedando a sus órdenes, me suscribo deferentemente.


Ing. Lourdes Cristina Morales Morán
Profesional de Gestión y Control Interno II


Licda. Monica Renee Resinos Casanova
Asesora de Proyectos Estratégicos


C.c. Licda. Dinora Cossette Lemus Borrayo, Jefe de Planificación y Proyectos.
Ing. José Jorge Afre Franco, Subdirector de Planificación y Fortalecimiento Institucional
Archivo

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, Renap.

Fecha: 26 de enero de 2018.


Figura 19. **Oficio con observaciones del Asesor de Proyectos Estratégicos**

 **RENAP**
Registro Nacional de las Personas

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

Guatemala, 22 de enero de 2018
OFICIO DGCI-0150-2018

Licenciado
Félix Antonio Gálvez Ligorria
Jefe de Supervisión
Dirección de Gestión y Control Interno
RENAP

Registro Nacional de las
Personas - RENAP
RECIBIDO
22 ENE 2018
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO
FIRMA:  HORA: 14:11

Estimado Licenciado Gálvez:

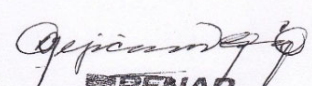
De manera atenta me dirijo a Usted, deseándoles éxitos en sus actividades diarias.

En referencia al Oficio **DGCI-DS-015-2018**, adjunto me permito trasladar para su conocimiento y efectos correspondientes, copia del Oficio sin número, a través del cual se remiten observaciones con respecto a la versión final del **Plan de Ahorro y Reciclaje de Papel en el Registro Nacional de las Personas**.

Derivado de lo anterior, agradeceré tomar en consideración la información remitida.

Sin otro particular, me suscribo.


Atentamente,


RENAP
Licda. Marlyn Margarita Mejicanos Sánchez
Directora de Gestión y Control Interno
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

MMS/ear
Copia: Archivo
Adjunto: Lo indicado

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Continuación de la figura 19.

 **RENAP**
Registro Nacional de las Personas

AESORA DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Guatemala, 22 de enero de 2018

Licenciada
Marlyn Margarita Mejicanos Sánchez
Director de Gestión y Control Interno
Registro Nacional de las Personas -RENAP-
Presente

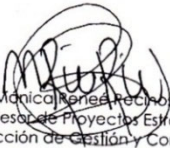
Licenciada Mejicanos:



De manera atenta me dirijo a Usted, deseándole éxitos en sus actividades diarias. En respuesta al oficio DGCI-0098-2018 de fecha 15 de enero de 2018, a través del cual se traslada oficio DGCI-DS-015-2018 remitiendo el **Plan de Ahorro y Reciclaje de Papel en el Registro Nacional de las Personas** emitido por el Departamento de Supervisión, el cual contiene las observaciones realizadas.

Atentamente, me permito remitir el análisis y recomendaciones, para su consideración y efectos correspondientes, los cuales se describen a continuación:

1. Respecto al contenido del proyecto:
 - a. Corregir la palabra "procedimeinto" por "procedimiento". (Referencia página 20).
2. En las recomendaciones anteriores se hizo referencia al Acta Administrativa consignada en el Anexo 4, la cual establece el Acuerdo de Directorio 86-2013 en la cual se aprobó la venta de papel para reciclaje, por lo que se sugiere que en el proceso levantado según entrevista de fecha 27 de octubre de 2017, página 5, se haga referencia del proceso relacionado a la aprobación que debe realizarse por parte del Directorio del Registro Nacional de las Personas.

Agradeciendo la atención que se sirva brindar al presente y quedando a sus órdenes, me suscribo deferentemente.


Licda. Mónica Heredia Pachón Casanova
Asesora de Proyectos Estratégicos
Dirección de Gestión y Control Interno


RECIBIDO
22 ENE 2018
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO
Firma:  Hora: 12:03

C.c. Archivo

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gov.gt

Fuente: Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, Renap.

26 de enero de 2018.

Las observaciones que se realizaban al plan se analizaban y se aplicaban al documento; sin embargo, cuando alguna observación no era clara o bien no se consideraba aplicarla se realizaban reuniones con los involucrados en donde se planteaba la situación y en conjunto se tomaban las decisiones correspondientes; el plan de ahorro y reciclaje de papel elaborado es el siguiente:

- Descripción del perfil del plan

La propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel fortalece el procedimiento que actualmente se realiza en el Renap y mejora los procesos administrativos que conlleva el ahorro y reciclaje de papel.

Figura 20. **Plan de ahorro y reciclaje de papel**



PLAN DE AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)



Continuación de la figura 20.

- Nombre del plan

Propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel en el registro nacional de las personas (Renap).

- Logotipo y slogan del plan



- Justificación

En la actualidad el Registro Nacional de las Personas (Renap) no posee un documento técnico administrativo que oriente al personal de dicha institución para el ahorro y reciclaje de papel; la elaboración de dicho documento permitirá diseñar, implementar, monitorear y evaluar el costo beneficio del ahorro y reciclaje de papel para el Renap.

Surge la necesidad de elaborar la propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel para fortalecer el procedimiento que se realiza actualmente y mejorar los procesos administrativos que conlleva el ahorro y reciclaje de papel.

Continuación de la figura 20.

- Beneficiarios

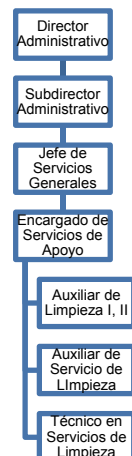
El Registro Nacional de las Personas (Renap), a través de sus 340 oficinas registrales y más de 1 500 trabajadores.

- Logotipo del Renap



- Dependencia y coordinador responsables

El personal del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa será el encargado de llevar a cabo el plan de ahorro y reciclaje de papel en el Registro Nacional de las Personas; la estructura organizacional del Departamento de Servicios Generales que tendría a cargo el plan sería la siguiente:



Continuación de la figura 20.

- Cobertura y temporalidad

El proyecto se llevará a cabo en la sede del Renap con una temporalidad permanente; considera la aprobación previa del Director Ejecutivo, con dicho plan se contribuirá con el medio ambiente y será en beneficio de la institución.

- Propuesta

La propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel se llevará a cabo en la sede del Renap, considerando la aprobación previa del Director Ejecutivo, dada la naturaleza del proyecto y el beneficio que representa a la institución la iniciativa de impulsar acciones ecológicas, será parte del eje 4 del Renap; este eje es el de mejora continua de la gestión institucional (desarrollar procesos administrativos, financieros, tecnológicos, con transparencia y altos estándares de calidad); cumple con el eje institucional, se beneficiará a la institución y la preservación del medio ambiente.

- Objetivo general

Ahorrar y reciclar papel que se genera en las diferentes dependencias de la sede y oficinas del Renap para minimizar contaminación al medio ambiente.

- Objetivos específicos

- Fomentar la cultura de reciclaje en los trabajadores de la institución.

Continuación de la figura 20.

- Contribuir con la reducción de contaminación al medio ambiente.
 - Reutilizar el papel reciclado por las diferentes dependencias del Registro Nacional de las Personas (Renap).
- Actividades

A través de la herramienta de las 3 R: reducir, reutilizar y reciclar, se ha determinado la importancia del consumo de papel, actividades de reutilización y reciclaje del papel en el Renap, para mejorar los hábitos del personal de la institución en el adecuado y eficiente uso de papel.



- Sensibilización y comunicación del plan

El proceso de sensibilización busca concientizar a las personas sobre la importancia del ahorro y reciclaje de papel. Asimismo, busca informar e involucrar al personal de la Institución con el ahorro y reciclaje de papel y la importancia de este por medios escritos y digitales.

- Coordinación: el Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa, deberá coordinar con empresa de reciclaje de papel; para realizar procesos de sensibilización al personal del Registro Nacional de las Personas (Renap).

Continuación de la figura 20.

- Implementación: para la implementación el personal del Departamento de Servicios Generales llevará el proceso de recolección de desechos de papel. Asimismo, se apoyará con cada una de las dependencias del Renap para la implementación de dicho proceso.

Asimismo, se realizarán los procesos de sensibilización al personal del Renap para fortalecer las acciones vinculadas al refuerzo de valores, principios, normas, procedimientos, entre otras.

Se entregan en los procesos de sensibilización documentos como:

- Boletines
- Afiches
- Trifoliales
- Información digital

El mecanismo de comunicación será utilizado para crear medios gráficos o escritos; que permitan transmitir la importancia del ahorro y reciclaje de papel y los procesos que se realizan para la reducción, reutilización y reciclaje de papel.

- Coordinación: el Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa, deberá solicitar a Comunicación Social del Renap, el apoyo para el diseño de material gráfico; el cual deberá contener información sobre los medios y formas para ahorrar y reciclar papel.

Continuación de la figura 20.

- Implementación: los medios impresos serán entregados a trabajadores del Renap para fomentar una cultura de ahorro y reciclaje de papel.

Se entregarán documentos como:

- Boletines
- Afiches
- Trifoliales

Se solicitará el apoyo de Comunicación Social para la divulgación de la información referente al plan de ahorro y reciclaje de papel a través de la página web institucional, medios alternativos y otros que considere oportunos.

- Resultados esperados

La elaboración de la propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel tiene como finalidad mejorar el uso del papel y disminuir los costos en la adquisición de dicho insumo; asimismo, contribuir con el impacto ambiental y mejorar los procedimientos en el ahorro y reciclaje de papel que en la actualidad se llevan a cabo en el Renap.

- Identificación de recursos

Como parte de la ejecución del plan de ahorro y reciclaje de papel se han determinado los recursos necesarios para la implementación de este; estos son los siguientes: recursos humanos, materiales y financieros.

Continuación de la figura 20.

- Recursos humanos

Personal del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa, serán los encargados de la recolección de desechos de papel de las diferentes dependencias del Registro Nacional de las Personas (Renap).

Derivado que el Registro Nacional de las Personas cuenta con 14 dependencias, por lo tanto, se necesitarán 4 personas para atender a las dependencias en el retiro de papel reciclado al final del mes. El encargado de gestionar la venta de papel deberá ser el Jefe de Servicios Generales de la Dirección Administrativa y el auditor elaborará acta administrativa que dé certeza de la venta de papel reciclado.

- Recurso humano requerido

Cargo	Cantidad de personas	Dependencia responsable
Auxiliar de Servicio I, II / Auxiliar de Servicio de Limpieza	4	Dirección Administrativa
Auditor	1	Auditoría Interna
Jefe de Servicios Generales	1	Dirección Administrativa

Continuación de la figura 20.

- Recursos materiales y tecnológicos

Para la recolección de papel en las oficinas del Renap se necesitarán recipientes adecuados para depositar en ellos los desechos de papel; por tal motivo, se muestra la propuesta de los recipientes hechos de cartón que serían útiles para el papel reciclado:



Asimismo, se necesitará colocar bolsas extragrandes dentro de la caja de cartón para recolectar el papel y así sea fácil transportar el mismo a la bodega establecida para el resguardo del papel reciclado.

