



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

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA
EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)**

Mairon Renato Sánchez López

Asesorado por la Inga. Sindy Massiel Godínez

Guatemala, febrero de 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA
EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

MAIRON RENATO SÁNCHEZ LÓPEZ
ASESORADO POR LA INGA. SINDY MASSIEL GODÍNEZ

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, FEBRERO DE 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

| | |
|------------|--------------------------------------|
| DECANO | Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco |
| VOCAL I | Ing. José Francisco Gómez Rivera |
| VOCAL II | Ing. Mario Renato Escobedo Martínez |
| VOCAL III | Ing. José Milton de León Bran |
| VOCAL IV | Br. Luis Diego Aguilar Ralón |
| VOCAL V | Br. Christian Daniel Estrada Santizo |
| SECRETARIA | Inga. Lesbia Magalí Herrera López |

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO


| | |
|-------------|-------------------------------------|
| DECANO | Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco |
| EXAMINADOR | Ing. César Ernesto Urquizú Rodaa |
| EXAMINADOR | Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel |
| EXAMINADORA | Inga. Sindy Massiel Godínez |
| 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:

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 6 de junio de 2018.



Mairon Renato Sánchez López



Guatemala, 07 de agosto de 2018.
REF.EPS.DOC.626.08.18.

Ingeniera
Christa Classon de Pinto
Directora Unidad de EPS
Facultad de Ingeniería
Presente

Estimada Inga. Classon de Pinto:

Por este medio atentamente le informo que como Asesor-Supervisor de la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) del estudiante universitario de la Carrera de Ingeniería, **Mairon Renato Sánchez López, Registro Académico No. 200915393** procedí a revisar el informe final, cuyo título es: **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL 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 Masiel Godínez de Zavala
Asesor-Supervisor de EPS
Área de Ingeniería Mecánica Industrial



SMGB/ra



REF.REV.EMI.101.018

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONA (RENAP)**, presentado por el estudiante universitario **Mairon Renato Sánchez López**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. Juan José Peralta Dardón
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, agosto de 2018.

/mgp



Guatemala, 07 de agosto de 2018.
REF.EPS.D.284.08.18

Ing. Juan José Peralta
Director Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Presente


Estimado Ingeniero Peralta.

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)**, que fue desarrollado por el estudiante universitario, **Mairon Renato Sánchez López** 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 Directora, apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

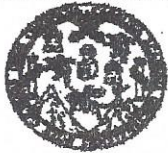
Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,
"Id y Enseñad a Todos"


Inga. Christa Classon de Pinto
Directora Unidad de EPS

CCdP/ra





REF.DIR.EMI.031.019

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 y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)**, presentado por el estudiante universitario **Mairon Renato Sánchez López**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. Cesar Ernesto Urquizu Rodas
DIRECTOR a.i.
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, febrero de 2019.

/mgp

Universidad de San Carlos
De Guatemala



Facultad de Ingeniería
Decanato

Ref. DTG.95.2019

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 del trabajo de graduación titulado: **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)”** presentado por el estudiante universitario: **Mairon Renato Sánchez López** y después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, se autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE.

Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
Decano



Guatemala, Febrero de 2019

/echm

ACTO QUE DEDICO A:

- Dios** Por permitirme otorgar este triunfo a mi familia y darme la sabiduría para lograr esta meta.
- Mis padres** Marco Vinicio Sánchez Castillo y Juana Marietta López de Sánchez, por creer en mí en todo momento, por su amor y apoyo en todas mis decisiones.
- Mis hermanos** Por alentarme a seguir y cumplir mis metas y apoyarme a cumplir mis objetivos y por su amor incondicional.
- Rosa Enriqueta Villagrán Solórzano** Por ser la mujer que ha estado a mi lado estos últimos años y por su amor y apoyo incondicional.
- Mis hijos** Ian Gabriel y Fabián André Sánchez Villagran, por ser el motor de mi vida y hacerme el papá más feliz del mundo.

AGRADECIMIENTOS A:

Dios

Por otorgarme el don de la vida y permitirme culminar este ciclo de mi vida, por darme fuerzas y entendimiento para seguir adelante.

Mis padres

Marco Vinicio Sánchez Castillo y Juana Marietta López de Sánchez, por apoyarme en todo momento durante mi trayectoria universitaria y siempre alentarme a ser una mejor persona.

Mis hermanos

Marsella Judith, André Vinicio y Marietta Reneé por estar siempre apoyándome y creer en mi.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-------|
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES..... | V |
| GLOSARIO | XV |
| RESUMEN..... | XXI |
| OBJETIVOS..... | XXIII |
| INTRODUCCIÓN | XXV |
| | |
| 1. GENERALIDADES DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-..... | 1 |
| 1.1. Descripción..... | 1 |
| 1.2. Misión | 1 |
| 1.3. Visión..... | 1 |
| 1.4. Objetivo | 2 |
| 1.5. Estructura organizacional | 2 |
| 1.6. Funciones de la institución | 3 |
| 1.7. Generalidades de la Dirección de Procesos..... | 4 |
| 1.7.1. Descripción..... | 4 |
| 1.7.2. Misión | 6 |
| 1.7.3. Visión..... | 6 |
| 1.7.4. Resultados esperados | 7 |
| 1.7.5. Objetivo | 7 |
| | |
| 2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP) | 9 |

| | | |
|------------|---|-----|
| 2.1. | Diagnóstico de la situación actual del RENAP | 9 |
| 2.1.1. | Análisis FODA | 9 |
| 2.1.2. | Análisis de los procesos | 11 |
| 2.1.2.1. | Ishikawa | 12 |
| 2.1.2.2. | Mapa de los procesos | 13 |
| 2.2. | Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad..... | 14 |
| 2.2.1. | Manual de calidad | 15 |
| 2.2.1.1. | Alcance..... | 15 |
| 2.2.1.2. | Política de calidad | 15 |
| 2.2.1.3. | Objetivos de calidad | 16 |
| 2.2.1.4. | Criterios (disposiciones legales)..... | 16 |
| 2.2.1.5. | Dirección | 20 |
| 2.2.1.5.1. | Responsabilidades..... | 20 |
| 2.2.1.5.2. | Funciones de la dirección..... | 21 |
| 2.2.1.5.3. | Enfoque al cliente..... | 22 |
| 2.2.1.6. | Formatos | 24 |
| 2.2.1.7. | Formato de registros | 28 |
| 2.2.1.7.1. | Operativa..... | 29 |
| 2.2.1.7.2. | Apoyo..... | 103 |
| 2.2.1.8. | Procedimiento de control de producto no conforme | 239 |
| 2.2.1.9. | Procedimiento de satisfacción del cliente..... | 246 |
| 2.2.1.10. | Control de la información documentada..... | 251 |
| 2.2.1.11. | Evaluación y reevaluación de proveedores | 259 |
| 2.2.1.12. | Plan de Auditoría Interna..... | 263 |

| | | | |
|------|-------------|--|-----|
| | 2.2.1.12.1. | Equipo auditor (competencias)..... | 264 |
| | 2.2.1.12.2. | Descripción del procedimiento..... | 265 |
| | 2.2.1.12.3. | Plan anual de auditorías..... | 279 |
| | 2.2.1.13. | Procedimiento de mejora..... | 281 |
| | 2.2.1.13.1. | Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas ... | 282 |
| 2.3. | | Evaluación de la propuesta | 286 |
| 2.4. | | Costo del proyecto..... | 290 |
| 3. | | FASE DE INVESTIGACIÓN. PROPUESTA DE UN PLAN DE AHORRO ENERGÉTICO..... | 293 |
| 3.1. | | Diagnóstico del consumo de energía eléctrica en las oficinas de la dirección de procesos..... | 293 |
| | 3.1.1. | Análisis del consumo de energía eléctrica..... | 293 |
| | 3.1.2. | Tabla de gasto de energía eléctrica de los últimos 5 años..... | 296 |
| 3.2. | | Plan de ahorro energético | 296 |
| | 3.2.1. | Consumo de energía | 299 |
| | 3.2.2. | Tecnología para ahorro de energía eléctrica | 299 |
| 3.3. | | Evaluación de la propuesta | 301 |
| 3.4. | | Costo de la propuesta..... | 302 |
| 4. | | FASE DE DOCENCIA. PLAN DE CAPACITACIÓN | 305 |
| 4.1. | | Diagnóstico de necesidades para la capacitación. | 305 |
| 4.2. | | Plan de capacitación | 307 |

| | | |
|-----------------------|-------------------------------------|-----|
| 4.3. | Evaluación de la capacitación | 310 |
| 4.4. | Costo de la propuesta | 316 |
| CONCLUSIONES..... | | 317 |
| RECOMENDACIONES | | 319 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | | 321 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Organigrama actual del RENAP..... | 3 |
| 2. | Situación actual del RENAP..... | 12 |
| 3. | Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad..... | 14 |
| 4. | Oficio de compromiso de la dirección..... | 23 |
| 5. | Formato de procedimiento..... | 24 |
| 6. | Formato de encabezado del flujograma del procedimiento..... | 26 |
| 7. | Formato del cuerpo del flujograma del procedimiento..... | 27 |
| 8. | Simbología utilizada..... | 28 |
| 9. | Formato de registros..... | 28 |
| 10. | Captura de datos del ciudadano para la solicitud de emisión del Documento Personal de Identificación (DPI), 1..... | 30 |
| 11. | Captura de datos del ciudadano para la solicitud de emisión del Documento Personal de Identificación (DPI), 2..... | 32 |
| 12. | Instructivo para cotejo de las solicitudes en la estación de verificación, 1..... | 36 |
| 13. | Instructivo para cotejo de las solicitudes en la estación de verificación, 2..... | 37 |
| 14. | Cotejo de las solicitudes en la estación de investigación..... | 38 |
| 15. | Instructivo cotejo de las solicitudes en la estación de investigación.... | 39 |
| 16. | Trámite rápido, 1..... | 40 |
| 17. | Trámite rápido, 2..... | 41 |
| 18. | Instructivo para cambio de estatus por medio de oficio o formulario, 1..... | 43 |

| | | |
|-----|---|----|
| 19. | Instructivo para cambio de estatus por medio de oficio o formulario, 2 | 44 |
| 20. | Verificación, 1 | 45 |
| 21. | Verificación, 2 | 46 |
| 22. | Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (V- Verificar), 1 | 47 |
| 23. | Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (V- Verificar), 2..... | 48 |
| 24. | Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (Manual) / ZL Apellido de padres no coinciden con hijos, 1 | 49 |
| 25. | Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (Manual) / ZL- Apellido de padres no coinciden con hijos, 2 | 51 |
| 26. | Instructivo para cambio de estatus por oficio sede central, 1 | 54 |
| 27. | Instructivo para cambio de estatus por oficio sede central, 2 | 55 |
| 28. | Actualización de Código Único de Identificación -CUI- y rechazo total, 1 | 56 |
| 29. | Actualización de Código Único de Identificación -CUI- y rechazo total, 2 | 57 |
| 30. | Cambio de estatus (analistas), 1..... | 59 |
| 31. | Cambio de estatus (analistas), 2..... | 60 |
| 32. | .Validación de Información Registral en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, 1 | 62 |
| 33. | Validación de Información Registral en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, 2 | 63 |
| 34. | Asociación de solicitudes de enrolamientos del Documento Personal de Identificación, 1 | 64 |
| 35. | Asociación de solicitudes de enrolamientos del Documento Personal de Identificación, 2..... | 65 |
| 36. | Instructivo para recepción de los DPI entregados por la empresa proveedora del servicio de impresión, 1 | 66 |

| | | |
|-----|--|----|
| 37. | Instructivo para recepción de los DPI entregados por la empresa proveedora del servicio de impresión, 2..... | 67 |
| 38. | Distribución de los DPI a inspeccionar, 1 | 68 |
| 39. | Distribución de los DPI a inspeccionar, 2..... | 69 |
| 40. | Inspección del DPI, 1 | 70 |
| 41. | Inspección del DPI, 2 | 71 |
| 42. | Entrega de los DPI empacados para su distribución, 1 | 72 |
| 43. | Entrega de los DPI empacados para su distribución, 2..... | 73 |
| 44. | Recepción y envío de los DPI empacados a las oficinas del RENAP por medio del centro de correspondencia, 1 | 74 |
| 45. | Recepción y envío de los DPI empacados a las oficinas del RENAP por medio del centro de correspondencia, 2 | 75 |
| 46. | Recepción y envío del Documento Personal de Identificación -DPI- al Ministerio de Relaciones Exteriores por conducto del centro de correspondencia, 1..... | 76 |
| 47. | Recepción y envío del Documento Personal de Identificación -DPI- al Ministerio de Relaciones Exteriores por conducto del centro de correspondencia, 2..... | 77 |
| 48. | Recepción y envío del Documento Personal de Identificación -DPI- de Servicios Electrónicos por conducto del centro de correspondencia, 1..... | 78 |
| 49. | Recepción y envío del Documento Personal de Identificación (DPI) de Servicios Electrónicos por conducto del centro de correspondencia, 2..... | 79 |
| 50. | Entrega del DPI a usuarios que solicitan el cambio de la entrega en la sede del RENAP, 1..... | 80 |
| 51. | Entrega del DPI a usuarios que solicitan el cambio de la entrega en la sede del RENAP, 2..... | 81 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 52. | Autorización administrativa de solicitud de DPI de persona con huellas desgastadas, uno o varios dedos amputadas o una o varias manos amputadas | 87 |
| 53. | Control de estación de verificación | 88 |
| 54. | Control de estación de investigación | 88 |
| 55. | Control de trámite rápido | 89 |
| 56. | Reporte de solicitudes ZL | 90 |
| 57. | Control de oficios | 90 |
| 58. | Listado de registro de nacimiento | 91 |
| 59. | Nivel de calidad aceptable | 92 |
| 60. | Recepciones diarias de proveedor a RENAP | 93 |
| 61. | Asignación de trabajo por módulo de producción | 94 |
| 62. | Control y seguimiento de producto no conforme | 95 |
| 63. | Control y seguimiento de producto no conforme (mensual)..... | 95 |
| 64. | Manifiesto de entrega de paquetes conteniendo documentos personales de Identificación del área departamental y metropolitano, distribuidos a través de correspondencia | 96 |
| 65. | Manifiesto de envío de paquetes conteniendo Documento Personal de Identificación -DPI-..... | 97 |
| 66. | Control de DPI Departamental | 98 |
| 67. | Control de DPI Metropolitano..... | 98 |
| 68. | Manifiesto de envío de paquetes conteniendo Documento Personal de Identificación -DPI- a Ministerio de Relaciones Exteriores - MINEX-99 | |
| 69. | Manifiesto de envío de Documento Personal de Identificación -DPI- servicios electrónicos domicilio | 100 |
| 70. | Manifiesto de envío de Documento Personal de Identificación -DPI- servicios electrónicos oficinas de RENAP | 101 |
| 71. | Control de DPI servicios electrónicos domicilio | 102 |

| | | |
|------|---|-----|
| 72. | Control de DPI servicios electrónicos oficinas de RENAP | 102 |
| 73. | Cursos E-learning, 1..... | 104 |
| 74. | Cursos E-learning, 2..... | 105 |
| 75. | Capacitación regional, 1 | 106 |
| 76. | Capacitación regional, 2..... | 107 |
| 77. | Evaluación de capacitaciones, 1 | 108 |
| 78. | Evaluación de capacitaciones, 2 | 109 |
| 79. | Diagnóstico de necesidades de capacitación –DNC-, 1..... | 110 |
| 80. | Diagnóstico de necesidades de capacitación -DNC-, 2..... | 111 |
| 81. | Convocatorias regionales, 1 | 113 |
| 82. | Convocatorias regionales, 2..... | 114 |
| 83. | Elaboración de listados de asistencia, 1 | 116 |
| 84. | Elaboración de listados de asistencia, 2 | 117 |
| 85. | Control de participación en los eventos de capacitación, 1..... | 118 |
| 86. | Control de participación en los eventos de capacitación, 2..... | 119 |
| 87. | Control de inasistencias en los eventos de capacitación, 1 | 120 |
| 88. | Control de inasistencias en los eventos de capacitación, 2 | 121 |
| 89. | Requerimiento de materiales y suministros, 1..... | 122 |
| 90. | Requerimiento de materiales y suministros, 2..... | 124 |
| 91. | Requerimiento de los salones de la dirección de capacitación, 1 | 126 |
| 92. | Requerimiento de los salones de la dirección de capacitación, 2 | 127 |
| 93. | Requerimiento de servicios de capacitación, 1 | 128 |
| 94. | Requerimiento de servicios de capacitación, 2 | 130 |
| 95. | Requerimiento de servicios de logística, 1 | 132 |
| 96. | Requerimiento de servicios de logística, 2 | 134 |
| 97. | Emisión de constancias, certificaciones y diplomas, 1 | 137 |
| 98. | Emisión de constancias, certificaciones y diplomas, 2 | 138 |
| 99. | Convocatorias de cursos virtuales, 1..... | 139 |
| 100. | Convocatorias de cursos virtuales, 2..... | 140 |

| | | |
|------|--|-----|
| 101. | Reclutamiento y selección, 1 | 141 |
| 102. | Reclutamiento y selección, 2 | 142 |
| 103. | Realización de convocatorias internas y externas, 1 | 143 |
| 104. | Realización de convocatorias internas y externas, 2 | 144 |
| 105. | Selección de personal, 1 | 146 |
| 106. | Selección de personal, 2..... | 149 |
| 107. | Prueba de verificación de confiabilidad del candidato, 1 | 154 |
| 108. | Prueba de verificación de confiabilidad del candidato, 2 | 155 |
| 109. | Instructivo para verificar referencias laborales del candidato, 1 | 156 |
| 110. | Instructivo para verificar referencias laborales del candidato, 2 | 157 |
| 111. | Ascensos o cambio de puesto de empleados del RENAP, 1 | 158 |
| 112. | Ascensos o cambio de puesto de empleados del Renap, 2 | 159 |
| 113. | Adquisición y contratación por medio de contrato abierto, 1 | 160 |
| 114. | Adquisición y contratación por medio de contrato abierto, 2..... | 162 |
| 115. | Adquisición y contratación en modalidad de baja cuantía, 1 | 164 |
| 116. | Adquisición y contratación en modalidad de baja cuantía, 2 | 165 |
| 117. | Adquisición y contratación en modalidad de compra directa, 1 | 167 |
| 118. | Adquisición y contratación en modalidad de compra directa, 2 | 169 |
| 119. | Adquisición y contratación por medio de proveedor único,1 | 171 |
| 120. | Adquisición y contratación por medio de proveedor único, 2..... | 173 |
| 121. | Adquisición y contratación por medio de cotización pública, 1 | 176 |
| 122. | Adquisición y contratación por medio de cotización pública, 2 | 178 |
| 123. | Adquisición y contratación por medio de licitación pública, 1 | 182 |
| 124. | Adquisición y contratación por medio de licitación pública, 2 | 185 |
| 125. | Elaboración del contrato administrativo, recepción de bienes, obras y/o servicios, gestión de pago y liquidación de contrato, 1 | 189 |
| 126. | Elaboración del contrato administrativo, recepción de bienes, obras y/o servicios, gestión de pago y liquidación de contrato, 2 | 191 |
| 127. | Evaluación y reevaluación de contratistas, 1 | 194 |

| | | |
|------|---|-----|
| 128. | Evaluación y reevaluación de contratistas, 2 | 195 |
| 129. | Inscripción al curso virtual | 201 |
| 130. | Listado para capacitaciones regionales | 202 |
| 131. | Evaluación de satisfacción | 203 |
| 132. | Observación del evento de capacitación..... | 204 |
| 133. | Control de entrega y recepción de formas | 205 |
| 134. | Tabulación de boletas de evaluación de satisfacción..... | 206 |
| 135. | Informe evento de capacitación | 207 |
| 136. | Resumen interno de evaluaciones a capacitaciones internas, interinstitucionales y externas | 210 |
| 137. | Reporte mensual del POA..... | 211 |
| 138. | Fotografías eventos de capacitación..... | 212 |
| 139. | Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC- por dirección... | 214 |
| 140. | Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC- institucional | 215 |
| 141. | Listado de asistencia..... | 216 |
| 142. | Justificación por inasistencia..... | 217 |
| 143. | Especificaciones técnicas | 218 |
| 144. | Check list del expediente | 219 |
| 145. | Visita domiciliar | 220 |
| 146. | Informe final de selección de personal | 224 |
| 147. | Verificación de referencias laborales y personales | 227 |
| 148. | Informe de análisis de cumplimiento de perfil | 229 |
| 149. | Autorización de contratación o nombramiento | 230 |
| 150. | Requisición de compras o contrataciones..... | 231 |
| 151. | Anexo requisición de compras o contrataciones | 232 |
| 152. | Cuadro de ofertas baja cuantía | 233 |
| 153. | Cuadro de ofertas compra directa varios oferentes, 1..... | 234 |
| 154. | Cuadro de ofertas compra directa único oferente, 2 | 235 |
| 155. | Solicitud de pago de bienes o servicios | 236 |

| | | |
|------|---|-----|
| 156. | Ficha de evaluación y reevaluación de contratistas..... | 237 |
| 157. | Listado de contratistas críticos..... | 238 |
| 158. | Planificación de reevaluación de contratistas | 238 |
| 159. | Control de producto no conforme..... | 239 |
| 160. | Flujograma Control de producto no conforme..... | 241 |
| 161. | Boleta de producto no conforme, 1 | 242 |
| 162. | Control y seguimiento de producto no conforme, 2..... | 243 |
| 163. | Requerimiento de acción correctiva..... | 244 |
| 164. | Reporte estadístico de producto no conforme | 245 |
| 165. | Satisfacción del cliente | 246 |
| 166. | Flujograma de satisfacción del cliente | 248 |
| 167. | Encuesta evaluación de servicio solicitud de DPI..... | 249 |
| 168. | Informe de evaluación del servicio emisión DPI | 251 |
| 169. | Crear o actualizar información documentada | 252 |
| 170. | Flujograma de crear o actualizar información documentada: manuales administrativos institucionales | 253 |
| 171. | Controlar información documentada de origen externo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad | 254 |
| 172. | Flujograma de controlar información documentada de origen externo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad..... | 255 |
| 173. | Crear o actualizar información documentada de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad | 256 |
| 174. | Flujograma de crear o actualizar información documentada de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad | 257 |
| 175. | Lista maestra de información documentada | 259 |
| 176. | Instructivo para evaluar y reevaluar proveedores, 1 | 260 |
| 177. | Instructivo para evaluar y reevaluar proveedores, 2 | 261 |
| 178. | Listado de proveedores calificados..... | 262 |
| 179. | Evaluación y reevaluación de proveedores | 263 |

| | | |
|------|---|-----|
| 180. | Auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad | 266 |
| 181. | Flujograma de auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad . | 270 |
| 182. | Programa de auditorías..... | 273 |
| 183. | Plan de auditoría | 274 |
| 184. | Lista de verificación..... | 275 |
| 185. | Informe de auditoría | 276 |
| 186. | Evaluación del equipo auditor | 277 |
| 187. | Requerimiento de no conformidad o acción correctiva..... | 278 |
| 188. | Control y seguimiento de acciones correctivas | 279 |
| 189. | Plan anual de auditorías..... | 280 |
| 190. | No conformidades y acciones correctivas | 282 |
| 191. | No conformidades y acciones correctivas | 284 |
| 192. | Requerimiento de no conformidad o acción correctiva..... | 285 |
| 193. | Control y seguimiento de acciones correctivas | 286 |
| 194. | Diagrama de Pareto (problemas por gasto de energía eléctrica | 295 |
| 195. | Plan de ahorro energético | 297 |
| 196. | Ahorro de energía, 1 | 298 |
| 197. | Ahorro de energía, 2 | 298 |
| 198. | Imagen de tubo led de 40 watts | 300 |
| 199. | Gráfico de comparación luminaria led vs fluorescente | 302 |
| 200. | Cotización de luminarias LUXLITE..... | 303 |
| 201. | Ishikawa (diagnóstico)..... | 306 |
| 202. | Diapositivas..... | 309 |
| 203. | Evaluación de la capacitación | 312 |
| 204. | Evaluación calificada..... | 313 |
| 205. | Respuestas de la evaluación de capacitación..... | 314 |
| 206. | Gráfico notas de evaluación de capacitación | 315 |

TABLAS

| | | |
|--------|---|-----|
| I. | Análisis FODA de la Institución..... | 10 |
| II. | Matriz de estrategias..... | 11 |
| III. | Recurso humano gestión operativa | 82 |
| IV. | Recurso material gestión operativa..... | 84 |
| V. | Recurso Humano gestión de apoyo..... | 197 |
| VI. | Recurso material gestión de apoyo..... | 199 |
| VII. | Procedimientos y registros del Sistema de Gestión de Calidad..... | 287 |
| VIII. | Estimación de costos | 291 |
| IX. | Consumo en watts del equipo..... | 293 |
| X. | Posibles problemas por el gasto de energía eléctrica..... | 294 |
| XI. | Consumo de energía eléctrica de los últimos 5 años..... | 296 |
| XII. | Consumo de energía propuesta led..... | 299 |
| XIII. | Especificaciones técnicas | 300 |
| XIV. | Evaluación de propuesta led Vs fluorescente | 301 |
| XV. | Costo de la propuesta | 303 |
| XVI. | Plan de capacitación..... | 307 |
| XVII. | Notas de evaluaciones de capacitación..... | 314 |
| XVIII. | Costo de la capacitación..... | 316 |

GLOSARIO

| | |
|--------------------------|--|
| Acción correctiva | Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición. |
| Administración | Organización y funcionamiento de este sistema. |
| Alta dirección | Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. |
| Auditado | Organización que está siendo auditada. |
| Auditor | Persona que lleva a cabo una auditoría. |
| Auditoría | Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. |
| Biometría | Es la toma de medidas estandarizadas de los seres vivos o de procesos biológicos. |
| Calidad | Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según |

un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

CDP (constancia de disponibilidad presupuestaria) Constancia emitida por el Departamento de Presupuesto para verificar la disponibilidad de presupuesto para compra de bienes.

Certificación Es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta la conformidad, solicitada con carácter voluntario, de una determinada empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

Cliente Persona que demanda los servicios o productos que presta una organización / unidad administrativa.

Conformidad Cumplimiento de un requisito.

Contratista Es la persona o empresa que es contratada por otra organización o particular para la elaboración o construcción de algo.

Criterios de auditoría Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.

| | |
|-------------------------------|---|
| Eficiencia | Consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto. |
| Equipo auditor | Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario de expertos técnicos. |
| Evaluación | Es la valoración de la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos iniciales o revisados, de forma que se recomiende el tipo de tratamiento, es decir, se formulen las políticas y procedimientos que regulan las desviaciones observadas en el funcionamiento de los sistemas. |
| Evidencia de auditoría | Registros, declaraciones de hechos o cualquier información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. |
| Expectativas | Es aquello que se considera más probable que suceda y es, en definitiva, una suposición más o menos realista. |
| Flujograma | Consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos. |

| | |
|-----------------------------|---|
| Gestión | Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. |
| Infraestructura | Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización. |
| Manual de Calidad | Documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de un organismo. |
| Mejora continua | Consiste en la mejora sistemática y continua de los procesos y del rendimiento operativo mediante el uso de metodologías apropiadas. |
| No conformidad | Incumplimiento de un requisito. |
| Política de calidad | Orientaciones y objetivos generales de un organismo concerniente a la calidad, expresado formalmente por el nivel más alto de dirección. |
| Proceso | Sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad |
| Producto no conforme | DPI inspeccionado y encontrado defectuoso |
| Proveedor | Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para |

venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

Registro Lista o relación escrita de ciertos hechos o cosas que no se quieren olvidar.

Requisito Es una circunstancia o condición necesaria para algo.

RP (rastreo de paquete) Rastreo del paquete que contiene los DPI ya inspeccionados listos para entregar a correspondencia

Satisfacción del cliente Está relacionado positivamente con la calidad percibida y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio o producto.

Servicio Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente.

SIBIO (sistema biométrico) Sistema en el que se encuentran los datos biométricos del ciudadano (rostro, huellas y firmas).

SIGES (Sistema informático de gestión) Sistema del estado en donde se registra la gestión para la adquisición o contratación de bienes.

SIRECI (Sistema de Registro Civil) Sistema en el que se encuentran los datos biográficos del ciudadano.

Sistema de gestión de calidad Son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre si para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Trazabilidad Aptitud de reconstruir la historia, la utilización o la localización de un producto por medio de identificaciones registradas.

Validación Confirmación por examen y aporte de evidencias objetivas de que los requisitos particulares para un uso específico previsto han sido satisfechos.

RESUMEN

Un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de actividades interrelacionadas para estandarizar los procesos en una institución. El Sistema de Gestión de Calidad sirve para planificar mejoras en los procedimientos y del producto final que en este caso es la emisión del documento personal de identificación.

La propuesta del Sistema de Gestión de Calidad viene a siendo un arma especial para mejorar los procesos y verificar en donde se debe mejorar el servicio para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

La documentación será la principal herramienta para llevar a cabo un eficiente sistema de gestión de calidad y se apruebe la acreditación ISO 9001:2015 que es lo que se espera en la institución, el equipo del Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua se encargará de dicha documentación para lograr la mejora en cada uno de los procesos y departamento para otorgar un mejor servicio a los usuarios.

Se validarán o aprobarán los procedimientos y flujogramas de cada uno de los procesos con los jefes o auxiliares de cada departamento y que apliquen para aprobarse en la acreditación del sistema de gestión de calidad, ya que puede que surjan modificaciones en los procedimientos, se tengan que volver a elaborar los mismos y de igual forma los flujogramas. Toda esta documentación es importante adjuntarla al manual de calidad que también contendrá los registros asociados a los procedimientos.

Se planteará un plan de ahorro energético en el cual se reflejen la solución a los principales problemas que causan el alto gasto de la energía eléctrica, para esto se hizo el diagnóstico para identificar el origen del costo elevado de la energía eléctrica, con el plan de ahorro energético se buscará reducir el gasto de energía eléctrica.

