



M.Sc.
Enrique Octavio Alonzo Aceituno,
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas -RENAP-
Presente

ASUNTO: Informe circunstanciado en conjunto sobre el Sistema de Registro Civil -SIRECI- del Registro Nacional de las Personas, estado actual, planificación, metas, cronograma con responsables, política de solución y la causal de la baja en la calidad del servicio.

REFERENCIA: Acta de Directorio número 06-2019 de fecha 21/01/2019
Oficio DE-369-2019

M.Sc. Alonzo Aceituno:

Respetuosamente nos dirigimos a usted, en atención al oficio número DE-369-2019, por medio del cual solicita "Informe circunstanciado en conjunto sobre el Sistema de Registro Civil -SIRECI- del Registro Nacional de las Personas, estado actual, planificación, metas, cronograma con responsables, política de solución y la causal de la baja en la calidad del servicio".

Por lo anterior, nos permitimos trasladar el informe circunstanciado sobre el estado actual del Sistema de Registro Civil de las Personas -SIRECI- y de las acciones realizadas por parte del Registro Central de las Personas:

ANTECEDENTES

A través de oficio número DIE-63-2019 de fecha 07 de enero del presente año, la Dirección de Informática y Estadística informó que el 09 de enero se realizaría una ventana de mantenimiento en el sitio alterno, y el día 13 de enero en el sitio principal como parte de las actividades de soporte y solución al hardware, software y firmware, derivado de lo anterior el Departamento de Registro Civil de las Personas, consultó a través de oficio RCP-SRCP-DRCP-0115-2019 de fecha 08 de enero de 2019 a dicha Dirección, si esta actividad podía interrumpir la prestación de los servicios o que los mismos presenten algún tipo de inconveniente, a lo que la Dirección de Informática y Estadística responde a través de OFICIO-DIE-89-2019 con fecha 09 de enero del año 2019, informó: "que dichas actividades no afectarán los servicios, por lo tanto no se verán interrumpidos los mismos" (Anexo I).

En el mismo sentido se informa, que los días del 14 al 22 de enero del presente año, derivado del monitoreo y seguimiento que se da por parte del Departamento de Registro Civil de las Personas y Departamento de Atención y Servicio al Usuario ambos del Registro Central de las Personas, se evidenció que la Sede Central y Oficinas de los Registros Civiles de las Personas, en el interior de la República presentaban inconvenientes para

Alonzo Aceituno

ingresar al Sistema de Registro Civil -SIRECI-, Sistema Biométrico, Sistema de Inventario, Consulta de DPI, links para generar reportería y correo electrónico institucional.

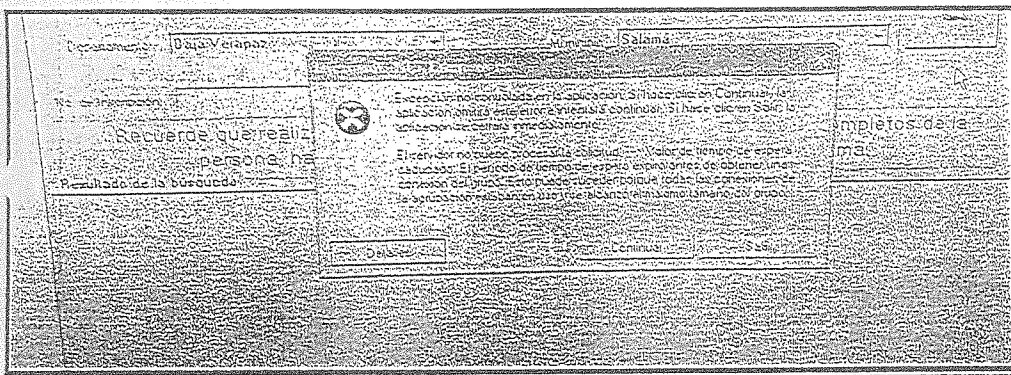
INCONVENIENTES

Durante los días 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21 y 22 de enero del presente año, las oficinas del Registro Civil de las Personas a nivel Nacional, contaban con gran afluencia de usuarios en espera de que se les brindaran los diferentes servicios solicitados, realizando espera hasta de varias horas. Lo anterior repercutió en los siguientes problemas:

1. Imposibilidad para el acceso (login) al Sistema de Registro Civil -SIRECI-;
2. No permite guardar la información de las inscripciones que se realizan en las oficinas auxiliares ubicadas en los hospitales y en las oficinas ubicada en los municipios de la República de Guatemala, generando molestia de usuarios, lo cual ocasiona falta de cumplimiento al registro oportuno;
3. La no emisión de Certificaciones de los diferentes eventos registrales y en algunos casos se pueden emitir, sin embargo, el tiempo para generarlos es de hasta 30 minutos por certificado;
4. Incumplimiento en órdenes judiciales que ingresan en las Oficinas del Registro Civil de las Personas para la inscripción o cancelación de algún evento;
5. Las inscripciones que el sistema ha permitido realizar, ha generado multiplicidad en los correlativos, lo cual generará inconvenientes posteriores para el usuario, como realizar trámite de cancelación administrativa o atraso en la solicitud del DPI;
6. Salto de correlativo en la emisión de certificaciones de los diferentes eventos registrales, ocasionando inconsistencia en el reporte que se genera y que es auditable, pudiendo repercutir con hallazgos por los entes fiscalizadores.
7. La no captura de Datos para emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-;
8. La no entrega del Documento Personal de Identificación -DPI- a través de MRZ, Match On Card, entregándose únicamente de forma manual, impidiendo realizar el inventario de DPI que se maneja actualmente.
9. La no emisión de Reporte de Fallecidos, que los Registradores Civiles de las Personas deben presentar al Tribunal Supremo Electoral -TSE-, incumpliendo el mandato legal;
10. Problemática para la emisión de boletas de pago e ingresos de las mismas al -SIRECI-, que deriva en la emisión de certificaciones a usuarios e Instituciones del Estado que se encuentran exoneradas de pago.
11. Problemática para acceder a los servicios que se brindan a través de Servicios Electrónicos y Portal Social.
12. No permite generar reporterías que se utilizan para brindar información a Instituciones Públicas como el Ministerio Público -MP-, Organismo Judicial, Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-.
13. Falta de validación para la emisión de pasaportes, debido a que el sistema no lee el Documento Personal de Identificación de tercera y cuarta generación emitidos desde el año 2012, así como los certificados de nacimiento de menores de edad.
14. Usuarios reportan que en la Unidad de Antecedentes Penales y Policiacos, les indican que no genera información por parte del Registro Nacional de las Personas, no emitiéndose los antecedentes correspondientes.
15. Problemática para el cierre diario de Inventario de DPI.
16. Problemática para el cierre diario de Conciliaciones de Cobro en Oficina.

17. Errores que genera en Sistema (ingreso a aplicaciones, búsqueda de eventos, emisión de boletas valor cero de solicitudes en estatus AR – RECHAZO RESPONSABILIZADO, verificación biográfica de solicitudes de DPI, entre otros.
18. Problemática para envío y recepción de correos institucionales.
19. Generación de largas filas las cuales sobre pasan el espacio físico frente a las oficinas y demora en los tiempos de espera de los usuarios hasta por 4 horas de espera lo que provoca malestar en los usuarios.

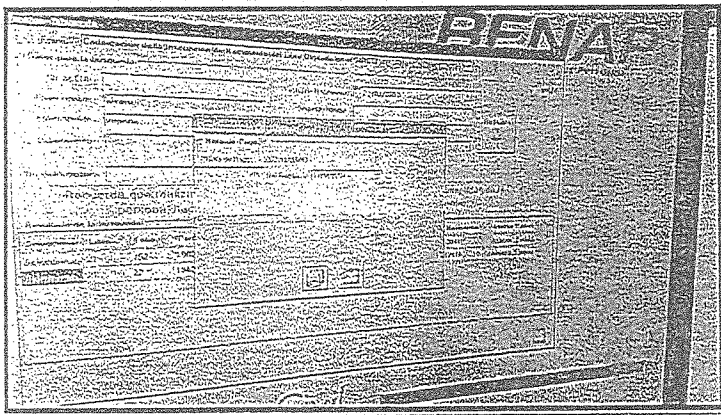
A continuación, se muestran los errores generados por el Sistema de Registro Civil -SIRECI- al momento de ingresar o realizar alguna acción:



Error: El Servidor no puede procesar la solicitud --> Valor de tiempo de espera caducado.

Captura de fotografía del día martes 22 de enero del 2019

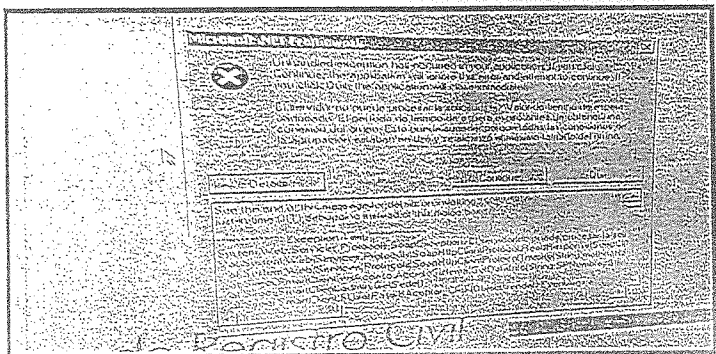
Fuente: Departamento de Registro Civil de las Personas.



Error: Carga de Datos muy lenta.

Captura de fotografía del día martes 22 de enero del 2019

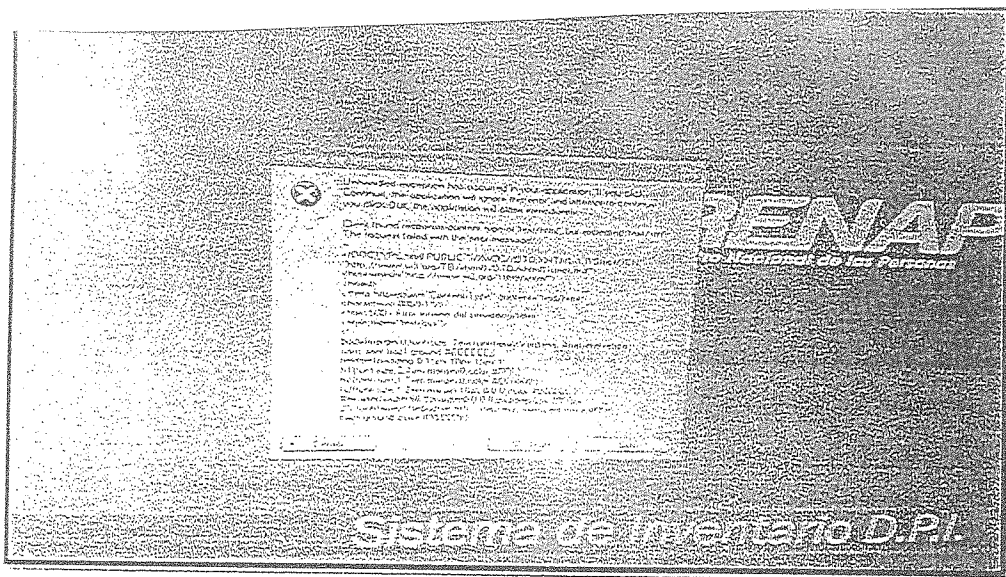
Fuente: Departamento de Registro Civil de las Personas



Error: El Servidor no puede procesar la solicitud --> Valor de tiempo de espera caducado.

Dicha situación que persiste al día martes 22 de enero de 2019.

Fuente: Departamento de Registro Civil de las Personas.