Derivado de las 14 dependencias con las que cuenta el Renap y con la información obtenida en la prueba piloto de la cantidad de papel que se recicla mensualmente en una dependencia del Renap se ha proyectado que mensualmente en la institución se necesitarían las cantidades siguientes de materiales:

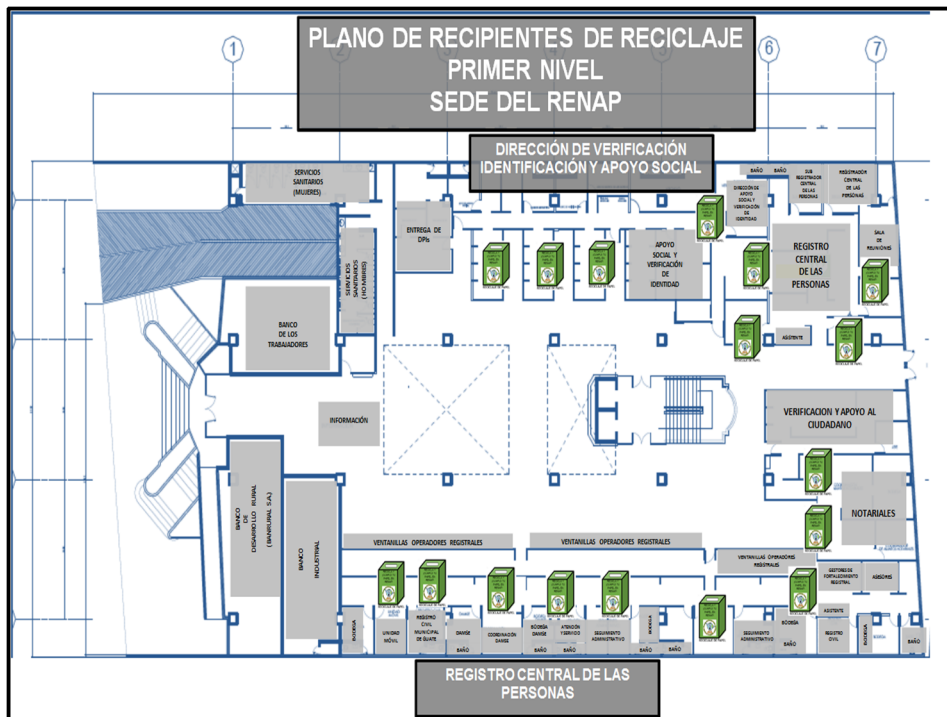
- 80 bolsas extragrandes para reciclaje de papel (mínimo dos por cada dependencia del Renap)

Continuación de la figura 20.

- 40 recipientes para reciclaje de papel (ubicados en lugares estratégicos en las oficinas del Renap y unos en los pasillos para fomentar la cultura de reciclaje de papel)

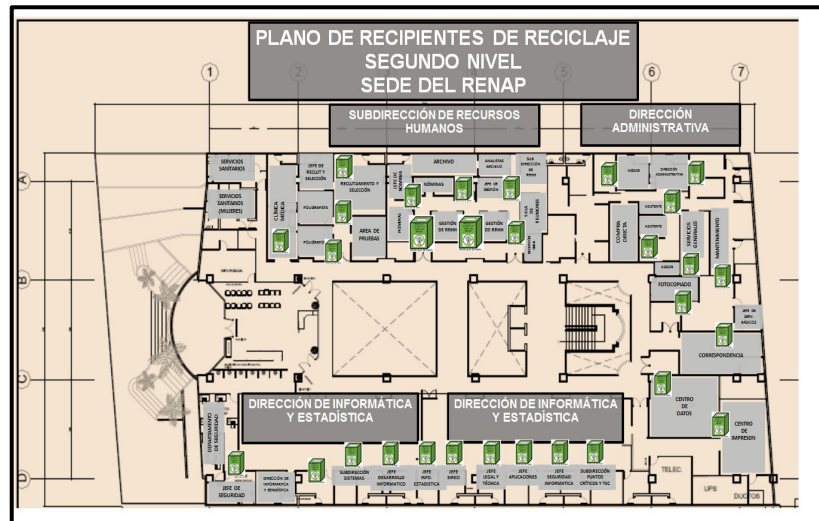
El personal de la Subdirección Administrativa proporcionó planos que fueron de utilidad para proponer la ubicación de los recipientes de papel, siempre velando por la no interrupción del paso del personal de la institución; a continuación, se muestra la propuesta de ubicación de los recipientes en cada nivel de la institución:

- Croquis de recipientes de reciclaje primer nivel del Renap

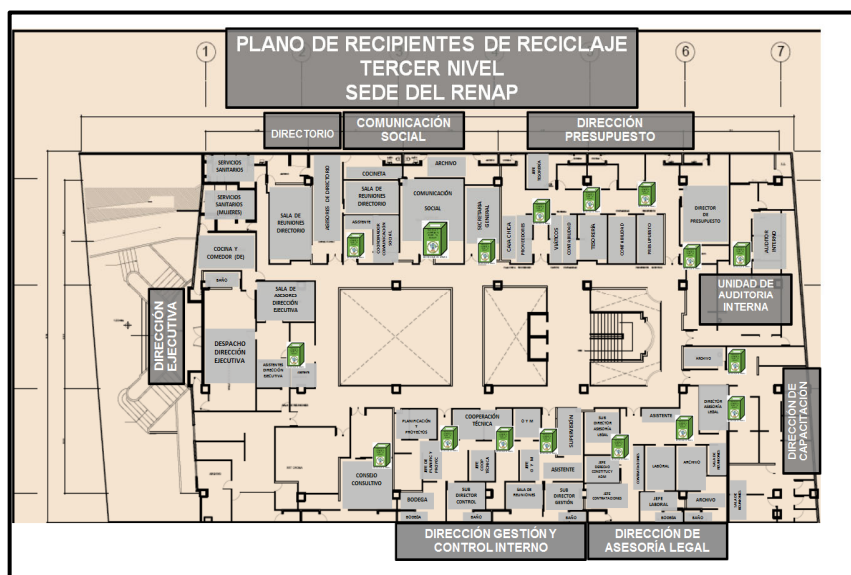


Continuación de la figura 20.

- Croquis de recipientes de reciclaje segundo nivel del Renap

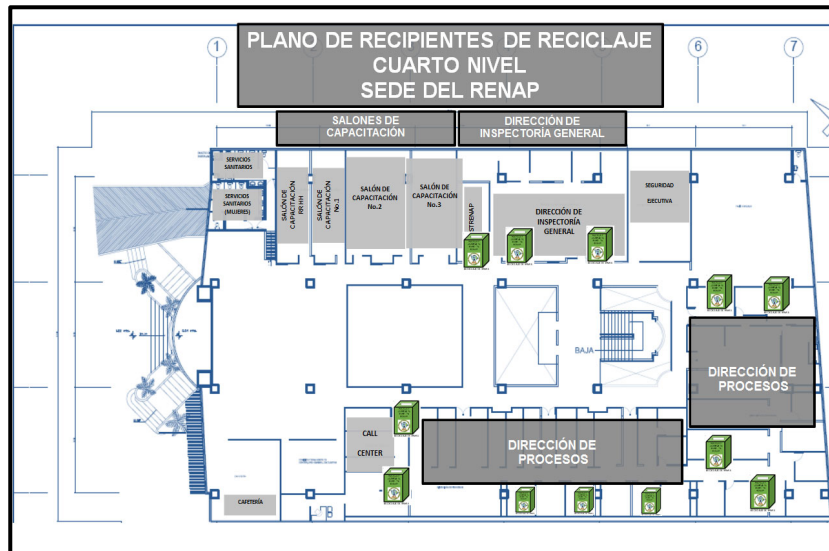


- Croquis de recipientes de reciclaje tercer nivel del Renap



Continuación de la figura 20.

- Croquis de recipientes de reciclaje cuarto nivel del Renap



- Recursos financieros

Para realizar la compra de los recursos materiales necesarios para reciclaje de papel se realizó una investigación en tiendas y comercios para determinar el precio de bolsas extra grandes que serán colocadas en el interior de los recipientes para la recolección de papel; con precios de Q 2, Q 3 y Q 4, respectivamente; con lo que se determinó que el promedio por bolsa es de Q 3, y el costo de un recipiente hecho de cartón es de Q 20, aproximadamente; sin embargo, es necesario mencionar que la empresa Red Ecológica provee todos estos recursos de forma gratuita al confirmar que se llevara a cabo el proceso de ahorro y reciclaje con dicha empresa.

Continuación de la figura 20.

Con la información recolectada se tienen los costos en los que el Renap deberá incurrir para implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel; a continuación, se detallan:

- Costos aproximados en la compra de materiales

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo fijo	Costo variable (mensual)	Subtotal
Bolsas extra grandes	80	Q 3,00		Q 240,00	Q 240,00
Recipientes para reciclaje	40	Q 20,00	Q 800,00		Q 800,00
Total					Q 1 040,00

- Costos aproximados en la contratación del recurso humano

Cargo	Cantidad de personas	Sueldo mensual en quetzales	Subtotal
Auxiliar de Servicio I, II / Auxiliar de Servicio de Limpieza	4	Q 3 000,00	Q 12 000,00
Auditor	1	Q 12 000,00	Q 12 000,00
Jefe de Servicios Generales	1	Q 18 000,00	Q 18 000,00
Total			Q 42 000,00

Continuación de la figura 20.

Cabe mencionar que el personal necesario para realizar la actividad de reciclaje de papel en el Renap ya se encuentra laborando en la institución realizando funciones de limpieza, mensajería, auditorias, entre otras; por lo que, solo sería de asignar la función de reciclaje a cada uno para que lleve a cada dicha actividad en la parte de su competencia.

- Plan de trabajo

Derivado del diagnóstico realizado se determinó llevar a cabo el diseño y elaboración de la propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel en el Registro Nacional de las Personas (Renap), con el objetivo de involucrar a todo el personal de la institución en la importancia que conlleva dicho documento.

Para la implementación del plan en el Registro Nacional de las Personas se consideró definir la estructura y contenido de este para fortalecer el eje 4 de la Institución.

Como parte del contenido de la propuesta del plan se definió la estructura siguiente:

- Campo de aplicación
- Base legal
- Monitoreo y seguimiento
- Reducción y reutilización de papel en oficinas
- Actividades para reducir y reutilizar papel
- La importancia de reciclar papel

Continuación de la figura 20.

- Campo de aplicación

El presente documento será de observancia y aplicación de todo el personal que labora en el Registro Nacional de las Personas (Renap).

- Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 86-2013 del Registro Nacional de las Personas.

- Monitoreo y seguimiento

Responsables del seguimiento y control del plan de ahorro y reciclaje de papel, desde su implementación hasta monitorear el cumplimiento del mismo en las dependencias del Renap, será el Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa.

Con el objetivo de mantener un proceso eficiente en el ahorro y reciclaje de papel se ha elaborado el procedimiento que servirá de orientación al personal del Renap para llevar a cabo dicho plan

Continuación de la figura 20.

- Procedimiento para monitoreo del plan de ahorro y reciclaje de papel en el Renap

Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Planificación y Proyectos	1.	Presenta el plan de ahorro y reciclaje de papel a las dependencias del Renap.
	2.	Promueve el ahorro y reciclaje de papel con el personal de la institución.
Jefe de Servicios Generales	3.	Socializa el plan de ahorro y reciclaje de papel con todas las dependencias del Renap.
	4.	Designa al personal que retirará el papel reciclado en las oficinas del Renap.
	5.	Monitorea que se lleven a cabo las actividades de ahorro y reciclaje de papel de acuerdo con lo establecido en el plan.

Continuación de la figura 20.

Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Servicios Generales	6.	Realiza informe dirigido al Subdirector Administrativo y/o al Director Administrativo de las actividades de ahorro y reciclaje de papel implementadas.
Director Administrativo/Subdirector Administrativo	7.	Traslada al Director Ejecutivo el informe de las actividades realizadas del plan para su conocimiento y efectos correspondientes.
Director Ejecutivo	8.	Controla y archiva los informes del plan de ahorro y reciclaje de papel para futuras certificaciones.

- Reducción y reutilización de papel en oficinas

La reducción de papel se basa en minimizar el uso de este, por lo que se considera fundamental que su uso sea el adecuado y eficiente. Una cultura en el correcto uso del papel aumentará la eficiencia en cada trabajador y reducirá los costos de la institución.

En el Registro Nacional de las Personas se propone aumentar el uso de medios digitales para traslado el traslado de documentos, así como realizar las impresiones que se consideren una necesidad para no desechar papel y con ello disminuir los costos y el uso de este.

Continuación de la figura 20.

- Actividades para ahorrar y reciclar papel en el Renap

Utilizando la información para el ahorro y reciclaje de papel se determinaron, a través de la aplicación de la herramienta de las 3 R, las medidas de mitigación siguientes:

- Medidas de mitigación de papel

Conjunto de acciones que se implementarán en las oficinas del Renap derivado del impacto ambiental y la magnitud que representa el uso del papel en la institución, con la finalidad de minimizar en lo posible los efectos de dicho impacto.

- Reducir
 - Evitar el uso de papel siempre que sea posible.
 - Guardar los documentos en formato digital.
 - Compartir información utilizando medios como correos electrónicos, teléfono, entre otros.
 - Utilizar el papel por las dos caras en impresiones y fotocopiado de documentos, siempre que sea posible.

Continuación de la figura 20.

- Reutilizar
 - Utilizar de forma preferente y en la medida de lo posible papel reciclado.
 - Utilizar como borrador o para otros fines la otra cara del papel cuando solo se imprima en una cara.
 - Reutilizar el papel que ya sea reciclable para manualidades u otras actividades.
 - Reutilizar todo el papel que haya sido impreso sólo por una cara como borrador o para otros fines.

- Reciclar
 - Depositar el papel que ya haya sido utilizado en ambos lados en los recipientes adecuados de reciclaje.

Reciclar es un procedimiento que consiste en la separación inicial de los diferentes tipos de papel, la recolección de los recipientes donde se depositan y la separación para su futura reutilización.

- La importancia de ahorrar y reciclar papel

La reducción de consumo y reciclaje de papel promueve la eficiencia y la productividad, reduciendo costos, tiempo y espacio de almacenamiento.

Continuación de la figura 20.

Además, ofrece importantes oportunidades en la generación de buenos hábitos del uso de papel e ingresos económicos.

En el Registro Nacional de las Personas se tiene una demanda amplia del papel, por lo que es necesario el uso adecuado del mismo por el personal de la Institución. Sin embargo, es importante mencionar que su mal uso conlleva a comprar dicho insumo o bien al no poseerlo se retrasarían los procesos administrativos que en la Institución se desempeñan.

Por lo que cada trabajador del Renap debe ser consciente de la importancia de reciclar el papel ya que con ello se pueden generar ingresos económicos que beneficiaran a toda la Institución.

- Sostenibilidad

El Registro Nacional de las Personas podrá mantener el plan de ahorro y reciclaje de papel continuamente ya que cuenta con los recursos necesarios y es parte fundamental en la preservación del medio ambiente, se deberá fortalecer en la medida de lo posible en lo ecológico y económico.

- Recomendaciones

- Dar cumplimiento al Acuerdo de Directorio número 86-2016 del Registro Nacional de las Personas (Renap).

Continuación de la figura 20.

- Utilizar los ingresos económicos o insumos obtenidos por la venta de papel en beneficio del Registro Nacional de las Personas (Renap).
- Establecer aspectos que serán evaluados para seleccionar a una empresa que se dedique a la recolección de desechos de papel.

Fuente: elaboración propia.

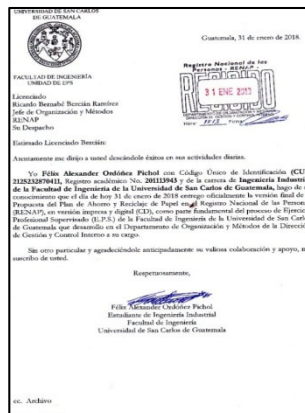
3.3. Evaluación de la propuesta

La propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel contó con la revisión y validación de las partes involucradas en el proceso.

El plan de ahorro y reciclaje de papel del Renap fue entregado al Jefe de Organización y Métodos como responsable inmediato del ejercicio profesional supervisado que se desarrolló en el Renap, mismo que mediante oficio fue trasladado al Director de Gestión y Control Interno dada la importancia y el impacto del plan, quien a su vez trasladó por medio de oficio la propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel en el Renap a la Dirección Ejecutiva del Registro Nacional de las Personas para su análisis y evaluación de aprobación de dicho proyecto.

El plan de ahorro y reciclaje de papel se entregó mediante oficio dirigido al Jefe de Organización y Métodos, el mismo se muestra a continuación:


Figura 21. Oficio de entrega del plan de ahorro y reciclaje de papel



Fuente: Departamento de Organización y Métodos del Registro Nacional de las Personas, Renap. Fecha: 31 de enero de 2018.

Asimismo, con el objetivo de evaluar la responsabilidad que conlleva el ahorro y reciclaje de papel, se realizó una encuesta al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno con el objetivo de conocer la importancia que tuvo la prueba piloto de ahorro y reciclaje de papel en dicha oficina; esta es la siguiente.

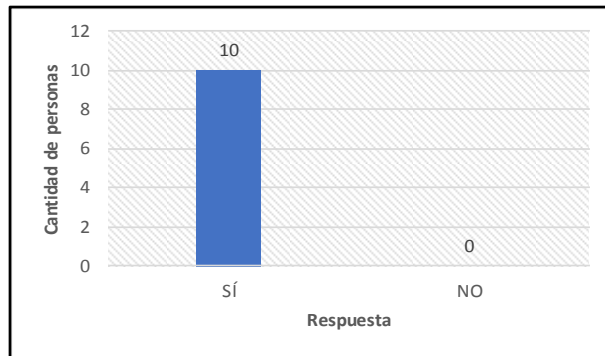
Figura 22. Encuesta sobre el ahorro y reciclaje de papel

<p>UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE INGENIERÍA EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)</p>	
<p><u>ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL</u></p> <p>Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.</p> <p><u>INSTRUCCIONES:</u> responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:</p>	
<p>1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:</p>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:</p>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:</p>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:</p>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:</p>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

Fuente: elaboración propia.

La muestra evaluada contó con la participación de 10 personas de la Dirección de Gestión y Control Interno; se obtuvieron los siguientes resultados:

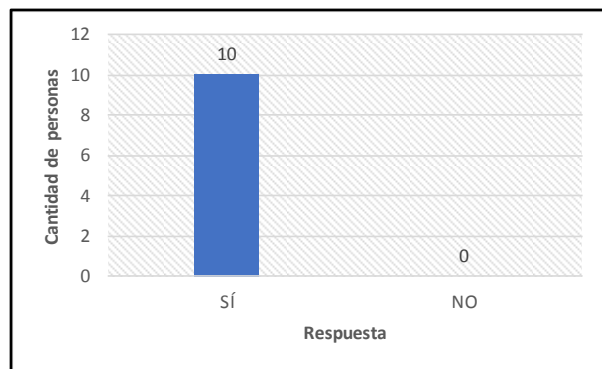
Figura 23. **Resultados de la pregunta No. 1**



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica se observa que de la muestra evaluada, el 100 % se ha interesado en el reciclaje y ahorro de papel para fortalecer la mejora continua del Renap.

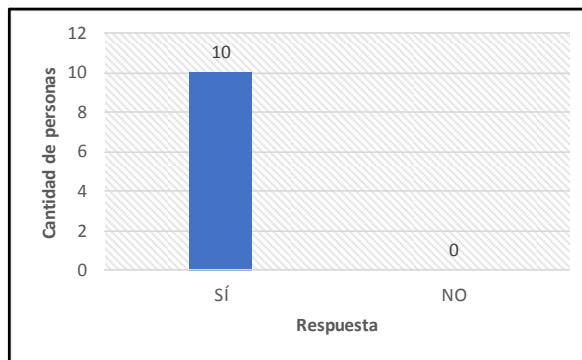
Figura 24. **Resultados de la pregunta No. 2**



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica se observa que de la muestra evaluada, el 100 % contribuyó en la parte de reciclaje y ahorro de papel realizado en la prueba piloto.

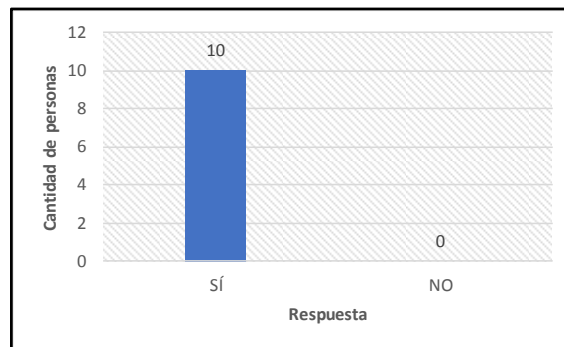
Figura 25. **Resultados de la pregunta No. 3**



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica se determina que todo el personal de la Dirección de Gestión y Control Interno se involucró en el reciclaje de papel y depositó los desechos de papel en el recipiente correspondiente.

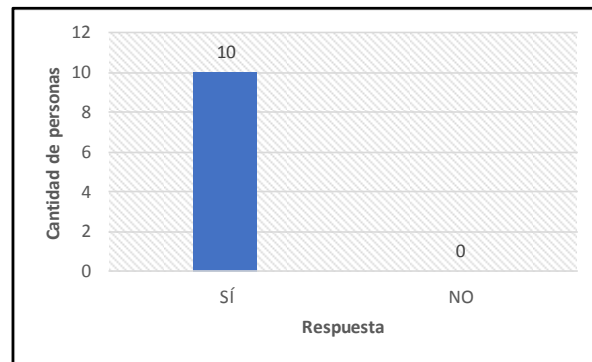
Figura 26. **Resultados de la pregunta No. 4**



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica se concluye que el personal del Renap está dispuesto a contribuir con la institución y con el medio ambiente mejorando con ello los hábitos de ahorro y reciclaje de papel.

Figura 27. **Resultados de la pregunta No. 5**



Fuente: elaboración propia.

Derivado que el 100 % de las personas considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en todas las dependencias del Renap, con ello el objetivo de mejorar los hábitos personales y laborales del personal de la institución, así como, contribuir con la preservación del medio ambiente y aumentar la eficiencia en los procedimientos realizados en la institución.

3.4. Costo de la propuesta

Costos fijos y variables en la elaboración del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro*.

- Costos fijos: aquellos que se mantienen constantes independientemente del nivel de actividad.

- Costos variables: aquellos que aumentan o disminuyen directamente proporcional al volumen de producción o prestación de servicio, está relacionado al nivel de actividad desarrollado.