Se propondrá un plan de capacitación para las distintas áreas que estén dentro del Sistema de Gestión de Calidad; el tema que se estará impartiendo es sobre la Matriz de Riesgos y como analizar e identificar riesgos, este tema es importante ya que la Norma ISO 9001:2015, requiere que se realice una matriz en donde se refleje los principales riesgos y las acciones planteadas para mitigar los posibles riesgos.

OBJETIVOS

General

Proponer un Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección de Procesos de RENAP.

Específicos

1. Analizar y determinar los procedimientos que entren dentro del mapa de procesos para la emisión del DPI.
2. Verificar si los procedimientos que se están realizando están actualizados.
3. Elaborar los procedimientos y flujogramas para la emisión del DPI.
4. Elaborar los manuales de normas y procedimientos de los distintos departamentos que entran dentro del mapa de procesos para la emisión del DPI.
5. Elaborar un plan de auditoría interna.
6. Diseñar un plan para el ahorro de energía eléctrica en la Dirección de Procesos.

7. Diseñar un plan de capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad en la dirección de procesos.

INTRODUCCIÓN

El Registro Nacional de las Personas (RENAP), fue creado a través del Decreto No. 90-2005 y de acuerdo con el Manual de Clasificaciones Presupuestarias, esta entidad autónoma forma parte del sector público guatemalteco. Al mismo tiempo cabe mencionar que administra recursos financieros provenientes del gobierno central, ingresos propios, así como de otras fuentes externas derivadas de préstamos y donaciones de organismos financieros y de cooperación internacional. Derivado de tales circunstancias tiene la obligatoriedad de regirse a lo establecido en el Decreto No. 101-97 Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento.

El Registro Nacional de las Personas (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 su muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).

La propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- se hará en base a la Norma ISO 9001:2015. Inicialmente se incluye el planteamiento del problema, en el cual se describe la institución donde se realizará el proyecto y se explica la problemática que se propone resolver.

Para iniciar el proceso de documentación para el Sistema de Gestión de Calidad se identificó los procesos que entran dentro del mapa de procesos para la emisión del DPI.

Para la elaboración de los procedimientos se estarán validando con los respectivos jefes o directores de cada una de las áreas, si el procedimiento es el correcto, se procederá a codificarse y solicitar los registros para colocarle el formato ISO propuesto en la Institución.

Los flujogramas también tendrán formato ISO aprobado en la Institución y llevarán la misma codificación que el procedimiento.

La elaboración de los manuales de normas y procedimientos contendrá los procedimientos, flujogramas y el Control de Cambios según se hagan las modificaciones que cada Jefe o Director crea que sea necesario para mejorar un procedimiento.

Luego de elaborar toda la documentación se procederá a enlistar los archivos en la Lista Maestra de Documentos.

Conjunto al Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua de la Dirección de Procesos se estará llevando a cabo el proyecto y realizando todos los pasos necesarios para proponer un Sistema de Gestión de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad permitirá estandarizar los procesos en todos los departamentos de la Dirección de Procesos y de las demás Direcciones de RENAP, tomando en cuenta que este sistema es continuo y buscando siempre una mejora.

1. GENERALIDADES DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-

1.1. Descripción

"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 su muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación."¹

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.

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.²

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.”³

¹ Renap. www.renap.gob.gt. Consulta:10 de mayo de 2017.

² *Ibíd.*

³ *Ibíd.*

1.4. Objetivo

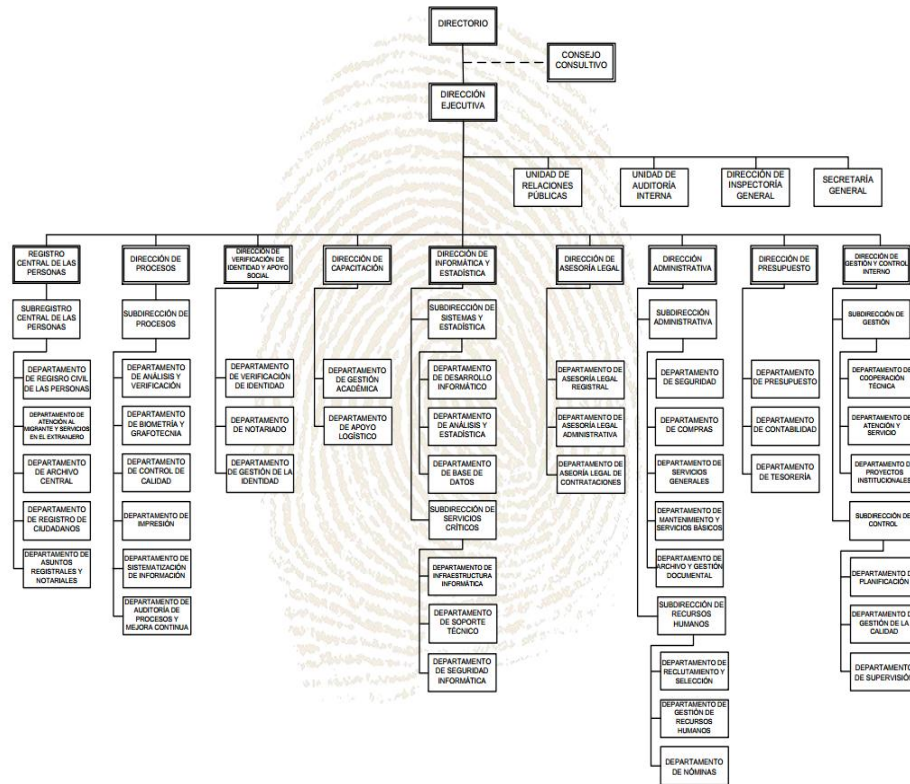
“Organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos de identificación a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación.”⁴

1.5. Estructura organizacional

La estructura organizacional del Renap obedece a una funcional ya que está dividida por Direcciones, tales como: Procesos, Registro Central de las Personas, Capacitación, Informática y Estadística, Asesoría Legal, Verificación de identidad y apoyo social, Administrativa, Presupuesto y Gestión y Control Interno; cada una de estas tiene una función específica dentro de la Institución y un Director a cargo de cada área.

⁴ Renap. www.renap.gob.gt. Consulta:10 de mayo de 2017.

Figura 1. Organigrama actual del RENAP



Fuente: Renap www.renap.gov.gt.consulta: 10 de mayo de 2017.

1.6. Funciones de la institución

- Centralizar, planear, organizar, dirigir, reglamentar y racionalizar las inscripciones de su competencia.
- Inscribir los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás hechos y actos que modifiquen el estado civil y la capacidad civil de las personas naturales, así como las resoluciones judiciales y extrajudiciales (notariales) que a ellas se refieren susceptibles de inscripción.
- Emitir el documento personal de identificación a los guatemaltecos y extranjeros domiciliados, así como las reposiciones y renovaciones que acrediten la identificación de las personas naturales.

- Enviar la información correspondiente al Tribunal Supremo Electoral de los ciudadanos inscritos y la información que solicite para el cumplimiento de sus funciones.
- Proporcionar al Ministerio Público, a las autoridades policiales y judiciales y otras entidades del Estado, la información que estos soliciten con relación al estado civil e identificación de las personas naturales.
- Implementar, organizar, mantener y supervisar el funcionamiento del registro dactiloscópico, facial y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- Plantear la denuncia o constituirse en querellante adhesivo en aquellos casos en que se detecten actos que pudieren constituir ilícitos penales en materia de identificación de las personas naturales.⁵

1.7. Generalidades de la Dirección de Procesos

A continuación se presentan las generalidades de la Dirección de Procesos como: la descripción de la dirección de procesos, misión, visión, resultados esperados y objetivos.

1.7.1. Descripción

“La Dirección de Procesos es la dependencia encargada, con base a la información recibida del Registro Central de las Personas, de emitir el Documento Personal de Identificación: además organizará el funcionamiento del sistema biométrico y de grafotecnia.”⁶

A finales del 2015 y principios del 2016 se reestructuro la Dirección de Procesos incluyendo el departamento de Auditoría y Mejora Continua para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

⁵ Renap. www.renap.gob.gt. Consulta: 5 de mayo de 2017.

⁶ *Ibíd.*

En la Dirección de Procesos se encuentran los siguientes departamentos, incluyendo el cargo de cada uno:

- Departamento de Sistematización de Información: crear una herramienta de consulta que permita estandarizar los procedimientos que conforman el departamento de Sistematización de la Información.
- Departamento de Análisis y Verificación de información biográfica: A tender los requerimientos de información biográfica y biométrica que son solicitadas a RENAP, de las solicitudes que el proceso automático detecta inconsistencias.
- Departamento de impresión: es el encargado de llevar a cabo el proceso de impresión del Documento Personal de Identificación (DPI).
- Departamento de Biometría y Grafotecnia: es la dependencia encargada de analizar y cotejar información biométrica de las solicitudes del DPI mediante el uso del Sistema Automático de Identificación de Huellas Dactilares y de Reconocimiento fácil –AFIS/FRS- y otros sistemas cuando aplique.
- Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua: mantener la estructura de implementación del sistema de gestión de calidad por medio de la realización de auditorías internas y la mejora continua de procesos.
- Departamento de Control de Calidad: asegurar el correcto desarrollo de las operaciones relacionadas con la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).

Todos los departamentos antes descritos tienen un papel importante para la emisión del DPI de cada una de las personas que lo solicitan, ya que realizan los procesos para la emisión de dicho documento, proponiendo un Sistema de Gestión de Calidad se espera aumentar la efectividad de todos los departamentos y se mejore el servicio y las personas tengan una mejor imagen hacia la institución.

1.7.2. Misión

“Somos la Dirección encargada de la emisión del Documento Personal de Identificación-DPI- de todo ciudadano guatemalteco y extranjero domiciliado, que soliciten al Registro Nacional de las Personas su identidad, aplicando estándares de calidad y seguridad que permitan garantizar la identidad nacional, teniendo como principio el respeto a la diversidad multiétnica, multilingüe y pluricultural.”⁷

1.7.3. Visión

Ser reconocida como una Dirección líder y vanguardista en la emisión del Documento Personal de Identificación, orientada a integrar soluciones tecnológicas de alta calidad que generen valor para el país, la institución, los guatemaltecos y extranjeros domiciliados, basados en el cumplimiento de los valores institucionales y tiempos establecidos por la ley para los procesos de emisión del Documento Personal de Identificación-DPI-, así como en el desarrollo del personal y la certificación de sus procesos.⁸

⁷ Renap. www.renap.gob.gt. Consulta: 18 de febrero de 2017.

⁸ *Ibíd.*

1.7.4. Resultados esperados

“Emitir el Documento Personal de Identificación dentro de los 30 días hábiles permitidos en la Ley de emisión del Documento Personal de Identificación.”⁹

Satisfacer las necesidades de los ciudadanos y ayudarlos a solucionar los problemas que tengan para la emisión del DPI.

- Alcanzar las metas en cada uno de los departamentos.
- Mejorar los procesos con la ayuda de la tecnología.

1.7.5. Objetivo

“Emitir el Documento Personal de Identificación a todas las personas naturales en el tiempo que rige la Ley de emisión del Documento Personal de Identificación y trabajando con la calidad que los guatemaltecos y extranjeros se merecen.”¹⁰

⁹ Renap. www.renap.gob.gt. Consulta: 18 de febrero de 2017.

¹⁰ *Ibíd.*

2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (DPI) EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)

2.1. Diagnóstico de la situación actual del RENAP

Para el diagnóstico de la situación actual de la Institución se observó durante 3 meses las condiciones en las que trabajan los empleados, el ambiente laboral entre ellos, también se entrevistó a varios empleados de cómo se sentían laborando en la institución y sobre el salario que reciben, también se observaron noticias televisivas en las que las personas hablaban sobre su descontento hacia la institución por el mal servicio que se recibía para la emisión del DPI.

2.1.1. Análisis FODA

A continuación se presenta el análisis FODA realizado para los procesos del sistema de gestión de calidad en la institución y por consiguiente la matriz de estrategias (FO, FA, DO, DA).

Tabla I. **Análisis FODA de la institución**

| Análisis foda del renap | |
|---|--|
| Fortalezas | Oportunidades |
| <p>F1. Se cuenta con el personal capacitado para la realización del proceso.</p> <p>F2. Se tiene el equipo de cómputo para realizar las distintas actividades.</p> <p>F3. El espacio de trabajo es el idóneo para la realización de las actividades.</p> <p>F4. Se capacita a los empleados en diversos temas de importancia para su vida y buen desempeño laboral</p> <p>F5. El salario es considerablemente bueno</p> <p>F6. Las redes sociales están bloqueadas en los navegadores de cada computadora.</p> <p>F7. Los empleados llevan un control de su producción diaria de solicitudes.</p> | <p>O1. Convenios con empresas internacionales para la obtención de equipo más eficiente.</p> <p>O2. Convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores para emitir el DPI en el extranjero</p> <p>O3. El Gobierno de Guatemala permite únicamente a RENAP para emitir el DPI.</p> <p>O4. Convenios con empresas internacionales para capacitar a los empleados en temas de importancia.</p> |
| Debilidades | Amenazas |
| <p>D1. Inexistencias de un sistema de gestión de calidad.</p> <p>D2. Los empleados no aprovechan el 100% de su jornada laboral.</p> <p>D3. No hay un buen ambiente laboral.</p> <p>D4. El equipo de cómputo no es actualizado y no trabajan eficientemente.</p> <p>D5. Los empleados capacitados renuncien al trabajo por el ambiente laboral.</p> <p>D6. Demoras en los distintos sistemas virtuales en los que trabaja el RENAP.</p> <p>D7. Los empleados no quieren llegar a trabajar los fines de semana para cubrir la meta no alcanzada durante la semana laboral.</p> <p>D8. Muchos empleados no resuelven las dudas de los usuarios.</p> <p>D9. La alta rotación de personal no permite la efectividad de los empleados en algunas direcciones.</p> | <p>A1. El Gobierno cree una nueva institución que pueda emitir el DPI.</p> <p>A2. El Gobierno no entregue el presupuesto suficiente para pagar los salarios a los empleados.</p> <p>A3. Los fenómenos naturales destruyan o dañen el edificio central de RENAP.</p> <p>A4. Otras instituciones no quieran hacer convenios con RENAP.</p> |

Fuente: elaboración propia.

Tabla II. **Matriz de estrategias**

| MATRIZ DE ESTRATEGIAS | |
|--|--|
| FO | DO |
| Crear convenios con empresas internacionales para seguir capacitando a los empleados para la mejora continua en los procesos del SGC. (F1, F4, O4) | Crear convenios con empresas internacionales para capacitar a los empleados en temas de ISO 9001:2015 y se implemente eficientemente el Sistema de Gestión de Calidad (D1, O4) |
| Crear convenios con empresas internacionales para la obtención de equipo de cómputo actualizado para eficientar los procesos del SGC. (F2, O1) | Crear convenios con empresas internacionales para la obtención de equipo de cómputo más eficiente y se pueda realizar los procesos en el mejor tiempo posible y no tengan necesidad de trabajar los fines de semana. (D4, D7, O1) |
| | Crear convenios con empresas internacionales para capacitar a los empleados en caso haya rotación de personal, se acomoden al nuevo puesto y aprovechen al máximo su jornada laboral logrando satisfacer mayormente al usuario. (D2, D9, O4) |
| | Crear convenios con empresas internacionales para capacitar a los empleados para lograr un mejor ambiente laboral en los procesos del SGC. (D3, O4) |
| | Crear convenios con empresas internacionales para la obtención de equipo más eficiente y no hayan demoras en los sistemas informáticos del proceso de emisión del DPI. (D6, O1) |
| FA | DA |
| El Gobierno entregue el presupuesto a RENAP para que se le siga pagando el salario a los empleados. (F5, A1) | Implementar el Sistema de Gestión de Calidad para eficientar el proceso de emisión del DPI y no se tenga que crear una nueva institución para emitir el DPI (D1, A1) |
| Guardar automáticamente en el equipo de cómputo la información para que no se pierda esta cuando el edificio sufra daños en su infraestructura o se derrumbe. (F2, A3) | Comprar equipo de computo de ultima generación y eficientar los procesos para que el Gobierno no cree una nueva institución que pueda emitir el DPI. (D4, A1) |
| Crear buena imagen tanto en el ciudadano como en las demás instituciones para lograr mas convenios interinstitucionales (F1,A4) | Obtener el presupuesto para poder pagar el salario a los empleados y estos no decidan renunciar. (D5, A2) |
| Obtener el presupuesto para que se pueda seguir mejorando el espacio laboral para la elaboración de las actividades. (F3, A4) | Disminuir la rotación de personal para que los procesos aumenten su eficiencia y no se cree una nueva institución que pueda emitir el DPI. (D9, A1)+A4:D12A10A5:D12 |

Fuente: elaboración propia.

2.1.2. Análisis de los procesos

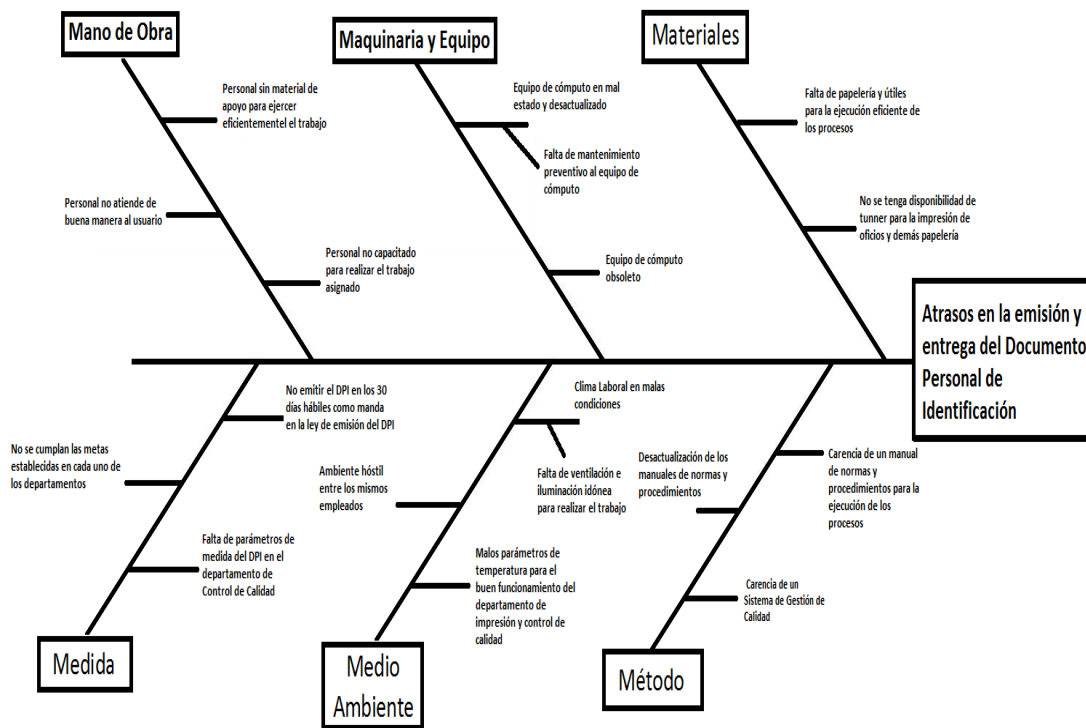
Para el análisis de los procesos se observó durante tres meses a los empleados durante su jornada laboral, las condiciones en las que trabajaban, el

equipo de cómputo, el ambiente laboral y los materiales que utilizan para realizar sus actividades diarias.

2.1.2.1. Ishikawa

También llamado diagrama de causa efecto o diagrama de espina de pescado, consiste en una representación gráfica que permite visualizar las causas que explican un determinado problema.

Figura 2. Situación actual del RENAP



Fuente: elaboración propia.

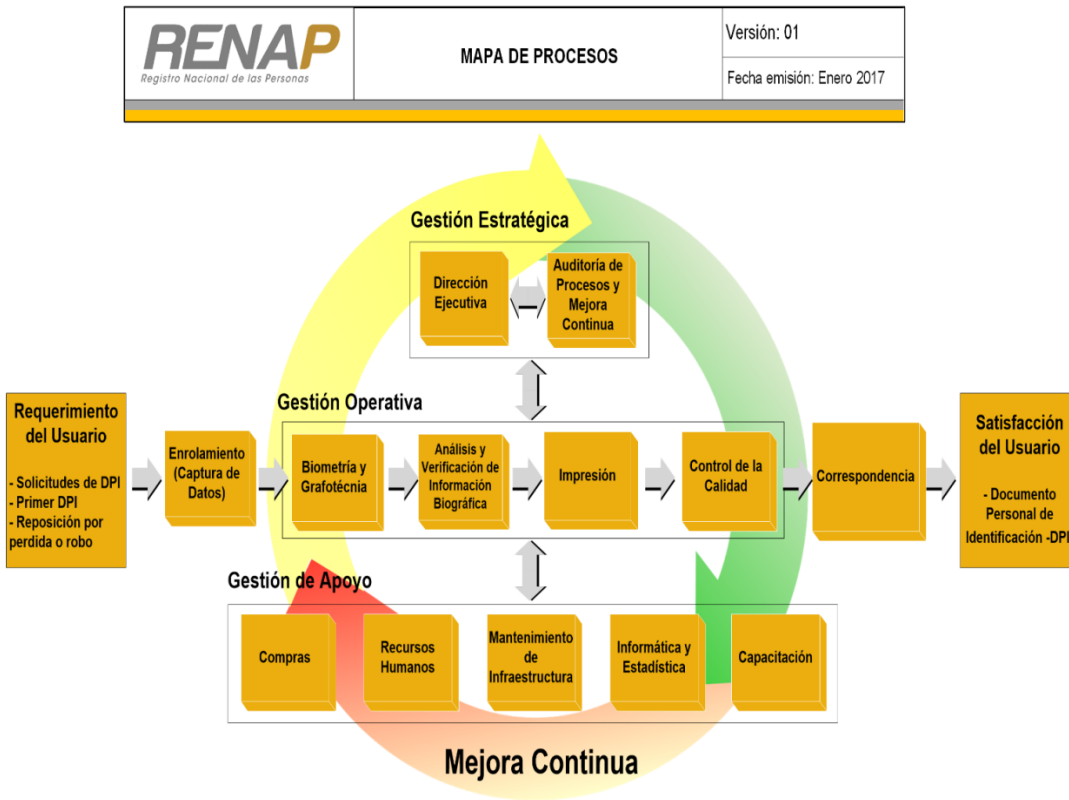
La causa raíz al efecto de los atrasos en la emisión y entrega del documento personal de identificación es la carencia de un sistema de gestión de calidad para el proceso de la emisión del DPI.

2.1.2.2. Mapa de los procesos

El mapa de procesos de la institución se divide en tres gestiones:

- La gestión estratégica que contiene la Dirección Ejecutiva y el departamento de auditoría de procesos y mejora continua.
- La gestión operativa que contiene el Departamento de enrolamiento, el Departamento de Biometría y Grafotecnia, el Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica, el Departamento de Impresión, el Departamento de Control de Calidad y el Centro de Correspondencia.
- La gestión de apoyo que contiene el Departamento de Compras, la Subdirección de Recursos Humanos, el Departamento de Mantenimiento de Infraestructura, la Dirección de Informática y Estadística y la Dirección de Capacitación.

Figura 3. **Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad**



Fuente: RENAP. Dirección de procesos, departamento de auditoría de procesos y mejoras continuas.

2.2. Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad

La documentación realizada para el Sistema de Gestión de Calidad se detalla en los siguientes incisos donde se encontrarán: el manual de calidad, alcance, política de calidad, objetivos de calidad, criterios legales, procedimientos, flujogramas y registros.

2.2.1. Manual de calidad

El manual de calidad es un documento en el que se describen el alcance, políticas de calidad y objetivos de calidad, además expone la estructura del Sistema de Gestión de Calidad.

2.2.1.1. Alcance

El alcance de la Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad entra desde el Departamento de Enrolamiento (captura de Datos), luego pasa a la Verificación de datos biométricos (Departamento de Biometría y Grafotecnia) y datos biográficos (Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica), pasa a impresión y control de calidad para la entrega del Documento a Correspondencia.¹¹

2.2.1.2. Política de calidad

La siguiente política de calidad se planteó junto con el Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

El Registro Nacional de las Personas –RENAP- a través de la Dirección de Procesos es la encargada de la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI) de todo ciudadano Guatemalteco y extranjero domiciliado que solicita su identidad y para ello se tiene una vocación clara del servicio que se presta tratando siempre de proporcionar un valor agregado, gestionando el trámite de su solicitud para la emisión y entrega oportuna del (DPI) a los ciudadanos.¹²

Para ello la institución cuenta con personal altamente capacitado, basados en el cumplimiento de los valores institucionales y con la integración de soluciones tecnológicas avanzadas para el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley. Se ha implementado un Sistema de Gestión de calidad que permita el logro de los objetivos y enfocada en la mejora continua de los procesos para el cumplimiento de la satisfacción de los ciudadanos.

¹¹ Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, RENAP.

¹² Ibid.

2.2.1.3. Objetivos de calidad

Con el apoyo del Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, se identificaron los siguientes objetivos de calidad:

- Líder y vanguardista en la emisión del Documento Personal de Identificación (DPI).
- Integrar soluciones tecnológicas de alta calidad.
- Cumplir con los valores Institucionales: Lealtad, Honestidad, Responsabilidad, Respeto.
- Cumplir con los tiempos establecidos por el marco legal.
- Desarrollo del personal.
- Mejorar la eficiencia de los procesos.

2.2.1.4. Criterios (disposiciones legales)

- Norma ISO 9001:2015
- Acuerdo de Directorio número 106-2014 Reglamento para la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-.
- Acuerdo de Directorio número 51-2014 Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas y sus reformas.
- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
- Acuerdo Gubernativo número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y su reforma.
- Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
- Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, para el ejercicio fiscal vigente.
- Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92.
- Acuerdo Ministerial número 23-2010 del Ministerio de Finanzas Públicas, Reglamento del Registro de Proveedores del Estado.
- Son aplicables las siguientes normas:
- Para el Departamento de Biometría y Grafotecnia:

“El Sistema Automatizado de Identificación de Huellas Dactilares, por sus siglas en inglés AFIS, presenta los casos con inconsistencias biométricas para ser analizadas.”¹³

La comparación se debe realizar entre solicitante y candidato para las diez huellas digitales, individualizando cada caso a través de:

- Patrón de huellas
- Puntos característicos
- Cicatrices (permanentes o temporales)
- Formula alfanumérica

El análisis del rostro se debe realizar por medio del Sistema de Reconocimiento Facial, por sus siglas en inglés FRS.

El técnico en grafotecnia, deberá realizar el cotejo de las firmas en la estación de verificación y en la estación de investigación, contenidas en el Sistema Biométrico.

El técnico de biometría, deberá realizar el cotejo de los flujos de procesamiento del reconocimiento por la huella dactilar y del reconocimiento por rostro, en la estación de verificación y estación de investigación, contenidas en el sistema biométrico.

Todas las solicitudes para procesamiento Biométrico, serán requeridas al Departamento de Biometría y Grafotecnia, por las dependencias del RENAP o bien por instituciones públicas, mediante oficio.

¹³ Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, RENAP

El jefe de biometría y grafotecnia, es el encargado de monitorear la cantidad de casos que trabajan las estaciones.

El jefe de biometría y grafotecnia, es responsable de solventar los casos de cotejos en los cuales se presenten inconsistencias por huellas, rostros y firmas.

- Para el Departamento de Control de Calidad:

“Todas las personas que deseen ingresar a las instalaciones del Departamento de Control de Calidad, deberán contar con autorización previa del Jefe de Control de Calidad, Subdirector o Director de Procesos. En caso de que la autorización proceda de éstas últimas dos personas, se deberá recibir una notificación en el Departamento, previo al ingreso de la persona en cuestión.”¹⁴

El Supervisor de Control de Calidad, es el responsable de verificar que el DPI, cumpla con el proceso de nivel de aceptación de calidad, por sus siglas en inglés *Acceptance Quality Limit -AQL-*, para garantizar su aceptación, apoyado por el Auxiliar de Control de Calidad.

El Coordinador de Control de Calidad, es el responsable de ingresar a la base de datos, toda la información de la recepción de los DPI.

El Coordinador de Control de Calidad, es el encargado de realizar la distribución del DPI a los Auxiliares de Control de Calidad, para lo cual deberá llevar un registro de la distribución de trabajo de control de calidad, considerando las peticiones de entrega inmediata.

¹⁴ Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, RENAP

El Auxiliar de Control de Calidad, es responsable de mantener su área de trabajo limpia y ordenada para realizar de manera efectiva la tarea de inspección del DPI.

El Jefe de Control de Calidad, es el responsable de verificar semanalmente en el sistema la cantidad de DPI inspeccionados por el Auxiliar de Control de Calidad.

El Jefe de Control de Calidad, es el responsable frente a cualquier desviación o criterio a tomar de verificar, validar y aprobar la entrega de DPI empacados.

- Para el Sistema de Gestión de Calidad:

El DPI se debe entregar al ciudadano en los 30 días hábiles estipulados en el Reglamento para la emisión del Documento Personal de Identificación.

2.2.1.5. Dirección

La alta Dirección es el área encargada de darle mantenimiento y se comprometa con el sistema de gestión de calidad, por lo que se detallan las responsabilidades, funciones y el enfoque al cliente.

2.2.1.5.1. Responsabilidades

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del ciudadano como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la política de calidad.
- Asegurando que se establezcan objetivos de la calidad.
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

2.2.1.5.2. Funciones de la dirección

La alta dirección para mantener un sistema de gestión de calidad eficiente deberá de tener seguir las siguientes funciones:

- Mantener y gestionar toda la documentación y registros del Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisa periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad, realizando auditorías internas con sus respectivos informes.
- Realizar un seguimiento a los procedimientos, en concreto se encargará del seguimiento de las no conformidades y acciones correctivas.
- Informar al resto de la institución de los cambios o modificaciones que suceden en el Sistema de Gestión de Calidad.

2.2.1.5.3. Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del ciudadano.