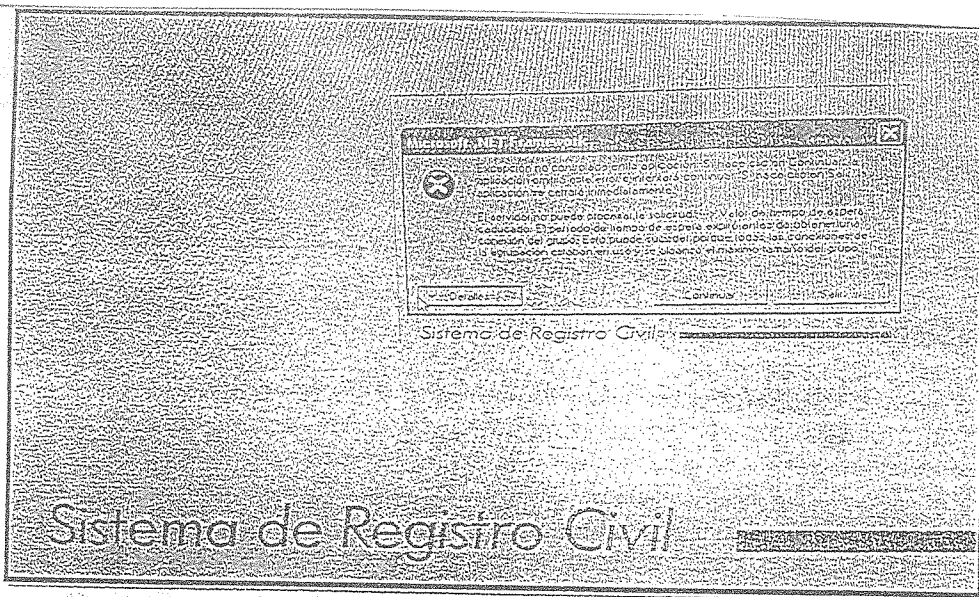
Error: Unhandled exception has occurred in your application. Dicha situación que persiste al día martes 22 de enero de 2019.

Fuente: Departamento de Registro Civil de las Personas.



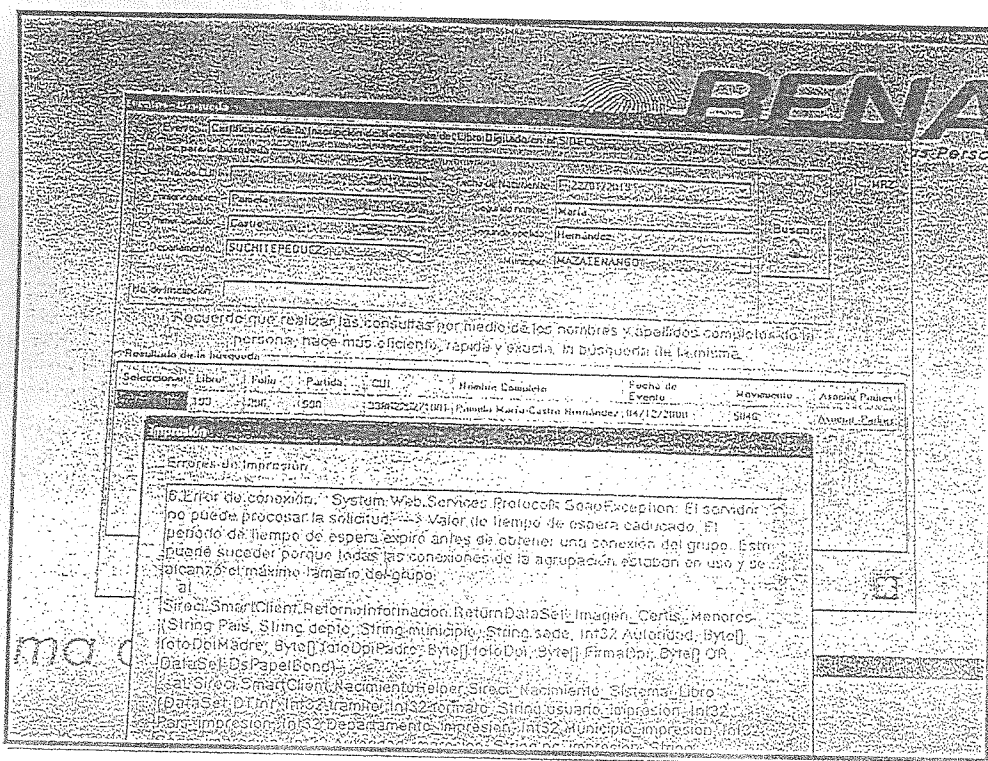
Error: Vuelva a cargar SIRECI o reporte error a Help Desk, un error ha ocurrido. El servidor no puede procesar la solicitud. Dicha situación que persiste al día martes 22 de enero de 2019.

Fuente: Departamento de Registro Civil de las Personas.



Error: El Servidor no puede procesar la solicitud --> Valor de tiempo de espera caducado. Captura de fotografía del día martes 22 de enero del 2019

Fuente: Departamento de Registro Civil de las Personas.



Error: Error en conexión. System Web Services... El servidor no puede procesar la solicitud Captura de fotografía del día martes 22 de enero del 2019

Fuente: Departamento de Registro Civil de las Personas.

A continuación se describen los problemas derivados de la inestabilidad que actualmente presentan el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, Sistema Biométrico -SIBIO-, Sistema de Inventario; Consulta de DPI; links para generar reportería y correo electrónico institucional, lo cual repercute en la prestación del servicio en las distintas Oficinas Registrales, así como en el trabajo que realizan los Departamentos del Registro Central de las Personas e Instituciones Públicas.

1. DEPARTAMENTO DE REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS

a. COORDINACIÓN DE UNIDADES MÓVILES

El personal de la Coordinación de Unidades Móviles, ha tenido inconvenientes con usuarios quienes muestran molestia por el tiempo de espera así como por la falta de servicio en las Unidades, ubicadas en el parqueo de la Agencia Bancaria del Banco de Desarrollo Rural -BANRURAL-, en el Centro Comercial Galerías del Sur y Centro Comercial Galerías Primma, así como dentro de las instalaciones de la Unidad de Antecedentes Penales, ocasionando amenazas en cuanto a tomar acciones de hecho en contra del personal comisionado por la falta del mismo.

b. UNIDAD MÓVIL UBICADA EN LA UNIDAD DE ANTECEDENTES PENALES, GALERÍAS PRIMMA Y GALERÍAS DEL SUR

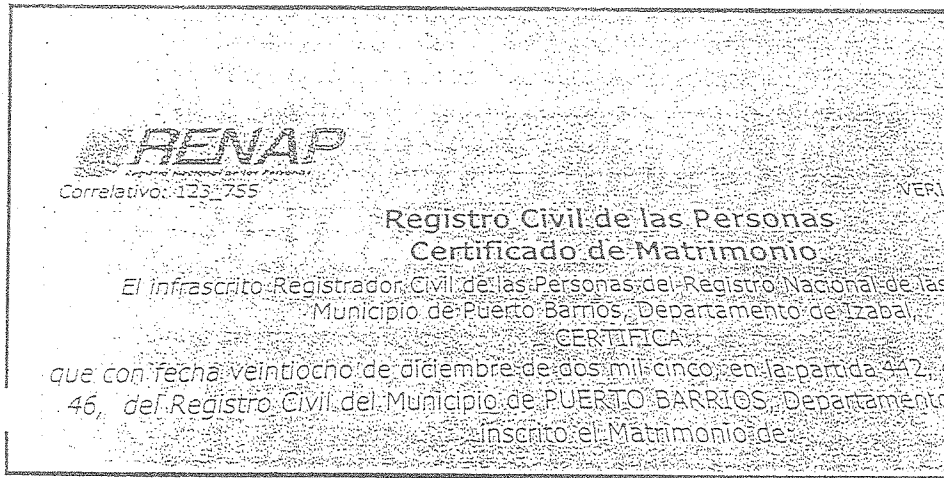
- Conexión inestable (Se conecta y desconecta el sistema)
- Sistema de Registro Civil -SIRECI-, demasiado lento (en ocasiones no permite realizar el login a los sistemas)
- Sistema de Registro Civil -SIRECI-, no realiza las búsquedas de manera adecuada (Genera error al realizar búsqueda)
- Usuarios hacen cola más de una hora sin contar el tiempo de espera para impresión de certificación
- Usuarios demasiado molestos (amenazas verbales)
- No se cuenta con personal de seguridad

2. OFICINAS DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS A NIVEL NACIONAL CON FOCO DE CONFLICTIVIDAD

En varias Oficinas del Registro Civil de las Personas, se han recibido agresiones verbales en contra de los trabajadores, por el tiempo de espera que los usuarios deben de realizar, en algunos casos se retiran antes de obtener el servicio o inclusive se quedan dormidos, de lo que se derivan los siguientes hechos:

- El Registrador Civil de las Personas del municipio de Tiquisate, del departamento de Escuintla mediante oficio OF 034-004-2019-RC de fecha 21 de enero del presente año solicita que *"se presente un plan de respuesta ante esta emergencia y se aclare si esta situación se prolongará aún más y se tomen acciones que nos asegure la continuidad del servicio y se nos respalde ante cualquier eventualidad"*. (Anexo II)
- Se informa que derivado de la problemática expuesta se ha evidenciado que en el municipio de Puerto Barrios, departamento de Izabal al momento de emitir un

Certificado de Matrimonio, el mismo no genera correctamente el número de correlativo, ya que este cuenta con 16 caracteres conformado por la literal "I", correlativo de 5 dígitos, número de oficina registral donde se certificó el evento, día, mes y año.



Fuente: Departamento de Registro Civil de las Personas. Captura de fotografía del día martes 22 de enero del 2019

- El 21 de enero del 2019 en la Oficina adscrita ubicada en Metro Norte de la ciudad Capital, en la cual hubo alta afluencia de usuarios por la espera en la emisión de certificaciones. Dicha Oficina inició labores a las 09:00 horas, presentando inconvenientes con lentitud en el sistema, lo cual ocasionó que los ciudadanos realizaran largas colas incluso fuera de la Oficina Registral, mismos que derivado de su inconformidad agredieron verbalmente y físicamente al personal que se encontraba laborando, es el caso de una usuaria quien al momento de informarle que no podía ingresar acompañada de un tercero de manera enardecida entró gritando, empujando y golpeando al Agente de Seguridad. (Anexo III)

3. DEPARTAMENTO DE CIUDADANOS Y CONTROL DE DATOS REGISTRALES

Desde el día de lunes 14 de enero a las 11:00 horas el Departamento no cuenta con Sistema de Verificación DPI, Sistema de Registro Civil, SIRECI y Bitácoras, por lo que no es posible realizar las funciones diarias con relación a la verificación biográfica y por ende la depuración de solicitudes de DPI y la atención de ciudadanos que acuden a la ventanilla, asimismo, se están incumpliendo las funciones que realiza el Departamento y se está incumpliendo con la continuidad del servicio de identificación de las personas en cumplimiento a la sentencia de fecha 06 de abril del 2017 emitida por la Sala Quinta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo constituida en Tribunal de Amparo, en la cual la Sala resolvió que otorga la Acción Constitucional de Amparo, ordenándose realizar todas las acciones necesarias, conforme los procedimientos legales y contractuales, para asegurar la continuidad del servicio de identificación de las personas, mediante la entrega del Documento Personal de Identificación -DPI- y demás disposiciones que por ley está obligado a cumplir para ello.