Costo total = costos fijos + costos variables

Tabla XI. **Costos fijos y variables de la propuesta del plan de ahorro y reciclaje de papel**

Plan de ahorro y reciclaje de papel				
Cantidad	Descripción	Costos fijos	Costos variables	Costo total
1	Mano de obra	Q 14 000,00	-	Q 14 000,00
1	Equipo de computación	Q 4 000,00	-	Q 4 000,00
1	Impresora	Q 1 000,00	-	Q 1 000,00
1	Teléfono e Internet	Q 350,00	-	Q 350,00
1	Energía eléctrica	Q 300,00	-	Q 300,00
1	Agua	Q 100,00	-	Q 100,00
1	Papelería y útiles	Q 200,00	-	Q 200,00
1	Encuadernación	-	Q 200,00	Q 200,00
10	Transporte	-	Q 50,00	Q 500,00
40	Alimentación	-	Q 50,00	Q 2 000,00
Total				Q 22 650,00

Fuente: elaboración propia.

4. FASE DE DOCENCIA: PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

4.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación

“En lo relacionado a la formación y capacitación del personal, en el artículo 39 del Decreto número 90-2005, se crea la Dirección de Capacitación siendo esta la dependencia del Registro Nacional de las Personas encargada de capacitar a todo el personal del Renap, sin excepción. La capacitación y la actualización permanente es la función primordial de esta dependencia, para tal fin constituirá la Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas. Se instituye la carrera registral del Renap. Esta Dirección se regirá por el reglamento respectivo”¹¹.

La detección de necesidades de capacitación permitió obtener información sobre la oportunidad en cuanto a los temas de las capacitaciones a realizarse, para incidir en la mejora del desempeño de las funciones laborales y profesionales del personal del Renap, además de orientar sus acciones al cumplimiento de los objetivos.

El diagnóstico dio inicio con entrevista al Jefe de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno en la cual se preguntó sobre los temas que se deberían de capacitar. Por lo que indicó que el Departamento de Organización y Métodos necesitaba capacitar al personal de la institución en temas de diseño, elaboración y contenido de un manual, normas y procedimientos, asimismo, sobre temas como: utilización del programa

¹¹ Congreso de la República de Guatemala. *Decreto número 90-2005*. Guatemala. p.19.

Microsoft Visio, diseño de indicadores de gestión, sistemas de gestión y sistemas informáticos destinados a la administración de recursos en una organización.

También, se informó que el personal recibe capacitaciones constantes que los ayudan para realizar sus labores y desarrollarse profesionalmente; sin embargo, no se ha realizado algún tipo de capacitación relacionado al contenido que posee un manual de normas y procedimientos, por lo que se indicó que dada la oportunidad era importante llevar a cabo dichas capacitaciones.

Con la información proporcionada por el Jefe de Organización y Métodos y las necesidades del Departamento de Organización y Métodos de capacitar a su personal con temas que servirán de orientación y apoyo en su ámbito profesional y laboral, se elaboró el diagnóstico de necesidades de capacitación del Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno.

Para la elaboración del diagnóstico de necesidades de capacitación, DNC, se contó con el instructivo de la Dirección de Capacitación del Renap para realizar dicho diagnóstico, este es el siguiente:

- Paso 1: los jefes de departamento han de reunirse con el personal a su cargo, para identificar temas de capacitación que fortalezcan el desempeño y la calidad laboral de los mismos, así como contribuir en el alcance de objetivos institucionales.
- Paso 2: se recomienda que el jefe de departamento llene los datos requeridos de su área de trabajo en el diagnóstico de necesidades de capacitación.

- Paso 3: considerar la misión, visión, valores, necesidades institucionales y de los puestos de trabajo para:
 - Indicar los temas y subtemas necesarios, en orden de prioridad ascendente, por importancia.
 - Presentar el objetivo que desea alcanzar, para cada uno de los temas requeridos, puede acoplar los conocimientos, habilidades o actitudes a desarrollar.
 - Indicar la competencia institucional a la cual se orienta el tema propuesto.
 - Anotar el número de personas que participarán en dicha capacitación, agrupándolas por nivel jerárquico. Si no aplica indíquelo con un cero.

- Paso 4: identificar las competencias institucionales con la que se relaciona el tema y subtema de capacitación, para lo cual se proporcionan las siguientes competencias:
 - Planificación de actividades: es anticiparse y organizar los requerimientos materiales o a las personas, para optimizar tiempo, cantidad y calidad de acuerdo con el objetivo establecido.
 - Calidad en el trabajo: en este campo se agrupan las cualidades y conocimientos que permiten al trabajador cumplir con sus funciones de acuerdo con estándares que pueden ser mejorados en forma continua.

- Administración de actividades: las funciones en este campo requieren que el trabajador posea conocimientos y experiencias, orientados al análisis y diseño de un sistema de control para dirigir la forma de trabajo; asimismo, organizar y coordinar las actividades de una o varias áreas asignadas, que permitan el máximo aprovechamiento de los recursos para el logro de los objetivos y metas planificadas.
- Administración de la información: es el manejo de la información por parte del trabajador de la institución, para recibir, transformar, transmitir, generar y analizar lógicamente con el fin de extraer datos útiles.
- Trabajo en equipo: requiere que el trabajador comparta y estimule las acciones de dar y recibir para fomentar la solidaridad entre compañeros, compartir logros y dificultades. Capacidad de trabajar, y hacer que los demás trabajen colaborando unos con otros, hacia una meta orientada al bien común.
- Servicio al cliente: es un conjunto de actividades, que buscan responder a las necesidades del usuario interno y externo, dando productos o servicios que permiten satisfacer sus expectativas.
- Productividad en el trabajo: comprensión de las tareas, procedimientos y técnicas del trabajo. Optimiza los recursos para brindar productos y servicios de calidad con mínimos costos e incremento de beneficios.

- Innovación en el trabajo: se manifiesta en el trabajador que propone ideas, mecanismos, estrategias y técnicas para superar los estándares (desempeño). Introduce modificaciones a productos o servicios mejorados o nuevos, a procesos operativos o métodos de servicio.
- Uso de la tecnología: se refiere al manejo y utilización de maquinaria, equipo, herramientas y programas operativos para mejorar la productividad y calidad en el trabajo, relacionados especialmente con actividades de comunicación y de producción de la institución.
- Conciencia institucional: es sentirse parte de la institución, seguir las normas de esta. Como parte de un grupo, implica una actitud consciente y comprometida. Orienta a la persona al logro, porque tiene conciencia de la institución, la conoce y se identifica con ella.

Tabla XII. Diagnóstico de necesidades de capacitación

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN -DNC-																		
Dirección:		Dirección de Gestión y Control Interno			Sub-dirección:		Subdirección de Planificación y Fortalecimiento Institucional											
Departamento:		Organización y Métodos			Fecha:		Marzo 2018											
DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN -DNC-					Población Meta del Plan de Capacitación													
Prioridad	Tema	Subtema	Objetivo	Competencia (s) Institucional(es)	Justificación	Direr	Sub-Direc	Regisr	Jefe	Coordin	Polisom	Geor	Ampla	Técno	Asente	Avilir	Operar	Total de Personas
1	Microsoft Visio (marzo - abril)	1) Diagramas de Flujo 2) Organigramas	Conocer herramientas de Microsoft Visio que permitan con facilidad la estructura organizacional, procesos y procedimientos	Innovación en el trabajo	Es necesario que el personal conozca el uso de las distintas herramientas de Microsoft Visio para facilitar la elaboración de diagramas y organigramas									3				3
2	Asesoría Administrativa (marzo - abril)	1) Elaboración de Manual de Normas y Procedimientos 2) Elaboración de Manual de Organización y Funciones	Ampliar conocimientos técnicos para proponer ideas, mecanismos, estrategias y técnicas para alcanzar estándares de desempeño	Innovación en el trabajo	Es necesario involucrar al personal de la institución con la elaboración o actualización del manual de su dependencia			2		1				4	1			8
3	Diseño de indicadores de gestión (mayo - junio)	1) KPI	Conocer experiencias y herramientas para el monitoreo y evaluación de procesos	Calidad en el trabajo	Es necesario que en los documentos técnicos administrativos se establezcan indicadores, para verificar la eficiencia en los procesos						3			3				6
4	Sistemas de Gestión (julio - agosto)	1) ISO 9001:2015 - Gestión de la calidad. 2) ISO 27001 - Gestión de la seguridad de la información	Aplicar conocimientos en normas internacionales de calidad	Innovación en el trabajo	Es necesario que los distintos documentos técnicos administrativos se elaboren conforme a estándares internacionales			1		3								4
5	Sistemas informáticos destinados a la administración de recursos en una organización (septiembre - octubre)	1) ERP - Planificación de Recursos Empresariales. 2) CRM - Gestión de servicio al cliente	Conocer aspectos técnicos y experiencias en el uso de sistemas informáticos para la administración de recursos	Uso de la tecnología	Es necesario conocer los sistemas informáticos diseñados para mejorar los procesos y así su uso				1		3							4
Total de personas																		25

Fuente: elaboración propia.

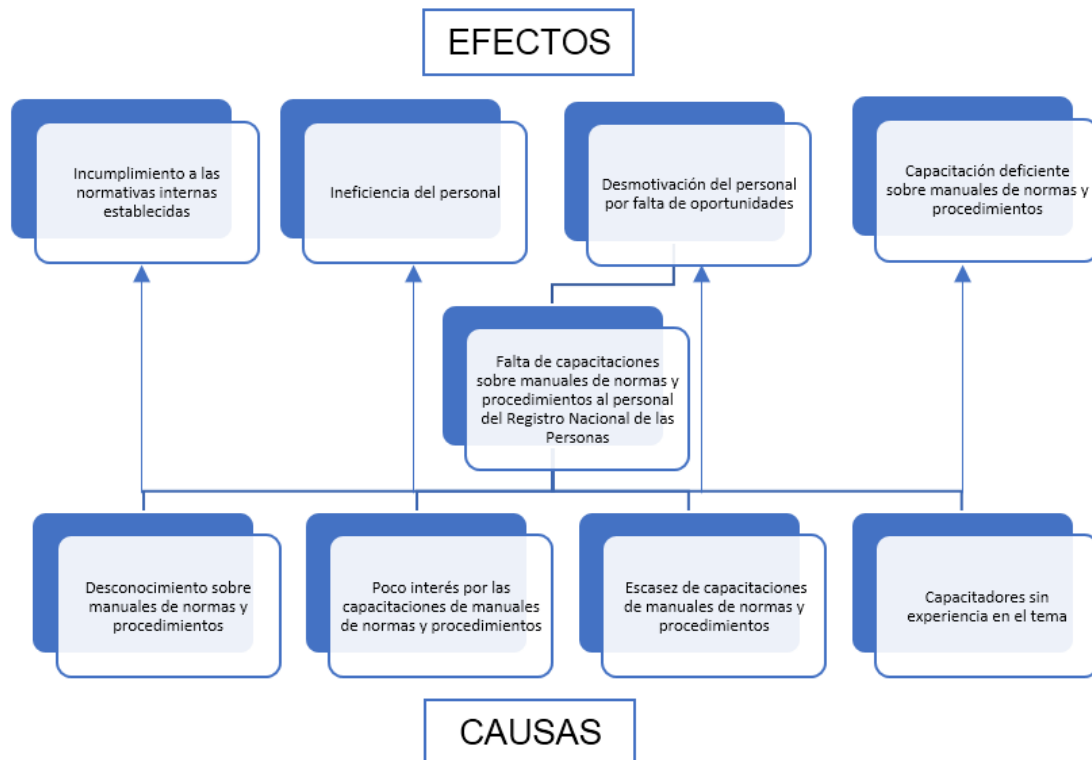
Finalizado el diagnóstico de necesidades de capacitación, se determinó, en conjunto con el Jefe de Organización y Métodos, que el tema a capacitar sería el de la elaboración de manuales de normas y procedimientos definiéndolo como el tema: asesoría administrativa; se determinó a los participantes de dichas capacitaciones, por lo que se invitó al personal de las dependencias siguientes: Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, Departamento de Contabilidad y Dirección de Gestión y Control Interno a participar en las capacitaciones de cómo elaborar un manual de normas y procedimientos; se obtuvo una respuesta positiva de los participantes y adecuando su horario laboral con el objetivo de no interrumpir las actividades que desempeñan. Con ello se elaboró el plan de capacitación a desarrollar en el Renap.