La alta dirección debe cerciorarse de que los requisitos del cliente se transforman en especificaciones. El enfoque al cliente y como consecuencia la orientación de la organización hacia la satisfacción del cliente, implica:

- Identificar de forma clara a los clientes.
- Conocer y entender con precisión las necesidades y los requisitos de aplicación a los pedidos de los clientes (prestar especial atención en caso de solucionar casos por vía telefónica).
- Transmitirlos correctamente dentro de la institución.
- Llevar a cabo una planificación correcta de estas especificaciones para su adecuada puesta en marcha esforzándose, paralelamente, en superar sus expectativas (la institución no debe quedarse solo en los requisitos marcados en la encuesta si no también habría que considerar las expectativas creadas en el producto/servicio).

Para demostrar el compromiso de la Dirección con el Sistema de Gestión de Calidad se presenta el siguiente oficio:

Figura 4. **Oficio de compromiso de la dirección**



DIRECCIÓN EJECUTIVA

Guatemala, 03 de Abril de 2017

Personal del RENAP
Registro Nacional de las Personas -RENAP-
Su Despacho

La Dirección Ejecutiva del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, se compromete con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, realizando las auditorías internas periódicamente con sus respectivos informes, así como de proveer el recurso humano y recurso material necesario para ejecutarse eficientemente.

Es de suma importancia para el RENAP el mejoramiento continuo de los procesos y también del recurso humano para brindar un mejor servicio para la emisión del Documento Personal de Identificación.

Desde ya la Dirección Ejecutiva invita a que el personal del RENAP participe y se comprometa también para lograr un eficiente Sistema de Gestión de Calidad.

Atentamente,

Director Ejecutivo en funciones

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

Fuente: RENAP. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, Dirección de Procesos.


2.2.1.6. Formatos

Los formatos que se presentan se diseñaron junto con el Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, los cuales se describen a continuación

- Formato de procedimiento

A continuación se presenta y se detalla el formato de los procedimientos.

Figura 5. Formato de procedimiento

|  | | Título del Procedimiento | | Código: AP-PR-### | |
|--|-------------|--|---|------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | | Control o Registro | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | Fin del Procedimiento | | | |
| Elaborado por: | | Revisado por: | Validado por: | | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | | Sub-Director Ejecutivo en Funciones |
| | | | | | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, Dirección de Procesos.

- Código: AP = siglas del departamento, subdirección o dirección al que pertenece el procedimiento.
 - PR = procedimiento.

- ### = número de correlativo del procedimiento.
- Responsable: persona encargada de realizar la actividad.
- No de paso: cuenta el número de actividades que contiene el procedimiento.
- Actividad: describe el paso que realiza el responsable.
- Control o registro: registro asociado a la actividad del procedimiento (únicamente se hace la referencia del registro en la actividad en el cual se elabora dicho registro).
 - Elaborado por: jefatura encargada de elaborar el procedimiento.
 - Revisado por: director encargado de revisar el procedimiento.
 - Validado por: jefatura al que pertenece el procedimiento.
 - Validado por: director o subdirector al que pertenece el procedimiento.
 - Aprobador por: persona que aprueba el procedimiento (director ejecutivo o director ejecutivo en funciones)

- Formato del encabezado del flujograma del procedimiento

En las figuras 6,7 y 8 se muestran y se describen el formato del encabezado y del cuerpo del flujograma del procedimiento y las simbologías usadas para los mismos.

Figura 6. **Formato de encabezado del flujograma del procedimiento**



Fuente: RENAP. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, Dirección de Procesos.

En la parte izquierda se encuentra el logo de la institución, del lado derecho se describe la versión del flujograma (es la misma que la del procedimiento) y el número de página.






Figura 7. **Formato del cuerpo del flujograma del procedimiento**

| Responsable de las Actividades | Responsables de las Actividades | Responsables de las Actividades |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | | |

Fuente: RENAP. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, Dirección de Procesos.

En la parte superior se identifican los responsables de realizar el procedimiento. El flujograma se debe trabajar de derecha a izquierda y de arriba para abajo.

Figura 8. **Simbología utilizada**

| Simbología utilizada | |
|---|-------------------------|
| Simbolo | Descripción |
|  | Inicio y Fin |
|  | Actividad |
|  | Decisión |
|  | Conector de actividades |
|  | Conector de página |

Fuente: RENAP. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, Dirección de Procesos.

2.2.1.7. **Formato de registros**

En la figura 9 se muestra y detalla el formato para los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Figura 9. **Formato de Registros**

| | | |
|---|---------------------|------------------------------|
|  | Título del Registro | Código: BG-RE-### |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: 31/01/2017 |
| Cuerpo del Registro | | |

Fuente: elaboración propia.

- Código: BG = siglas del departamento, subdirección o dirección al que pertenece el procedimiento.
 - RE = registro.
 - ### = número de correlativo del procedimiento.

2.2.1.7.1. Operativa

Son las áreas donde específicamente se realizan los procesos para la emisión del Documento Personal de Identificación.


- Procedimientos y flujogramas

A continuación se presentan los procedimientos operativos del Sistema de Gestión de Calidad.

- Departamento de Enrolamiento

Este departamento es el encargado de capturar los datos biométricos y biográficos del solicitante, a continuación se presenta el procedimiento y sus flujogramas respectivos.

Figura 10. **Captura de datos del ciudadano para la solicitud de emisión del Documento Personal de Identificación (DPI), 1**

|  | | CAPTURA DE DATOS DEL CIUDADANO PARA LA SOLICITUD DE EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- | Código: EN-PR-001 |
|---|--|--|--|
| | | | Versión: 01 |
| | | | Fecha de emisión: Enero 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Solicitante | 1 | Se presenta a la Oficina de Registro Civil de las Personas para realizar la solicitud de emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- con la documentación correspondiente. | |
| Operador Registral | 2 | Revisa los documentos presentados y verifica que sean los requisitos establecidos en la normativa legal vigente. | |
| | 2.1 | Si cumple con los requisitos continúa en paso 3. | |
| | 2.2 | Si no cumple con los requisitos establecidos, se hace de conocimiento del solicitante a efecto cumpla con los mismos. Fin del procedimiento. | |
| | 3 | Verifica con el solicitante y en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, que la información consignada en los documentos presentados sea la correcta. | |
| | 3.1 | Si todo es correcto continúa en paso 4. | |
| | 3.2 | Si los documentos presentan incongruencias en -SIRECI- o bien el solicitante indica que existe error, se informa al solicitante que el inconveniente debe ser corregido antes de realizar la solicitud conforme los procesos establecidos en la normativa legal vigente. Fin de procedimiento. | |
| | 4 | Ingresar la boleta de pago correspondiente en el Sistema de Registro Civil – SIRECI-. | |
| | 5 | Realiza la captura de las huellas dactilares del solicitante. | |
| | 5.1 | Si la captura de huellas cumple con los estándares requeridos por el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO- continúa en el paso 7 | |
| | 5.2 | Si la captura de huellas no cumple con los estándares requeridos por el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO- continúa en el paso 6. | |
| | 6 | Selecciona en el sistema los dedos de los cuales no es posible capturar la huella por hallarse desgastados, amputados o vendados. Regresa al paso 5. | Autorización Administrativa de Solicitud de DPI de persona con huellas desgastadas, uno o varios dedos amputados o una o ambas manos amputadas EN-RE-001 |
| | 7 | Captura la fotografía del solicitante. | |
| | 7.1 | Fotografía del rostro del titular si cumple con las normas ICAO, continúa en el paso 8. | |
| | 7.2 | Fotografía no cumple con las normas ICAO se captura nuevamente, regresa al paso 7. | |
| | 8 | Pregunta al solicitante si sabe firmar. | |
| | 8.1 | Si el solicitante sabe firmar, se le requiere que firme el panel correspondiente. Continúa en el paso 9. | |
| | 8.2 | Si el solicitante no sabe firmar, marca ese extremo en el sistema. Continúa en el paso 10. | |
| | 9 | Revisa la firma del solicitante | |
| | 9.1 | Si la firma cumple con los estándares requeridos por el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO- continúa en paso 10. | |
| | 9.2 | Si la firma no cumple con los estándares requeridos por el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO- regresa al paso 8.1. | |
| | 10 | Verifica que todos los datos de huellas, foto y firma (si procede) se encuentren debidamente registrados en el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO- | |
| | 11 | Finaliza la captura de Datos Biométricos. | |
| | 12 | Ingresar en la opción del Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO- "Datos Personales" | |
| 13 | Selecciona la opción de realizar la solicitud como "Enrolar buscando ciudadano Ctrl+B" | | |
| 13.1 | Si el solicitante presenta problemas al momento de la captura de las huellas, continúa en paso 14. | | |
| 13.2 | Si el solicitante no presenta problemas al momento de la captura de las huellas, continúa en el paso 16. | | |
| 14 | Ingresar en el sistema la razón por la cual no es posible capturar las huellas del solicitante | | |

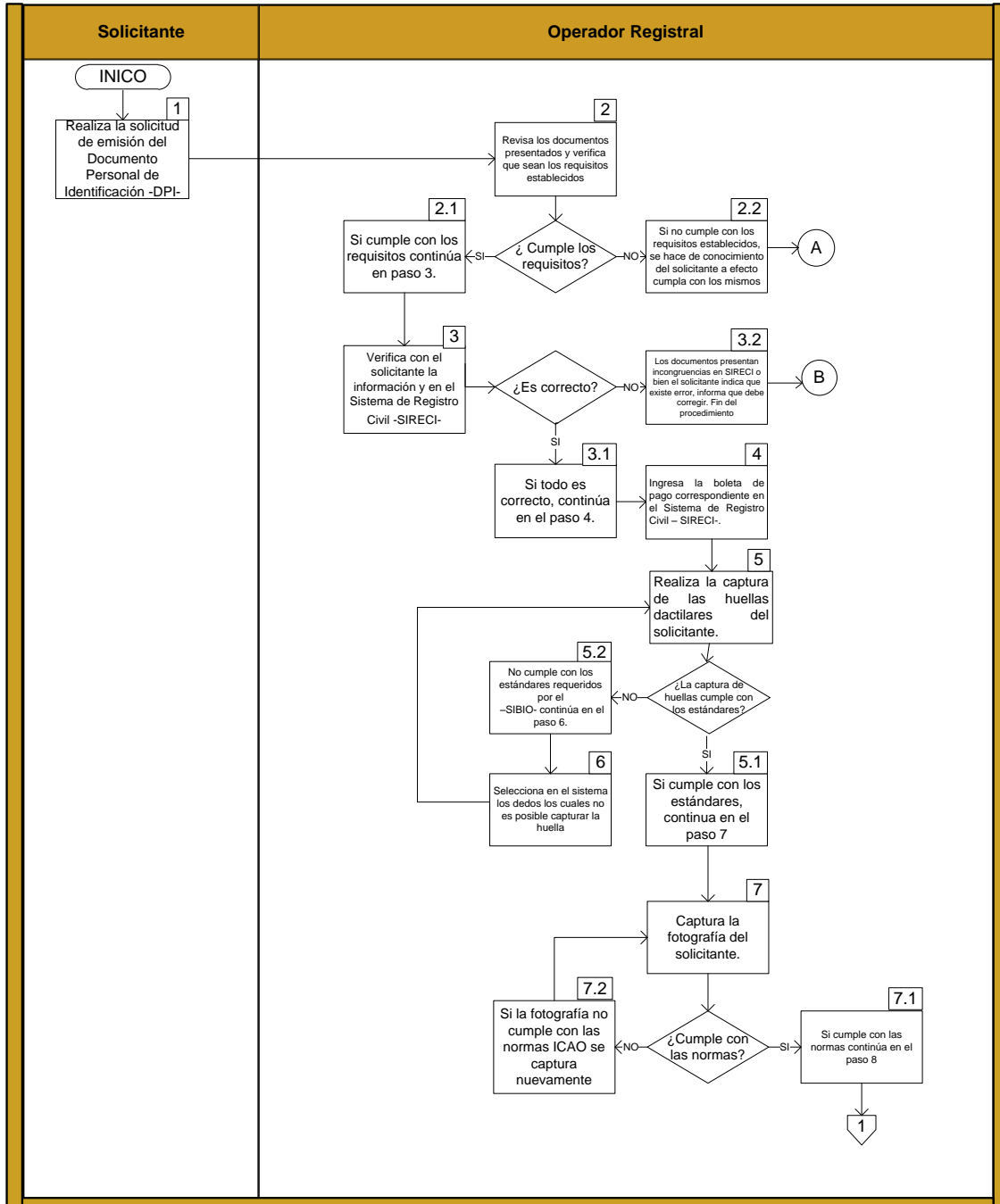
Continuación de la figura 10.

| | | | |
|-----------------------------------|------|---|--|
| Registrador Civil de las Personas | 15 | Ingresa en el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO- el usuario y clave del dominio RENAP y selecciona la opción "Aceptar" para validar las huellas del solicitante. | |
| Operador Registral | 16 | Realiza la búsqueda del ciudadano utilizando el Código Único de Identificación -CUI- del mismo, a efecto de generar la ventana de Ingreso de Solicitud. | |
| | 17 | Verifica que la fotografía y firma que aparece en el ingreso de solicitud corresponda al solicitante que realiza el trámite de solicitud de Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-. | |
| | 18 | Selecciona el tipo de solicitud: • Primer DPI; • Solicitud anticipada para menores que hayan cumplido 17 años • Renovación por vencimiento; • Reposición por robo, extravío, destrucción o deterioro; • Reposición por modificación de cualquier dato impreso en el DPI o grabado en el chip | |
| | 19 | Verifica los datos biográficos del solicitante conforme la documentación presentada. | |
| | 20 | Completa los datos solicitados por el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO- e ingresa el nombre de la oficina de Registro Civil de las Personas en la cual el solicitante desea recoger el Documento Personal de Identificación -DPI- | |
| | 21 | Ingresar el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-, el número de recibo y nota de pago. | |
| | 22 | Genera vista previa de la hoja de datos del DPI. | |
| | 23 | Requiere al solicitante que revise la información capturada | |
| | 23.1 | Si el solicitante sabe leer y escribir, continúa en el paso 24. | |
| | 23.2 | Si el solicitante no sabe leer y escribir, lee a viva voz la información capturada, continúa en el paso 24. | |
| Solicitante | 24 | Revisa la información capturada. | |
| | 24.1 | Si la información capturada está completa y correcta, valida con su firma o huella dactilar en los espacios correspondientes. Continúa en paso 25. | |
| | 24.2 | Si la información capturada no está completa y/o correcta informa al Operador Registral para que se complemente y/o corrija. Regresa al paso 19. | |
| Operador Registral | 25 | Firma la vista previa de la hoja de datos del DPI en el espacio correspondiente. | |
| | 26 | Guarda la información capturada en el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-. | |
| | 27 | Genera otra copia de la hoja de datos del DPI del solicitante. | |
| | 28 | Requiere al solicitante su firma o huella dactilar en la segunda copia de la hoja de datos del DPI. | |
| Solicitante | 29 | Firma o coloca su huella dactilar en los espacios correspondientes en la segunda hoja de datos del DPI. | |
| Operador Registral | 30 | Firma la segunda copia de la hoja de datos del DPI en el espacio correspondiente | |
| | 31 | Entrega una copia de la hoja de datos del DPI al solicitante. | |
| | 32 | Indica al solicitante que se presente a recoger su Documento Personal de Identificación -DPI- en la oficina de Registro Civil de las Personas que eligió. | |
| | 33 | Agrega la segunda copia de la hoja de datos del DPI al expediente presentado por el solicitante. | |
| | 34 | Archiva el expediente. | |
| | | Fin de procedimiento | |

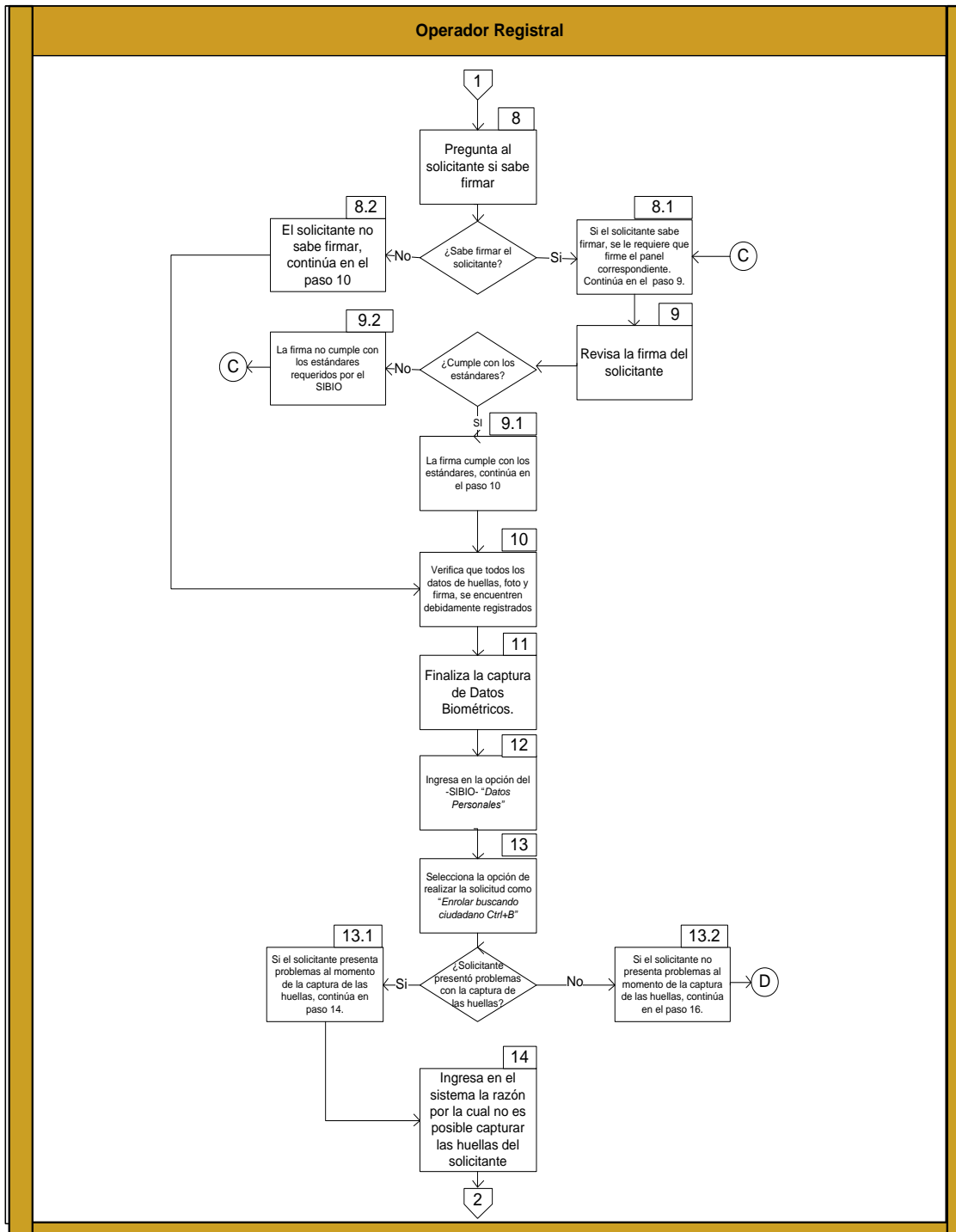
| | | | | |
|--|--|------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado | Aprobado por: |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Departamento de Enrolamiento | Registro Central de las Personas | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, Dirección de Procesos.

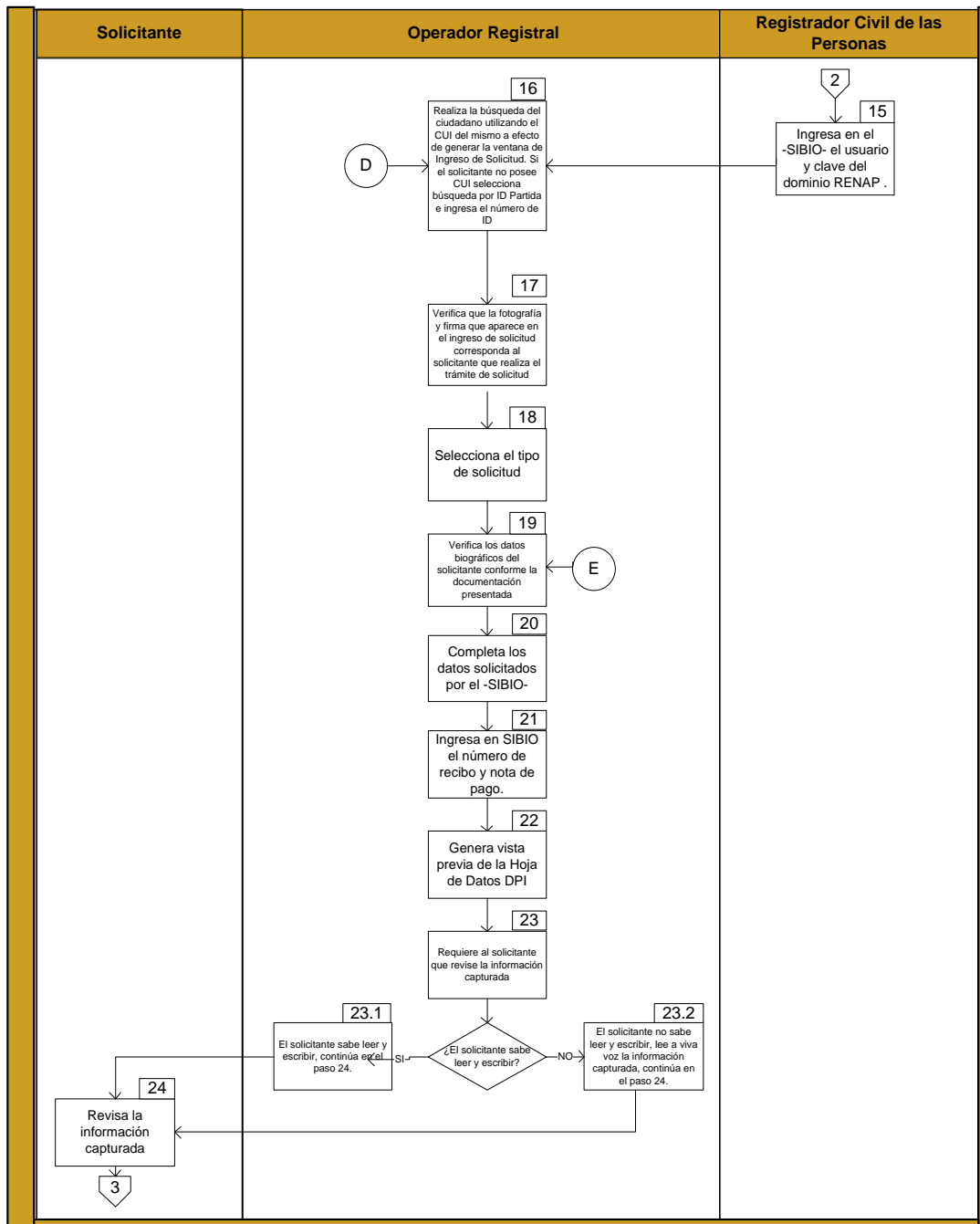
Figura 11. **Captura de datos del ciudadano para la solicitud de emisión del Documento Personal de Identificación (DPI), 2**



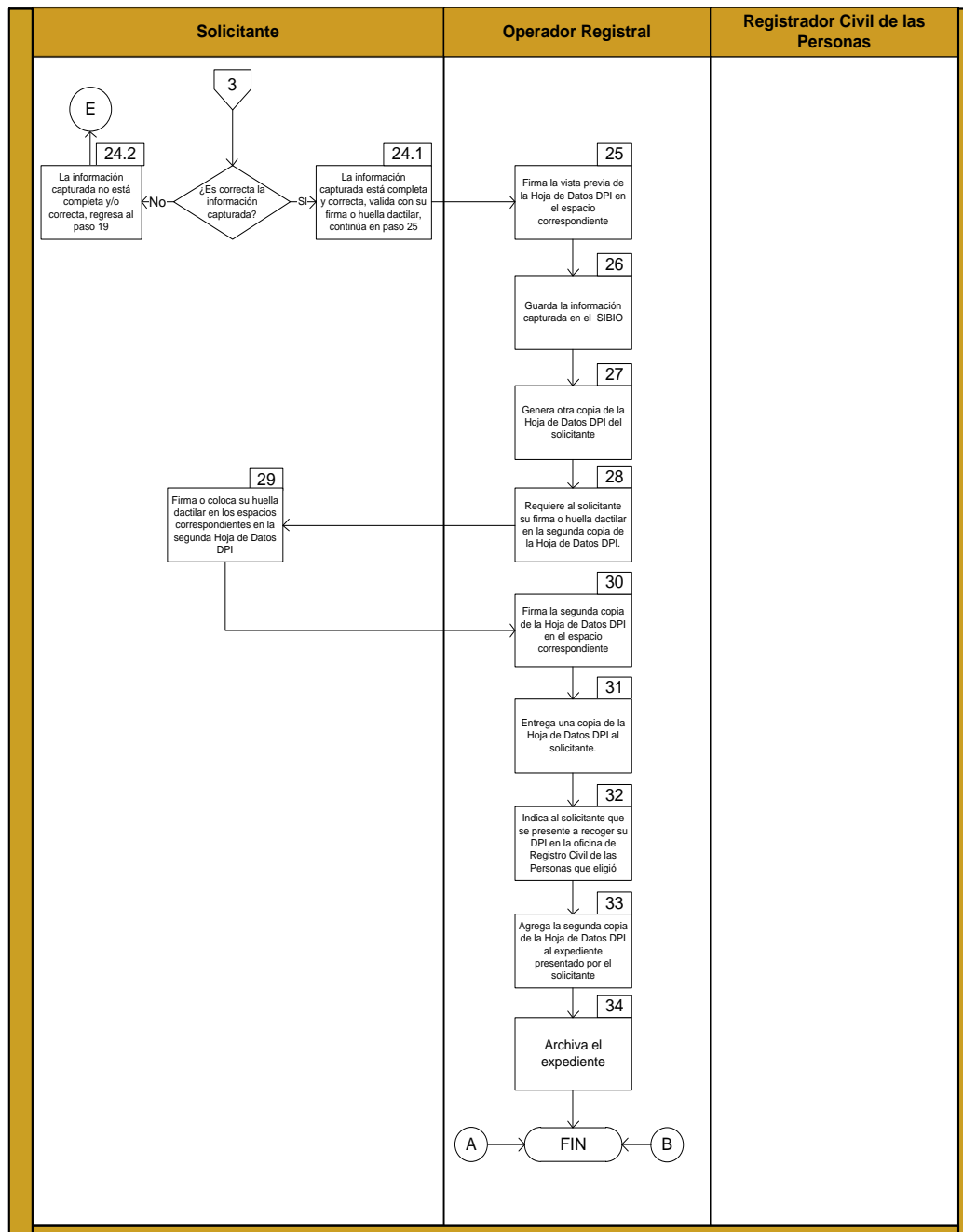
Continuación de la figura 11.



Continuación de la figura 11.



Continuación de la figura 11.



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Departamento de Biometría y Grafotecnia

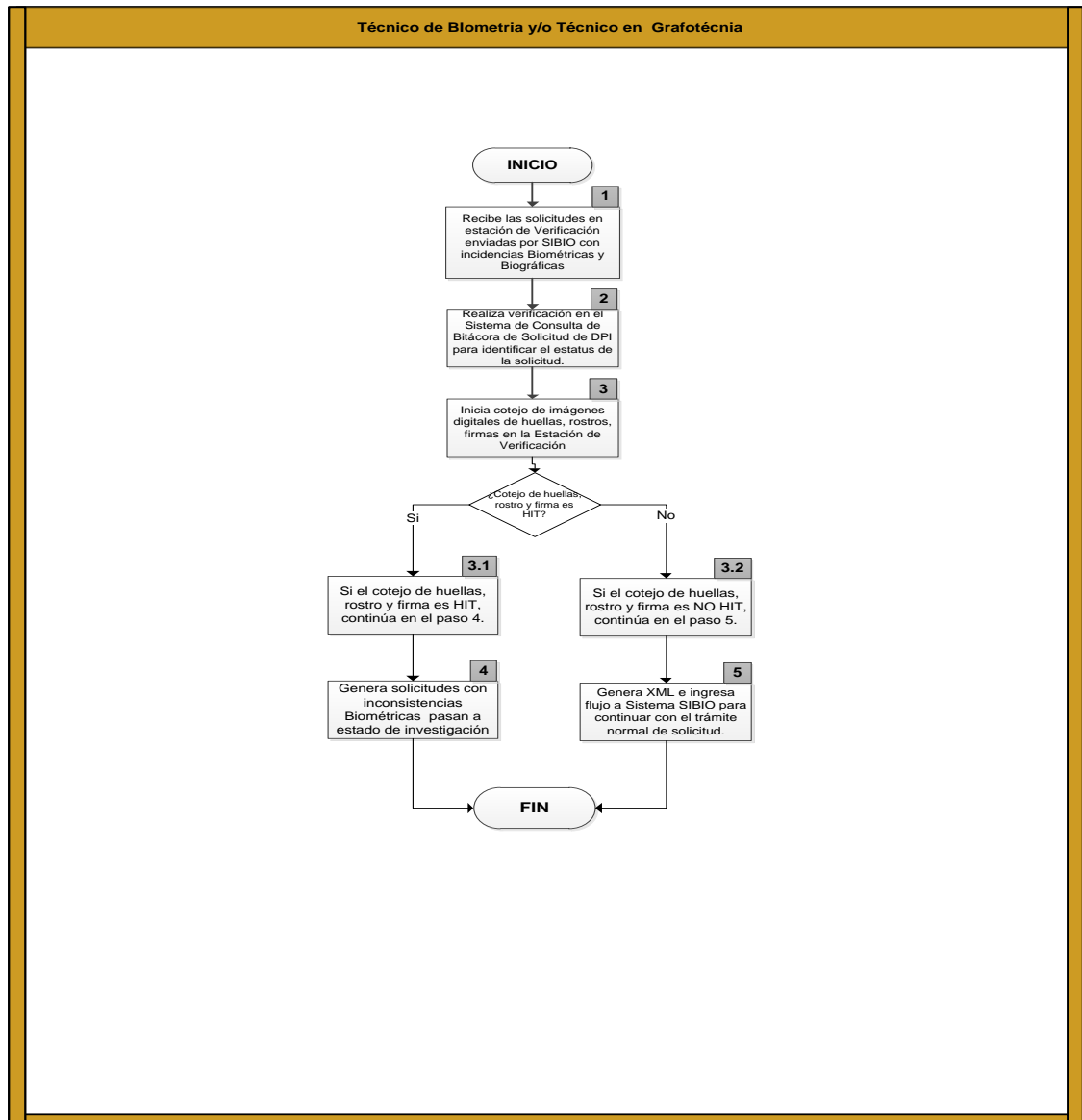
Este departamento es el encargado de verificar los datos biométricos del solicitante (huellas, rostro y firma) en caso haya duplicidad o usurpación de identidad, a continuación se presentan sus respectivos procedimientos y flujogramas.