Derivado de lo anterior, se remitió OFICIO RCP-SAR-DCCDR-0316-2019, RCP-SAR-DCCDR-0357-2019, RCP-SAR-DCCDR-0372-2019, RCP-SAR-DCCDR-0387-2019 y RCP-SAR-DCCDR-0413-2019 a la Dirección de Informática y Estadística (anexo IV), indicando que por la falta

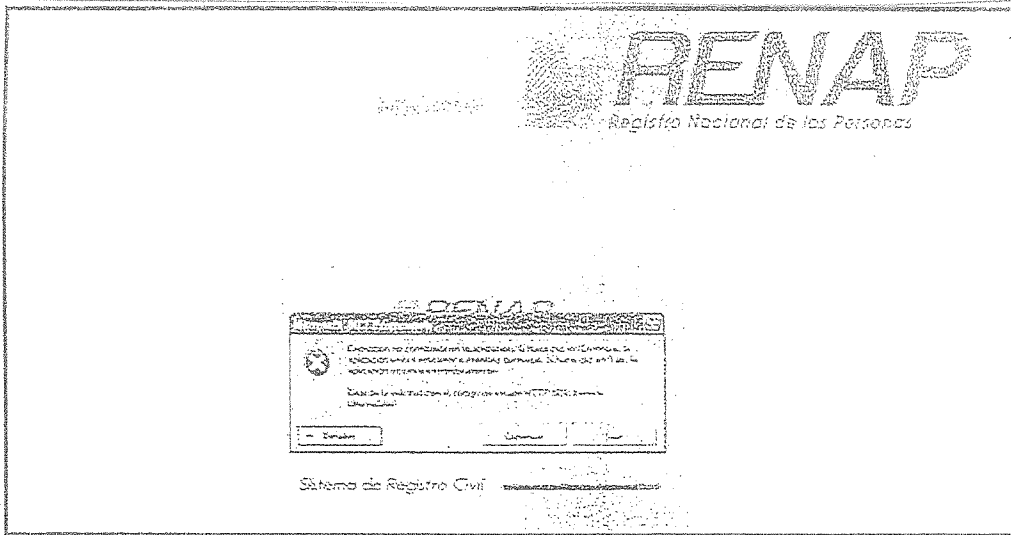
de Sistema de Verificación DPI, Sistema de Registro Civil -SIRECI- y Bitácoras, no se pueden realizar las funciones del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. No habiéndose obtenido a la fecha respuesta alguna de esta Dirección.

Asimismo, por medio de oficio RCP-SAR-DCCDR-0342-2019 de fecha 16 de enero 2019 (anexo IV) se solicitó el apoyo a la Dirección de Informática y Estadística a efecto se remita la cantidad de solicitudes de DPI cargadas a los estatus a cargo del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, de igual manera se indique a este Departamento el procedimiento alternativo para que se puedan asignar las solicitudes de DPI cargadas a los estatus de éste para la verificación correspondiente. No existiendo respuesta a la fecha.

4. DEPARTAMENTO DE ARCHIVO CENTRAL

Desde el 14 al día 21 de enero de 2019 en relación al ingreso y uso del Sistema de Registro Civil -SIRECI-, INTRANET, Modulo de Visor de Imágenes y Modulo de Consulta de Imágenes Indexadas, se identificaron los siguientes inconvenientes:

- Área de Digitación: para acceder al sistema SIRECI, se toma un tiempo aproximado de 2 minutos, asimismo para realizar un ingreso de nacimiento toma un tiempo aproximado de 30 a 45 minutos, en algunos casos se ha verificado que el sistema permite hacer ingresos, sin embargo, el mismo genera uno o varios movimientos de un mismo evento.
- Área de Indexación: se ha evidenciado una disminución en la producción, debido a que el sistema SIRECI, está lento e inestable lo que hace que se prolongue llegar a la meta establecida.
- Área de Atestados: se reporta que no pueden acceder a INTRANET; asimismo si fue posible ingresar al sistema SIRECI, a pesar que el mismo funciona de manera lenta, generando con esta situación atraso al momento de atender solicitudes de atestados, en virtud que las búsquedas deben realizarse de manera física.
- Área de Búsquedas Registrales: se informa que se continúa con dificultad para acceder al sistema SIRECI, y al ingresar al mismo este se encuentra lento, situación que genero problemas al realizar una búsqueda registral, ya que en algunos casos el tiempo de búsqueda se ha extendido hasta un promedio de 4 horas, por no poder utilizar el Modulo de Visor de Imágenes a través del Libro Virtual.
- Área Clasificación de Imágenes: se reporta problemática con la velocidad de transmisión de datos en la red informática, ya que la misma se encuentra funcionando de manera lenta; informando que para poder generar el movimiento de una carpeta de imágenes toma un tiempo aproximado de 5 a 10 minutos, aunado a lo anterior en algunos casos congela la pantalla de los equipos, evitando realizar alguna acción dentro del mismo.
- Área de Descripción Archivista: se reporta que el servidor en donde se encuentra albergado el sistema de descripción archivística no permite acceso alguno, consecuentemente no es posible realizar las funciones establecidas.
- Área de Organización y Búsqueda de Boletas del INE: se informa que el sistema SIRECI, se encuentra funcionando de manera lenta, lo que conlleva al atraso en la respuesta a los usuarios internos y externos que requieren de manera urgente las imágenes de boleta del INE, tomando un tiempo aproximado de respuesta por solicitud de 5 minutos.



Dichos inconvenientes se han reportado a través de los Oficios número RCP-SAR-DAC-0063-2018, RCP-SAR-DAC-0066-2018 y RCP-SAR-DAC-0071-2018. (Anexo V)

5. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL MIGRANTE Y SERVICIOS EN EL EXTRANJERO

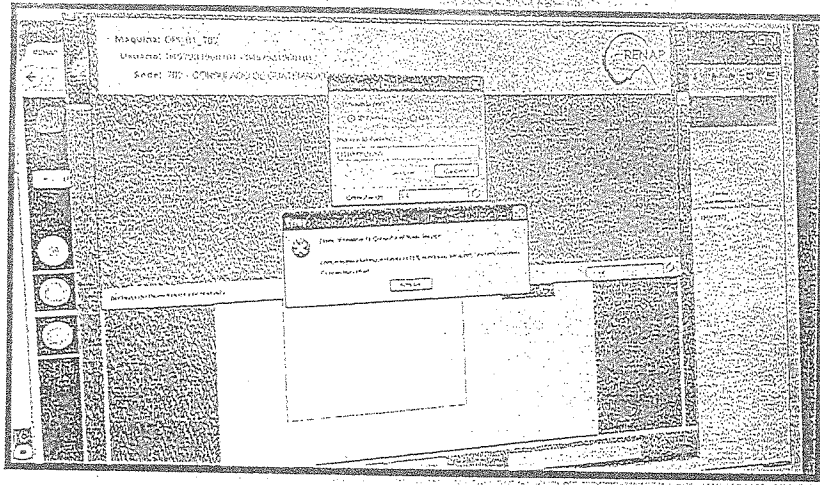
Respecto a los servicios que se brindan a través del Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, se hace de conocimiento que desde el 14 de enero de 2019 a la presente fecha, los sistemas informáticos que permiten brindar los servicios del RENAP en Guatemala y en el extranjero, no están funcionando correctamente; en consecuencia se informa lo siguiente:

- a) Las Misiones Diplomática de Guatemala que brindan los servicios del RENAP en el extranjero, solicitan que, a la brevedad posible, sean restablecidos los sistemas o se informe las acciones correctivas a implementar, dado que hay personas en espera de ser atendidos y requieren una respuesta para permanecer o retirarse, por lo que se remiten fotografías de algunos Consulados que han podido reportar los inconvenientes suscitados:

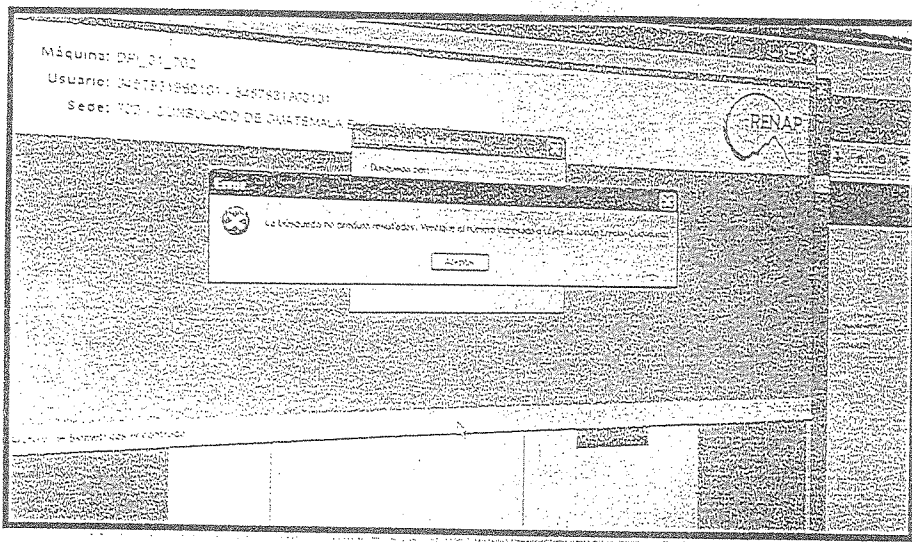
• CONSULADO DE GUATEMALA EN SILVER SPRING, MARYLAND



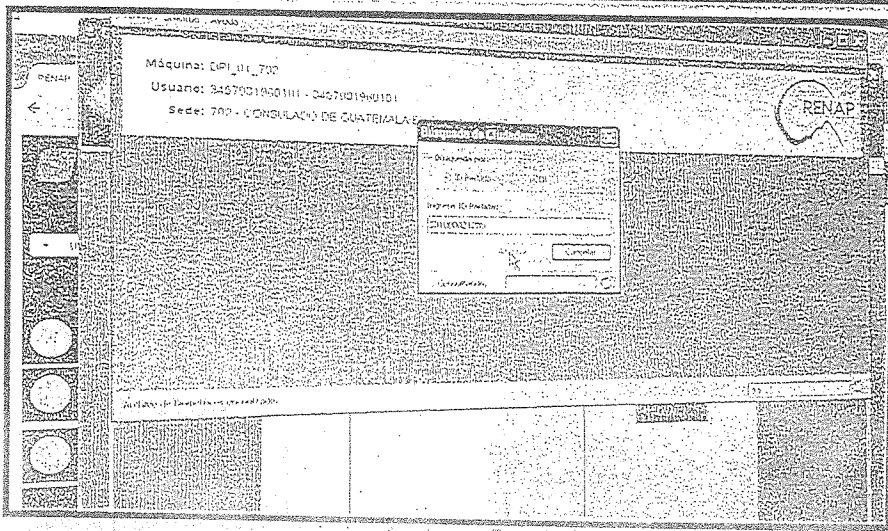
No se tiene acceso a los sistemas informáticos



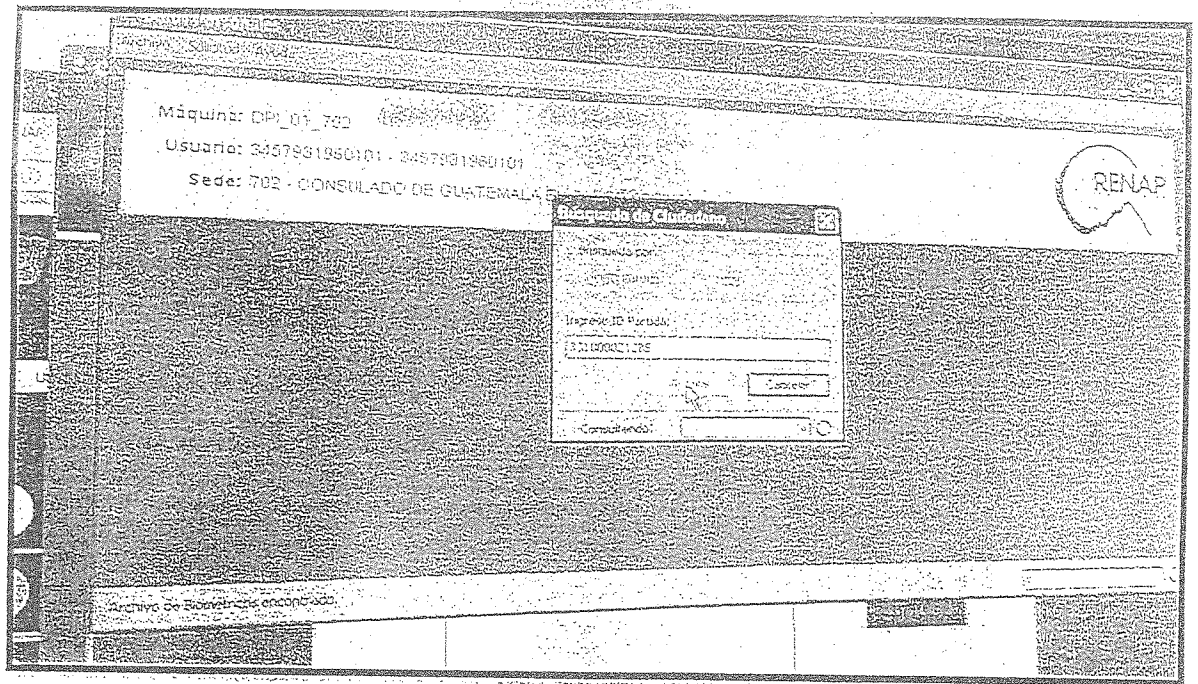
No se tiene acceso a los sistemas informáticos