4.1.1. Árbol de problemas

A través del diagnóstico de necesidades de capacitación se determinó que la falta de capacitaciones sobre el diseño y elaboración de manuales de normas y procedimientos al personal del Registro Nacional de las Personas es la causa principal de diferentes actividades que en la Institución se desarrollan de manera incorrecta.

Elaborado con información recabada por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Organización y Métodos.

Figura 28. **Árbol de problemas de la falta de capacitaciones sobre manuales de normas y procedimientos al personal del Registro Nacional de las Personas**



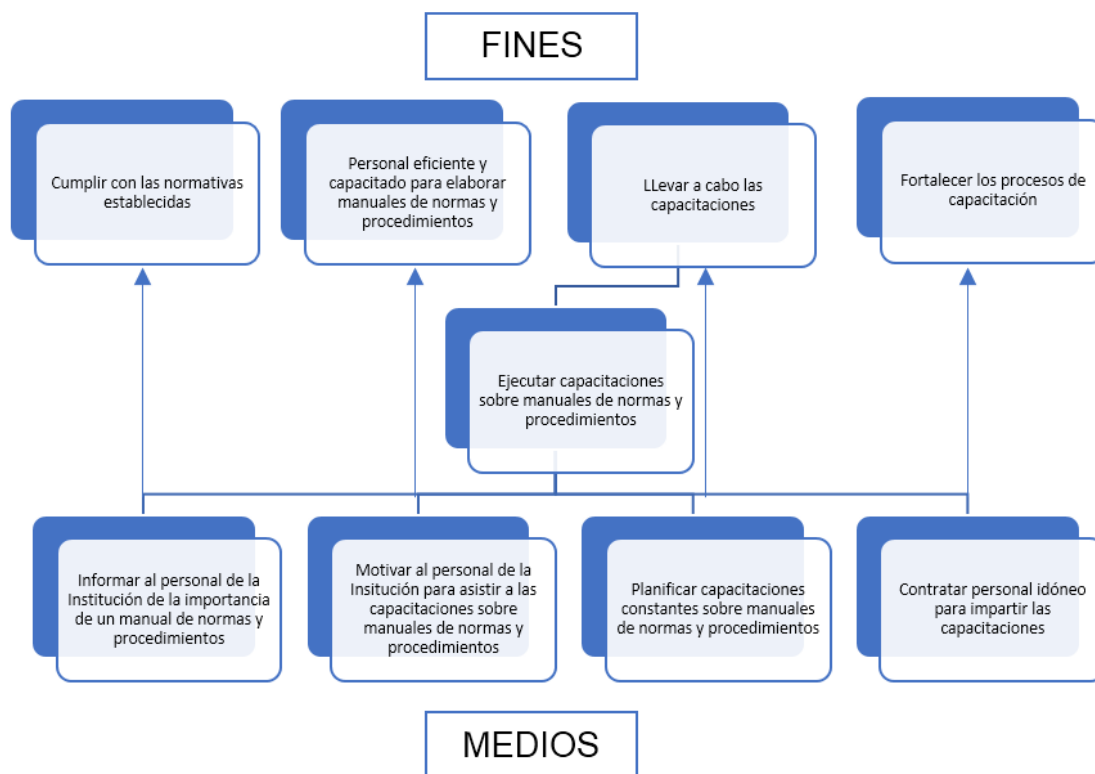
Fuente: elaboración propia.

4.1.2. **Árbol de objetivos**

Diagrama utilizado en el diagnóstico, en el cual se han definido criterios de evaluación de las distintas soluciones para llevar a cabo capacitaciones con relación a los manuales de normas y procedimientos en el Renap; se determinó que es necesario llevar a cabo dichas capacitaciones.

Herramienta elaborada con información recabada por medio de entrevistas y observación directa con personal del Departamento de Organización y Métodos.

Figura 29. **Árbol de objetivos para ejecutar capacitaciones sobre manuales de normas y procedimientos**



Fuente: elaboración propia.

4.2. Plan de capacitación

Derivado del diagnóstico de necesidades de capacitación se determinó llevar a cabo capacitaciones con el personal del Renap relacionados con el diseño y elaboración de un manual de normas y procedimientos, con el objetivo

de involucrar a todo el personal de la Institución en la importancia que conlleva poseer un manual en cada dependencia del Renap.

Tabla XIII. **Matriz de planificación**

Objetivos	Metas	Acciones	Medios de verificación
<p>Actualizar y ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores.</p>	<p>1. Capacitar al 100 % de los trabajadores de la institución.</p> <p>2. Cumplir con el 100 % del diagnóstico de necesidades de capacitación.</p> <p>3. La nota promedio de las evaluaciones de capacitación sea como mínimo del 80 % de los participantes.</p>	<p>1. Desarrollo de casos prácticos.</p> <p>2. Realizar capacitaciones.</p> <p>3. Metodología exposición – diálogo.</p>	<p>1. Registro de asistencia de los participantes.</p> <p>2. Formulario de evaluación al finalizar la capacitación.</p>

Continuación de la tabla XIII.

Objetivos	Metas	Acciones	Medios de verificación
Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y colectivo de los trabajadores.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reducir en un 25 % la deficiencia colectiva entre trabajadores. 2. Aumentar un 10 % la eficiencia de los trabajadores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con el cronograma de capacitaciones. 2. Desarrollo de casos prácticos. 3. Fomentar las capacitaciones colectivas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de asistencia de los participantes. 2. Formulario de evaluación al finalizar la capacitación.
Brindar oportunidades de desarrollo personal para otros puestos que los trabajadores puedan ser considerados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cubrir el 80 % de capacitaciones acordes a los puestos de los trabajadores. 2. Capacitar como mínimo a 300 trabajadores de la institución anualmente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar personal externo para las capacitaciones. 2. Capacitar mensualmente a 25 trabajadores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de asistencia de los participantes. 2. Formulario de evaluación al finalizar la capacitación.

Fuente: elaboración propia.

Para la implementación de la capacitación al personal del Registro Nacional de las Personas con relación a manuales de normas y procedimientos se consideró necesario dar a conocer la estructura y el contenido de dichos

documentos para mejorar el desempeño de su trabajo y fortalecer sus conocimientos.

Como parte del contenido de la capacitación de manuales de normas y procedimientos se elaboró el programa de las capacitaciones, el cual es el siguiente:

- Programa de capacitación
 - Acto protocolario
 - Bienvenida
 - Presentación del capacitador
 - Inicio de la capacitación para la elaboración del manual de normas y procedimientos.
 - Introducción.
 - Objetivo de la capacitación.
 - Definición de manual de normas y procedimientos.
 - Contenido mínimo del manual de normas y procedimientos.
 - Portada
 - Índice
 - Objetivo
 - Campo de aplicación
 - Base legal
 - Monitoreo y seguimiento
 - Simbología
 - Procedimientos
 - Normas
 - Descripción
 - Flujograma
 - Anexos

- Control de cambios
- Clasificación de los manuales
 - Manual de normas y procedimientos
 - Manual de organización y funciones
- Desarrollo de casos prácticos
- Conclusiones

Se elaboró la presentación de capacitación para el diseño y la elaboración de manuales de normas y procedimientos para fortalecer los conocimientos del personal del Registro Nacional de las Personas; fue la siguiente:

Figura 30. **Presentación de capacitación para diseño y elaboración de manuales de normas y procedimientos**



Continuación de la figura 30.

DEFINICIÓN

- Es el documento Administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área específica o a la totalidad de una institución o dependencia.
- Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso.

7

CARACTERÍSTICAS

- Informan y orientan la conducta de los integrantes de la institución.
- Incluyen normas legales, reglamentarias y administrativas.
- Herramienta de soporte para la organización y comunicación.
- Establece normas y procedimientos.
- Adaptables a las cambiantes necesidades de las instituciones.

8

CONTENIDO MÍNIMO

Cubierta: En ella debe incorporarse el logotipo de la institución de donde el manual que se presenta, el nombre de la unidad administrativa, la fecha que actualizó y aprobó el mismo, la recomendación que este libro se incluya en un expediente numerado en su momento.

Comentarios: De refiere al listado de items incluidos en el procedimiento. Permiten organizar realmente la información contenida en el manual.

Objetivo del Manual: Define lo que se persigue con el manual que se elabora.

9

Cubierta: Indica la cobertura del manual. Esta puede ser para toda la institución o para ciertas unidades administrativas.

Índice: Indica que disposición o disposiciones legales respaldan la creación y fundamento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo.

Introducción y Seguimiento: Responsables del manual de normas y procedimientos.

10

Simbología: Representación gráfica.

Procedimiento: Normas, descripción y flujogramas.

Acceso: Formulario: Documento diseñado con el propósito de que el usuario pueda encontrar con facilidad datos elaborados en los manuales de documentos generados a sus proyectos para el procesamiento y procesos postprocesamiento.

11

OBJETIVOS DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

12

- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada, las operaciones a cargo de la institución, los cargos y unidades administrativas que intervienen, prestando su participación en dichas operaciones y en forma a utilizar para la realización de las actividades indicadas en el procedimiento.
- Facilitar los labores de auditoría, la evaluación del control interno.
- Determinar en forma sencilla, las responsabilidades por fallos o errores.
- Aumentar la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben de hacer y cómo deben de hacerlo.

13

DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO

Descripción narrativa, secuencial y cronológica de los pasos que se deben ejecutar en un proceso a fin de concretar un resultado determinado.

Un procedimiento:

Debe redactarse de forma clara, precisa y concisa, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente.

Las actividades serán descritas iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente.

14

DEFINICIÓN DE NORMAS

- Son lineamientos imperativos y específicos de acción que regulan la ejecución del procedimiento. Son rígidos en su interpretación y aplicación.
- Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas generales.

15

CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES

16

Organización: Donde se especifican las diversas unidades organizativas que componen la institución.

17

De Procedimientos: Se establecen los principales procedimientos de trabajo que ocurren al interior de la institución.

Responsable	Objetivo	Descripción de la Actividad
Organismo	Elaborar el manual de normas y procedimientos de la institución.	Elaborar el manual de normas y procedimientos de la institución.
Unidad Ejecutora	Elaborar el manual de normas y procedimientos de la institución.	Elaborar el manual de normas y procedimientos de la institución.
Unidad de Normas y Procedimientos	Elaborar el manual de normas y procedimientos de la institución.	Elaborar el manual de normas y procedimientos de la institución.

18

Fuente: elaboración propia.