Figura 12. **Instructivo para cotejo de las solicitudes en la estación de verificación, 1**

| | | COTEJO DE LAS SOLICITUDES EN LA ESTACIÓN DE VERIFICACIÓN | | Código: BG-PR-001 |
|--|---|---|--|------------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: 31/01/2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o registro | |
| Técnico de Biometría y/o Técnico en Grafotecnia | 1 | Recibe las solicitudes en estación de Verificación enviadas por SIBIO con incidencias Biométricas y Biográficas | Control de Estación de Verificación BG-RE-001 | |
| | 2 | Realiza verificación en el Sistema de Consulta de Bitácora de Solicitud de DPI para identificar el estatus de la solicitud. | | |
| | 3 | Inicia cotejo de imágenes digitales de huellas, rostros, firmas en la Estación de Verificación. NOTA: Se verifican de forma integrada las huellas, rostro y firma. | | |
| | 3.1 | Si el cotejo de huellas, rostro y firma es HIT, continúa en el paso 4. | | |
| | 3.2 | Si el cotejo de huellas, rostro y firma es NO HIT, continúa en el paso 5. | | |
| | 4 | Genera solicitudes con inconsistencias Biométricas pasan a estado de investigación. Fin de procedimiento. | | |
| | 5 | Genera XML e ingresa flujo a Sistema SIBIO para continuar con el trámite normal de solicitud. | | |
| | | Fin del Procedimiento | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: | |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Biometría y Grafotecnia | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 13. Instructivo para cotejo de las Solicitudes en la estación de verificación, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

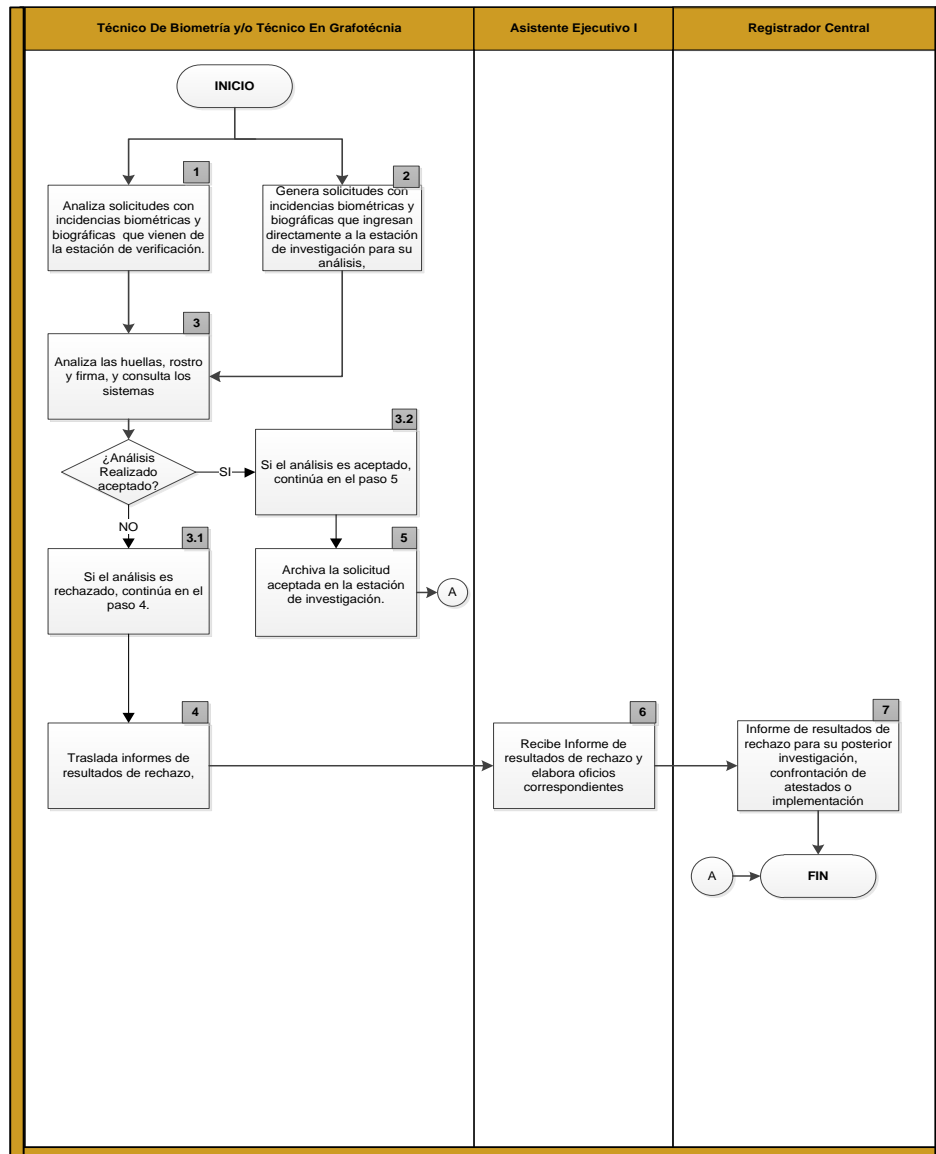
Figura 14. **Cotejo de las solicitudes en la estación de investigación**

| | | COTEJO DE LAS SOLICITUDES EN LA ESTACIÓN DE INVESTIGACIÓN | | Código: BG-PR-002 |
|---|-------------|---|--|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: 31/01/2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Técnico de Biometría y/o Técnico en Grafotécnia | 1 | Analiza solicitudes con incidencias biométricas y biográficas que vienen de la estación de verificación, continua en el paso 3. | Control de Estación de Investigación BG-RE-002 | |
| | 2 | Genera solicitudes con incidencias biométricas y biográficas que ingresan directamente a la estación de investigación para su análisis, estas son por reposición, DPI por robo y/o | | |
| | 3 | Analiza las huellas, rostro y firma, y consulta los sistemas: <ul style="list-style-type: none"> • SIRECI. • Consulta de DPI. • Tribunal Supremo Electoral –TSE-. • Sistemas AFIS/FRS. | | |
| | 3.1 | Si el análisis es rechazado, continúa en el paso 4. | | |
| | 3.2 | Si el análisis es aceptado, continúa en el paso 5 | | |
| | 4 | Traslada informes de resultados de rechazo, continúa en el paso 6. | | |
| | 5 | Archiva la solicitud aceptada en la estación de investigación. Nota: los casos que requieran Dictamen Técnico y atestados del Registro Central de las Personas e Inspectoría General, se adjuntaran a las solicitudes. Fin del Procedimiento | | |
| Asistente Ejecutivo I | 6 | Recibe Informe de resultados de rechazo y elabora oficios correspondientes para traslado a Registro Central de las Personas e Inspectoría General. | | |
| Registrador Central de las Personas e Inspectoría General | 7 | Recibe oficios con el Informe de resultados de rechazo para su posterior investigación, confrontación de atestados o implementación de las acciones que correspondan. | | |
| | | Fin del procedimiento | | |

| | | | | |
|--|--|---------------------------------|---------------|---|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Biometría y Grafotecnía | | Subdirector de Procesos en funciones Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 15. **Instructivo cotejo de las solicitudes en la estación de investigación**




Fuente: RENAP. Dirección de Procesos Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Departamento de análisis y verificación de información biográfica

Este departamento es el encargado de verificar los datos biográficos del solicitante, como nombres, apellidos, fecha de nacimientos, lugar de nacimiento, entre otros, a continuación se presentan sus respectivos procedimientos y flujogramas.

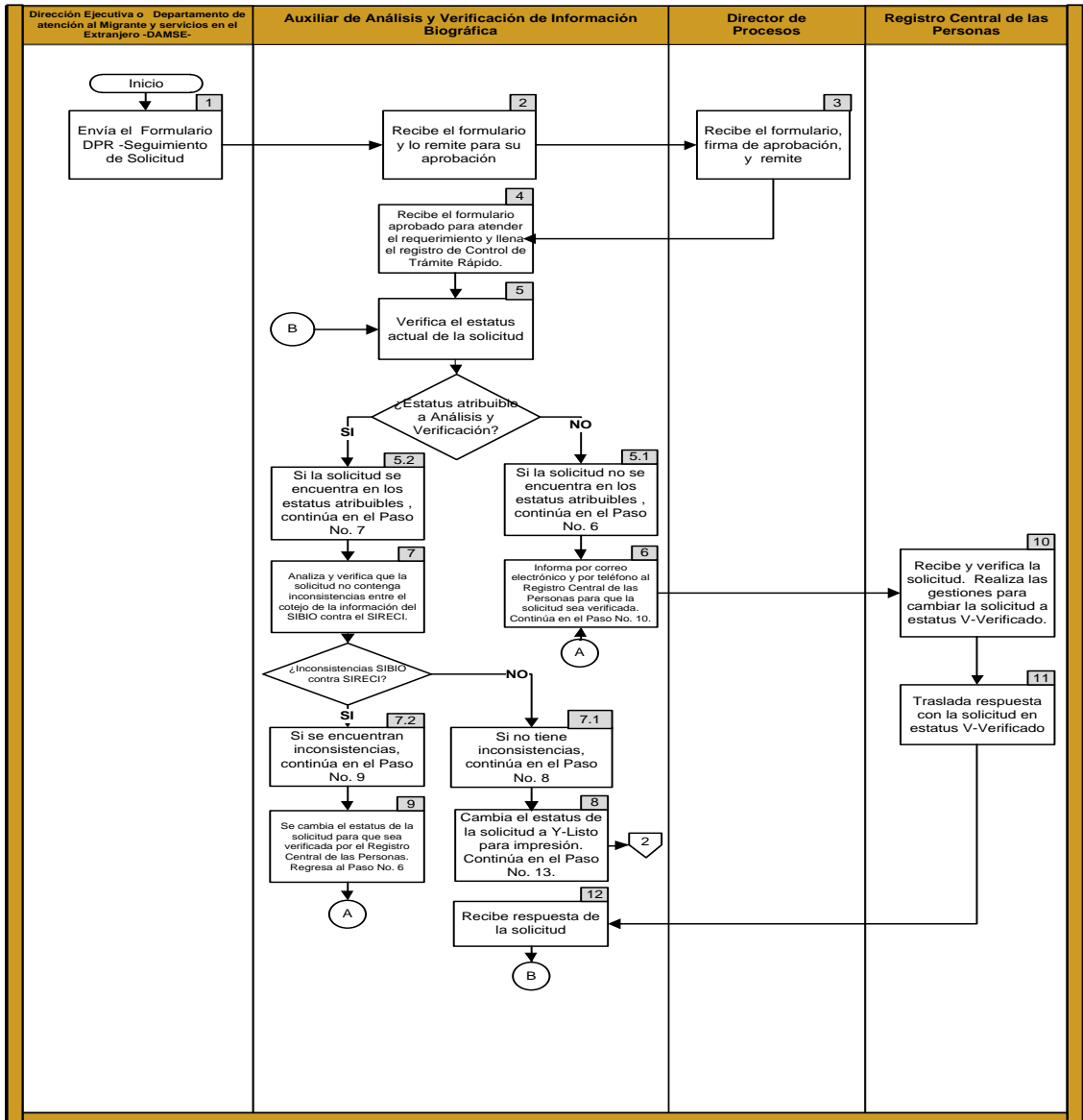
Figura 16. Trámite rápido, 1

|  | | TRÁMITE RÁPIDO | | Código: AI-PR-001 |
|---|--|--|--------------------------------------|---------------------------------|
| | | | | Versión: 1 |
| | | | | Fecha de Emisión: 18/01/2017 |
| Responsable | No. De paso | Actividad | Control o Registro | |
| Dirección Ejecutiva o Departamento de atención al Migrante y servicios en el Extranjero -DAMSE- | 1 | Envía el Formulario DPR -Seguimiento de Solicitud- al Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 2 | Recibe el formulario y lo remite al Director de Procesos para su aprobación. | | |
| Director de Procesos | 3 | Recibe el formulario y firma de aprobación. Remite al Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 4 | Recibe el formulario aprobado para atender el requerimiento y llena el registro de Control de Trámite Rápido. | Control de Trámite Rápido AI-RE-001 | |
| | 5 | Verifica el estatus actual de la solicitud. | | |
| | 5.1 | Si la solicitud no se encuentra en los estatus atribuibles al Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica, continúa en el paso 6 | | |
| | 5.2 | Si la solicitud se encuentra en los estatus atribuibles al Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica, continúa en el paso 7 | | |
| | 6 | Informa por correo electrónico y por teléfono al Registro Central de las Personas para que la solicitud sea verificada. Continúa en el paso 10. | | |
| | 7 | Analiza y verifica que la solicitud no contenga inconsistencias entre el cotejo de la información del SIBJO contra el SIRECI. | | |
| | 7.1 | Si no tiene inconsistencias, continúa en el paso 8 | | |
| | 7.2 | Si se encuentran inconsistencias, continúa en el paso 9 | | |
| | 8 | Cambia el estatus de la solicitud a Y-Listo para impresión. Continúa en el paso 13. | | |
| | 9 | Se cambia el estatus de la solicitud para que sea verificada por el Registro Central de las Personas. Regresa al paso 6 | | |
| Registro Central de las Personas | 10 | Recibe y verifica la solicitud. Realiza las gestiones para cambiar la solicitud a estatus V-Verificado. NOTA: El estatus V-Verificado es el que utiliza el Registro Central de las Personas para que el Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica pueda gestionar el trámite rápido. | | |
| | 11 | Traslada respuesta con la solicitud en estatus V-Verificado al Auxiliar de Análisis y Verificación. | | |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 12 | Recibe respuesta de la solicitud. Regresa al paso 5. | | |
| Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 13 | Elabora listado de las solicitudes para impresión y los traslada al Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | |
| | 14 | Recibe el listado de las solicitudes, realiza y remite oficio solicitando al Departamento de Impresión la impresión inmediata. | | |
| Departamento de Impresión | 15 | Recibe el oficio con el listado de las solicitudes y gestiona para realizar la impresión de los DPI. | | |
| | 16 | Imprime los DPI y coordina la entrega de los mismos con el Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 17 | Coordina el transporte para recoger los DPI en el Centro de Impresión (CIM) para trasladarlos a Correspondencia. | | |
| Fin del procedimiento. | | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones |

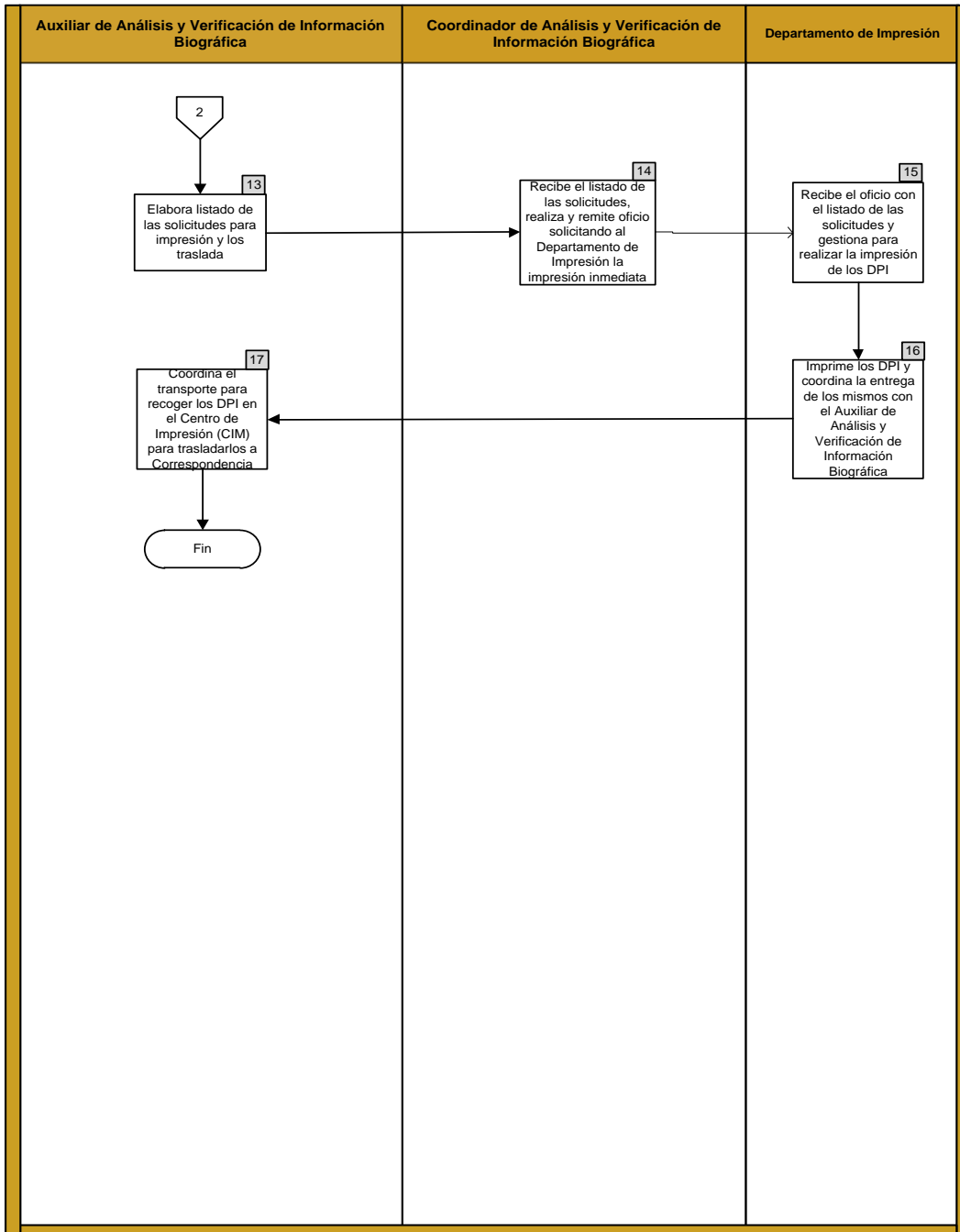
Fuente: RENAP. Dirección de Procesos Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

Figura 17. Trámite rápido, 2




Continuación de la figura 17.



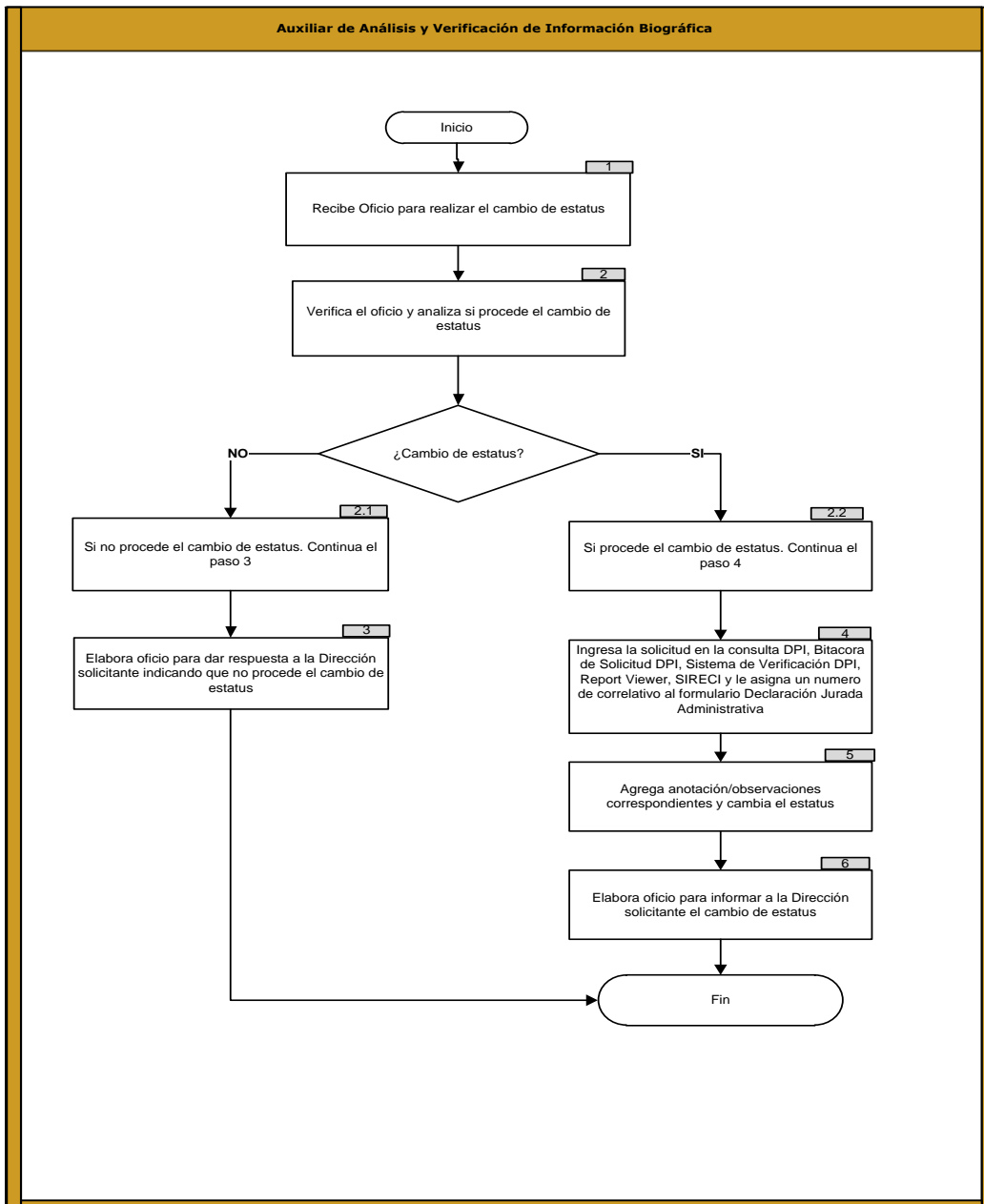
Fuente: RENAP. Dirección de Procesos Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 18. **Instructivo para cambio de estatus por medio de oficio o formulario, 1**

|  | | CAMBIO DE ESTATUS POR MEDIO DE OFICIO O FORMULARIO | | Código: AI-PR-002 | |
|---|--|--|--------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| | | | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha de emisión: 18/01/2017 | |
| Responsable | No. De Paso | Actividad | Control o Registro | | |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 1 | Recibe de Oficinas Departamentales el oficio (circular 069-2014) y/o Formulario (Declaración Jurada Administrativa), solicitando el cambio de estatus. Nota: El Formulario se recibe de Oficinas Departamentales y Oficina Central el cual debe traer adjunto Copia de DPI (ambos lados) o la denuncia correspondiente (PNC, MP). | | | |
| | 2 | Verifica que el oficio o Formulario cumpla con los siguientes requisitos: <u>OFICIO</u> 1. Número de oficio. 2. Fecha. 3. Circular 069-2014 debe incluir (No. Fecha, Nombre del Ciudadano, CUI, Numero de Serie de DPI, Nombre de quien recibe el documento, CUI) 4. Sello y firma. <u>FORMULARIO</u> 1. Campos llenos 2. Los campos deben coincidir con la información de la Copia del DPI 3. Que coincidan los nombre y/o CUI con la denuncia correspondiente (PNC, MP). | | | |
| | 2.1 | Si el Oficio ó Formulario no cumple con los requisitos. Continúa en el paso 3 | | | |
| | 2.2 | Si el Oficio o Formulario cumple con los requisitos. Continúa en el paso 4 | | | |
| | 3 | Realiza respuesta por correo electrónico (oficina) o en persona (entregada en la Dirección de Procesos) al asolicitante indicando que el oficio o Formulario solicitante no cumple con los requisitos, y que no procede realizar el cambio de estatus. Fin del Procedimiento. | | | |
| | 4 | Ingresa la solicitud en la consulta DPI, Bitacora de Solicitud DPI, Sistema de Verificación DPI, Report Viewer, SIRECI y le asigna un numero de correlativo al formulario Declaración Jurada Administrativa | | | |
| | 5 | Agrega la anotación y/o observaciones correspondientes para el cambio de estatus y cambia el estatus solicitado. | | | |
| | 6 | Realiza respuesta por correo electrónico o en persona a la Oficina solicitante indicando el cambio de estatus. | | | |
| | | Fin de procedimiento | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: | |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 19. Instructivo para cambio de estatus por medio de oficio o formulario, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

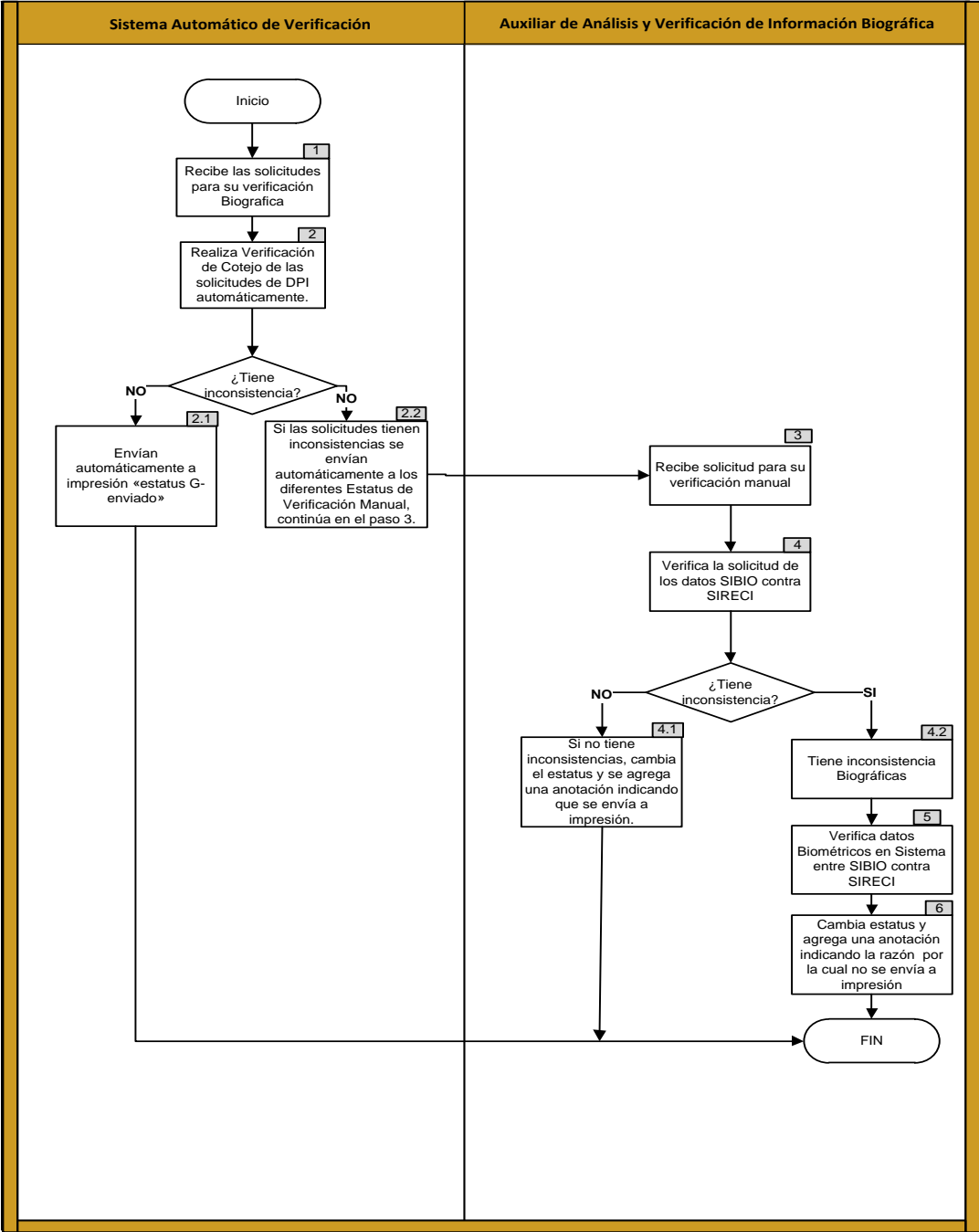
Figura 20. Verificación, 1

| | | VERIFICACIÓN | | Código: AI-PR-003 |
|---|-------------|--|--------------------|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: 18/01/2017 |
| Responsable | No. De paso | Actividad | Control o Registro | |
| Sistema Automático de Verificación | 1 | Recibe las solicitudes que ingresa la Dirección de Informática y Estadística para su verificación Biográfica | | |
| | 2 | Realiza Verificación de Cotejo de las solicitudes de DPI automáticamente. | | |
| | 2.1 | Si las solicitudes cotejadas no tienen inconsistencias se envían automáticamente a impresión "Estatus G- Enviado a Impresión. Fin del Procedimiento. | | |
| | 2.2 | Si las solicitudes tienen inconsistencias se envían automáticamente a los diferentes Estatus de Verificación Manual, continúa en el paso 3. | | |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 3 | Recibe la solicitud en el estatus que le corresponde en Verificación Manual. | | |
| | 4 | Verifica si la solicitud no tiene inconsistencias de datos en el Sistema Biográfico (SIBIO) contra el Sistema de Registro Civil (SIREC). | | |
| | 4.1 | Si no tiene inconsistencias, cambia el estatus y se agrega una anotación indicando que se envía a impresión. Fin del procedimiento. | | |
| | 4.2 | Si tienen inconsistencias biográficas. Continúa en el paso 5. | | |
| | 5 | Verifica la inconsistencia en datos Biométricos en el sistema Biográfico (SIBIO) contra el Sistema de Registro Civil (SIREC). | | |
| | 6 | Cambia el estatus y se agrega una anotación indicando la razón por la cual no se envía a impresión. | | |
| | | Fin del procedimiento | | |

| | | | | |
|--|--|---|---------------|--------------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | | Subdirector de Procesos en funciones |
| | | | | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 21. Verificación, 2