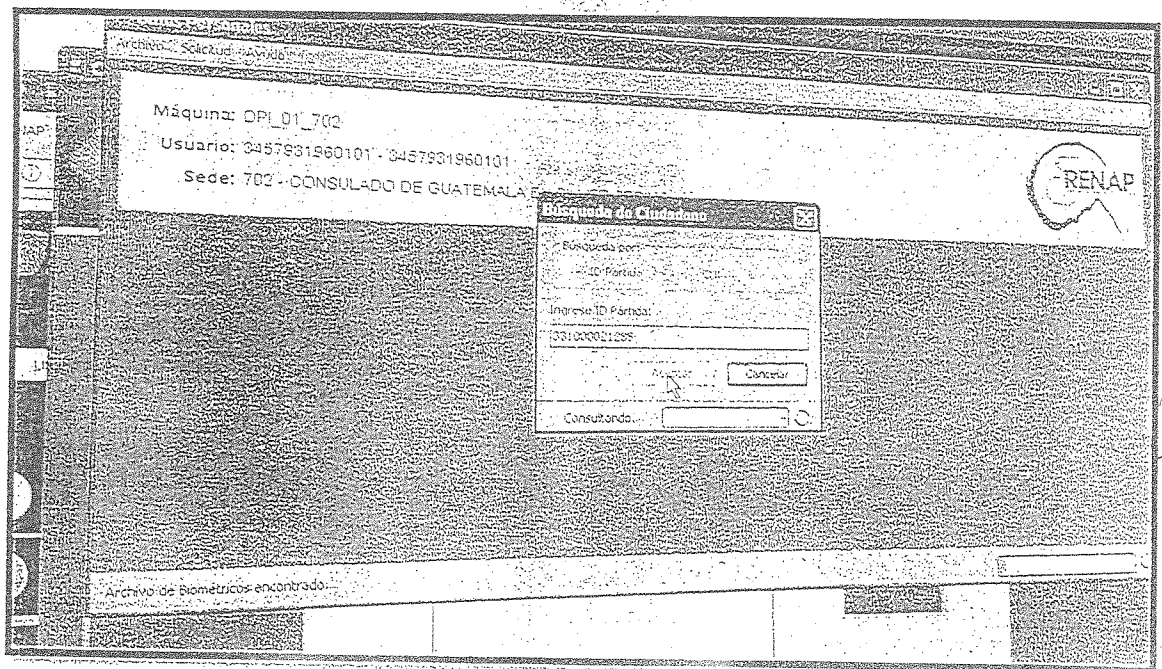
No se tiene acceso a los sistemas informáticos



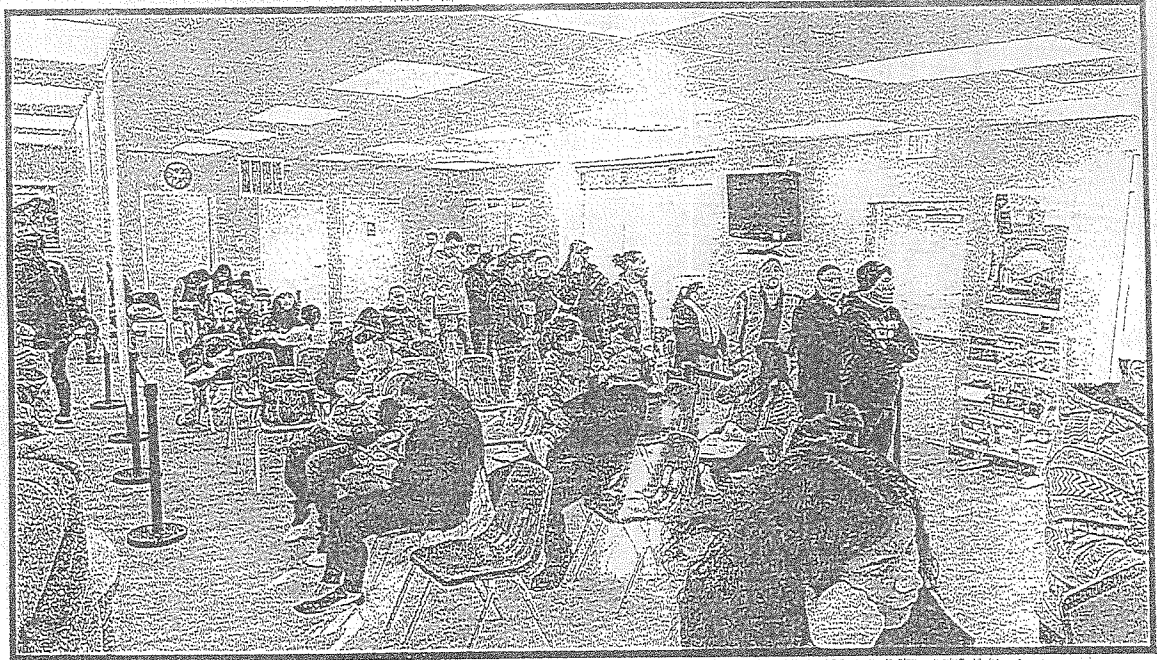
No se tiene acceso a los sistemas informáticos



No se tiene acceso a los sistemas informáticos



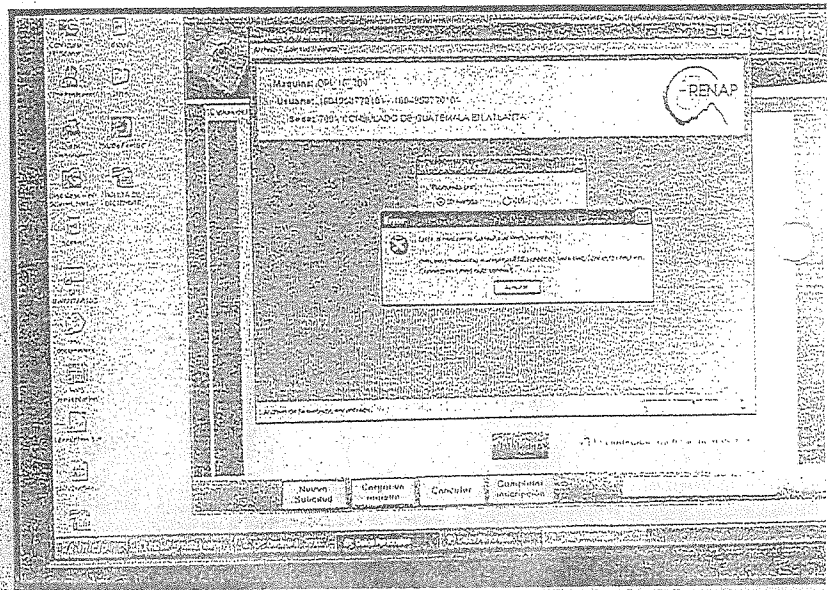
No se tiene acceso a los sistemas informáticos