4.2.1. Adiestramiento sobre el contenido y uso del manual de normas y procedimientos

Se coordinó la logística para el desarrollo del evento de capacitación, desde su planificación, ejecución y evaluación.

Se llevó a cabo la capacitación en la sala de reuniones de la Dirección de Gestión y Control Interno con personal de las dependencias siguientes: Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro, Departamento de Contabilidad y Dirección de Gestión y Control Interno en horarios distintos para cada personal, con el tema: diseño y elaboración de manuales de normas y procedimientos.

Figura 31. **Capacitación al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno**



Fuente: elaboración propia.

Figura 32. **Capacitación al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno**



Fuente: elaboración propia.

Figura 33. **Evaluación de la capacitación al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno**



Fuente: elaboración propia.

Figura 34. **Evaluación de la capacitación al personal de la Dirección de Gestión y Control Interno**



Fuente: elaboración propia.

Figura 35. **Evaluación de la capacitación al personal del Departamento de Contabilidad**



Fuente: elaboración propia.

Figura 36. **Capacitación al personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro**



Fuente: elaboración propia.

Figura 37. **Evaluación de la capacitación al personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro**



Fuente: elaboración propia.

En la capacitación se proporcionaron conocimientos básicos del contenido de un manual de normas y procedimientos, con el fin de motivar al personal participante de ser parte de la elaboración del manual de normas y procedimientos de su dependencia y mejorar las funciones y actividades que desempeñan.

Asimismo, con dicha capacitación se cumplió con el subtema de elaboración del manual de normas y procedimientos derivado del tema de asesoría administrativa que se detectó en el diagnóstico de necesidades de capacitación, se llevó a cabo según calendarización en el mes de marzo.

4.2.2. Cronograma de actividades de capacitación

Se realizó un cronograma de actividades con los diferentes temas y subtemas determinados en el diagnóstico de necesidades de capacitación que define los tiempos en los que se recomienda llevar a cabo las mismas.

Figura 38. Cronograma de actividades de capacitación



Fuente: elaboración propia.


El diagrama de Gantt se utilizó como herramienta para determinar una línea de tiempo de los meses en que se recomienda llevar a cabo las capacitaciones propuestas con los temas y subtemas de importancia para el personal del Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno.

La propuesta de cada tema y subtema de capacitación deberá realizarse durante los meses de marzo a octubre, se consideró la prioridad establecida en el diagnóstico de necesidades de capacitación.

4.3. Evaluación de la capacitación

Con el objetivo de evaluar la información asimilada por el personal participante de las capacitaciones, al finalizar se realizaron preguntas verbales. Asimismo, se realizó una evaluación a cada participante al finalizar la capacitación, utilizando el formulario siguiente.

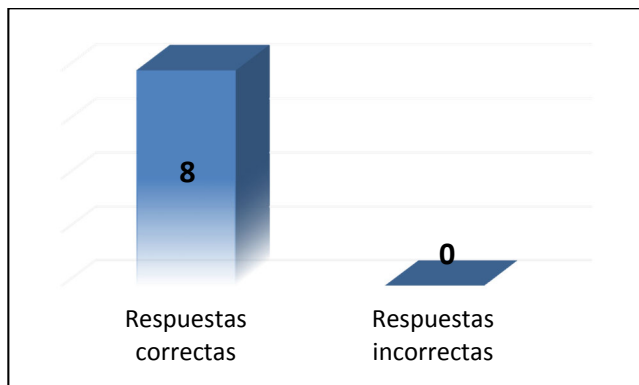
Figura 39. Formulario de evaluación de la capacitación

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA		
FACULTAD DE INGENIERÍA		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)		
EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN		
Nombre: _____		
Dependencia: _____		
INSTRUCCIONES: responde lo que se le solicita a continuación:		
1. Considera que se han cumplido los objetivos de la capacitación:		
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
2. Las recomendaciones y conclusiones son parte del contenido de un Manual de Normas y Procedimientos:		
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
3. Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas específicas:		
MNP <input type="checkbox"/>	MOF <input type="checkbox"/>	
4. Indica qué disposición o disposiciones legales respaldan la creación y funcionamiento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo:		
CAMPO DE APLICACIÓN <input type="checkbox"/>	BASE LEGAL <input type="checkbox"/>	
5. ¿Cuál es la importancia de poseer un Manual de Normas y Procedimientos en una dependencia o unidad administrativa?		
6. Dibuje el organigrama de la dirección o unidad administrativa donde usted se desempeña:		

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos en la evaluación de la capacitación se detallan a continuación:

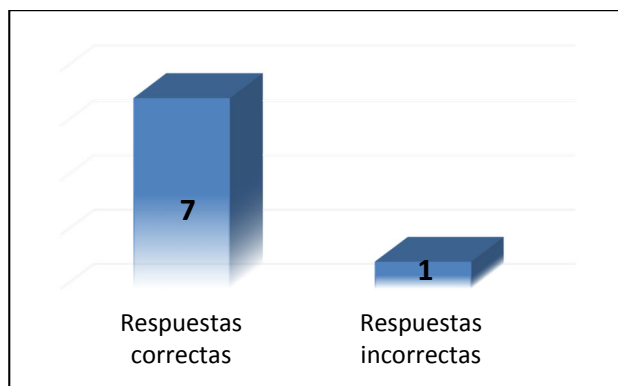
Figura 40. **Resultados de la pregunta No. 1**



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica se observa que el personal del Renap considera que la capacitación realizada cumplió con los objetivos y expectativas propuestas.

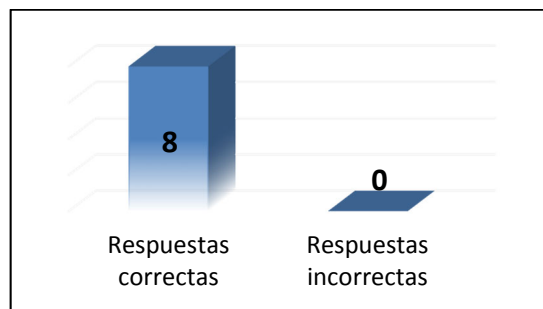
Figura 41. **Resultados de la pregunta No. 2**



Fuente: elaboración propia.

Con los resultados obtenidos en la gráfica se determinó que el 87,5 % de los participantes comprendió cuales son los requisitos mínimos con los que cuenta un manual de normas y procedimientos y el 12,5 % no comprendió dicha información.

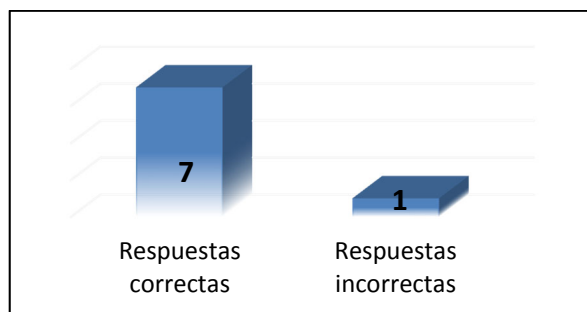
Figura 42. **Resultados de la pregunta No. 3**



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica se observa que el 100 % del personal del Renap comprendió que un manual de normas y procedimientos se integra por pasos y requisitos y no un manual de organización y funciones.

Figura 43. **Resultados de la pregunta No. 4**



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica se observa que el 87,5 % del personal del Renap conoce que la base legal respalda la creación y funcionamiento de una institución, manual de normas y procedimientos, entre otros; y un 12,5 % no comprendió el significado de la base legal de un documento.

Con relación a las preguntas No. 5 y 6, cada uno de los participantes contestó de acuerdo con los conocimientos adquiridos en dicha capacitación, lograron definiciones acordes a lo expuesto; por lo tanto, el resultado de dicha capacitación ha sido satisfactorio. En la sección de anexos se colocaron las evaluaciones en original de cada trabajador evaluado, como parte de la trazabilidad de la fase de capacitación.

4.4. Costo de la capacitación

Costos fijos y variables en la elaboración del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro*.

- Costos fijos: aquellos que se mantienen constantes independientemente del nivel de actividad.
- Costos variables: aquellos que aumentan o disminuyen directamente proporcional al volumen de producción o prestación de servicio, está relacionado al nivel de actividad desarrollado.

Costo total = costos fijos + costos variables

En las capacitaciones se incurrieron en costos fijos y variables para llevar a cabo las mismas, desde su planificación, ejecución y evaluación; es por ello

que con el objetivo de determinar el costo total de la fase de capacitación se elaboró una descripción de los costos que conllevan dichas capacitaciones.

Tabla XIV. **Costos fijos y variables de la capacitación**

Capacitación				
Cantidad	Descripción	Costos fijos	Costos variables	Costo total
1	Mano de obra	Q 4 000,00	-	Q 4 000,00
1	Equipo de computación	Q 1 500,00	-	Q 1 500,00
1	Telefonía	Q 450,00	-	Q 450,00
1	Energía eléctrica	Q 300,00	-	Q 300,00
1	Agua pura	Q 150,00	-	Q 150,00
2	Papelería y útiles	Q 250,00	-	Q 500,00
1	Alquiler	-	Q 1 200,00	Q 1 200,00
1	Mobiliario	-	Q 400,00	Q 400,00
1	Transporte	-	Q 250,00	Q 250,00
1	Alimentación	-	Q 350,00	Q 350,00
Total				Q 9 100,00

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

1. A través del análisis de las normativas que rigen al Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro se definieron los procedimientos que se llevan a cabo en dicho departamento; se utilizaron distintas técnicas y herramientas para la obtención de la información y así crear el manual de normas y procedimientos.
2. El alcance del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro* será de observancia general y aplicación obligatoria para todos los trabajadores del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro; así como, a los trabajadores del Renap que participen o se involucren en las actividades que se desarrollen en dicho departamento.
3. Se crearon normativas, siete procedimientos, siete descripciones, siete flujogramas y seis registros en el *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro* para mejorar el desempeño de las actividades de la institución.
4. Se elaboró el *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro*, aprobado por el Director Ejecutivo del Renap y publicado en el sitio web de la institución, en el apartado de información pública.
5. Se realizó el plan de ahorro y reciclaje de papel en el Registro Nacional de las Personas (Renap), para lo cual se contactó a empresas que

manipulen el papel reciclado y contribuyan con la preservación del medio ambiente; asimismo, proveer a la institución con un documento que oriente al personal para el uso adecuado del papel y reciclado de este.

6. Se obtuvo el plan de capacitación al personal del Departamento de Organización y Métodos a través de un diagnóstico de necesidades de capacitación, para fortalecer los conocimientos y mejorar el desempeño de las funciones del personal.

RECOMENDACIONES

1. Al personal del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro que haga uso del *Manual de normas y procedimientos del Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro* para atender las responsabilidades y disposiciones que en dicho documento se regulan.
2. Que el Departamento de Organización y Métodos promueva la elaboración de manuales de normas y procedimientos en el Registro Nacional de las Personas y así dar cumplimiento a lo que establece la norma general de control interno gubernamental 1.10 *Manual de funciones y procedimientos* emitida por la Contraloría General de Cuentas.
3. A través de la Unidad de Información Pública de Comunicación Social; cargar a la página web del Registro Nacional de las Personas los manuales de normas y procedimientos aprobados, para dar cumplimiento al Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, *Ley de acceso a la información pública*.
4. Es importante que el Departamento de Servicios Generales implemente el plan de ahorro y reciclaje de papel en el Registro Nacional de las Personas para contribuir con el medio ambiente y obtener ingresos económicos en beneficio de la institución.