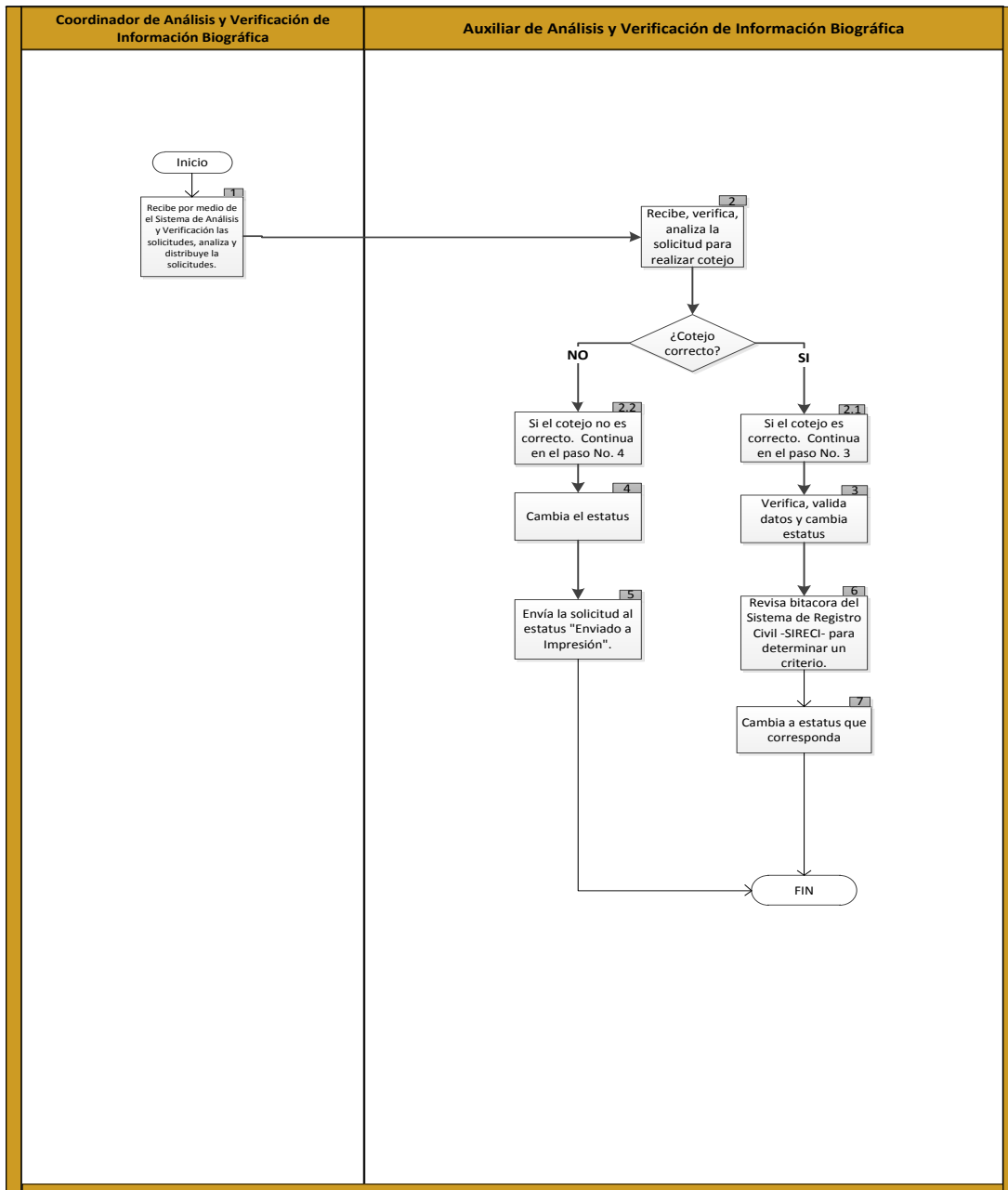
Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 22. Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (V-Verificar), 1

|  | | VERIFICACIÓN POR COMPARACIÓN SIBIO VS SIRECI (V-VERIFICAR) | |
|---|--|---|--------------------------------------|
| | | Código: AI-PR-004 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: 18/01/2017 | |
| RESPONSABLE | No. DE PASO | ACTIVIDAD | CONTROL O REGISTRO |
| Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 1 | Recibe por medio de el Sistema de Análisis y Verificación las solicitudes, analiza y distribuye la solicitudes. | |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 2 | Recibe, verifica y analiza la solicitud para realizar el cotejo de los siguientes datos: Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre Primer apellido Segundo apellido Género Datos Registrales Fecha de inscripción Fecha de nacimiento Hora de nacimiento Lugar de nacimiento Observaciones Enmiendas Anotaciones no aplicadas o mal aplicadas en el Sistema de Registro Civil –SIRECI-. Datos de cédula Datos de sede Observaciones Datos de los padres Datos del compareciente Código Único de Identificación –CUI- Anotaciones no aplicadas o mal aplicadas en el Sistema de Registro Civil –SIRECI-. | |
| | 2.1 | Si el cotejo es correcto. Continúa en el paso 3 | |
| | 2.2 | Si el cotejo no es correcto. Continúa en el paso 4 | |
| | 3 | Verifica, valida los datos personales del ciudadano y cambia de estatus, continúa en el paso 6 | |
| | 4 | Cambia el estatus | |
| | 5 | Envía la solicitud al estatus "Enviado a Impresión". Fin del procedimiento. | |
| | 6 | Revisa bitacora del Sistema de Registro Civil -SIRECI- para determinar un criterio. | |
| | 7 | Cambia estatus a donde corresponda. <i>Nota:</i> ver anexo de Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | |
| | | Fin del procedimiento | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | Subdirector de Procesos en funciones |
| | | | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 23. Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (V-Verificar), 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 24. **Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (Manual) / ZL Apellido de padres no coinciden con hijos, 1**

|  | | VERIFICACIÓN POR COMPARACIÓN SIBIO VS SIRECI (MANUAL) / ZL-APELLIDOS DE PADRES NO COINCIDEN CON HIJOS. | Código: AI-PR-005 |
|--|---|--|-------------------------------------|
| | | | Versión: 01 |
| | | | Fecha de emisión: 18/01/2017 |
| Responsable | No. De paso | Actividad | Control o Registro |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica (Encargado De Generar Solicitudes) | 1 | Genera el reporte de las solicitudes pendientes en el Sistema "Reporte de Solicitudes", desde lo mas antiguo a la fecha | Reporte de Solicitudes ZL AI-RE-002 |
| | 2 | Exporta el Reporte de Solicitudes generadas por el sistema a un formato de hoja electronica para su posterior distribución. | |
| | 3 | Traslada el archivo de las solicitudes de forma equitativa al equipo de trabajo. | |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 4 | Recibe, analiza y verifica el archivo con las solicitudes. | |
| | 5 | Realiza la búsqueda de la solicitud en el Sistema de Verificación. | |
| | 5.1 | Si la búsqueda de la solicitud es correcta. Continúa en el paso 6 | |
| | 5.2 | Si la búsqueda de la solicitud no es correcta. Continúa en el paso 7 | |
| | 6 | Procede a desamarrar la solicitud para verificar si tiene doble índice o si el índice está activo. | |
| | 7 | Solicita verificar el numero de la solicitud cuando fue enviada por medio de correo electrónico. Regresa al paso 3. | |
| | 8 | Realiza la búsqueda de los datos del ciudadano. | |
| | 8.1 | Si la búsqueda de la solicitud es correcta. Continúa en el paso 9 | |
| | 8.2 | Si la búsqueda de la solicitud no es correcta. Continúa en el paso 10 | |
| | 9 | Amarra la solicitud que corresponda al ciudadano con los datos correctos. | |
| | 10 | Solicita verificar los datos del ciudadano. Regresa al paso 3. | |
| | 11 | Realiza la búsqueda de la imagen del ciudadano. | |
| | 11.1 | Si encuentra la imagen del ciudadano. Continúa en el paso 12 | |
| | 11.2 | Si no encuentra la imagen del ciudadano. Continúa en el paso 13. | |
| | 12 | Verifica la imagen. Continúa en el paso 19 | |
| Archivo Registral / Apoyo de Sedes | 13 | Solicita por medio de correo electrónico o vía telefonica que se realice una búsqueda exhaustiva de la imagen del ciudadano. | |
| | 14 | Recibe la solicitud por medio de correo electrónico o vía telefonica para que se realice la búsqueda de la imagen del ciudadano. | |
| | 15 | Realiza la búsqueda de la imagen del ciudadano. | |
| | 15.1 | Si encuentra la imagen del ciudadano. Continúa en el paso 16 | |
| | 15.2 | Si no encuentra la imagen del ciudadano. Continúa en el paso 17 | |
| | 16 | Envía la respuesta de la búsqueda por medio de correo electrónico. Continúa en el paso 19. | |
| 17 | Envía la respuesta de la búsqueda por medio de correo electrónico | | |

Continuación de la figura 24.

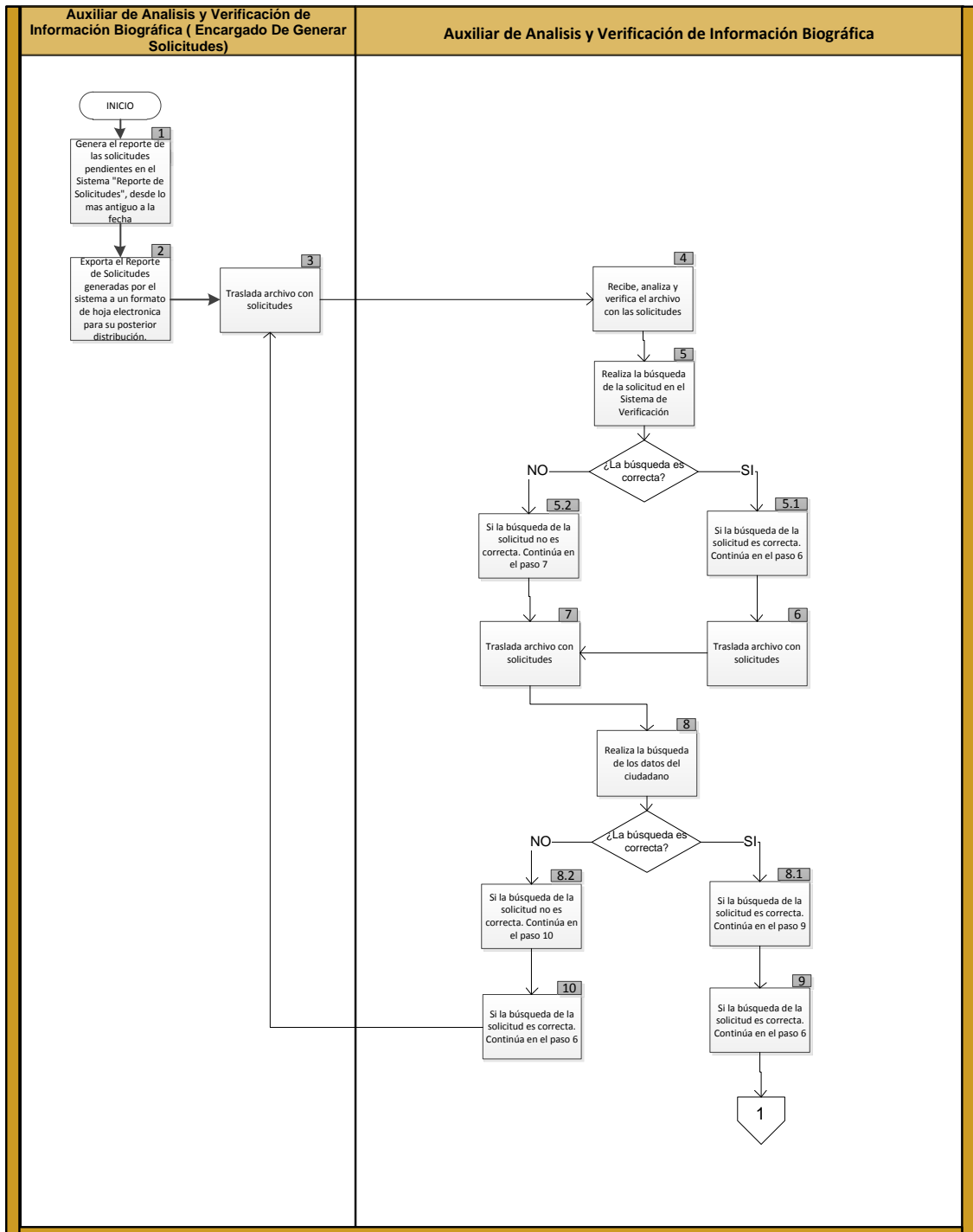
| | | | |
|---|------|--|--|
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 18 | Recibe la respuesta negativa y procede a realizar el cambio de estatus a "Pendiente de Criterio". Fin del procedimiento | |
| | 19 | Realiza el cotejo de la imagen contra el Sistema de Registro Civil -SIRECI- | |
| | 19.1 | Si el cotejo es correcto, continua en el paso 20. | |
| | 19.2 | Si el cotejo no es correcto , continua en el paso 21 | |
| | 20 | Verifica, valida los datos personales del ciudadano y cambia de estatus, continua en el paso 22 | |
| | 21 | Solicita la corrección de los datos del ciudadano y se traslada al Auxiliar de Actualización de Información Biográfica por medio de correo electrónico, cuando solo son los datos personales del solicitante como: Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre Primer apellido Segundo apellido Género Datos Registrales Fecha de inscripción Fecha de nacimiento En los casos donde se traslada a Registro Central de las Personas (Archivo Central), cuando son los demás datos del solicitante como: Datos de cédula Datos de sede Observaciones Datos de los padres | |
| | 22 | Envía la solicitud al estatus "Enviado a Impresión". Fin del procedimiento. | |
| Auxiliar de Actualización de Información Biográfica / Registro Central de las Personas (Archivo Central) / Apoyo de Sedes | 23 | Recibe, verifica y analiza si procede la corrección de la solicitud de actualización de los datos. | |
| | 23.1 | Si procede la actualización de los datos. Continúa en el paso 24 | |
| | 23.2 | Si no procede la actualización de los datos. Continúa en el paso 25 | |
| | 24 | Notifica por medio de correo electrónico que la actualización se realizó con éxito. Fin del Procedimiento. | |
| | 25 | Notifica por medio de correo electrónico que la actualización no se realizó con éxito. Regresa al paso 18. | |
| | | Fin del procedimiento | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
|--|--|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones |

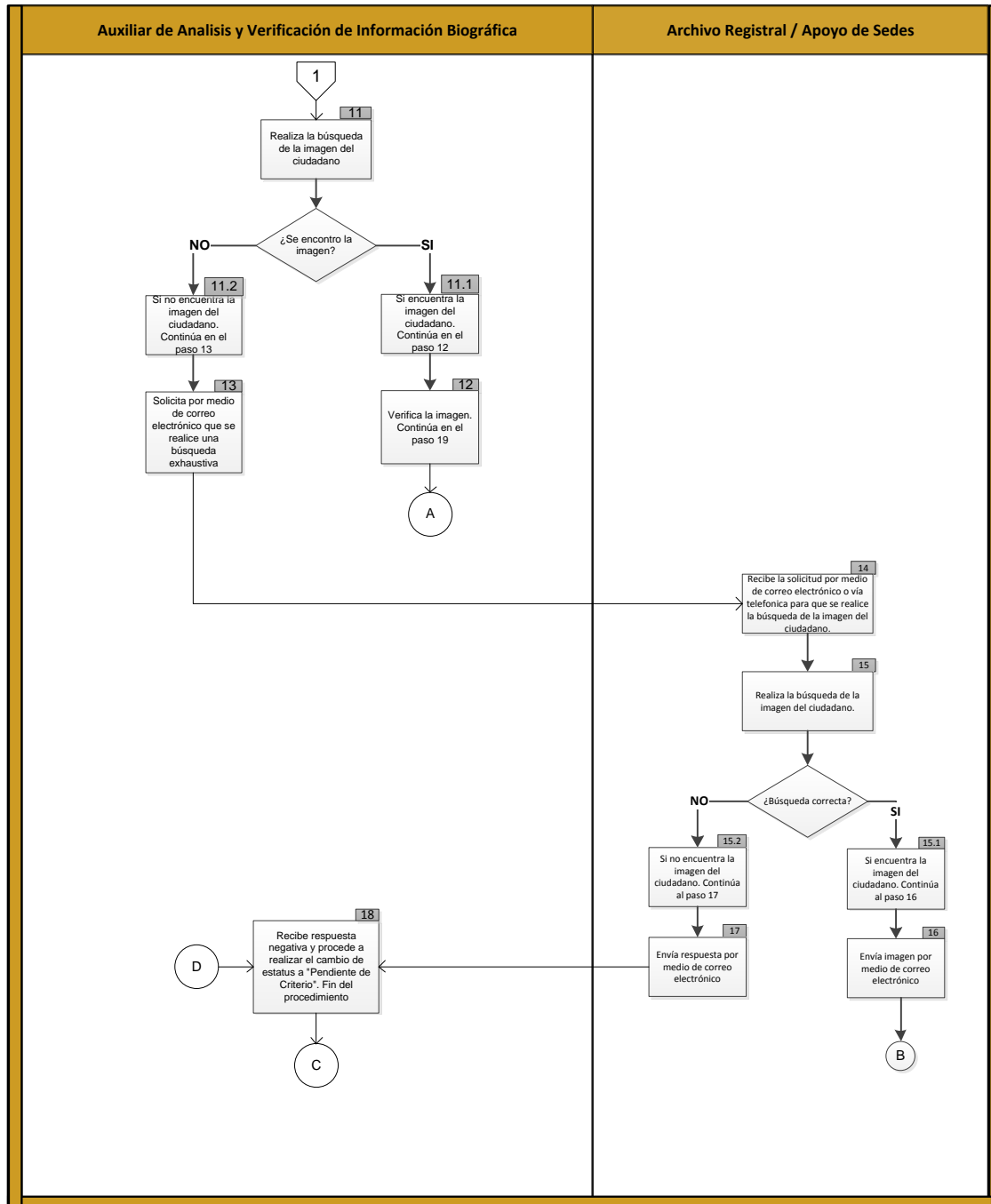
Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

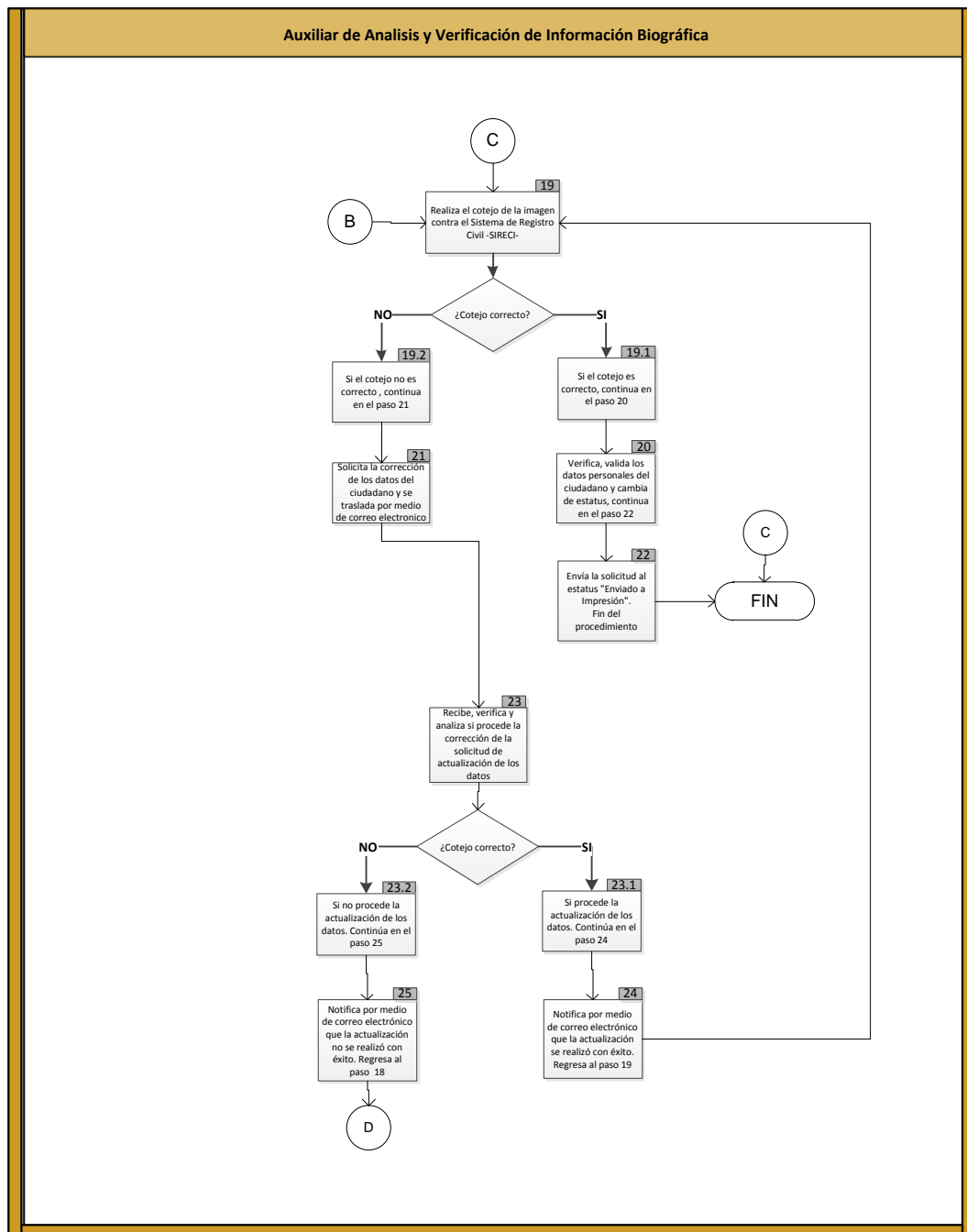
Figura 25. Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (Manual) / ZL- Apellido de padres no coinciden con hijos, 2



Continuación de la figura 25.



Continuación de la figura 25.



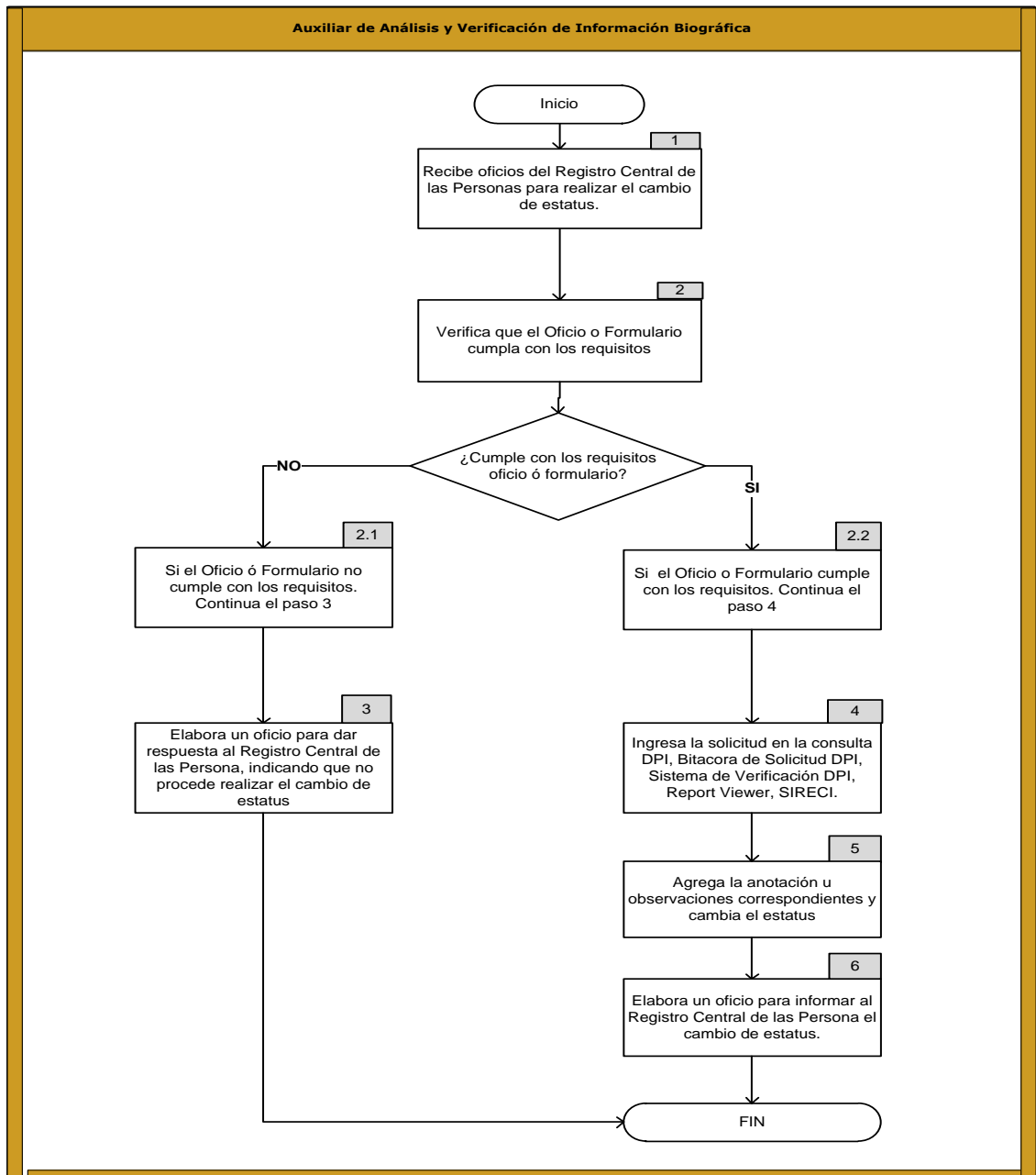
Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 26. **Instructivo para cambio de estatus por oficio sede central, 1**

| | | CAMBIO DE ESTATUS POR OFICIO SEDE CENTRAL | | Código: AI-PR-006 |
|---|--|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: 18/01/2017 |
| Responsable | No. De Paso | Actividad | Control o Registro | |
| Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 1 | Recibe oficios del Registro Central de las Personas para realizar el cambio de estatus. | | |
| | 2 | Verifica el oficio y analiza si procede el cambio de estatus. | | |
| | 2.1 | Si no procede el cambio de estatus. Continúa en el paso 3 | | |
| | 2.2 | Si procede el cambio de estatus. Continúa en el paso 4 | | |
| | 3 | Elabora un oficio para dar respuesta al Registro Central de las Persona, indicando que no procede realizar el cambio de estatus. Fin del Procedimiento. | | |
| | 4 | Ingresar la solicitud en la consulta DPI y en Bitacora de Solicitud DPI, para hacer las consultas respectivas y posteriormente realizar el cambio de estatus en el Sistema de Verificación DPI. | | |
| | 5 | Agrega la anotación u observaciones correspondientes y cambia el estatus | | |
| | 6 | Elabora un oficio para informar al Registro Central de las Persona el cambio de estatus. | | |
| | | Fin del procedimiento | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 27. Instructivo para cambio de estatus por oficio sede central, 2



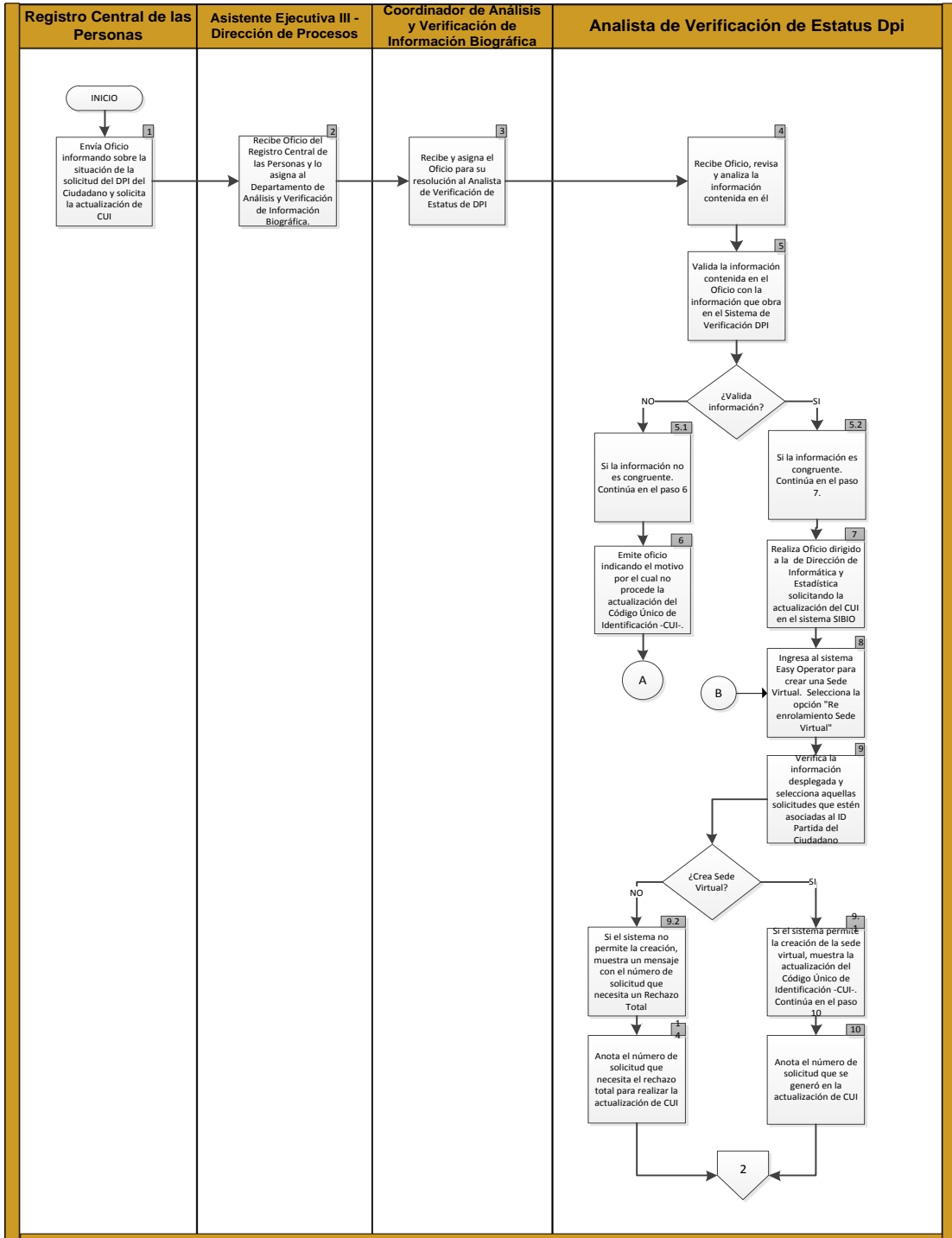
Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 28. Actualización de Código Único de Identificación -CUI- y rechazo total, 1