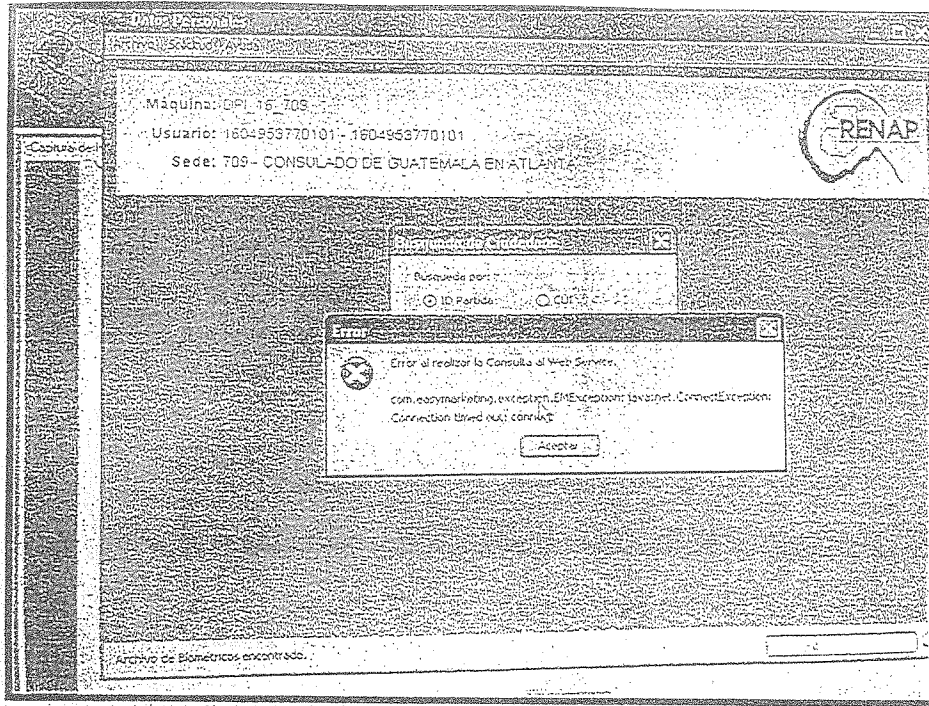
Personas en espera de ser atendidas

b) CONSULADO DE GUATEMALA EN ATLANTA, GEORGIA

Personas en espera de ser atendidas



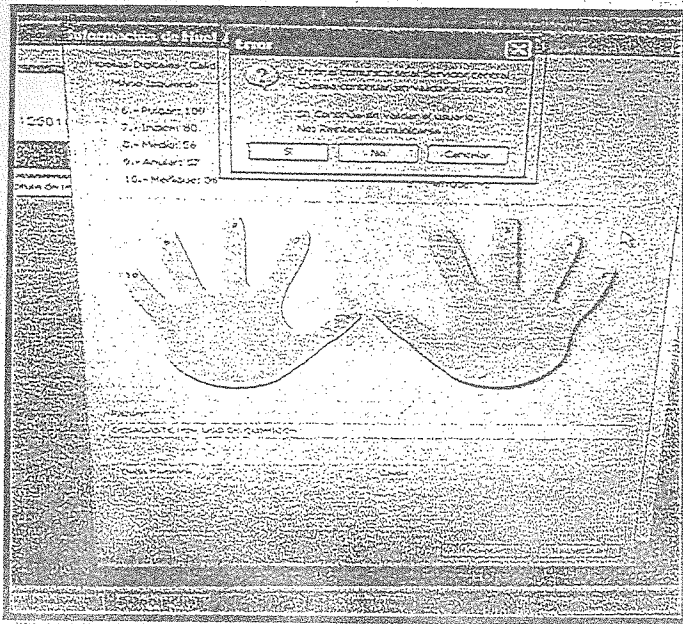
Sin acceso a los sistemas informáticos



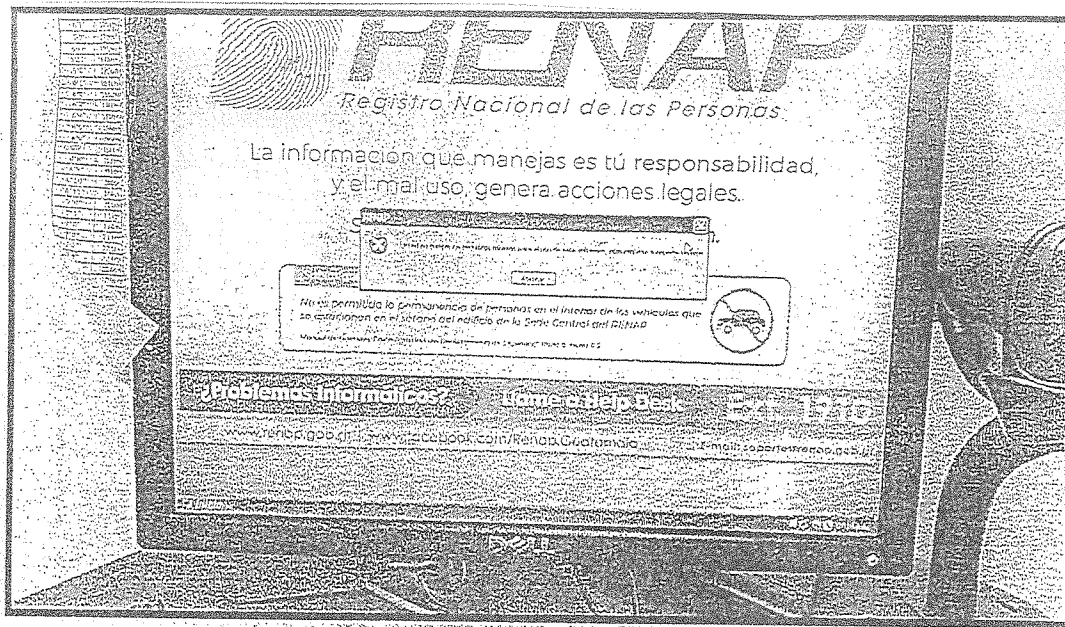
Sin acceso a los sistemas informáticos

c) CONSULADO DE GUATEMALA EN NUEVA YORK, NUEVA YORK

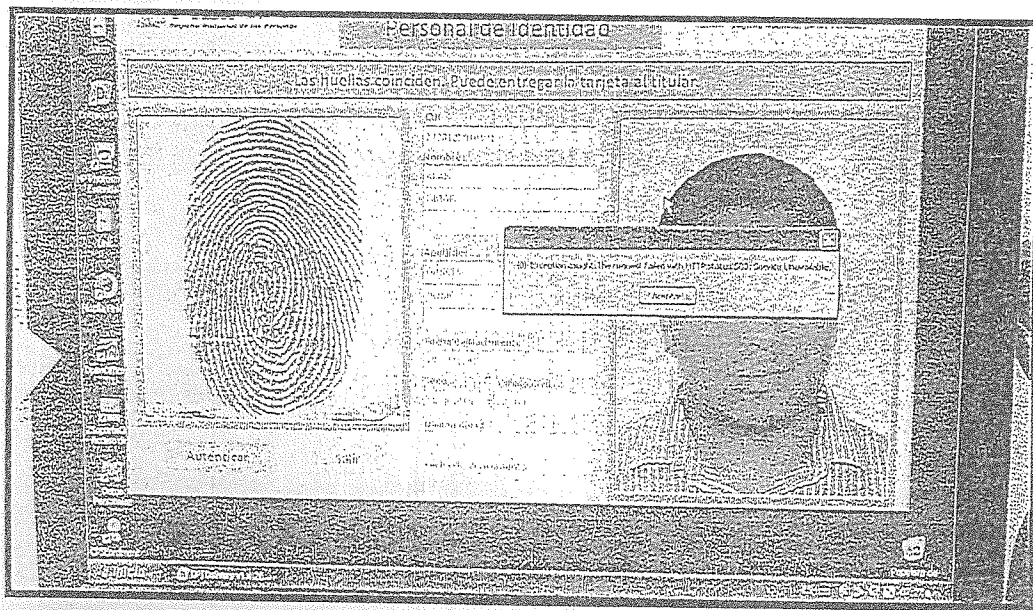
Sin acceso a los sistemas informáticos



13



Sin acceso a los sistemas informáticos



Sin acceso a los sistemas informáticos

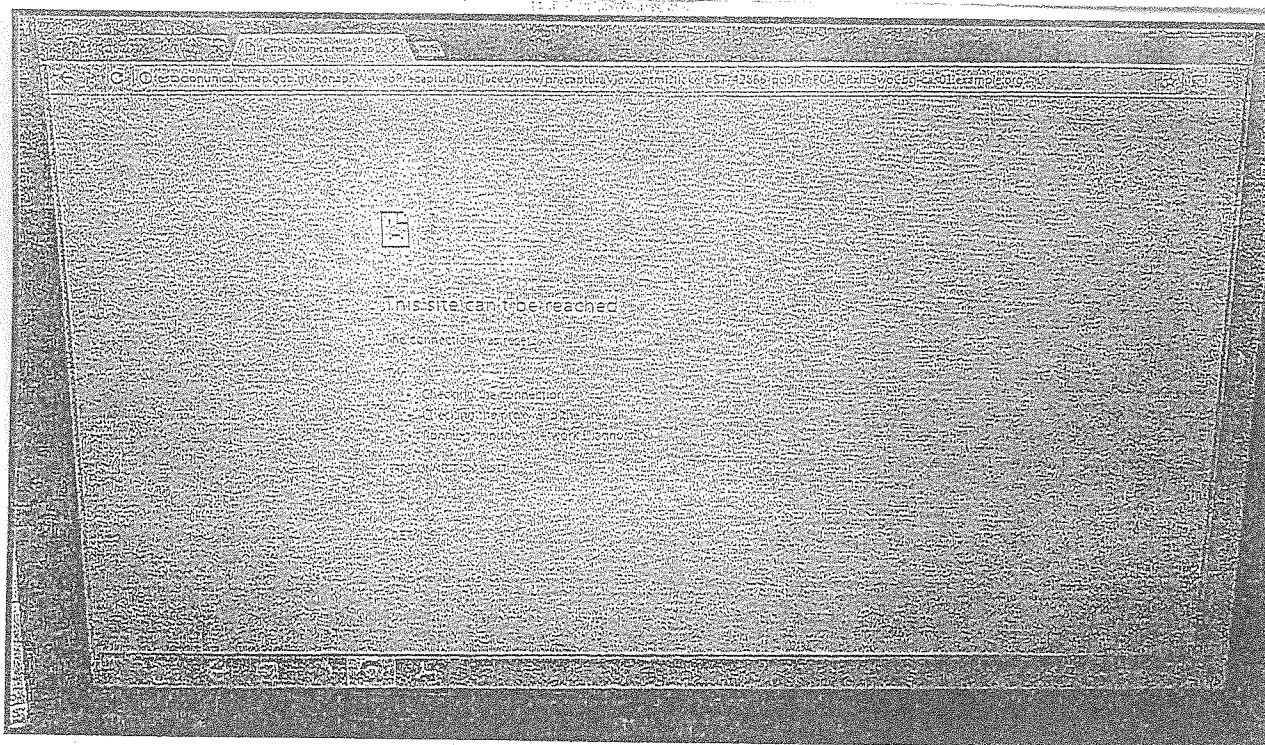


Personas en espera de ser atendidas

d) CONSULADO DE GUATEMALA EN MIAMI, FLORIDA

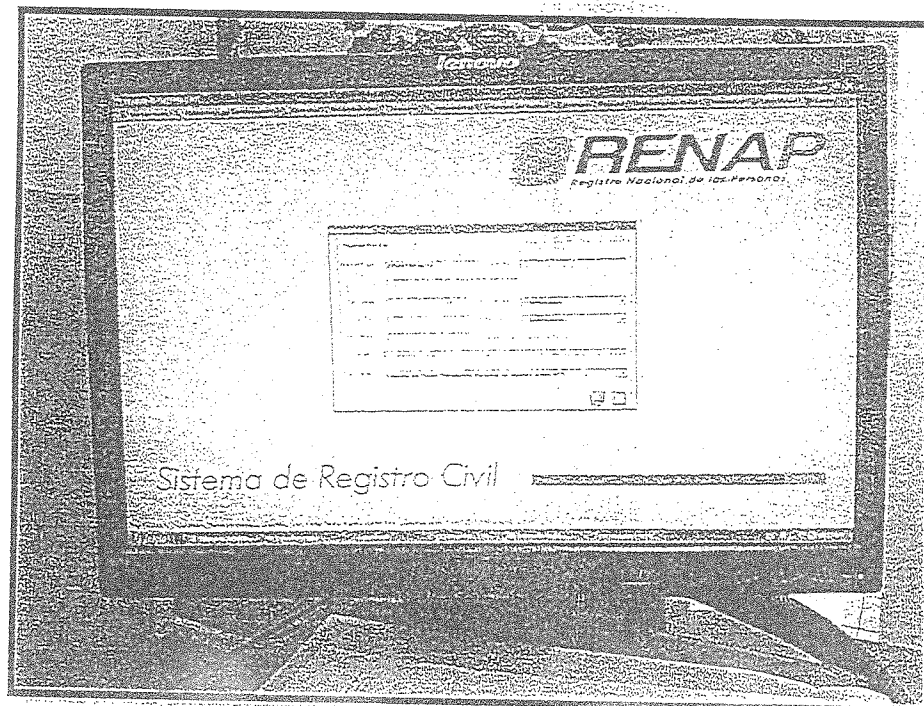


Sin acceso a los sistemas informáticos

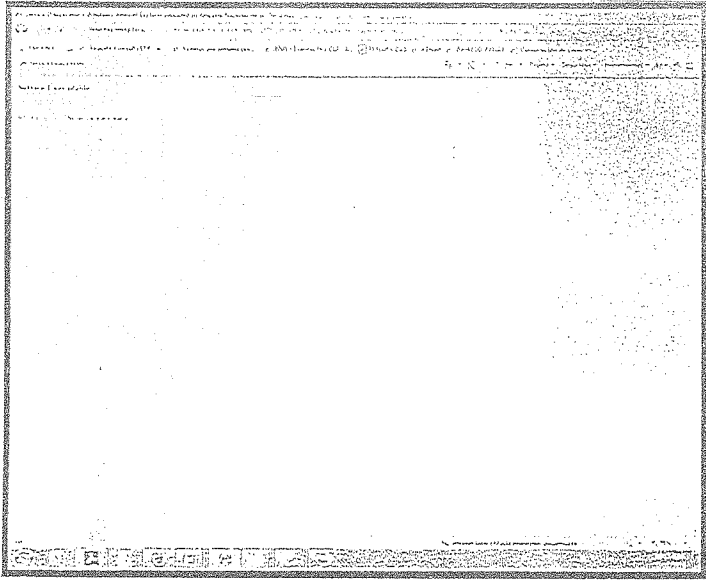


Asimismo, se informó a Dirección de Informática y Estadística que se tienen 92 solicitudes de asignación de Código Único de Identificación -CUI- pendientes de atender (Anexo VI), las cuales son remitidas por las Misiones Diplomáticas, por lo que se solicitó que a la brevedad posible se restablezcan los sistemas informáticos, para que el personal del Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero pueda atender dichos requerimientos.

De la misma manera, se informó que se tienen inconvenientes con los sistemas informáticos que se detallan más adelante, los cuales no permiten atender correctamente a los usuarios que se presentan en ventanilla 12 del Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero.

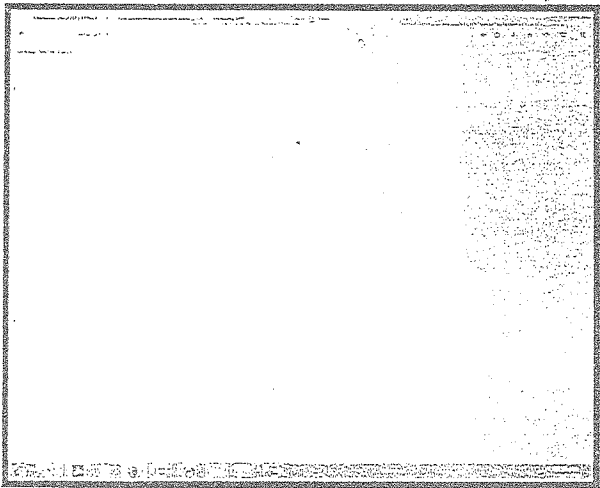


[Handwritten signature]



• CONSULTA DE BITÁCORA SOLICITUD

ESTACIÓN ÚNICA



Lo anterior, repercute al usuario quien no podrá realizar trámites legales, bancarios, migratorios, entre otros, dado que necesitan obtener el Documento Personal de Identificación -DPI- para identificarse en Guatemala y obtener el pasaporte para identificarse en el extranjero.