5. Que la Dirección de Capacitación del Registro Nacional de las Personas realice capacitaciones continuas del personal para fortalecer los conocimientos laborales y profesionales de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

1. BERTOLINI, Gérard. *El reciclaje a tu alcance*. España: Oniro, 2008. 72 p.
2. Congreso de la República de Guatemala. *Decreto Número 90-2005*. Guatemala: Congreso de la República de Guatemala, 2005. 37 p.
3. DE LA LLATA LOYOLA, María Dolores. *Ecología y medio ambiente*. México: Editorial Progreso, S.A. de C.V., 2006. 227 p.
4. Registro Nacional de las Personas. *Manual de normas y procedimientos de la Dirección para la Erradicación del Subregistro*. Guatemala: Registro Nacional de las Personas, 2012. 36 p.
5. _____. *Manual de normas y procedimientos para la erradicación del subregistro*. Guatemala: Registro Nacional de las Personas, 2014. 42 p.
6. PASCUAL, Alex. *La verdad sobre reciclar*. España: CreateSpace Independent Publishing Platform, 2016. 157 p.
7. _____. *Plan nacional para erradicar el subregistro en Guatemala*. Guatemala: Registro Nacional de las Personas, 2013. 38 p.
8. _____. *Acuerdo de Directorio Número 80-2016*. Guatemala: Registro Nacional de las Personas, 2016. 37 p.

9. RODRÍGUEZ CRISTALES, William Leopoldo. *Elaboración del manual de normas y procedimientos*. Trabajo de graduación de Ingeniería Industrial, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2011. 192 p.

10. Universidad de San Carlos de Guatemala. *Normativo del ejercicio profesional supervisado de graduación (EPS FINAL) de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala: Facultad de Ingeniería, 2006. 13 p.

Apéndice 2. Fotografías capturadas en las sensibilizaciones con relación a la prevención y erradicación del subregistro



Fuente: elaboración propia.

Apéndice 3. Formulario para informe de actividades realizadas sobre la prevención y erradicación del subregistro

 REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS <small>Registro Nacional de las Personas</small>		DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS					
Departamento _____				Municipio _____			
ACTIVIDAD	ACCIONES REALIZADAS	FECHA	ACUERDOS	COMPROMISOS	RESPONSABLE	PLAZO	LIMITANTES ENCONTRADAS

Fuente: elaboración propia.

Apéndice 4. Formulario para informe de sensibilizaciones


 REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS <small>Registro Nacional de las Personas</small>		DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO INFORME DE SENSIBILIZACIONES					
Departamento _____				Municipio _____			
FECHA Y HORA	TEMA A SENSIBILIZAR	NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE REALIZÓ LA SENSIBILIZACIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS SENSIBILIZADAS			ASPECTOS RELEVANTES	LIMITANTES
			HOMBRES	MUJERES	TOTAL		

NOTA: Este formulario de control de sensibilizaciones se utilizará para todas las sensibilizaciones que realicen no importando el plan o proyecto (registro de comadronas, subregistro de matrimonios, subregistro de defunciones, personas con discapacidad, etc.)

Fuente: elaboración propia.

Apéndice 5. Evaluación de la capacitación

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Nombre: Zonia Alejandra Fajardo Pérez

Dependencia: Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación:

1. Considera que se han cumplido los objetivos de la capacitación:

SI NO

2. Las recomendaciones y conclusiones son parte del contenido de un Manual de Normas y Procedimientos:

SI NO

3. Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas específicas:

MNP MOF

4. Indica qué disposición o disposiciones legales respaldan la creación y funcionamiento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo.

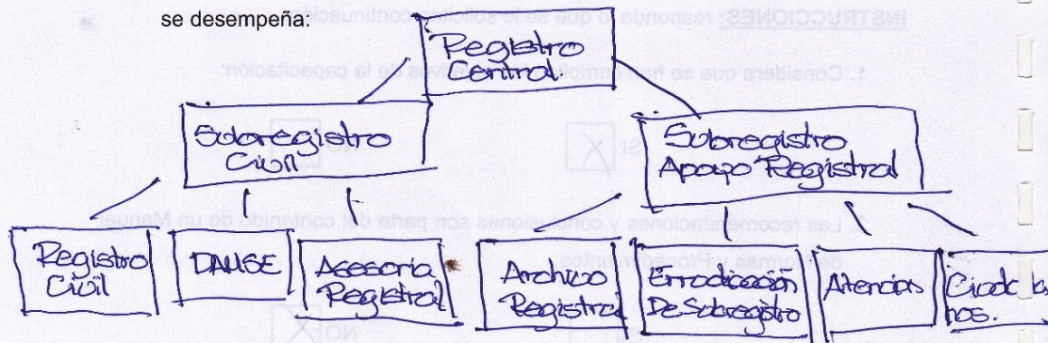
CAMPO DE APLICACIÓN BASE LEGAL

Continuación del apéndice 5.

5. ¿Cuál es la importancia de poseer un Manual de Normas y Procedimientos en una dependencia o unidad administrativa?


El tener un proceso normado para la el trabajo de una institución

6. Dibuje el organigrama de la dirección o unidad administrativa donde usted se desempeña:



Continuación del apéndice 5.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Nombre: Geulyn Abadillo Lomero

Dependencia: Dirección de Gestión y Control
Interno

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación:

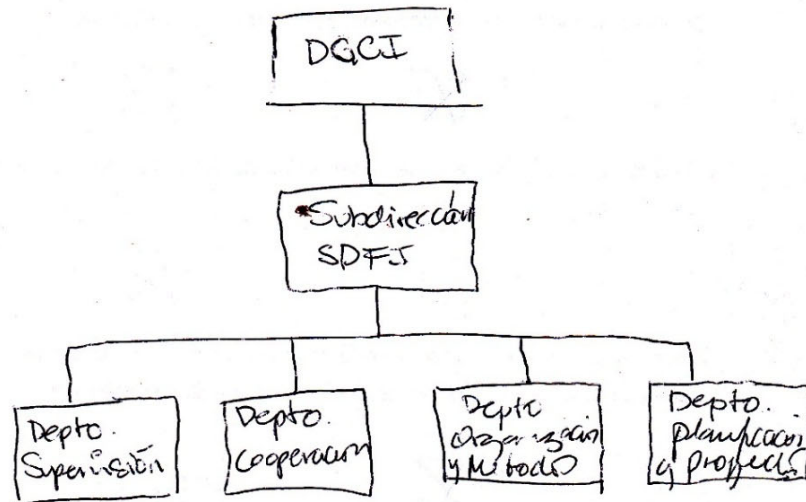
1. Considera que se han cumplido los objetivos de la capacitación:
SI NO
2. Las recomendaciones y conclusiones son parte del contenido de un Manual de Normas y Procedimientos:
SI NO
3. Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas específicas:
MNP MOF
4. Indica qué disposición o disposiciones legales respaldan la creación y funcionamiento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo.
CAMPO DE APLICACIÓN BASE LEGAL

Continuación del apéndice 5.

5. ¿Cuál es la importancia de poseer un Manual de Normas y Procedimientos en una dependencia o unidad administrativa?

Es un documento que servirá de guía para la ejecución de determinadas actividades.

6. Dibuje el organigrama de la dirección o unidad administrativa donde usted se desempeña:



Continuación del apéndice 5.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE INGENIERÍA

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Nombre: Ingees Morales.

Dependencia: Departamento de Prevención y Erradicación del Subregistro

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita continuación:

1. Considera que se han cumplido los objetivos de la capacitación:

SI

NO

2. Las recomendaciones y conclusiones son parte del contenido de un Manual de Normas y Procedimientos:

SI

NO

3. Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas específicas:

MNP

MOF

4. Indica qué disposición o disposiciones legales respaldan la creación y funcionamiento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo.

CAMPO DE APLICACIÓN

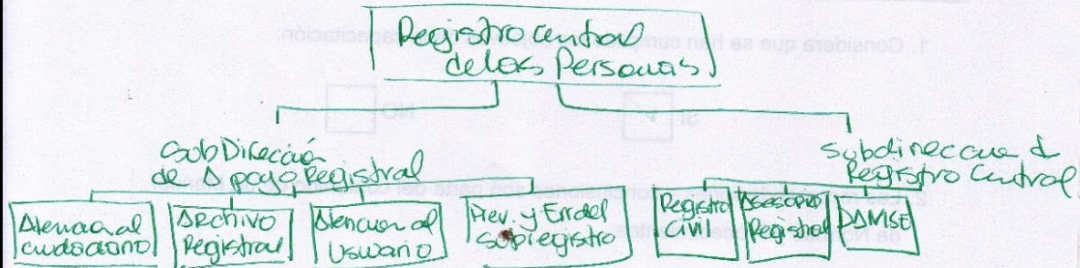
BASE LEGAL

Continuación del apéndice 5.


5. ¿Cuál es la importancia de poseer un Manual de Normas y Procedimientos en una dependencia o unidad administrativa?

Es una guía que norma y guía, también es importante para la realización de Auditorías, así como para la gestión del jefe.

6. Dibuje el organigrama de la dirección o unidad administrativa donde usted se desempeña:



Continuación del apéndice 5.

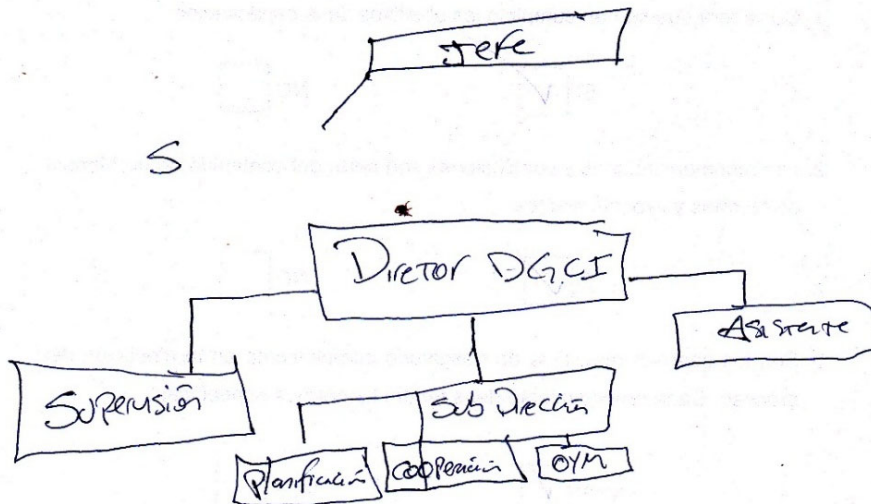
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	
FACULTAD DE INGENIERÍA	
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)	
<u>EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</u>	
Nombre:	<u>Adri Antonio López Jarama</u>
Dependencia:	<u>Dirección de Gestión y Control Interno, Supervisión</u>
<u>INSTRUCCIONES:</u> responda lo que se le solicita continuación:	
1. Considera que se han cumplido los objetivos de la capacitación:	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2. Las recomendaciones y conclusiones son parte del contenido de un Manual de Normas y Procedimientos:	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
3. Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas específicas:	
MNP <input checked="" type="checkbox"/>	MOF <input type="checkbox"/>
4. Indica qué disposición o disposiciones legales respaldan la creación y funcionamiento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo.	
CAMPO DE APLICACIÓN <input type="checkbox"/>	BASE LEGAL <input checked="" type="checkbox"/>

Continuación del apéndice 5.