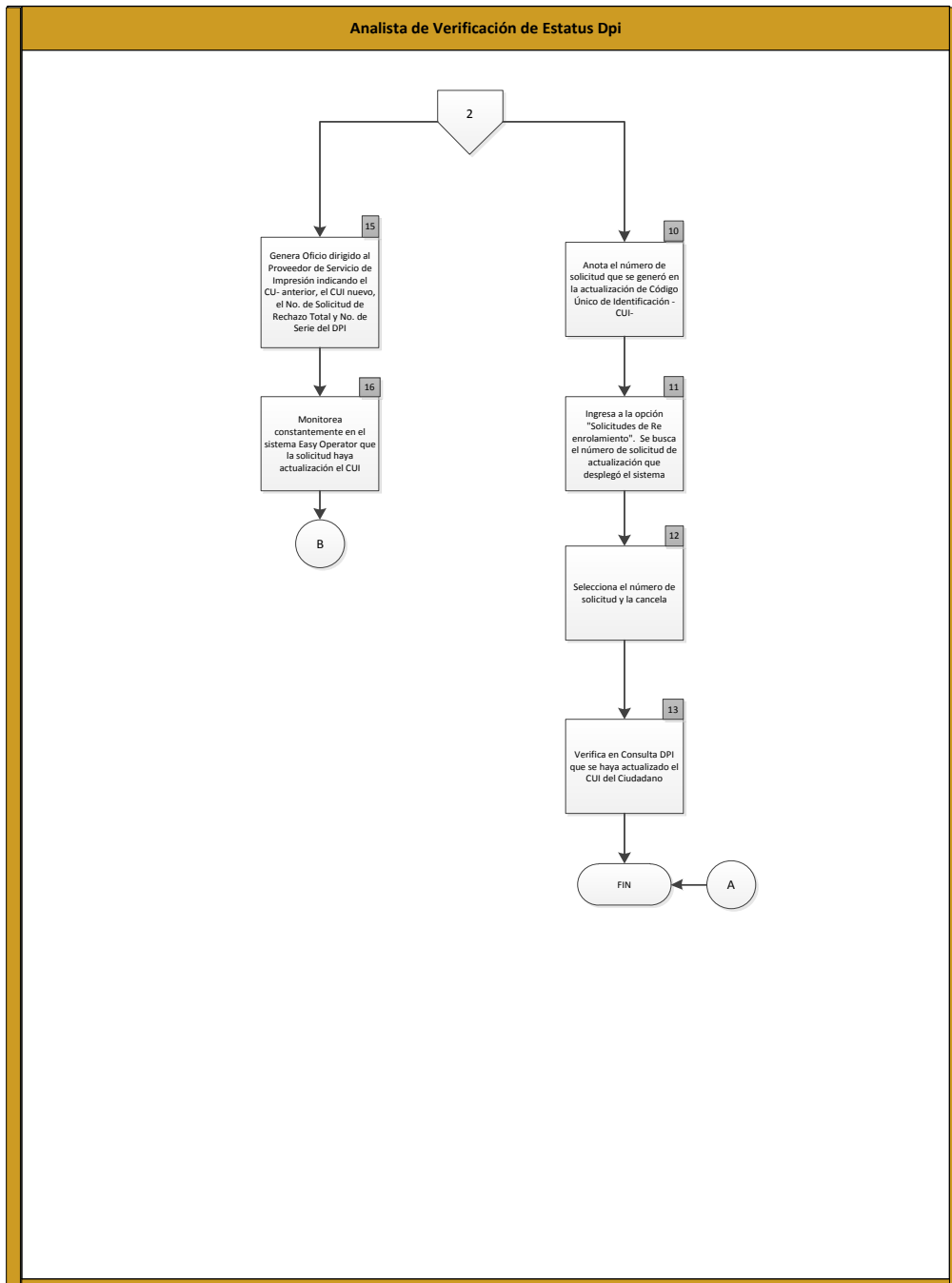
|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | | ACTUALIZACIÓN DE CÓDIGO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN -CUI- Y RECHAZO TOTAL | | Código: AI-PR-007 Versión: 01 Fecha de emisión: 18/01/2017 | |
|--|---|--|--------------------------------------|---|--|
| Responsable | No. De Paso | Actividad | Control o Registro | | |
| Registro Central de las Personas | 1 | Envía Oficio a la Dirección de Procesos informando sobre la situación de la solicitud del Documento Personal de Identificación -DPI- del Ciudadano y solicita la actualización del Código Único de Identificación -CUI-. | | | |
| Asistente Ejecutiva III - Dirección de Procesos | 2 | Recibe Oficio del Registro Central de las Personas y lo asigna al Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | | |
| Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 3 | Recibe y asigna el Oficio para su resolución al Analista de Verificación de Estatus de DPI. | | | |
| Analista de Verificación de Estatus DPI | 4 | Recibe Oficio, revisa y analiza la información contenida en él. | | | |
| | 5 | Valida la información contenida en el Oficio con la información que obra en el Sistema de Verificación DPI. | | | |
| | 5.1 | Si la información no es congruente. Continúa en el paso 6 | | | |
| | 5.2 | Si la información es congruente. Continúa en el paso 7. | | | |
| | 6 | Emita Oficio dirigido al Registro Central de las Personas indicando el motivo por el cual no procede la actualización del Código Único de Identificación -CUI-. Fin del procedimiento. | | | |
| | 7 | Realiza Oficio dirigido a la Dirección de Informática y Estadística solicitando la actualización del Código Único de Identificación -CUI- del Ciudadano en el sistema SIBIO adjuntando las evidencias encontradas en el Sistema de Verificación DPI de la Consulta DPI y el Oficio emitido por el Registro de Ciudadanos que respaldan la necesidad de actualizarlo. | | | |
| | 8 | Ingresar al sistema Easy Operator para crear una Sede Virtual. Selecciona la opción "Re enrolamiento Sede Virtual". Ingresar la siguiente información solicitada: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Re enrolamiento (888400) • No. de Oficio (dirigido a la Dirección de Informática y Estadística) • No. de Solicitud de DPI • No. de ID Partida | | | |
| | 9 | Verifica la información desplegada y selecciona aquellas solicitudes que estén asociadas al ID Partida del Ciudadano que le corresponda el Código Único de Identificación -CUI-. | | | |
| | 9.1 | Si el sistema permite la creación de la sede virtual, muestra la actualización del Código Único de Identificación -CUI-. Continúa en el paso 10 | | | |
| | 9.2 | Si el sistema no permite la creación de la sede virtual, muestra un mensaje con el número de solicitud que necesita un Rechazo Total por parte de Control de Calidad. Continúa en el paso 14. | | | |
| | 10 | Anota el número de solicitud que se generó en la actualización de Código Único de Identificación -CUI-. | | | |
| | 11 | Ingresar a la opción "Solicitudes de Re enrolamiento". Se busca el número de solicitud de actualización que desplegó el sistema. | | | |
| | 12 | Selecciona el número de solicitud y la cancela. | | | |
| | 13 | Verifica en Consulta DPI que se haya actualizado el Código Único de Identificación -CUI- del Ciudadano. Fin del procedimiento. | | | |
| | 14 | Anota el número de solicitud que necesita el Rechazo Total para realizar la actualización del Código Único de Identificación -CUI- en las solicitudes del Documento Personal de identificación -DPI-. | | | |
| | 15 | Genera Oficio dirigido al Servicio de Impresión indicando el Código Único de Identificación -CUI- anterior, el Código Único de Identificación -CUI- nuevo, el No. de Solicitud de Rechazo Total y No. de Serie del Documento Personal de Identificación -DPI- que necesita el Rechazo Total. | | | |
| 16 | Monitorea constantemente en el sistema Easy Operator para verificar si ya se realizó el rechazo total de la solicitud para poder realizar la actualización del Código Único de Identificación -CUI-. Regresa al paso 8. NOTA: La solicitud con Rechazo Total cambia de estatus a Flujo Cancelado. | | | | |
| | | Fin del procedimiento | | | |
| Baborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: | |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones | |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 29. Actualización de Código Único de Identificación -CUI- y rechazo total, 2




Continuación de la figura 29.



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

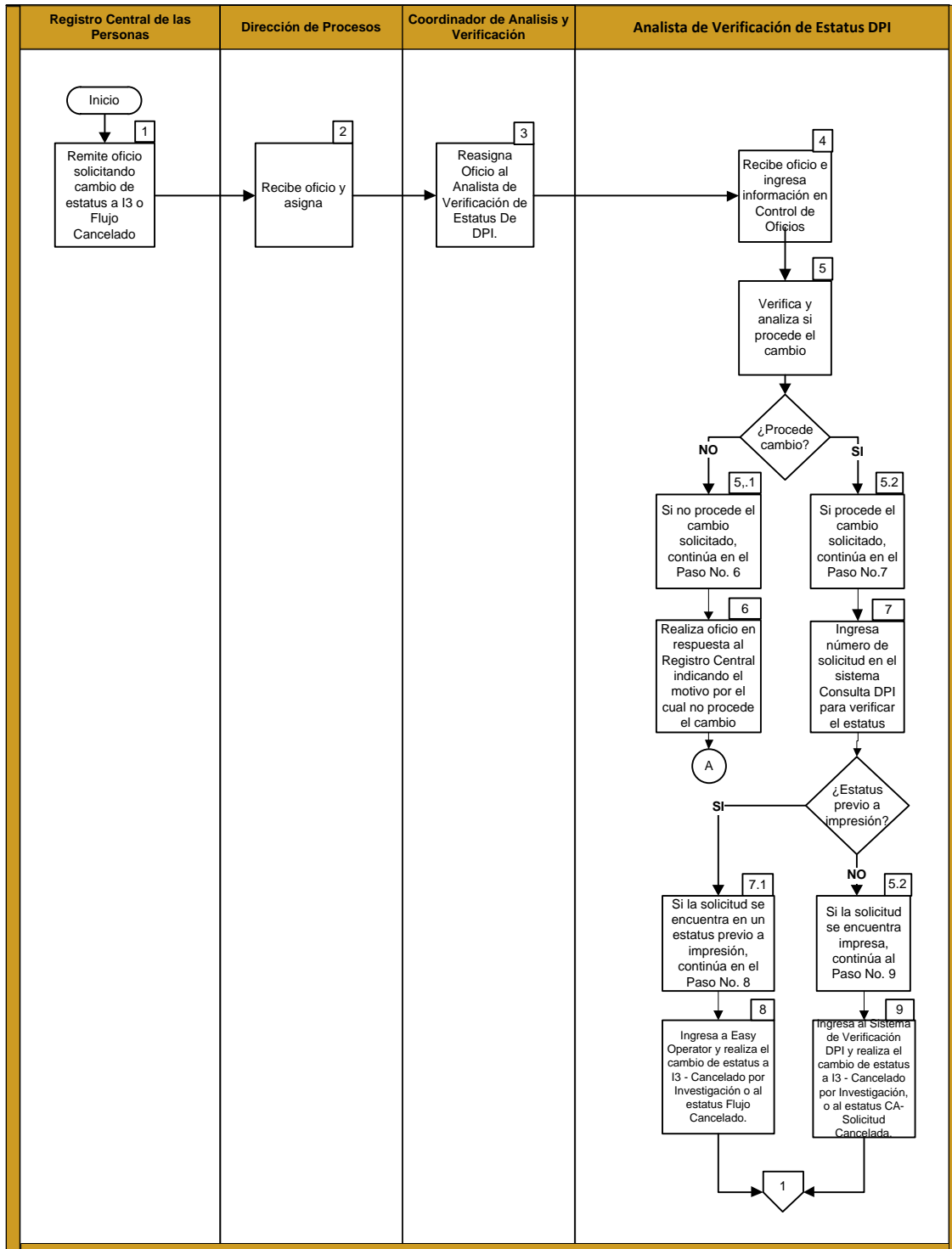
Continua.

Figura 30. Cambio de estatus (analistas), 1

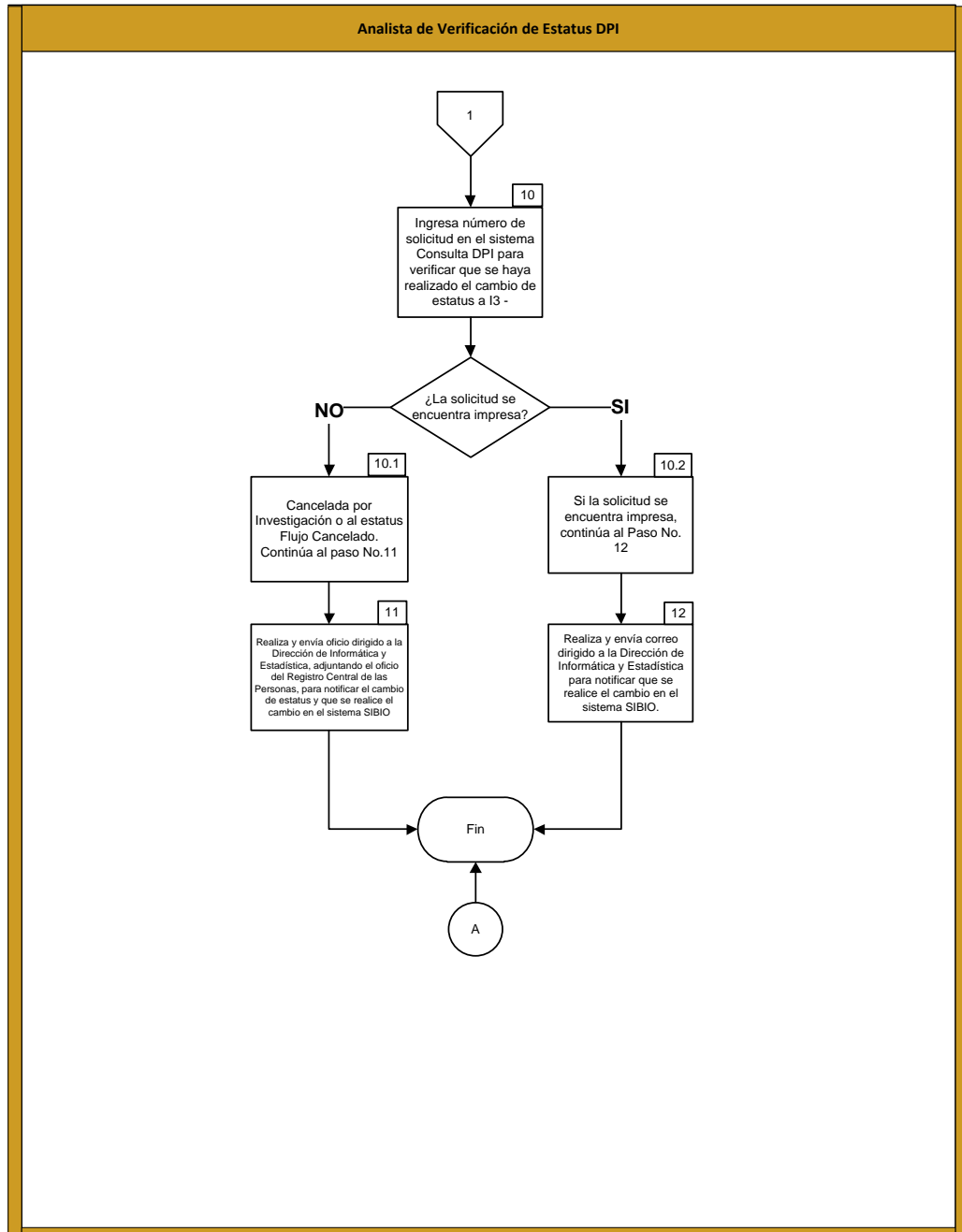
|  | | CAMBIO DE ESTATUS (ANALISTAS) | | Código: AI-PR-008 | |
|---|--|---|-----------------------------|--------------------------------------|---|
| | | | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha de emisión: 18/01/2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | | |
| Registro Central de las Personas | 1 | Remite oficio a la Dirección de Procesos solicitando el cambio de estatus a la solicitud de DPI a I3 - Cancelado por Investigación o a Flujo Cancelado. | | | |
| Dirección de Procesos | 2 | Recibe Oficio y asigna al Coordinador del Departamento de Análisis y Verificación. | Control de oficio AI-RE-003 | | |
| Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 3 | Reasigna Oficio al Analista de Verificación de Estatus De DPI. Para el seguimiento correspondiente. | | | |
| Analista de Verificación de Estatus DPI | 4 | Recibe oficio e ingresa la información en el registro de Control de Oficios. | | | |
| | 5 | Verifica y analiza si procede el cambio solicitado. | | | |
| | 5.1 | Si no procede el cambio solicitado, continúa en el paso 6 | | | |
| | 5.2 | Si procede el cambio solicitado, continúa en el paso 7 | | | |
| | 6 | Realiza oficio en respuesta al Registro Central de las Personas, indicando el motivo por el cual no procede el cambio solicitado. Fin del Procedimiento. | | | |
| | 7 | Ingresar número de solicitud en el sistema Consulta DPI para verificar el estatus en el que se encuentra la solicitud. | | | |
| | 7.1 | Si la solicitud se encuentra en un estatus previo a impresión, continúa en el paso 8 | | | |
| | 7.2 | Si la solicitud se encuentra impresa, continúa en el paso 9 | | | |
| | 8 | Ingresar al sistema Easy Operator y realiza el cambio de estatus a I3 - Cancelado por Investigación o al estatus Flujo Cancelado. | | | |
| | 9 | Ingresar al Sistema de Verificación DPI y realiza el cambio de estatus a I3 - Cancelado por Investigación, o al estatus CA- Solicitud Cancelada. | | | |
| | 10 | Ingresar número de solicitud en el sistema Consulta DPI para verificar que se haya realizado el cambio de estatus a I3 - | | | |
| | 10.1 | Cancelada por Investigación o al estatus Flujo Cancelado. Continúa en el paso 11 | | | |
| | 10.2 | Si la solicitud se encuentra impresa, continúa en el paso 12 | | | |
| | 11 | Realiza y envía oficio dirigido a la Dirección de Informática y Estadística, adjuntando el oficio del Registro Central de las Personas, para notificar el cambio de estatus y que se realice el cambio en el sistema SIBIO para finalizar el flujo de la solicitud. Fin del procedimiento. | | | |
| 12 | Realiza y envía correo dirigido a la Dirección de Informática y Estadística para notificar que se realice el cambio en el sistema SIBIO. | | | | |
| | | Fin del procedimiento | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: | |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funci+D27:G3tones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 31. Cambio de estatus (analistas), 2




Continuación de la figura 31.



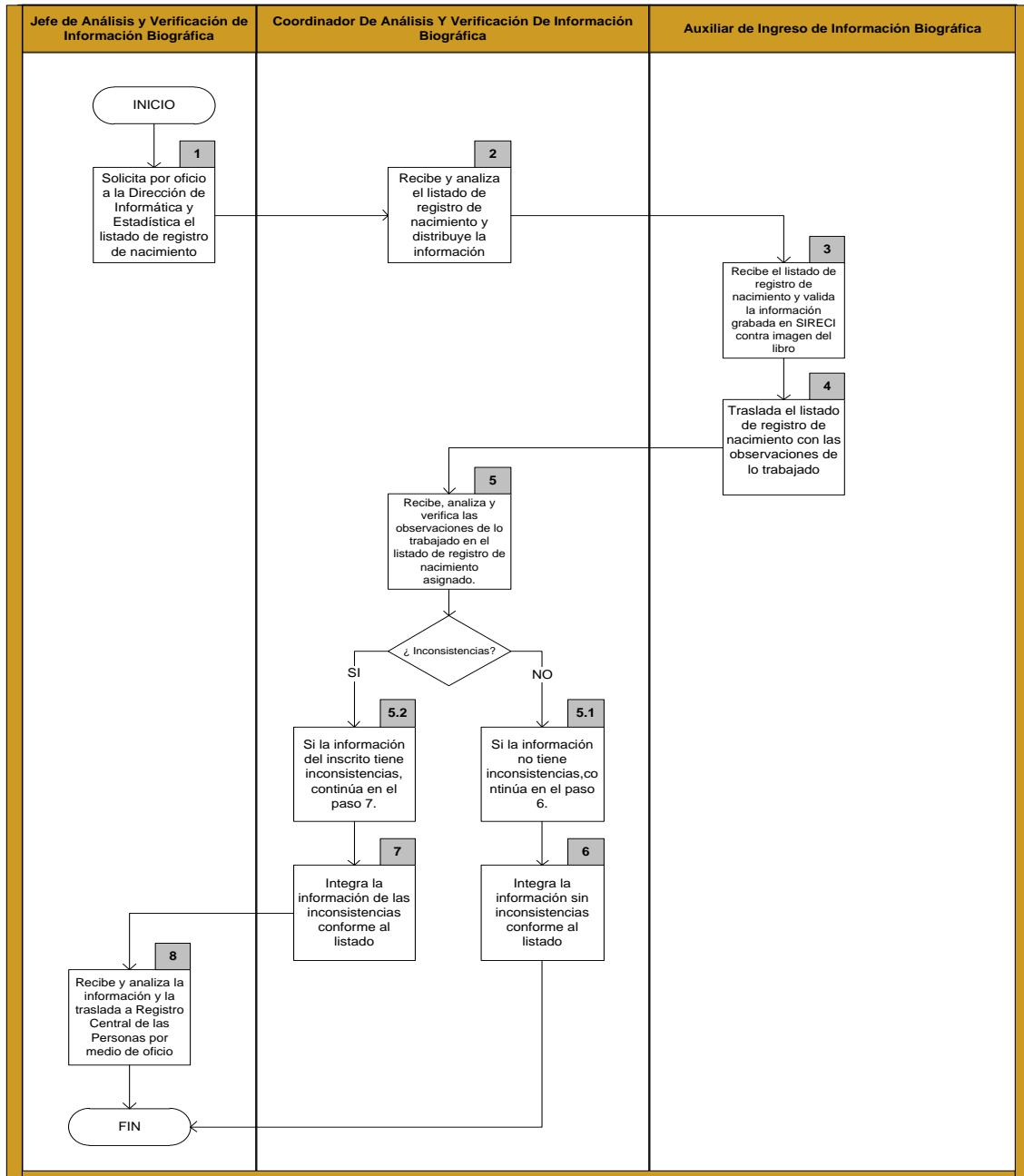
Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 32. **Validación de Información Registral en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, 1**

|  | | VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN REGISTRAL EN EL SISTEMA DE REGISTRO CIVIL -SIRECI- | | Código: AI-PR-009 |
|---|--|---|--|---------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: 18/01/2017 |
| Responsable | No. De paso | Actividad | Control o registro | |
| Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 1 | Solicita por medio de oficio a la Dirección de Informática y Estadística, el listado de registro de nacimiento y lo traslada al Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | |
| Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 2 | Recibe y analiza el listado de registro de nacimiento y lo distribuye al Auxiliar de Ingreso de Información Biográfica. | | |
| Auxiliar de Ingreso de Información Biográfica | 3 | Recibe el listado de registro de nacimiento y valida la información grabada en el SIRECI, contra la imagen del libro virtual, caso por caso. | | |
| | 4 | Traslada el listado de registro de nacimiento con las observaciones de lo trabajado, al Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | Listado de registro de nacimiento AI-PR-004 | |
| Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 5 | Recibe, analiza y verifica las observaciones de lo trabajado en el listado de registro de nacimiento asignado. | | |
| | 5.1 | Si la información no tiene inconsistencias, continúa en el paso 6. | | |
| | 5.2 | Si la información del inscrito tiene inconsistencias, continúa en el paso 7. | | |
| | 6 | Integra la información de las solicitudes sin inconsistencias, conforme al listado registro de nacimiento y traslada al Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica, respectivo, para su seguimiento.Fin del procedimiento. | | |
| | 7 | Integra la información de las solicitudes que tienen inconsistencias en el listado de registro de nacimiento que no pudo ser actualizada y lo traslada al Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | |
| Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 8 | Recibe y analiza el listado de registro de nacimiento con la información que no fue posible actualizar y/o validar y lo traslada por medio de oficio al Registro Central de las Personas, para su resolución. | | |
| Fin del procedimiento | | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 33. Validación de Información Registral en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, 2



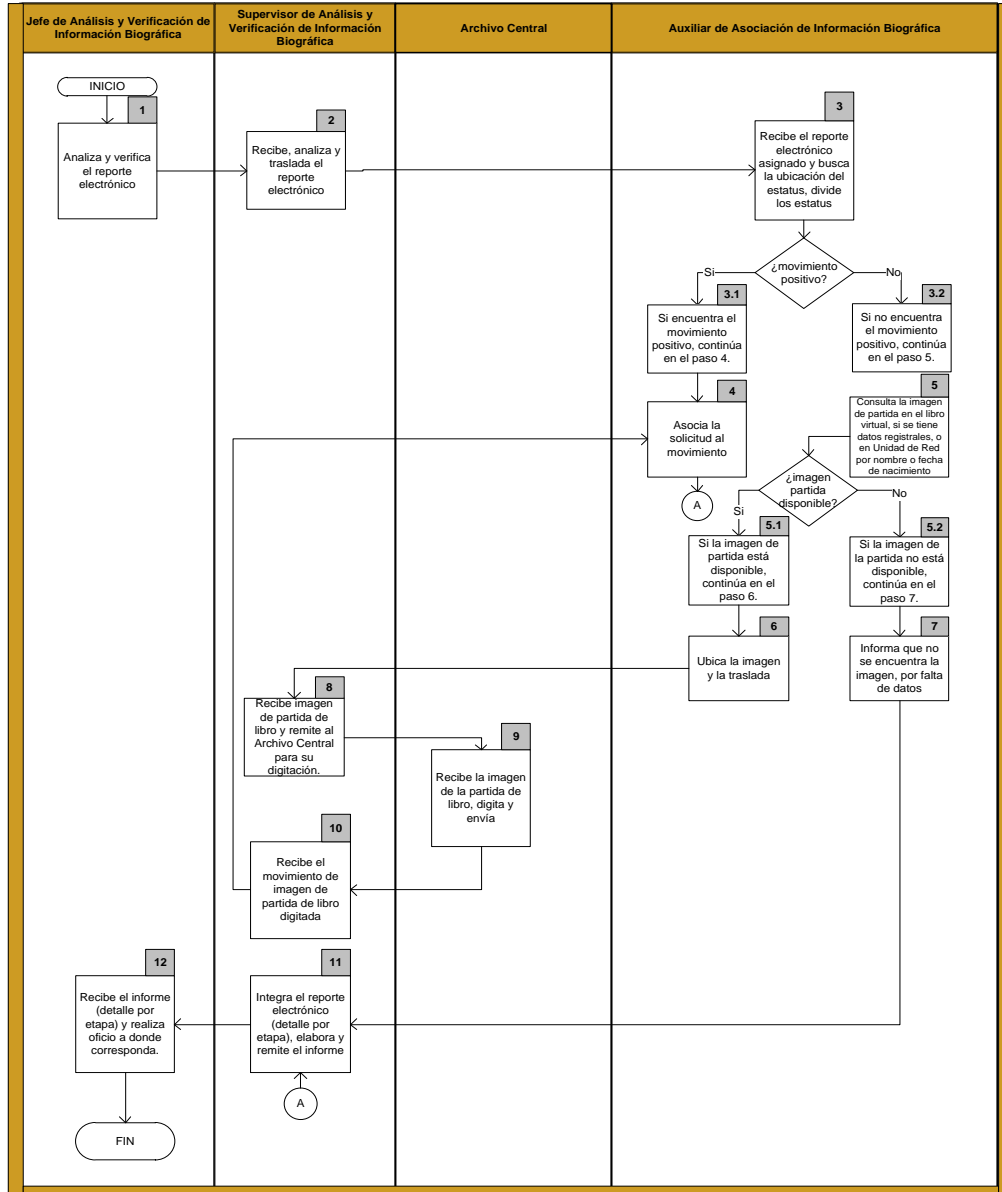
Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 34. **Asociación de solicitudes de enrolamientos del Documento Personal de Identificación, 1**

|  | | ASOCIACIÓN DE SOLICITUDES DE ENROLAMIENTOS DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN | | Código: AI-PR-010 Versión: 01 Fecha de emisión : 18/01/2017 | |
|---|--|---|--------------------------------------|---|--|
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | | |
| Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 1 | Analiza y verifica el reporte electrónico, (detalle por etapa) remitido por la Dirección de Procesos y lo traslada al Supervisor de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | | |
| Supervisor de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 2 | Recibe, analiza y traslada el reporte electrónico, al Auxiliar de Asociación de Información Biográfica. | | | |
| Auxiliar de Asociación de Información Biográfica | 3 | Recibe el reporte electrónico (detalle por etapa) asignado y busca la ubicación del estatus, divide los estatus en Back Office, Analisis en sede, solicitud impresa en sede y busca el movimiento positivo en el SIRECI | | | |
| | 3.1 | Si encuentra el movimiento positivo, continúa en el paso 4. | | | |
| | 3.2 | Si no encuentra el movimiento positivo, continúa en el paso 5. | | | |
| | 4 | Asocia la solicitud al movimiento, actualiza el reporte electrónico (detalle por etapa) y lo envía al Supervisor Análisis y Verificación de Información Biográfica, continúa en el paso 11. | | | |
| | 5 | Consulta la imagen de partida en el libro virtual, si se tiene datos registrales, o en Unidad de Red por nombre o fecha de nacimiento | | | |
| | 5.1 | Si la imagen de partida está disponible, continúa en el paso 6. | | | |
| | 5.2 | Si la imagen de la partida no está disponible, continúa en el paso 7. | | | |
| | 6 | Ubica la imagen y la traslada al Supervisor Análisis y Verificación de Información Biográfica, continúa en el paso 8. | | | |
| | 7 | Informa al Supervisor de Análisis y Verificación de Información Biográfica que no se encuentra la imagen, por falta de datos, continúa en el paso 11. | | | |
| Supervisor de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 8 | Recibe imagen de partida de libro y remite al Archivo Central para su digitación. | | | |
| Archivo Central | 9 | Recibe la imagen de partida de libro, digita y envía al Supervisor Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | | |
| Supervisor de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 10 | Recibe el movimiento de imagen de partida de libro digitada, regresa al paso 4. | | | |
| | 11 | Integra el reporte electrónico (detalle por etapa), elabora y remite el informe al Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica. | | | |
| Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 12 | Recibe el informe (detalle por etapa) y realiza oficio a donde corresponda. | | | |
| | | Fin del procedimiento | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: | |
| Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones | |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 35. Asociación de solicitudes de enrolamientos del Documento Personal de Identificación, 2




Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Departamento de Control de Calidad

Este departamento se encarga de la recepción de los DPI ya impresos, listos para su inspección para verificar el correcto desarrollo de las operaciones para la emisión del DPI, a continuación se presentan sus respectivos procedimientos y flujogramas.