Por lo antes expuesto, el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero ha informado oportunamente a la Dirección responsable, sin obtener respuesta, de acuerdo a los documentos siguientes:

No.	Número de oficio	Fecha	Destinatario
1	RCP-SRCP-DAMSE-0096-2019	14/01/2019	Dirección de Informática y Estadística
2	RCP-SRCP-DAMSE-0098-2019	15/01/2019	Dirección de Informática y Estadística
3	RCP-SRCP-DAMSE-0103-2019	15/01/2019	Dirección de Informática y Estadística
4	RCP-SRCP-DAMSE-0106-2019	16/01/2019	Dirección de Informática y Estadística
5	RCP-SRCP-DAMSE-0122-2019	17/01/2019	Dirección de Informática y Estadística
6	RCP-SRCP-DAMSE-0130-2019	17/01/2019	Dirección de Informática y Estadística
7	RCP-SRCP-DAMSE-0133-2019	18/01/2019	Dirección de Informática y Estadística
8	RCP-SRCP-DAMSE-0140-2019	18/01/2019	Dirección de Informática y Estadística
9	RCP-SRCP-DAMSE-0143-2019	21/01/2019	Dirección de Informática y Estadística
10	RCP-SRCP-DAMSE-0153-2019	22/01/2019	Dirección de Informática y Estadística

(Anexo VII)

6. DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL SUBREGISTRO

- Problemas informáticos que se presentaron desde el día lunes 14 de enero del presente año, ya que el Sistema de Registro Civil -SIRECI- no ha funcionado de manera óptima desde entonces, en las 46 Oficinas Auxiliares del Registro Civil, ubicadas en hospitales públicos, privados y del seguro social. Tiene un impacto negativo en relación al registro oportuno de nacimientos en las oficinas en mención, ya que durante 4 días seguidos se ha visto interrumpido la prestación del servicio, demorando aproximadamente 45 minutos una inscripción de nacimiento debido a la mala conectividad del sistema, lo cual provoca que los usuarios se retiren molestos y una mala imagen institucional.

Es de suma importancia que las oficinas en mención, cuenten con un sistema que responda ante las demandas de atención a usuarios y que sea estable para garantizar la continuidad del servicio de identificación de las personas, ya que la interrupción del mismo es perjudicial para la Institución. Lo anterior, se reportó a través del oficio RCP-SAR-DPES-049-2019, RCP-SAR-DPES-055-2019, RCP-SAR-DPES-056-2019, RCP-SAR-DPES-059-2019, RCP-SAR-DPES-064-2019. (Anexo VIII)

7. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A USUARIO

El Departamento de Atención y Servicio al Usuario, tiene como función principal planificar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar la adecuada atención y servicio a las personas, por lo cual nos permitimos informar lo siguiente:

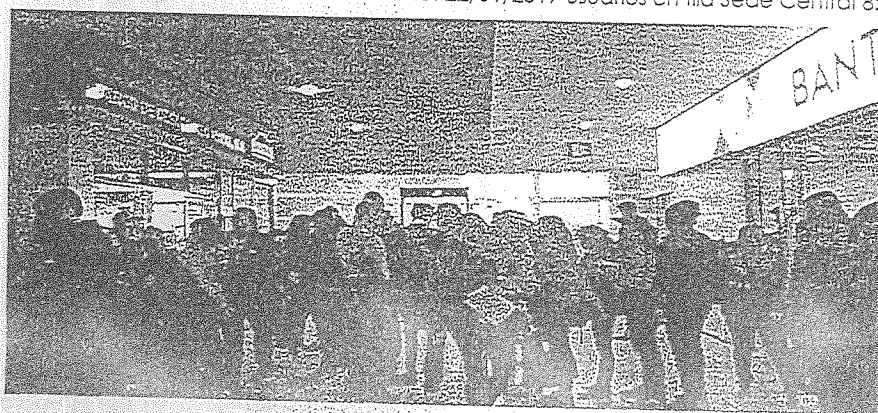
a. Tiempo de espera por parte de los usuarios

Derivado de las inconsistencias que se han presentado en el Sistema de Registro Civil - SIRECI-, se ha visto afectada prestación del servicio de certificaciones, las cuales cada usuario tiene de espera aproximadamente 3 horas. Asimismo, se ha visto afectado el servicio en los demás servicios que presta el Registro Nacional de las Personas -RENAP- ,

Las irregularidades del Sistema de Registro Civil -SIRECI-, generan largas filas de usuarios y tiempos demorados de atención desde tempranas horas en las diferentes oficinas del RENAP, por lo cual usuarios han manifestado molestia a los Auxiliares de Atención y Servicio al Usuario. A continuación se muestran algunas fotografías en las cuales se evidencia dicho inconveniente:



Fuente: Departamento de Atención y Servicio al Usuario. 22/01/2019 usuarios en fila Sede Central 8:00 horas.



Fuente: Departamento de Atención y Servicio al Usuario. 22/01/2019 usuarios en fila para Certificaciones Sede Central, 9:00 horas.



Fuente: Departamento de Atención y Servicio al Usuario. 22/01/2019. Oficina de zona 1 certificaciones 8:00 horas.



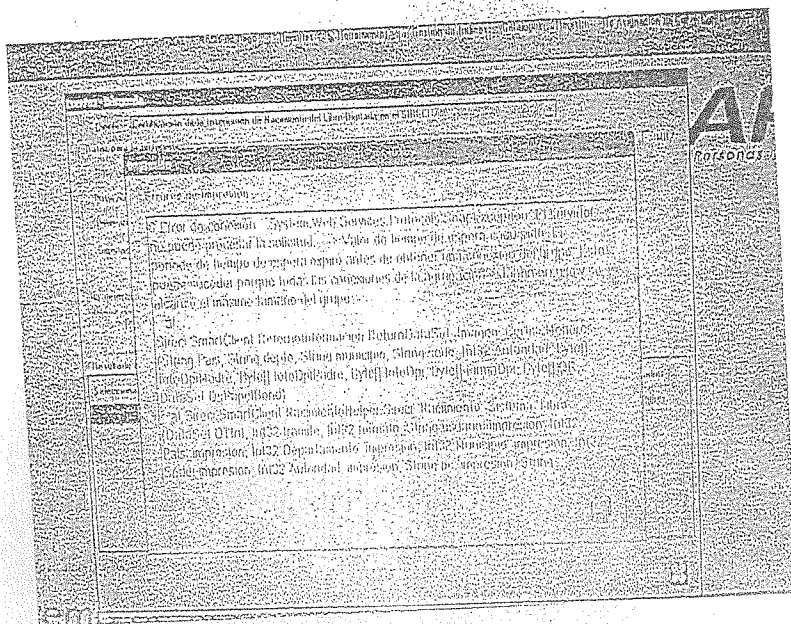
Fuente: Departamento de Atención y Servicio al Usuario. Larga fila de usuarios en la Oficina de Villa Nueva desde la apertura de la oficina 22/01/2019 8:00 horas.

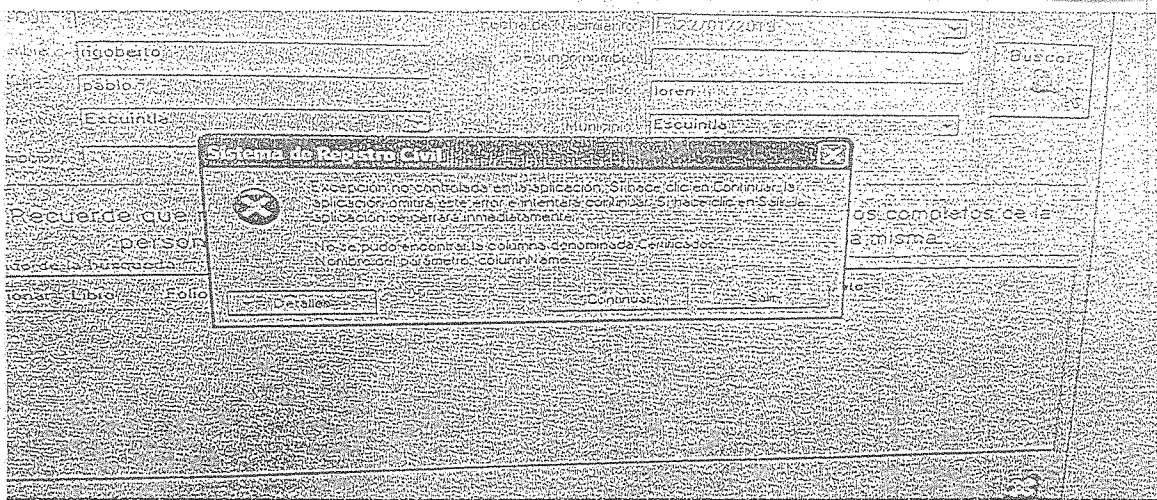


Fuente: Departamento de Atención y Servicio al Usuario. Oficina de Villa Nueva, la fila sale del Centro Comercial donde está ubicada la oficina 22/01/2019 8:30 horas.

b. Errores en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-

El Departamento de Atención y Servicio al Usuario, no tiene acceso directo al SIRECI, sin embargo, ha observado que dicho Sistema constantemente despliega errores a los Operadores Registrales, indicando "Error de conexión" y "Excepción no controlada", entre otros.





c. Error en Servicios Electrónicos

Las inconsistencias en el Sistema, se han visto reflejadas en la prestación de los servicios electrónicos, para lo cual se ha dado el seguimiento respectivo con la Dirección de Informática y Estadística, por lo que se está a la espera de dar solución a los usuarios.

Para mostrar tal extremo se adjuntan correos electrónicos de los inconvenientes reportados por los usuarios (anexo IX), asimismo, me permito detallar lo siguiente:

Certificaciones no enviadas	Solicitudes DPI no generadas	Problemas con usuarios y contraseñas de APP/Portal Ciudadano	Portal Social
5	25	1	2

Derivado a las inconsistencias en el SIRECI y de la alta afluencia de usuarios al día de hoy, éste Departamento ha realizado las siguientes acciones:

1. Habilitación de la Bodega #6, específicamente para la atención a usuarios, trasladando a los usuarios a dicha bodega, con el objeto de brindar mejores condiciones en la espera que realizan los usuarios, esto según el flujo de personas que se vayan atendiendo, sin embargo, dependemos de la rapidez del Sistema para que éste flujo continúe.
2. Mediante Oficio RCP-SAR-DASU-184-2019, dirigido a la Dirección de Informática y Estadística, se solicitó de manera urgente asignar un Técnico Informático a la Oficina Registral de zona 1 y dos Técnicos Informáticos a Sede Central, con el objeto de brindar

soporte técnico a ambas Oficinas y solventar los inconvenientes que surjan en la prestación de los servicios electrónicos, Portal Social y demás servicios. (anexo X)

3. Con Oficio RCP-SAR-DASU-185-2019, se solicitó a la Dirección de Presupuesto, el proporcionar 2 impresoras dúplex en buen estado, derivado de la necesidad evidenciada por la alta afluencia de usuarios que se presentan a la Oficina Registral de zona 1 y la Sede Central, siendo necesario brindar atención a la brevedad. (anexo XI)

4. Mediante Oficio RCP-SAR-DASU-161-2019, dirigido a la Dirección de Informática y Estadística, se hizo de conocimiento que el Centro de Información tiene dificultad para acceder a las herramientas utilizadas, para darle información oportuna al ciudadano, por lo que se solicitó apoyo para hacer las gestiones que correspondan para habilitar nuevamente las herramientas que se utilizan en el Centro de Información. (anexo XII)

5. Por medio de Oficio RCP-SAR-DASU-182-2019 se solicitó a la Dirección Administrativa, asignar 2 oficiales de seguridad adicionales, con el objeto de resguardar la integridad del personal del RENAP ubicado en el primer nivel, específicamente en el área de emisión de certificaciones.

Así también, mediante Oficio RCP-SAR-DASU-183-2019 a dicha Dirección, se informó que en la Bodega 6, en la cual se está brindando servicio, existe la problemática que no se cuenta con agua potable para el servicio sanitario que se encuentra asignado para el uso de los usuarios, solicitando dar solución a dicho inconveniente.