5. ¿Cuál es la importancia de poseer un Manual de Normas y Procedimientos en una dependencia o unidad administrativa?

mantener un orden, un proceso claro para cumplir con los objetivos planteados.

6. Dibuje el organigrama de la dirección o unidad administrativa donde usted se desempeña:



Continuación del apéndice 5.

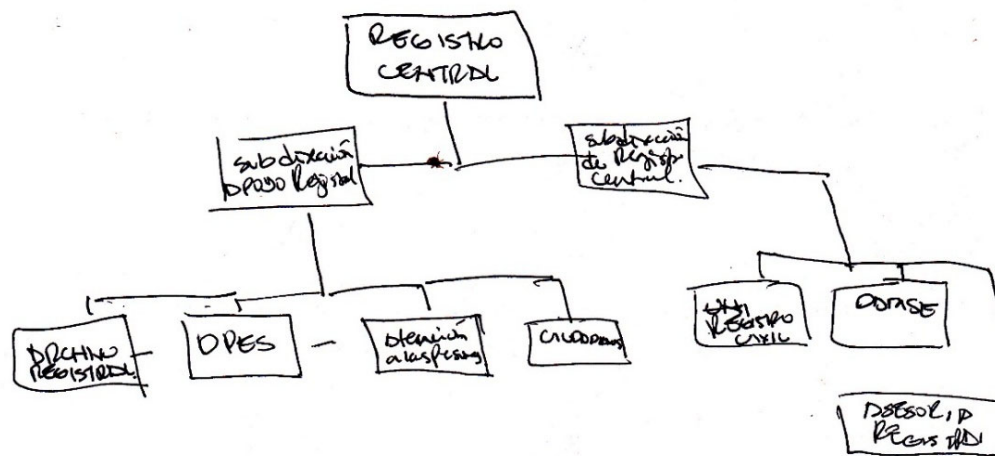
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	
FACULTAD DE INGENIERÍA	
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)	
<u>EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</u>	
Nombre: <u>Liliana Ortega</u>	
Dependencia: <u>Departamento de Prevención y Erradicación del Sobregasto</u>	
<u>INSTRUCCIONES:</u> responda lo que se le solicita continuación:	
1. Considera que se han cumplido los objetivos de la capacitación:	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2. Las recomendaciones y conclusiones son parte del contenido de un Manual de Normas y Procedimientos:	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
3. Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas específicas:	
MNP <input checked="" type="checkbox"/>	MOF <input type="checkbox"/>
4. Indica qué disposición o disposiciones legales respaldan la creación y funcionamiento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo.	
CAMPO DE APLICACIÓN <input type="checkbox"/>	BASE LEGAL <input checked="" type="checkbox"/>

Continuación del apéndice 5.


5. ¿Cuál es la importancia de poseer un Manual de Normas y Procedimientos en una dependencia o unidad administrativa?

Establece los procesos y lineamientos a seguir, así como las normas de un Departamento o ciudad.

6. Dibuje el organigrama de la dirección o unidad administrativa donde usted se desempeña:



Continuación del apéndice 5.

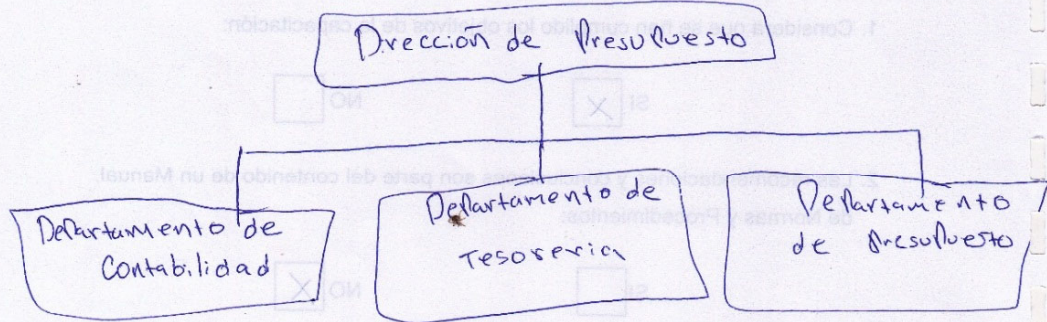
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	
FACULTAD DE INGENIERÍA	
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)	
<u>EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</u>	
Nombre: <u>Edgar Estuardo Elias Chacón</u>	
Dependencia: <u>Dirección de Presupuesto</u>	
<u>INSTRUCCIONES:</u> responda lo que se le solicita continuación:	
1. Considera que se han cumplido los objetivos de la capacitación:	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2. Las recomendaciones y conclusiones son parte del contenido de un Manual de Normas y Procedimientos:	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
3. Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas específicas:	
MNP <input checked="" type="checkbox"/>	MOF <input type="checkbox"/>
4. Indica qué disposición o disposiciones legales respaldan la creación y funcionamiento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo.	
CAMPO DE APLICACIÓN <input type="checkbox"/>	BASE LEGAL <input checked="" type="checkbox"/>

Continuación del apéndice 5.


5. ¿Cuál es la importancia de poseer un Manual de Normas y Procedimientos en una dependencia o unidad administrativa?

Para tener una idea clara y un control estrocturado de los procesos que se deben cumplir para efectuar con calidad una Gestión.

6. Dibuje el organigrama de la dirección o unidad administrativa donde usted se desempeña:



Continuación del apéndice 5.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	
FACULTAD DE INGENIERÍA	
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)	
<u>EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</u>	
Nombre: <u>Gerber Byron Perez Ric</u>	
Dependencia: <u>Dirección de Presupuesto</u>	
<hr/>	
<u>INSTRUCCIONES:</u> responda lo que se le solicita continuación:	
1. Considera que se han cumplido los objetivos de la capacitación:	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2. Las recomendaciones y conclusiones son parte del contenido de un Manual de Normas y Procedimientos:	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
3. Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas específicas:	
MNP <input checked="" type="checkbox"/>	MOF <input type="checkbox"/>
4. Indica qué disposición o disposiciones legales respaldan la creación y funcionamiento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo.	
CAMPO DE APLICACIÓN <input type="checkbox"/>	BASE LEGAL <input checked="" type="checkbox"/>

Continuación del apéndice 5.


5. ¿Cuál es la importancia de poseer un Manual de Normas y Procedimientos en una dependencia o unidad administrativa?

Establece a los responsables de cada proceso y mejora cada uno de los procedimientos establecidos de una gestión.

6. Dibuje el organigrama de la dirección o unidad administrativa donde usted se desempeña:



Continuación del apéndice 5.

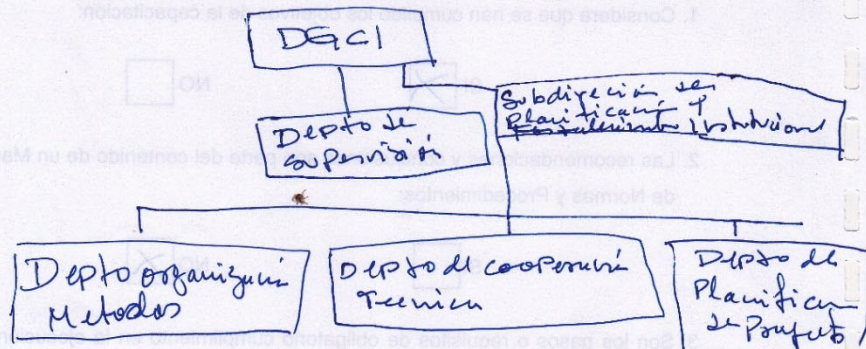
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	
FACULTAD DE INGENIERÍA	
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)	
<u>EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</u>	
Nombre:	<u>Eleuterio Cahuec del Valle</u>
Dependencia:	<u>Departamento Supervisión, Gestión y Control Interno</u>
<u>INSTRUCCIONES:</u> responda lo que se le solicita continuación:	
1. Considera que se han cumplido los objetivos de la capacitación:	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2. Las recomendaciones y conclusiones son parte del contenido de un Manual de Normas y Procedimientos:	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
3. Son los pasos o requisitos de obligatorio cumplimiento en la ejecución del proceso. Cada procedimiento debe tener sus normas específicas:	
MNP <input checked="" type="checkbox"/>	MOF <input type="checkbox"/>
4. Indica qué disposición o disposiciones legales respaldan la creación y funcionamiento de la institución, unidad administrativa o proceso respectivo.	
CAMPO DE APLICACIÓN <input type="checkbox"/>	BASE LEGAL <input checked="" type="checkbox"/>

Continuación del apéndice 5.

5. ¿Cuál es la importancia de poseer un Manual de Normas y Procedimientos en una dependencia o unidad administrativa?

Sirve para normar el curso de la realización de las actividades de una institución, funcionan como rutas lógicas a seguir. -

6. Dibuje el organigrama de la dirección o unidad administrativa donde usted se desempeña:



Fuente: elaboración propia.

Apéndice 6. Encuesta sobre el ahorro y reciclaje de papel

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE INGENIERÍA

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:

1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:

SI

NO

2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:

SI

NO

3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:

SI

NO

4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:

SI

NO

5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:

SI

NO

Continuación del apéndice 6.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:

1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:

SI

NO

2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:

SI

NO

3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:

SI

NO

4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:

SI

NO

5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:

SI

NO

Continuación del apéndice 6.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:

1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:

SI

NO

2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:

SI

NO

3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:

SI

NO

4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:

SI

NO

5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:

SI

NO

Continuación del apéndice 6.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:

1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:

SI

NO

2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:

SI

NO

3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:

SI

NO

4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:

SI

NO

5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:

SI

NO

Continuación del apéndice 6.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:

1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:

SI

NO

2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:

SI

NO

3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:

SI

NO

4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:

SI

NO

5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:

SI

NO

Continuación del apéndice 6.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:

1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:

SI

NO

2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:

SI

NO

3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:

SI

NO

4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:

SI

NO

5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:

SI

NO

Continuación del apéndice 6.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:

1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:

SI

NO

2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:

SI

NO

3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:

SI

NO

4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:

SI

NO

5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:

SI

NO

Continuación del apéndice 6.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:

1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:

SI NO

2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:

SI NO

3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:

SI NO

4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:

SI NO

5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:

SI NO

Continuación del apéndice 6.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)



ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

INSTRUCCIONES: responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:

1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:

SI

NO

2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:

SI

NO

3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:

SI

NO

4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:

SI


NO

5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:

SI

NO

Continuación del apéndice 6.

<p>UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE INGENIERÍA EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)</p>	
<p style="text-align: center;"><u>ENCUESTA SOBRE EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL</u></p>	
<p>Por favor, dedica unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación.</p>	
<p><u>INSTRUCCIONES:</u> responda lo que se le solicita a continuación, marcando una X en el cuadro que considere correcto:</p>	
<p>1. El tema de ahorro y reciclaje de papel le pareció interesante:</p>	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>2. Aplicó las recomendaciones brindadas para el ahorro y reciclaje de papel:</p>	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>3. Utilizó el recipiente para la recolección de papel reciclado:</p>	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>4. Los hábitos personales para el ahorro y reciclaje de papel han mejorado:</p>	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>5. Considera necesario implementar el plan de ahorro y reciclaje de papel en el RENAP:</p>	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

Fuente: elaboración propia.