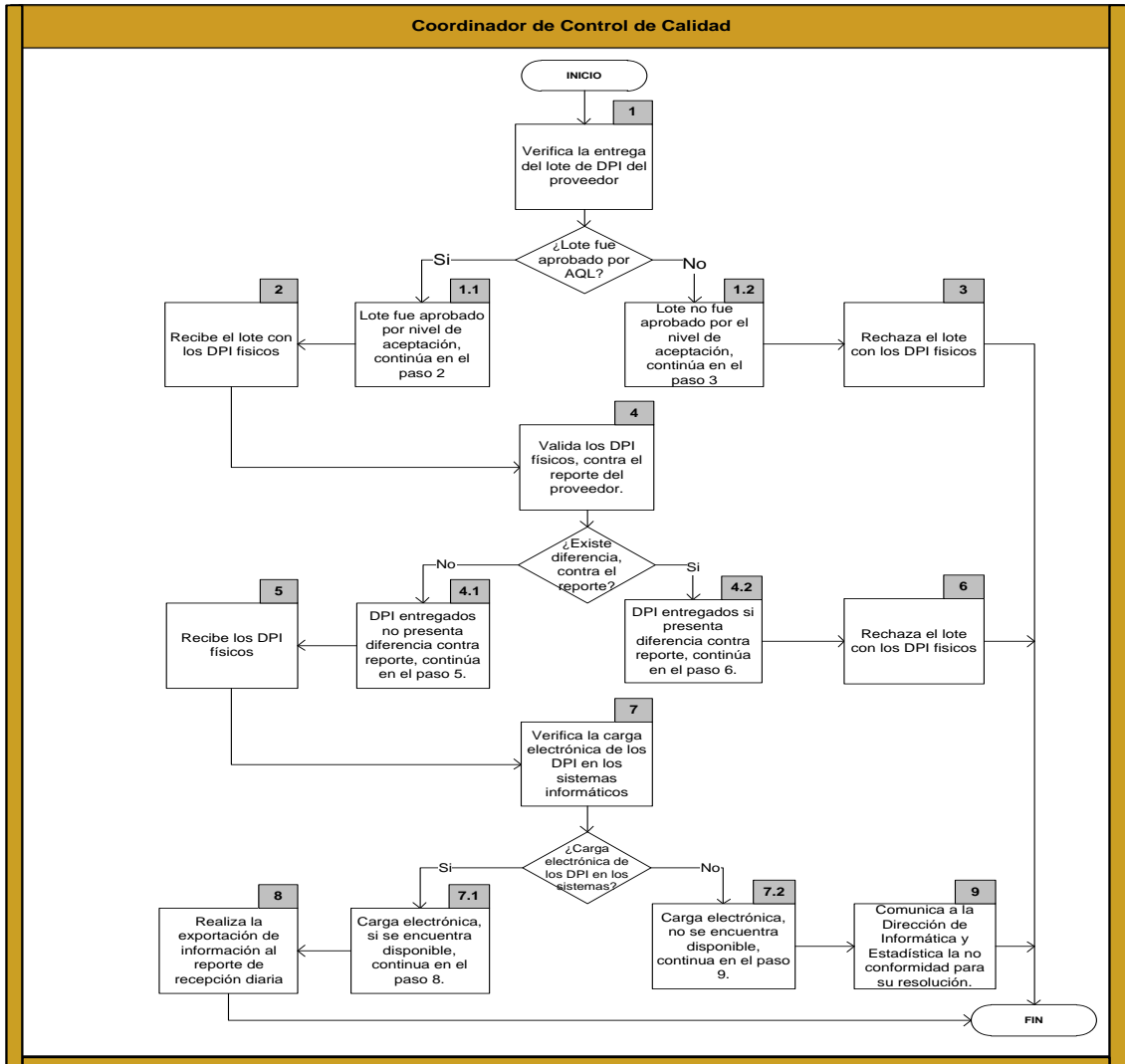
Figura 36. **Instructivo para recepción de los DPI entregados por la empresa proveedora del servicio de impresión, 1**

|  | | RECEPCIÓN DE LOS DPI ENTREGADOS POR LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN | | Código: CC-PR-001 Versión: 01 Fecha de emisión: 29/12/2016 | |
|---|-------------|---|--|---|--|
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | | |
| Coordinador de Control de Calidad | 1 | Recibe y verifica que la entrega del lote de DPI personalizados por parte del proveedor, corresponda al lote aprobado con el nivel de aceptación de calidad (Acceptance Quality Limit -AQL-) establecido. | Nivel de Calidad Aceptable CC-RE-001 | | |
| | 1.1 | Lote si fue aprobado por el Nivel de aceptación de calidad (AQL)?, continúa en el paso 2. | | | |
| | 1.2 | Lote no fue aprobado por el Nivel de aceptación de calidad AQL?, continúa en el paso 3. | | | |
| | 2 | Recibe el lote de los DPI físicos, considerando las medidas de seguridad y protección utilizados por el proveedor (caja de corrugado), continúa con el paso 4. | | | |
| | 3 | Rechaza el lote de DPI físicos. Fin del procedimiento. | | | |
| | 4 | Valida los DPI físicos contra el reporte del proveedor. | | | |
| | 4.1 | DPI entregados por el proveedor no presenta diferencia contra el reporte físico, continúa en el paso 5. | | | |
| | 4.2 | DPI entregados por el proveedor si presenta diferencia contra el reporte físico, continúa en el paso 6. | | | |
| | 5 | Recibe los DPI físicos, continúa con el paso 7. | | | |
| | 6 | Rechaza la recepción de los DPI físicos. Fin del procedimiento. | | | |
| | 7 | Verifica que la carga electrónica de los DPI, se encuentre disponible en los sistemas informáticos utilizados. | | | |
| | 7.1 | Carga electrónica si se encuentra disponible en los sistemas?, continúa en el paso 8. | | | |
| | 7.2 | Carga electrónica no se encuentra disponible en los sistemas?, continúa en el paso 9. | | | |
| | 8 | Realiza la exportación de la información al reporte de recepción diaria del DPI. Fin del Procedimiento | Recepciones diarias de Proveedor a RENAP CC-RE-002 | | |
| | 9 | Comunica a la Dirección de Informática y Estadística la no conformidad para su resolución. | | | |
| | | | Fin del procedimiento | | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------|--|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Departamento de Gestión de la Calidad | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Control de Calidad | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 37. Instructivo para recepción de los DPI entregados por la empresa proveedora del servicio de impresión, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

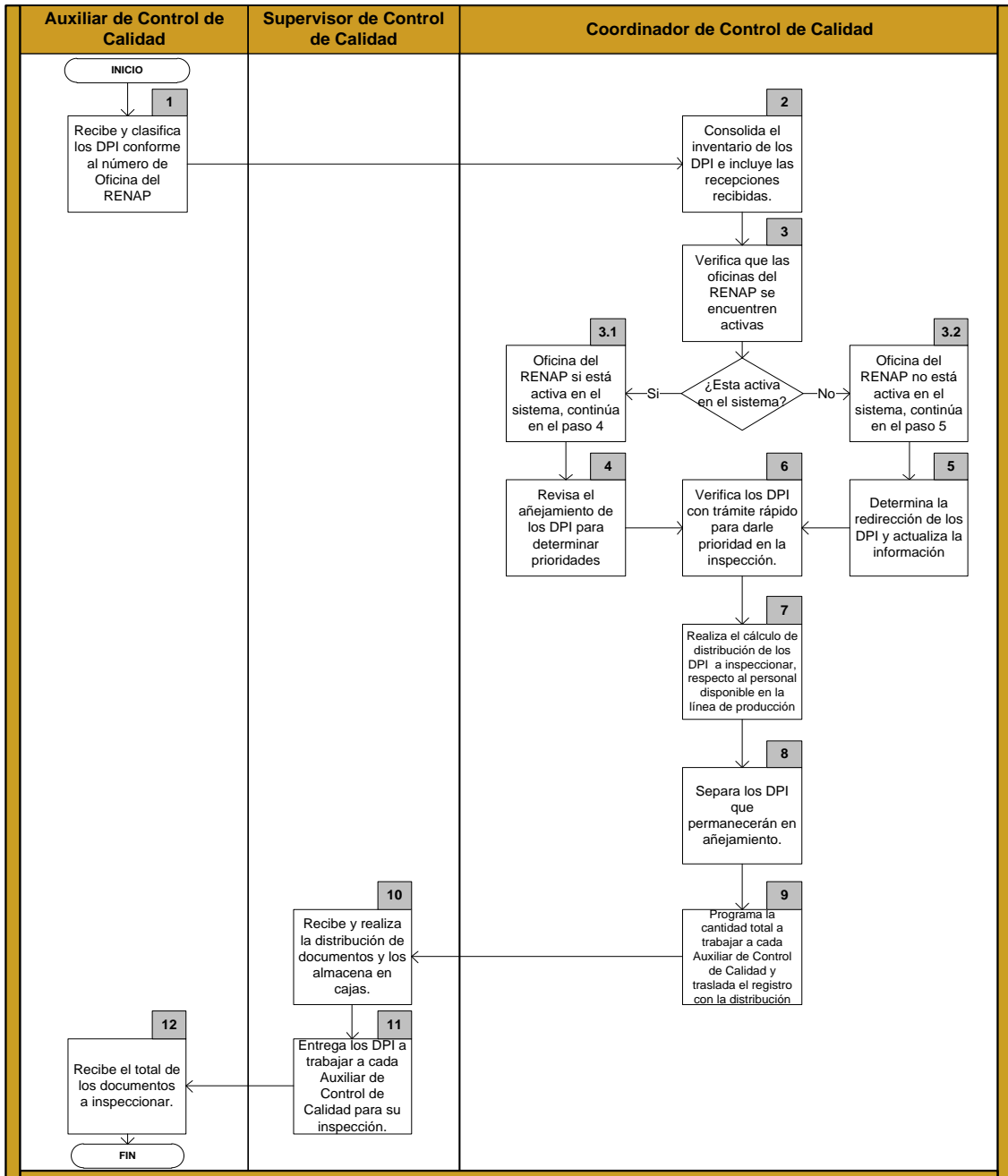
Figura 38. **Distribución de los DPI a inspeccionar, 1**

|  | | DISTRIBUCIÓN DE LOS DPI A INSPECCIONAR | |
|---|-------------|---|--|
| | | Código: CC-PR-002 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: 29/12/2016 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Auxiliar de Control de Calidad | 1 | Recibe y clasifica los DPI conforme al número de Oficina del RENAP e informa que los DPI están clasificados al Coordinador de Control de Calidad. | |
| Coordinador de Control de Calidad | 2 | Consolida el inventario de los DPI e incluye las recepciones del día. | |
| | 3 | Verifica que las oficinas del RENAP se encuentren activas en el sistema utilizado. | |
| | 3.1 | Oficina del RENAP si está activa en el sistema, continúa en el paso 4. | |
| | 3.2 | Oficina del RENAP no está activa en el sistema, continúa en el paso 5. | |
| | 4 | Revisa el anejamiento de los DPI para determinar prioridades, continúa en el paso 6. | |
| | 5 | Determina la redirección de los DPI y actualiza la información, continúa en el paso 6. | |
| | 6 | Verifica los DPI con trámite rápido para darle prioridad en la inspección. | |
| | 7 | Realiza el cálculo de distribución de los DPI a inspeccionar, respecto al personal disponible en la línea de producción (Auxiliar de Control de Calidad). | |
| | 8 | Separa los DPI que permanecerán en anejamiento, los cuales después de cumplir con el tiempo establecido se realiza la distribución correspondiente. | |
| | 9 | Programa la cantidad total a trabajar a cada Auxiliar de Control de Calidad y traslada el registro con la distribución al Supervisor de Control de Calidad. | Asignación de Trabajo por módulo de Producción CC-RE-003 |
| Supervisor de Control de Calidad | 10 | Recibe y realiza la distribución de documentos y los almacena en cajas. | |
| | 11 | Entrega los DPI a trabajar a cada Auxiliar de Control de Calidad para su inspección. | |
| Auxiliar de Control de Calidad | 12 | Recibe el total de los documentos a inspeccionar. | |
| | | Fin del procedimiento | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------|--|----------------------------|---------------|--------------------------------------|
| Departamento de Gestión de la Calidad | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Control de Calidad | | Subdirector de Procesos en funciones |
| | | | | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 39. Distribución de los DPI a inspeccionar, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

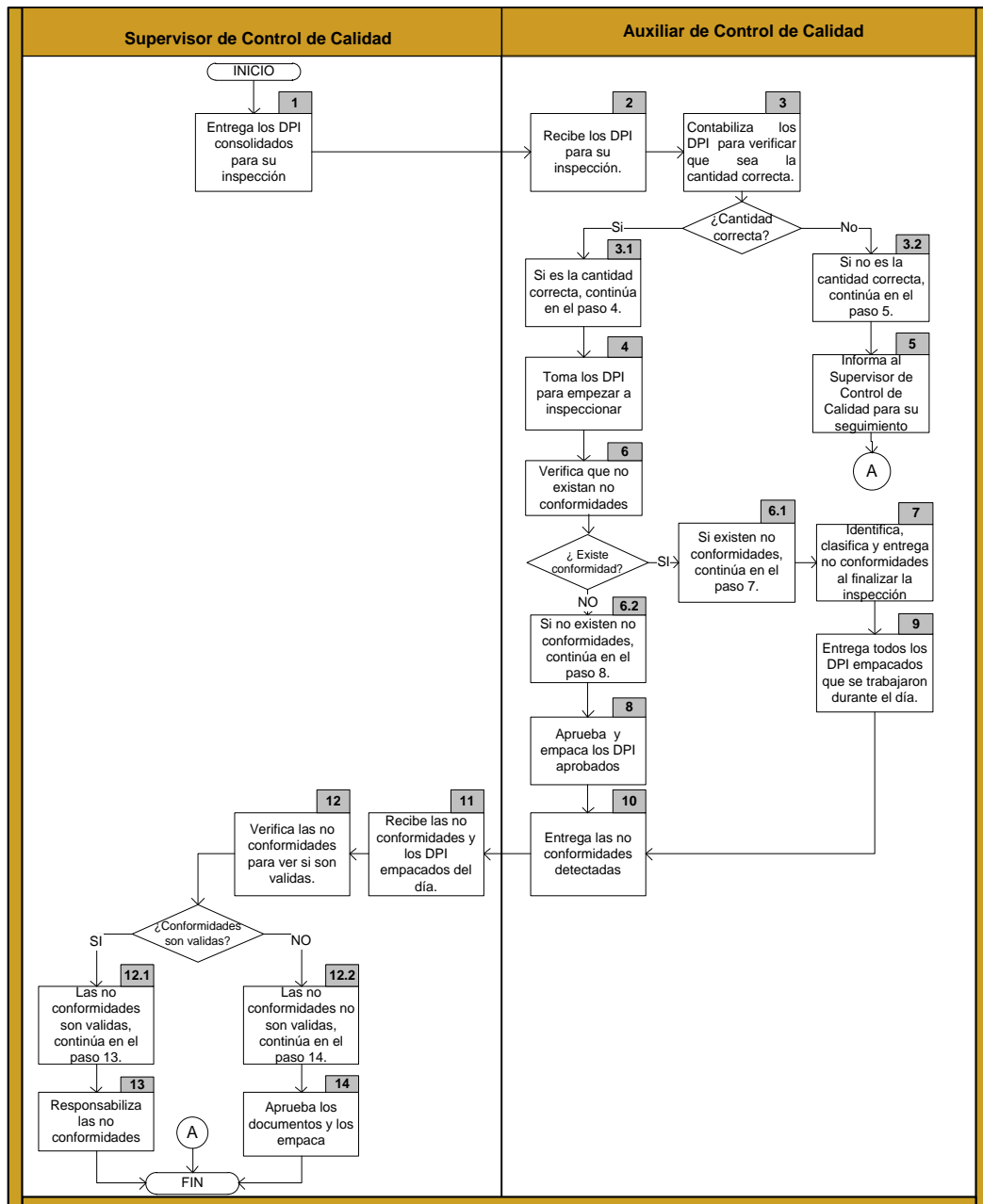
Figura 40. Inspección del DPI, 1

|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | | INSPECCIÓN DEL DPI | | Código: CC-PR-003 |
|--|-------------|--|---|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: 29/12/2016 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Supervisor de Control de Calidad | 1 | Entrega los DPI consolidados para su inspección. | | |
| Auxiliar de Control de Calidad | 2 | Recibe los DPI para su inspección. | | |
| | 3 | Contabiliza los DPI para verificar que sea la cantidad correcta. | | |
| | 3.1 | Si es la cantidad correcta, continúa en el paso 4. | | |
| | 3.2 | Si no es la cantidad correcta, continúa en el paso 5. | | |
| | 4 | Toma los DPI para empezar a inspeccionar, continúa en el paso 6. | | |
| | 5 | Informa al Supervisor de Control de Calidad para su seguimiento, fin del procedimiento. | | |
| | 6 | Verifica que no existan no conformidades. | | |
| | 6.1 | Si existen no conformidades, continúa en el paso 7. | | |
| | 6.2 | Si no existen no conformidades, continúa en el paso 8. | | |
| | 7 | Identifica, clasifica y entrega no conformidades al finalizar la inspección de todos los documentos, continúa en el paso 10. | Control y Seguimiento de Producto No Conforme CC-RE-004 | |
| | 8 | Aprueba y empaca los DPI aprobados, continúa en el paso 9. | | |
| | 9 | Entrega todos los DPI empacados que se trabajaron durante el día. | | |
| | 10 | Entrega las no conformidades detectadas al Supervisor de Control de Calidad. | | |
| Supervisor de Control de Calidad | 11 | Recibe las no conformidades y los DPI empacados del día. | | |
| | 12 | Verifica las no conformidades para ver si son validas. | | |
| | 12.1 | Las no conformidades son validas, continúa en el paso 13. | | |
| | 12.2 | Las no conformidades no son validas, continúa en el paso 14. | | |
| | 13 | Responsabiliza las no conformidades y envía reporte (mensual) al Jefe de Control de Calidad. Fin del procedimiento. | Control y Seguimiento de Producto No Conforme (Mensual) CC-RE-005 | |
| | 14 | Aprueba los documentos y los empaca. Fin del procedimiento. | | |
| Fin del procedimiento | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------------|--|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Departamento de Gestión de la Calidad | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Control de Calidad | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 41. Inspección del DPI, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

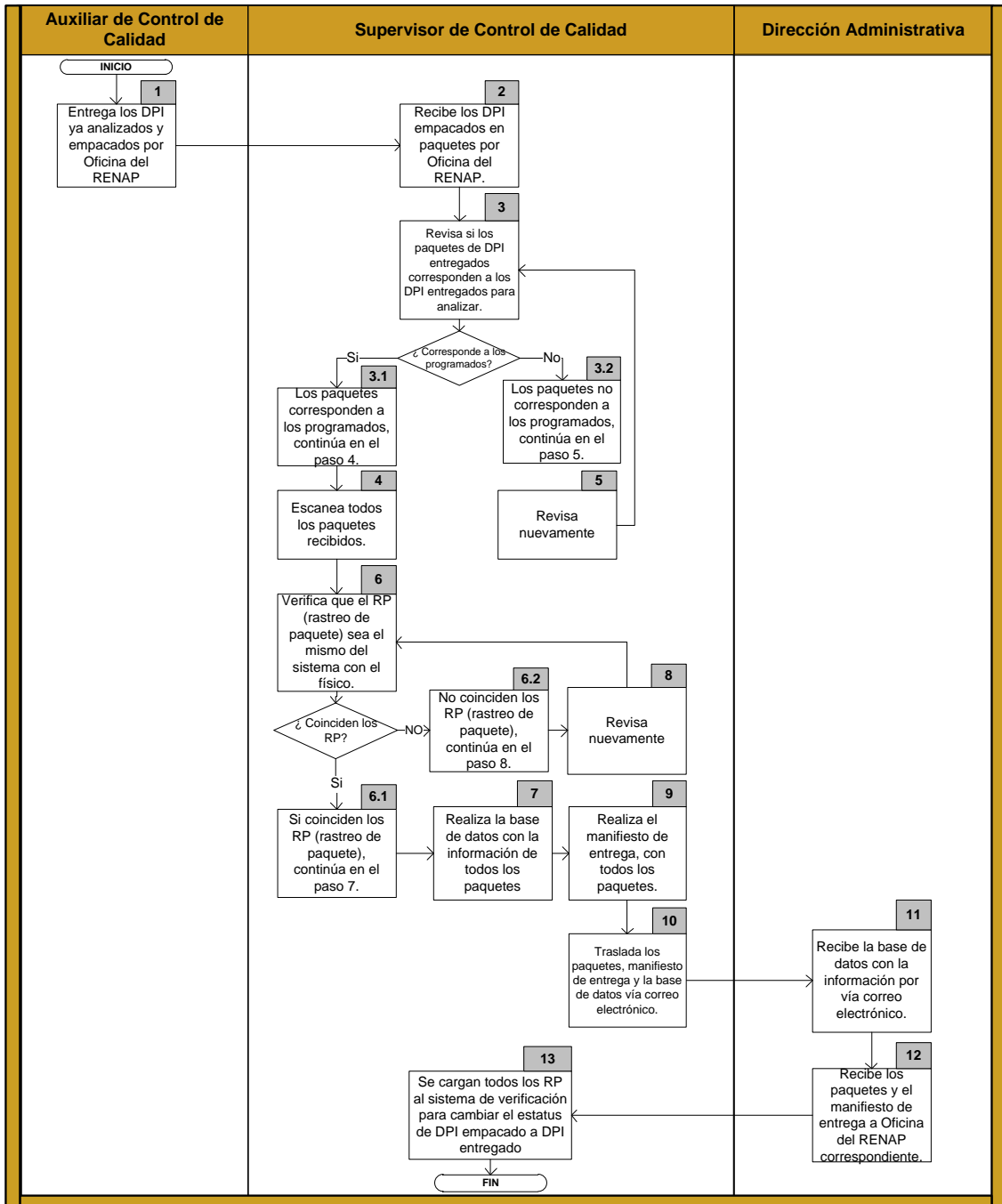
Figura 42. Entrega de los DPI empacados para su distribución, 1

|  | | ENTREGA DE LOS DPI EMPACADOS PARA SU DISTRIBUCIÓN | |
|---|---------------------------------------|---|--|
| | | Código: CC-PR-004 Versión: 01 Fecha de emisión: 29/12/2016 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Auxiliar de Control de Calidad | 1 | Entrega los DPI ya analizados y empacados por Oficina del RENAP. | |
| Supervisor de Control de Calidad | 2 | Recibe los DPI empacados en paquetes por Oficina del RENAP. | |
| | 3 | Revisa si los paquetes de DPI entregados corresponden a los DPI entregados para analizar. | |
| | 3.1 | Los paquetes corresponden a los programados, continúa en el paso 4. | |
| | 3.2 | Los paquetes no corresponden a los programados, continúa en el paso 5. | |
| | 4 | Escanea todos los paquetes recibidos., continúa en el paso 6. | |
| | 5 | Revisa nuevamente, regresa al paso 3. | |
| | 6 | Verifica que el RP (rastreo de paquete) sea el mismo del sistema con el físico. | |
| | 6.1 | Si coinciden los RP (rastreo de paquete), continúa en el paso 7. | |
| | 6.2 | No coinciden los RP (rastreo de paquete), continúa en el paso 8. | |
| | 7 | Realiza la base de datos con la información de todos los paquetes para luego enviarla a Dirección Administrativa, continúa en el paso 9. | |
| 8 | Revisa nuevamente, regresa al paso 6. | | |
| | 9 | Realiza el manifiesto de entrega, con todos los paquetes. | Manifiesto de entrega de Paquetes Conteniendo Documentos Personales de Identificación del Área Departamental y Metropolitano, Distribuidos a través de Correspondencia CC-RE-006 |
| | 10 | Traslada los paquetes, manifiesto de entrega y la base de datos vía correo electrónico. | |
| Dirección Administrativa | 11 | Recibe la base de datos con la información de todos los paquetes, vía correo electrónico. | |
| | 12 | Recibe los paquetes y el manifiesto de entrega para ser trasladados a la Oficina del RENAP correspondiente. | |
| Supervisor de Control de Calidad | 13 | Se cargan todos los RP (rastreo de paquete) al sistema de verificación para cambiar el estatus de los documentos de DPI empacado a DPI entregado a correspondencia. | |
| Fin del procedimiento | | | |

| | | | | |
|---------------------------------------|--|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| | | | | |
| Departamento de Gestión de la Calidad | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Control de Calidad | Subdirector de Procesos en funciones | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 43. Entrega de los DPI empacados para su distribución, 2




Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Procedimientos del centro de correspondencia

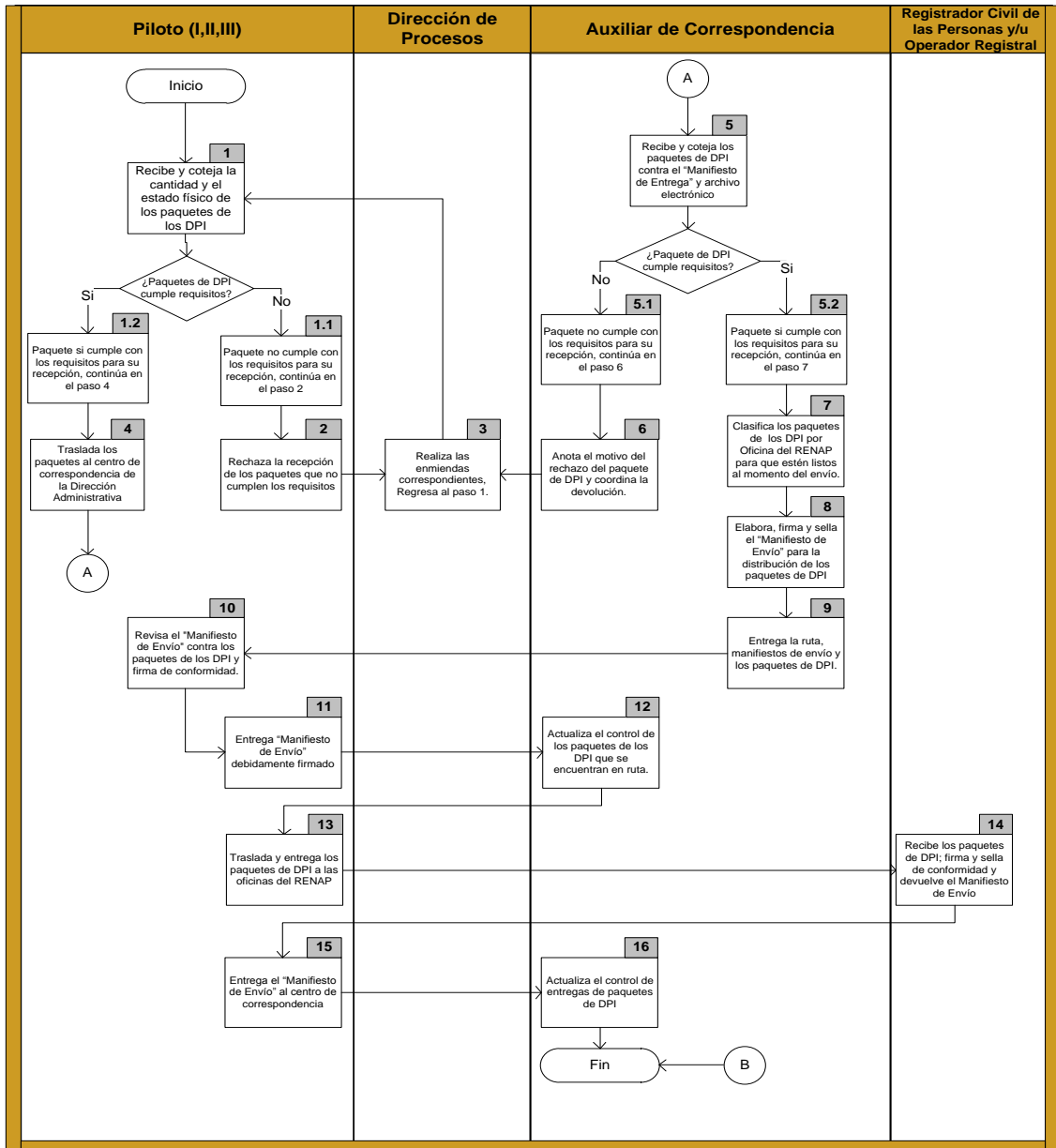
Esta área es la encargada de recibir los DPI empacados por el Departamento de Control de Calidad para su distribución a las diferentes sedes, a continuación se presentan sus respectivos procedimientos y flujogramas.