8. INCONVENIENTES CON INSTITUCIONES QUE REQUIEREN LOS SERVICIOS DE RENAP

- Organismo Judicial, a través de su cuenta oficial de Twitter, ha dado a conocer a los usuarios que manifiestan inconformidad por la atención de la emisión de constancias de antecedentes penales "dado a que el inconveniente se generó en el sistema de RENAP, estamos a la espera que técnicos de dicha Entidad solventen el problema..."
- Ministerio de Desarrollo Social, a través de Sub coordinador de Programa, Otoniel Buezo Hernández, vía correo electrónico solicitó al Departamento de Atención y Servicio al Usuario "poder ver qué pasa con el acceso al Portal Social..."
- Instituto Guatemalteco de Migración, a través de la Ingeniera Valeria Castellanos, Gerente de Informática, mediante correo electrónico solicita "sea restablecido el servicio de RENAP..."

Oficio No. 077-2019-SDII-DGM de fecha 17 de enero del 2019, enviado por la Subdirección de Documentos de Identificación Internacional, a través del cual informa "actualmente no se cuenta con conexión al sistema de RENAP desde las 10:00 horas del lunes 14 de enero del presente año a la presente fecha, causando problemas a los usuarios y a la Dirección General de Migración, debido a que el sistema no lee el Documento Personal de Identificación -DPI- de

tercera y cuarta generación (DPI emitidos en el año 2012 y 2013 en adelante), así como los certificados de nacimiento de menores de edad (partida, folio y libro), autenticando únicamente la información de los CHIP de primera y segunda generación."

- Ministerio Público, derivado de los diferentes requerimientos de las distintas fiscalías en cuanto a la emisión de certificaciones de los diferentes eventos registrales las cuales son exentas de pago, no han podido certificarse y dar cumplimiento a los plazos establecidos y al mandato legal establecido. (Anexo XIV).

Adicional a lo expuesto, se adjunta documentación que respaldan las acciones realizadas por el Departamento de Registro Civil de las Personas y los informes de las inconsistencias y problemáticas reportadas por los Registradores Civiles de las Personas a nivel nacional (Anexo XV)

Derivado de lo anterior, se evidenció que los servicios fueron afectados a partir del 14 de enero del 2019 y a la presente fecha la problemática persiste, siendo imprescindible indicar que de conformidad con el artículo 42 del Decreto 90-2005 del Congreso de la República y sus Reformas, Ley del Registro Nacional de las Personas, así como el Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, en su artículo 46 establece: *Dirección de Informática y Estadística: Es la dependencia encargada de dirigir las actividades relacionadas con el almacenamiento y procesamiento de los datos que se originen en el Registro Central de las Personas, en relación a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación. Formula los planes y programas de la Institución en la materia de su competencia, informa sobre el cumplimiento de las metas institucionales programadas y elabora las estadísticas pertinentes.*

Asimismo, se informa que el día de hoy 23 de enero de 2019, a las 9:55 se recibió en el Registro Central de las Personas oficio DIE-177-201 (Anexo XVI), en el cual la Dirección de Informática y Estadística en atención al oficio DE-369-2019 relacionado a la instrucción de realizar el informe en conjunto, solicita una reunión a las 11:00 horas para atender la instrucción emanada. Por lo que el Registro Central de las Personas traslada el informe de forma individual para dar cumplimiento a lo instruido.

Finalmente, el artículo 42 de la Ley del Registro Nacional de las Personas establece: "La Dirección de Informática y Estadística es el ente encargado de dirigir las actividades relacionadas con el almacenamiento y procesamiento de los datos que se originen en el Registro Central de las Personas, en relación a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación. Formula los planes y programas de la Institución en la materia de su competencia, informa sobre el cumplimiento de las metas institucionales programadas y elabora las estadísticas pertinentes. Para la protección de la base de datos, esta dependencia tendrá a su cargo la custodia y elaboración de los respaldos electrónicos, vigilando porque de los mismos se efectúe también un respaldo en un sitio remoto y éste sea realizado en forma simultánea con el ingreso de los datos y su procesamiento en el sitio central del RENAP, velando porque se cumplan las normas y mejores prácticas en

materia tecnológica que garanticen su absoluta seguridad. Se regirá por el reglamento respectivo.

Siendo las funciones de la Dirección de Informática y Estadística las siguientes:


e) Planificar, dirigir y coordinar el desarrollo, instalación y administración de los sistemas y equipos informáticos y de comunicaciones;


h) Resguardar la información en la base de datos del RENAP de acuerdo a la política de la seguridad de la información establecida por la Institución, y tener un respaldo (backup) de dicha información.


Por lo anterior, el Registro Central de las Personas no es el responsable de los inconvenientes que a la fecha persisten con el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, Sistema Biométrico -SIBIO-, consulta de DPI, consulta por medio de bitácoras y demás herramientas utilizadas en el Registro Civil, por lo que puede presentar una planificación, metas, cronograma con responsables, política de solución y la causal de la baja en la calidad del servicio, ya que todo radica en los inconvenientes que presenta el Sistema a nivel nacional.

Para respaldar lo anterior, se trasladan 2 leitz que contienen la información relacionada.

Sin otro particular, nos suscribimos deferentemente,


1
RENAP
Licda. María Lisset Morán Aldana
Jefe de Registro Civil de las Personas en Funciones
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala


1
RENAP
Licda. Claudia Mercedes Hernández Escalante
Subdirector de Registro Central
de las Personas en Funciones
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

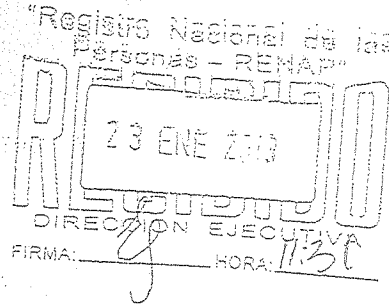

1
RENAP
Licda. Lidia Patricia Rodríguez Montenegro
Subdirector de Apoyo Registral
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Vo.Bo


RENAP
Axel Ottoniel Maas Jácome
Registrador Central de las Personas
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Guatemala, 23 de enero del 2019

M.Sc.
Enrique Octavio Alonzo Aceituno
Director Ejecutivo
Dirección Ejecutiva
Registro Nacional de las Personas -RENAP-,
Presente.



Estimado M.Sc. Alonzo Aceituno:

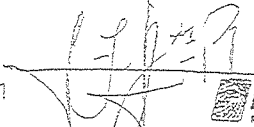
Con un atento y cordial saludo nos dirigimos a usted, deseando éxitos en sus actividades diarias.

En atención al oficio DE-369-2019, donde indica que por instrucciones del órgano de dirección superior del Registro Nacional de las Personas en Acta de Directorio número 06-2019 de fecha 21 de enero del año en curso, solicita "Informe circunstanciado sobre el Sistema de Registro Civil -SIRECI- del Registro Nacional de las Personas, estado actual, planificación, metas, cronograma con responsables, política de solución y la causal de la baja en la calidad del servicio".


Al respecto, se remite Informe Circunstanciado de cada una de las áreas (lógica y física) donde se pronuncian con relación al funcionamiento del Sistema de Registro Civil -SIRECI-, para los efectos correspondientes. Asimismo se concluye lo siguiente:

- a) Fue un evento fortuito el cual se atendió mediante un plan de contingencia (adjunto), por lo tanto, no se puede atribuir responsabilidades al personal de esta Dirección.
- b) Esta Dirección ha realizado con acciones preventivas, reactivas y correctivas en cumplimiento a sus funciones.


Sin otro particular nos suscribimos de usted.


RENAP
 Registro Nacional de las Personas
 Lic. Fernando Javier Ramirez Linares
 Subdirector de Sistemas y Estadística
 Dirección de Informática y Estadística
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

Atentamente,


RENAP
 Subdirector de Servicios Críticos
 Dirección de Informática y Estadística
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

LYLN/FJRL/ABCH/sm
C.c. Archivo
Adjunto: Informe Circunstanciado
Plan de contingencia


RENAP
 Ing. Amán Benjamín Cuc Hernández
 Director de Informática y Estadística
 Dirección de Informática y Estadística
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala


RENAP
 Enrique Octavio Alonzo Aceituno
 Director Ejecutivo
 Registro Nacional de las Personas -RENAP-
 Sede Central, Guatemala

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
Edificio RENAP CENTRAL
PBX 2416-1900 CALL CENTER 1516 www.renap.gov.gt

ANTECEDENTES

Mediante oficio con número de referencia DE-369-2019 de fecha 21 de enero del 2019 relacionada con la instrucción girada mediante Acta de Directorio 06-2019, por el órgano superior de éste Registro, en el cual instruye realizar informe circunstanciado por la Dirección de Informática y Estadística y el Registro Central de las Personas sobre el Sistema de Registro Civil -SIRECI- del Registro Nacional de las Personas, estado actual, planificación, metas, cronograma con responsables, políticas de solución y la causa de la baja en la calidad del servicio.

ESTADO ACTUAL

El Sistema de Registro Civil -SIRECI- actualmente se encuentra trasladando la información del Sitio Remoto de Respaldo, hacia el Sitio Principal. La necesidad del traslado de funciones es el resultado de un "evento fortuito" que se presenta en los equipos de almacenamiento del sitio principal, por lo que, como medida de prevención se realizó el proceso de traslado de operatividad hacia el Sitio Remoto de Respaldo y de esta forma brindar continuidad a las funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, cabe mencionar que la atención brindada a los ciudadanos desde el 14 de enero del presente año a la fecha ha sido proporcionada con la infraestructura tecnológica adquirida en el 2011 para un Sitio Remoto de Respaldo que está diseñado para dar cumplimiento al artículo 42 de la ley de RENAP Decreto 90-2005.

Todas las acciones realizadas responden al procedimiento establecido para la continuidad de operaciones siguiendo las contramedidas indicadas en el Plan de Contingencia para la Continuidad de Operaciones Informáticas en el RENAP, estando actualmente en el proceso de respaldo de la información del Sitio Remoto de Respaldo hacia el Sitio Principal contando con avance de un 90% al momento de la entrega del presente.

3
f B

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

14 de enero del 2019

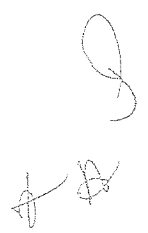
A las 09:00 horas dentro de las acciones de monitoreo realizadas por el Departamento de Base de Datos se detecta la merma en el rendimiento del retorno de resultados en los tiempos de respuesta de la información, por lo que se realiza un análisis del sistema de almacenamiento (SAN) por parte del Departamento de Infraestructura Informática, para lo cual con el objeto de prevenir cualquier eventualidad que pudiera ocurrir con la información almacenada, a las 10:00 horas se inician las acciones para el traslado de operatividad en el Sitio Remoto de Respaldo, habiendo completado las acciones a las 13:00 horas.

A las 13:30 horas al contar ya con la operatividad del Sitio Remoto de Respaldo, se inicia el diagnóstico del sistema de almacenamiento en Sitio Principal para detectar degradaciones en sus componentes, detectando una alerta en uno de los componentes del sistema de almacenamiento (SAN) lo cual por seguridad y prevención se procede al reemplazo del mismo, por lo anterior el equipo queda en proceso de análisis y carga de trabajo para validar el estado completo y de esta forma poder continuar con las operaciones de restablecimiento.

A las 19:00 horas se inicia el proceso de respaldo de la información contenida en el Sitio Remoto de Respaldo, con la finalidad del retorno de operaciones del Sitio Principal, proceso que se mantiene en constante monitoreo.

15 de enero del 2019

A las 07:00 horas se reporta lentitud en el funcionamiento de SIRECI, a lo cual el personal técnico de la Dirección de Informática y Estadística realiza una verificación en las áreas registrales, detectándose problema al momento de la búsqueda de la información de las personas, esto en un inicio responde a que nos encontrábamos trabajando con la capacidad instaurada en el Sitio



Remoto de Respaldo, sin embargo se detecta que el personal realiza búsquedas por el criterio más complejo, lo que genera mayor carga a la transacción normal de búsqueda, es decir que requiere una búsqueda exhaustiva dentro del sistema, la cual consiste en buscar a una persona tomando como criterio de búsqueda únicamente las iniciales de su nombre (ver anexo I), cuando el sistema tiene la capacidad de realizar búsquedas por medio del Código Único de Identificación -CUI-, y hacer filtrados por fecha de nacimiento o departamento y municipio de origen.

A las 15:30 horas se realiza una primera proyección de finalización del proceso de respaldo calculándose que este terminaría el día 20 de enero del 2019.

16 al 18 de enero del 2019:

Esta Dirección ha brindado soporte técnico y servicio personalizado según los reportes presentados por el Registro Central de las Personas, así como a algunas instituciones que lo requirieron, brindando apoyo durante todo el período el cual consistió en:

- Atención personalizada a Direcciones del Registro Nacional de las Personas, así como a instituciones del sector justicia, Instituciones públicas y privadas.
- Entidades que conforman el Gabinete Específico de Desarrollo Social.
- Atención a Dirección General de Migración.

Para dicha atención personalizada fue necesario del despliegue del personal técnico de cada una de las áreas de la Dirección de Informática y Estadística, resolviendo a los usuarios en forma local, departamental y telefónica a nivel nacional para atender a los oficios del Registro Central de las Personas que refieren a la merma en la respuesta del sistema, y dichas acciones quedan evidenciadas en la respuesta consolidada enviada el 23 de enero del 2019 en 134 folios al Registro Central de las Personas (ver anexo II).

19 de enero del 2019

A las 14:00 horas según se pudo evaluar durante las primeras horas de actividad del respaldo que había avanzado ya un 20% por lo que se realiza la primera estimación con la proyección brindada desde el 15 de enero. Sin embargo, derivado a que continúa la prestación de los servicios ya que nunca se dejan de prestar los mismos, se realiza una nueva proyección del proceso de respaldo validando que, a causa del procesamiento de datos simultáneos, este finalizaría el día jueves 24 de enero del 2019.

22 de enero del 2019:

Se validó el avance del respaldo el cual es del 85% del mismo a las 11:00 horas.

La Dirección de Informática y Estadística ha mantenido comunicación directa con el Registro Central de las Personas en todo momento, utilizando para el efecto vías expeditas en atención a la situación que requería acciones prontas y precisas. De igual manera se seguían atendiendo las solicitudes de soporte técnico de manera inmediata.

A las 22:00 horas se presentó una corte en la continuidad del enlace de datos que interconecta el Sitio Remoto de Respaldo al Sitio Principal, el cual fue atendido por el proveedor restableciendo el servicio a las 10:05 horas del día 23 de enero del 2019, durante el tiempo que se presentó el inconveniente con el enlace principal, se utilizó el enlace secundario para continuar con la prestación del servicio (Ver Anexo III).

PLANIFICACION CON RESPONSABLES

No.	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estatu s	Responsable
01	Diagnóstico Inicial	14/01/2019	14/01/2019	100%	Jefe de Base de Datos Jefe de Infraestructura Informática
02	Medidas de Prevención (Traslado de funciones al Sitio Remoto de Respaldo)	14/01/2019	14/01/2019	100%	Jefe de Base de Datos Jefe de Infraestructura Informática

Handwritten signature or initials.

					Jefe de Seguridad Informática
03	Respaldo de información del Sitio Remoto de Respaldo	14/01/2019	23/01/2019	100%	Jefe de Base de Datos
04	Restauración de funciones en Sitio Principal	21/01/2019	24/01/2019	80%	Jefe de Base de Datos Jefe de Infraestructura Informática Jefe de Seguridad Informática
Verificación del traslado de funciones del Sitio Principal					
05	Verificación del Sitio Remoto de Respaldo y el Sitio Principal:	25/01/2019	29/01/2019	0%	Jefe de Base de Datos Datum, S.A.
06	Validación de archivos de replicación	29/01/2019	30/01/2019	0%	Jefe de Base de Datos Datum, S.A.
07	Finalización del Plan de Contingencia para la Continuidad de Operaciones Informáticas en el RENAP	30/01/2019	30/01/2019	0%	Jefe de Base de Datos Jefe de Infraestructura Informática Jefe de Seguridad Informática

Descripción de las Actividades

01. **Diagnóstico Inicial:** Esta actividad consistió en un procedimiento rutinario, mediante el cual se realizó un análisis del estado de respuesta, integridad, funcionamiento y verificación de alerta que presentó el Sistema de Almacenamiento. Dentro del procedimiento de rutina del día lunes 14 de enero del presente año se detectó que dicha alerta prevenía una posible eventualidad en el dispositivo de almacenamiento, por lo que se inicia el análisis de riesgos determinando que para salvaguardar la integridad de la información es necesario se inicien con los procedimientos de traslado al Sitio Remoto de Respaldo (según lo establecido en el Plan de Contingencia para la Continuidad de Operaciones Informáticas en el RENAP).
02. **Medidas de Prevención (Traslado de funciones al Sitio Remoto de Respaldo):** El procedimiento de traslado de funciones al sitio remoto de respaldo implica trasladar la información de la operatividad de

[Handwritten signature]

funciones del Sitio Principal redireccionando los mismos hacia el Sitio Remoto de Respaldo, dicha operatividad debe poseer permisos de telecomunicaciones y seguridad informática para permitir la conexión entre las oficinas del RENAP y las instalaciones del Sitio Remoto de Respaldo. La comunicación entre ambos centros se encuentra cifrado por medio de la generación de un túnel seguro entre corta fuegos (VPN IPSEC), lo cual permite tener controlada toda conexión entre ambos sitios.

03. **Respaldo de información del Sitio Remoto de Respaldo:** La información del almacenamiento de datos del RENAP se encuentra protegida al 100% por medio de un respaldo en línea realizado entre el sitio principal y el sitio Remoto de Respaldo el cual tiene la capacidad de soportar con una carga de trabajo limitada, esto derivado que se debe realizar un respaldo en el Sitio Remoto de Respaldo de la información contenida en este sitio la cual se encuentra íntegra.

Al estar en paralelo diversas actividades (ejecución del SIRECI a nivel nacional, servicios a instituciones públicas y privadas, servicios electrónicos entre otros y ejecución del respaldo), los tiempos de respuesta han sufrido una merma en la velocidad de respuesta, por lo que la ejecución de dicho respaldo varía según las cargas de trabajo.

04. **Restauración de funciones en Sitio Principal:** Una vez completado el respaldo del sitio de remoto de respaldo, se procederá a dejar disponible el sistema de almacenamiento en el Sitio Remoto de Respaldo para el proceso de sincronización y restauración de las funciones en Sitio Principal.

05. **Sincronización del Sitio Remoto de Respaldo y el sitio principal:** al concluir con la restauración del sitio principal, es necesario realizar una sincronización entre ambos sitios la cual permitirá garantizar la disponibilidad e integridad del mismo. Es importante resaltar que

Q
A

Los equipos de procesamiento, almacenamiento con los que funciona actualmente el SIRECI son los adquiridos en el año 2011, mediante la modalidad de Manifestación de Interés No. 04-2011 "Adquisición de Servidores y Sistema de Almacenamiento de los Equipos Adquiridos para el Proyecto de Depuración Data RANAP" (copiado textualmente del portal Guatecompras) NOG 1656252 siendo importante resaltar que los mismos contaron con mantenimiento por parte del representante autorizado por el fabricante hasta 23 de noviembre del 2016 según (NOG 5524873), en la cual los equipos dejan de ser soportados por el fabricante.

Por lo cual las acciones realizadas se describen a continuación:

- a) El 01 de septiembre del año 2015 se inició el proceso para la adquisición de una actualización para la plataforma electrónica la cual consistía en sistemas de almacenamiento, servidores y licenciamiento para base de datos (NOG 4296702). Dicho evento fue prescindido por medio de la Resolución de Directorio 18-2016.
- b) Con fecha 11 de diciembre del 2016 se realizó una nueva requisición de bienes y servicios número 105, en la cual se solicitaba la adquisición de servicio de extensión de garantía para los equipos del SIRECI. El cual con fecha 20 de abril del 2018 se dió por concluido dicho evento al no existir ningún interesado (NOG 5782805).
- c) Con fecha 03 de julio del 2018 se dió un nuevo evento para contar con SERVICIO DE SOPORTE PARA LA CAPA DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO PARA EQUIPOS QUE CONFORMAN SIRECI, siendo su estatus actual en Guatecompras como Finalizado anulado (prescindido) (NOG 8460086).
- d) Con fecha 7 de septiembre del 2018 se requirió la adquisición de un equipo de actualización tecnológica la cual consta de sistemas de almacenamiento, servidores y licenciamiento de base de datos, de este proceso ya fue concluido el proceso proyecto de bases según (NOG 9148787), por lo que se está en espera de fecha de recepción de plicas.

[Handwritten signature]

hasta finalizar este proceso se procederá a dejar disponible el sitio principal, toda vez no exista una falla en el proceso de sincronización y validación de la información lo que implicaría regresar al paso número 3.

06. **Validación de archivos de replicación:** Se valida que los archivos de replicación se encuentren completos en cada uno de los sitios, para esto se validará la secuencia de archivos de registro generados automáticamente y almacenados en el dispositivo de almacenamiento.
07. **Prueba del funcionamiento:** previo al proceso de optimización del funcionamiento en sitio principal se realizará una prueba general de funcionamiento con una muestra de la totalidad de los servicios y la validación de los parámetros de funcionamiento del sistema de almacenamiento.
08. **Finalización del Plan de Contingencia para la Continuidad de Operaciones Informáticas en el RENAP:** Esta actividad consistirá en realizar un informe final del resultado del traslado de la totalidad de los servicios y realizar un análisis de carga final del rendimiento en el dispositivo de almacenamiento.

META

Restablecimiento de funciones del sitio principal, contando con el total de capacidad de procesamiento y almacenamiento que la infraestructura actual permite.

CAUSA DE LA BAJA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO


Actualmente no se presenta una baja en la calidad en el servicio prestado, sino que el tiempo de respuesta de consulta de la información ha mermado por el detalle cronológico expuesto anteriormente.


El Registro Nacional de las Personas –RENAP–, cuenta con equipo sin respaldo por parte del fabricante debido a la obsolescencia del mismo.


Finalmente en seguimiento a la instrucción girada mediante oficio de Dirección Ejecutiva número DE-369-2019 de fecha 21 de enero del 2019, es importante mencionar que para la elaboración del informe en conjunto no se tuvo ningún tipo de convocatoria por parte del Registro Central de las Personas para la elaboración de referido informe, sin embargo, por medio del oficio número DIE-177-2019 de fecha 22 de enero del 2019, esta Dirección solicitó al Registrador Central de las Personas, una reunión para atender la instrucción en mención, recibiendo respuesta al mismo por medio de oficio número RCP-0207-2019 de fecha 23 de enero del 2019 en el cual indicó que el Registro Central de las Personas emitiría el informe solicitado a la Dirección Ejecutiva conforme al área de su competencia, por lo que en virtud de lo antes descrito esta Dirección procede a entregar el informe a Dirección Ejecutiva de manera individual desde el punto de vista técnico.


Por lo anterior expuesto se evidencia las acciones realizadas por esta dirección de forma preventiva, reactiva y correctiva en cumplimiento a las funciones de la Dirección de Informática y Estadística.


Atentamente,


Lic. David Jesús Minchaz Escobedo
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
Jefe de Base de Datos
Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala


Lic. Juan José Flores de la Cruz
Jefe de Infraestructura Informática
Departamento de Infraestructura Informática
Dirección de Informática y Estadística


Ing. Mónica García Cárcamo Recinos
Jefe de Seguridad Informática
Dirección de Informática y Estadística
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

2 
Lic. David Jesús Guzmán López
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
Jefe de Análisis y Estadística
Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala


Licenciada Angela Morales Davila
Jefe de Análisis de Sistemas de Información
Departamento de Análisis de Sistemas de Información
Dirección de Informática y Estadística