Figura 44. **Recepción y envío de los DPI empacados a las oficinas del RENAP por medio del centro de correspondencia, 1**

|  | | RECEPCIÓN Y ENVÍO DE LOS DPI EMPACADOS A LAS OFICINAS DEL RENAP POR MEDIO DEL CENTRO DE CORRESPONDENCIA | | Código: CR-PR-001 |
|---|-------------|--|--|--|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Piloto (I,II,III) | 1 | Recibe y coteja la cantidad y el estado físico de los paquetes contra el "Manifiesto de Entrega" remitido por la Dirección de Procesos. | | |
| | 1.1 | Paquete no cumple con los requisitos para su recepción, continúa en el paso 2. | | |
| | 1.2 | Paquete si cumple con los requisitos para su recepción, continúa en el paso 4. | | |
| | 2 | Rechaza la recepción de los paquetes que no cumplen los requisitos y devuelve a la Dirección de Procesos. | | |
| Dirección de Procesos | 3 | Realiza las enmiendas correspondientes. Regresa al paso 1. | | |
| Piloto (I,II,III) | 4 | Traslada los paquetes de DPI con las medidas de cuidado y seguridad correspondientes, al centro de correspondencia de la Dirección Administrativa. | | |
| Auxiliar de correspondencia | 5 | Recibe y coteja la cantidad y el estado físico de los paquetes contra el "Manifiesto de Entrega" y contra el archivo electrónico remitido por la Dirección de Procesos. | | |
| | 5.1 | Paquete no cumple con los requisitos para su recepción, continúa en el paso 6. | | |
| | 5.2 | Paquete si cumple con los requisitos para su recepción, continúa en el paso 7. | | |
| | 6 | Anota el motivo del rechazo del paquete y se coordina la devolución, a la Dirección de Procesos. Continúa en el paso 3. | | |
| | 7 | Clasifica los paquetes de los DPI por Oficina del RENAP para que estén listos al momento del envío. | | |
| | 8 | Elabora, firma y sella el formato denominado "Manifiesto de Envío" el cual servirá para dejar constancia de la recepción de los paquetes de DPI que se distribuyan en las Oficinas del RENAP. | Manifiesto de envío de paquetes conteniendo documento personal de identificación –DPI- CR-RE-001 (Manifiesto de Envío) | |
| Piloto (I,II,III) | 9 | Entrega al Piloto asignado, la ruta, los manifiestos de envío y los paquetes de DPI. | | |
| | 10 | Revisa el "Manifiesto de Envío" contra los paquetes de los DPI y firma de conformidad. | | |
| | 11 | Devuelve al Centro de Correspondencia el triplicado de la copia del "Manifiesto de Envío" debidamente firmado. | | |
| Auxiliar de correspondencia | 12 | Actualiza el reporte o control electrónico de los paquetes de los DPI que se encuentran en ruta. | Control de DPI Departamental CR-RE-002 (Reporte o Control Electrónico) Control de DPI Metropolitano CR-RE-003 (Reporte o Control Electrónico) | |
| Piloto (I,II,III) | 13 | Traslada y entrega los paquetes de DPI junto con el "Manifiesto de Envío" al Registrador Civil de las Personas y/u Operador Registral, de la oficina correspondiente. | | |
| Registrador Civil de las Personas y/u Operador Registral | 14 | Recibe y revisa el "Manifiesto de Envío" contra los paquetes de DPI; firma y sella de conformidad y devuelve el "Manifiesto de Envío" (original) al Piloto (I,II,III), quedándose con la copia duplicada, para su control y archivo. | | |
| Piloto (I,II,III) | 15 | Entrega al centro de correspondencia el "Manifiesto de Envío" (original). | | |
| Auxiliar de correspondencia | 16 | Actualiza el reporte o control electrónico de los DPI que fueron entregados a las oficinas de RENAP. | | |
| | | Fin del procedimiento | | |
| Elaborado por: | | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Departamento de Gestión de la Calidad | | Director de Gestión y Control Interno | Unidad de Centro de Correspondencia | Director Administrativo Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 45. **Recepción y envío de los DPI empacados a las oficinas del RENAP por medio del centro de correspondencia, 2**



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

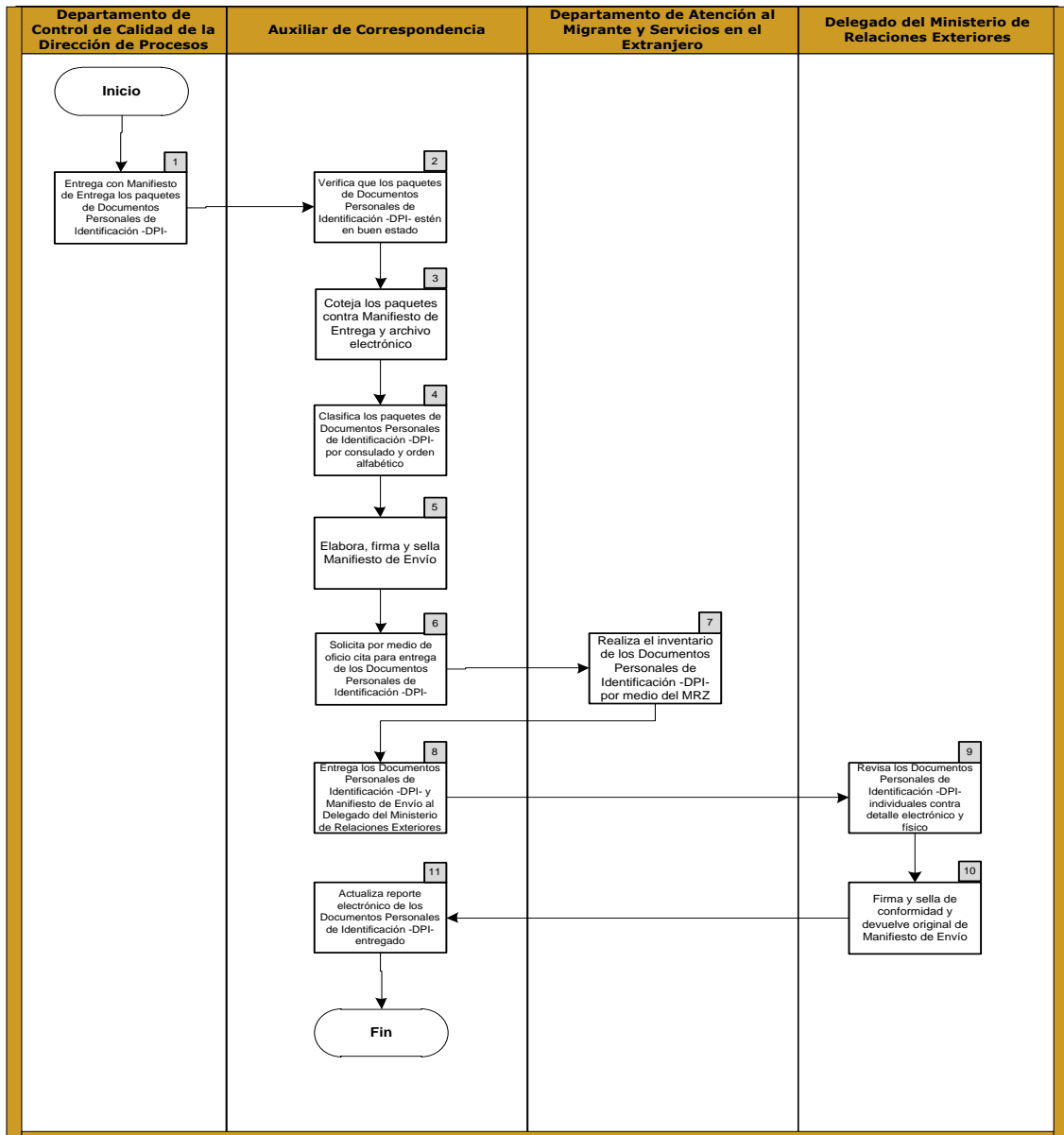
Figura 46. **Recepción y envío del Documento Personal de Identificación - DPI- al Ministerio de Relaciones Exteriores por conducto del centro de correspondencia, 1**

|  | | RECEPCIÓN Y ENVÍO DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN - DPI- AL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES POR CONDUCTO DEL CENTRO DE CORRESPONDENCIA | | Código: CR-RE-002 |
|---|--|--|--|---------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro | |
| Supervisor de Control de Calidad | 1 | Entregara a través del "Manifiesto de Entrega" al Centro de Correspondencia de la Dirección Administrativa los paquetes de Documentos Personales de Identificación -DPI- emitidos que serán entregados al Ministerio de Relaciones Exteriores. | | |
| Auxiliar de Correspondencia | 2 | Verifica que los paquetes de Documentos Personales de Identificación -DPI- estén en buen estado y sin alteraciones en su envoltorio. | | |
| | 3 | Coteja los paquetes contra el "Manifiesto de Entrega" y contra el archivo electrónico remitido por el Departamento de Control de Calidad. | | |
| | 4 | Clasifica los Documentos Personales de Identificación -DPI- por consulado así como en orden alfabético para que estén listos al momento del envío. | | |
| | 5 | Elabora, firma y sella el formato denominado "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Paquetes Conteniendo Documento Personal de Identificación -DPI- a Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-), el cual servirá para dejar constancia de la recepción de los paquetes de Documentos Personales de Identificación -DPI- que se distribuyan en los diferentes consulados. | Manifiesto de Envío de Paquetes Conteniendo Documento Personal de Identificación -DPI- a Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX- CR-RE-004 (Manifiesto de Envío) | |
| | 6 | Solicita por medio de oficio al Jefe del Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, que programe cita con el Ministerio de Relaciones Exteriores para realizar la entrega física de los Documentos Personales de Identificación -DPI-. | | |
| Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero | 7 | Realizará el inventario de los Documentos Personales de Identificación -DPI- por medio del MRZ, bajo supervisión del Centro de Correspondencia. | | |
| Auxiliar de Correspondencia | 8 | Realiza la entrega de los Documentos Personales de Identificación -DPI- y del "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Paquetes Conteniendo Documento Personal de Identificación -DPI- a Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-), con acompañamiento del personal del Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero al delegado del Ministerio de Relaciones Exteriores. | | |
| Delegado del Ministerio de Relaciones Exteriores | 9 | Revisa los Documentos Personales de Identificación -DPI- individuales contra el detalle electrónico y físico. | | |
| | 10 | Firma y sella de conformidad y devuelve el "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Paquetes Conteniendo Documento Personal de Identificación -DPI- a Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-), original, quedándose con la copia respectiva. | | |
| Auxiliar de Correspondencia | 11 | Actualiza el reporte o control electrónico (Control de DPI Metropolitano), de los Documentos Personales de Identificación -DPI- que fueron entregados satisfactoriamente al Ministerio de Relaciones Exteriores. | Control de DPI Metropolitano CR-RE-003 (Reporte o Control Electrónico) | |
| Fin del procedimiento | | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Unidad de Centro de Correspondencia | | Director Administrativo |
| | | | | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora


Continua.

Figura 47. **Recepción y envío del Documento Personal de Identificación -DPI- al Ministerio de Relaciones Exteriores por conducto del Centro de correspondencia, 2**



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

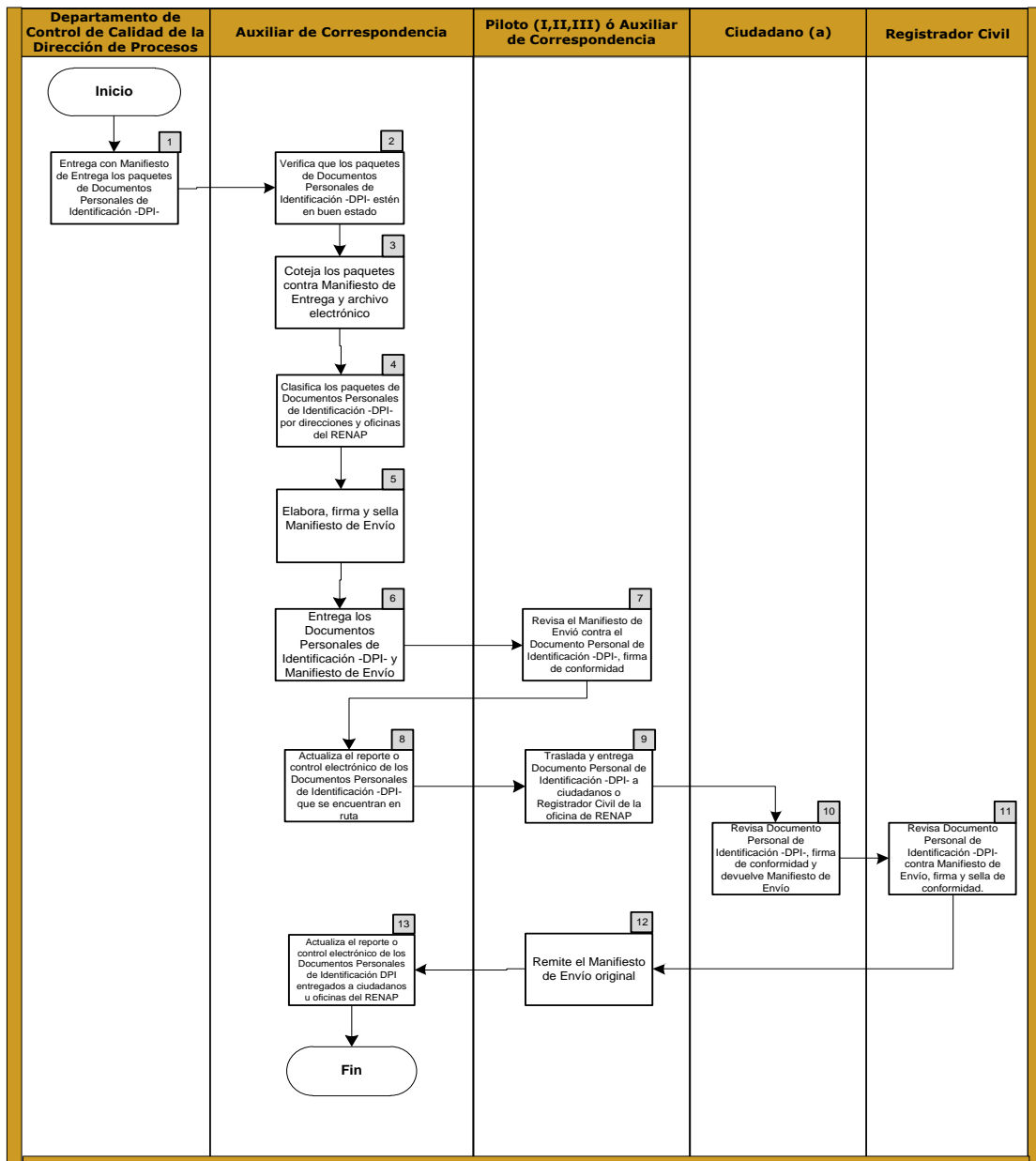
Figura 48. **Recepción y envío del Documento Personal de Identificación - DPI- de Servicios Electrónicos por conducto del centro de correspondencia, 1**

|  RECEPCIÓN Y ENVÍO DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN - DPI- DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS POR CONDUCTO DEL CENTRO DE CORRESPONDENCIA | | Código: CR-PR-003 | | |
|---|---------------------------------------|--|--|---------------------------------|
| | | Versión: 01 | | |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 | | |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro | |
| Supervisor de Control de Calidad | 1 | Entregará a través del "Manifiesto de Entrega", al Centro de Correspondencia de la Dirección Administrativa los paquetes de Documentos Personales de Identificación -DPI- emitidos que serán enviados a domicilio a los ciudadanos y/o a las oficinas departamentales y metropolitanas del RENAP. | Manifiesto de entrega de Paquetes Conteniendo Documentos Personales de Identificación del Área Departamental y Metropolitano, Distribuidos a través de Correspondencia CC-RE-006 | |
| Auxiliar de Correspondencia | 2 | Verifica que los paquetes de Documentos Personales de Identificación -DPI- estén en buen estado y sin alteraciones en su envoltorio. | | |
| | 3 | Coteja los paquetes contra el "Manifiesto de Entrega" y contra el archivo electrónico remitido por el Departamento de Control de Calidad. | | |
| | 4 | Clasifica los Documentos Personales de Identificación -DPI- por direcciones (zonas) y oficinas de RENAP. | | |
| | 5 | Elabora, firma y sella el formato denominado "Manifiesto de Envío" el cual servirá para dejar constancia de la recepción de los paquetes de Documentos Personales de Identificación -DPI- que se distribuyan en las diferentes oficinas de RENAP (Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Oficinas de RENAP) o Direcciones Domiciliarias de los ciudadanos (Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio). | Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio CR-RE-005 (Manifiesto de Envío) Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio | |
| | 6 | Entrega al Piloto (I,II,III) o Auxiliar de Correspondencia asignado a la ruta, el "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Oficinas de RENAP, Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio), junto con el Documento Personal de Identificación -DPI- a entregar a domicilio y/o Oficina de RENAP. | | |
| Piloto (I,II,III) o Auxiliar de Correspondencia | 7 | Revisa el "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Oficinas de RENAP, Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio), contra el Documento Personal de Identificación -DPI-; firma de conformidad y devuelve al Centro de Correspondencia la última copia del "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Oficinas de RENAP, Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio), la cual quedará como constancia de que a partir de ese momento es el responsable del Documento Personal de Identificación -DPI- hasta el momento de ser entregado al ciudadano. | | |
| Auxiliar de Correspondencia | 8 | Actualiza el reporte o control electrónico de los Documentos Personales de Identificación -DPI- que se encuentran en ruta (Control de DPI Servicios Electrónicos Domicilio, Electrónicos Oficinas de RENAP). | Control de DPI Servicios Electrónicos Domicilio CR-RE-007 (Reporte o Control Electrónico) Control de DPI Servicios Electrónicos Oficinas de RENAP CR-RE-008 (Reporte o Control Electrónico) | |
| Piloto (I,II,III) o Auxiliar de Correspondencia | 9 | Traslada y entrega el Documento Personal de Identificación -DPI- junto con el "Manifiesto de Envío" al ciudadano y/o al Registrador Civil de la oficina de RENAP. | | |
| Ciudadano (a) | 10 | Revisa su Documento Personal de Identificación -DPI-, firma de conformidad y devuelve el "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Oficinas de RENAP, Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio), original al Auxiliar de Servicios II, quedándose con copia respectiva del mismo. | | |
| Registrador Civil | 11 | Revisa el "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Oficinas de RENAP, Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio), contra el Documento Personal de Identificación -DPI-; firma y sella de conformidad y devuelve el "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Oficinas de RENAP, Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio), original al Piloto (I,II,III), quedándose con la segunda copia para su posterior control y archivo. | | |
| Piloto (I,II,III) o Auxiliar de Correspondencia | 12 | Remite al Centro de Correspondencia el "Manifiesto de Envío" (Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Oficinas de RENAP, Manifiesto de Envío de Documento Personal de Identificación -DPI- Servicios Electrónicos Domicilio), original sin alteraciones y con los datos solicitados completos. | | |
| Auxiliar de Correspondencia | 13 | Actualiza el reporte o control electrónico, de los Documentos Personales de Identificación -DPI- que fueron entregados satisfactoriamente a los ciudadanos y/o a las oficinas de RENAP (Control de DPI Servicios Electrónicos Domicilio, Electrónicos Oficinas de RENAP). | Control de DPI servicios electrónicos domicilio CE-RE-007 (Reporte o Control Electrónico) Control de DPI servicios electrónicos oficinas de RENAP CE-RE-008 (Reporte o Control Electrónico) | |
| Fin del procedimiento | | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: | |
| Departamento de Gestión de la Calidad | Director de Gestión y Control Interno | Unidad de Centro de Correspondencia | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

Figura 49. **Recepción y envío del Documento Personal de Identificación (DPI) de Servicios Electrónicos por conducto del centro de correspondencia, 2**



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

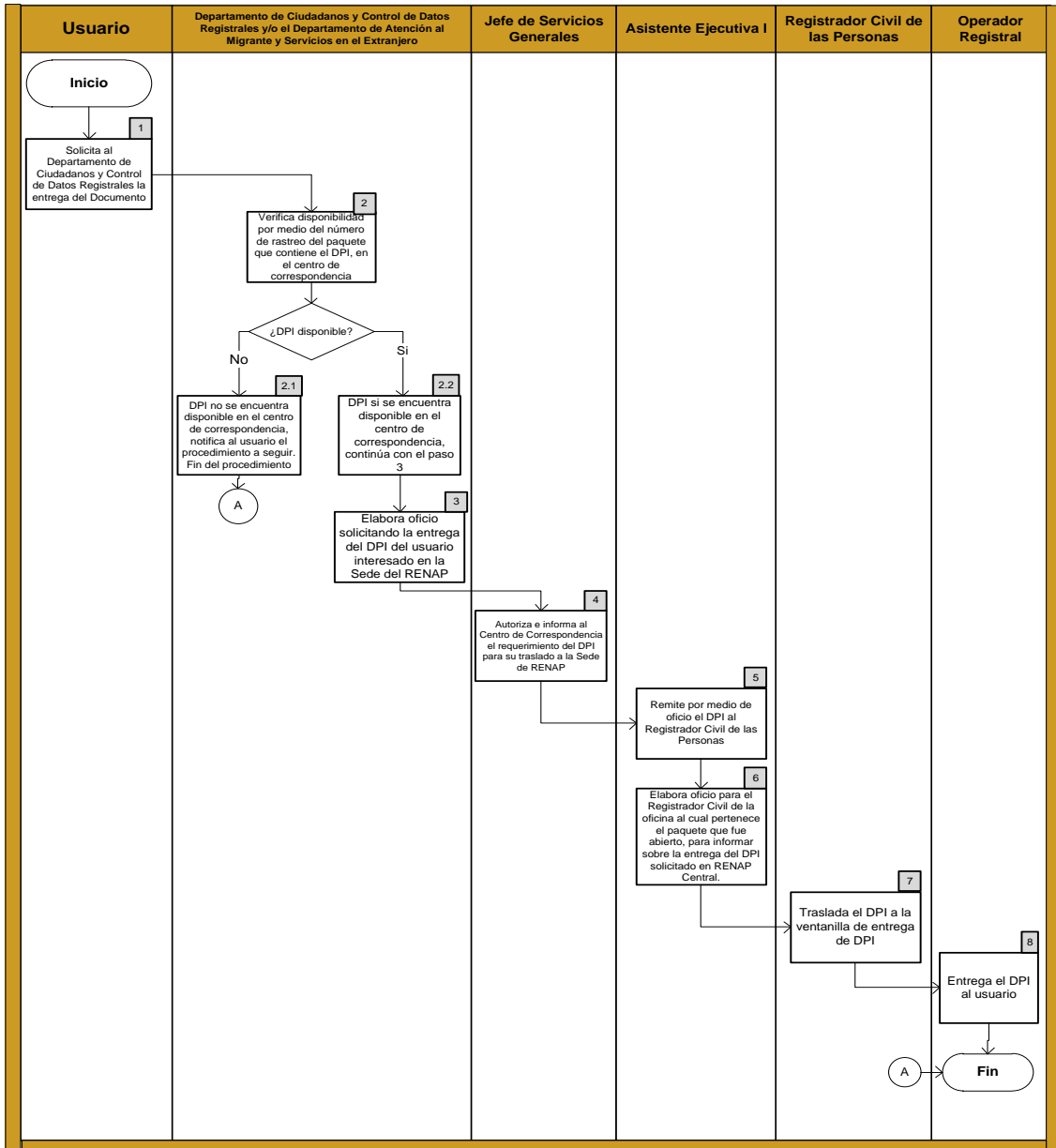
Figura 50. **Entrega del DPI a usuarios que solicitan el cambio de la entrega en la sede del RENAP, 1**

| | | ENTREGA DEL DPI A USUARIOS QUE SOLICITAN EL CAMBIO DE LA ENTREGA EN LA SEDE DEL RENAP | | Código: CR-PR-004 |
|--|-------------|--|--------------------|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro | |
| Usuario | 1 | Se dirige al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o al Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, para gestionar la entrega de su DPI en la Sede del RENAP. | | |
| Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y/o el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero | 2 | Verifica disponibilidad por medio del número de rastreo del paquete que contiene el DPI, en el centro de correspondencia de la Dirección Administrativa. | | |
| | 2.1 | DPI no se encuentra disponible en el centro de correspondencia, notifica al usuario el procedimiento a seguir. Fin del procedimiento. | | |
| | 2.2 | DPI si se encuentra disponible en el centro de correspondencia, continúa con el paso 3. | | |
| | 3 | Elabora oficio dirigido al Jefe de Servicios Generales de la Dirección Administrativa, solicitando la entrega del DPI del usuario interesado en la Sede del RENAP. | | |
| Jefe de Servicios Generales | 4 | Autoriza e informa al Centro de Correspondencia el requerimiento del DPI para su traslado en la Sede del RENAP. | | |
| Asistente Ejecutiva I | 5 | Remite por medio de oficio el DPI al Registrador Civil de las Personas. | | |
| | 6 | Elabora oficio para el Registrador Civil de la oficina al cual pertenece el paquete que fue abierto, para informar sobre la entrega del DPI solicitado en RENAP Central. | | |
| Registrador Civil de las Personas | 7 | Traslada el DPI a la ventanilla de entrega de DPI. | | |
| Operador Registral | 8 | Entrega el DPI al usuario. | | |
| Fin del procedimiento | | | | |

| | | | | |
|---|--|-------------------------------------|---------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe Departamento de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Unidad de Centro de Correspondencia | | Director Administrativo |
| | | | | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 51. Entrega del DPI a usuarios que solicitan el cambio de la entrega en la sede del RENAP, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- **Recurso humano**

La alta gerencia a través de su liderazgo y funciones debe procurar que tanto sus acciones como las de su personal estén encaminadas hacia un mismo fin: implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

El personal debe de estar involucrado en el proceso de estructuración del Sistema de Gestión de Calidad, para que al implementarse, opere eficientemente. El personal que participe directamente en la prestación del servicio debe de ser competente, profesional y que cuente con la experiencia y habilidades apropiadas para la ejecución del proyecto con el objetivo de formar un equipo de trabajo que mejore su competencia frente a las demás empresa, evitando que el personal no cumpla con los requisitos mínimos de los usuarios y no afectar la calidad del producto o servicio.

El recurso humano necesario para la realización de los procedimientos por cada uno los Departamentos de la Gestión Operativa se presenta a continuación:

Tabla III. Recurso humano gestión operativa

| Departamento | Puesto | Plazas |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|
| Enrolamiento | Jefe de Registro Central | 1 |
| | Asistente Ejecutivo | 2 |
| | Auxiliar de Registro de Ciudadanos | 6 |
| Biometría y Grafotecnia | Jefe de Biometría y Grafotecnia | 1 |
| | Asistente Ejecutivo | 2 |
| | Técnico de Biometría | 1 |
| | Técnico en Grafotecnia | 1 |

Continuación de la tabla III.

| | | |
|--|--|----|
| Análisis y Verificación de Información Biográfica | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 1 |
| | Coordinador de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 1 |
| | Supervisor de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 1 |
| | | |
| | Auxiliar de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 20 |
| | Auxiliar de Asociación de Información Biográfica | 6 |
| | Auxiliar de Ingreso de Información Biográfica | 8 |
| | Analista de Verificación de Estatus DPI | 3 |
| | | |
| Control de Calidad | Jefe de Control de Calidad | 1 |
| | Coordinador de Control de Calidad | 1 |
| | Supervisor de Control de Calidad | 1 |
| | Auxiliar de Control de Calidad | 6 |
| Correspondencia | Jefe de Servicios Generales | 1 |
| | Asistente Ejecutivo | 1 |
| | Auxiliar de Correspondencia | 1 |
| | Piloto | 5 |

Fuente: elaboración propia

- **Recurso material**

La alta gerencia debe determinar y proveer los recursos necesarios para: implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorar continuamente su desempeño y lograr la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus especificaciones actuales y futuras. La provisión de los recursos debe hacerse a tal modo no que se tenga en el momento necesario y no se realicen las operaciones necesarias por la falta del mismo. A continuación se presenta los materiales necesarios para mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla IV. **Recurso material gestión operativa**

| Departamento | Material o equipo | Cantidad |
|--|--------------------------|-----------------|
| Enrolamiento | Escritorios | 9 |
| | Sillas | 9 |
| | Computadoras | 9 |
| | Archiveros | 4 |
| | Impresoras | 5 |
| | Discos | 4/mes |
| | Resmas de papel | 10/mes |
| | Engrapadora | 9 |
| | Cajas de grapas | 2/mes |
| | Lapiceros | 9 |
| | Pizarrón | 1 |
| | Marcadores | 3 |
| | Scaner | 1 |
| | Toner | 2/mes |
| Biometría y Grafotecnia | Escritorios | 5 |
| | Sillas | 5 |
| | Computadoras | 5 |
| | Discos | 3/mes |
| | Archiveros | 2 |
| | Impresoras | 2 |
| | Lapiceros | 5 |
| | Lupa | 1 |
| | Resmas de papel | 3/mes |
| | Engrapadora | 5 |
| | Cajas de grapas | 1/mes |
| | Scaner | 1 |
| | Toner | 1/mes |
| Análisis y Verificación de Información Biográfica | Escritorios | 39 |
| | Sillas | 39 |
| | Computadoras | 39 |
| | Discos | 4/mes |
| | Archiveros | 4 |
| | Impresoras | 4 |
| | Lapiceros | 39 |
| | Resmas de papel | 2/mes |

Continuación de la tabla IV.

| | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------|---|
| | Engrapadora | 39 | |
| | Cajas de grapas | 4/mes | |
| | Scanner | 3 | |
| | Toner | 2/mes | |
| Control de Calidad | Escritorios | 9 | |
| | Sillas | 9 | |
| | Computadoras | 9 | |
| | Discos | 4/mes | |
| | Archiveros | 4 | |
| | Impresoras | 3 | |
| | Lapiceros | 9 | |
| | Pizarrón | 1 | |
| | Marcadores | 3 | |
| | Resmas de papel | 2/mes | |
| | Engrapadora | 9 | |
| | Cajas de grapas | 2/mes | |
| | Scanner | 2 | |
| | Lector MRZ | 6 | |
| | Lector Chip | 6 | |
| | Scanner de código de barras | 1 | |
| | Toner | 1/mes | |
| | Correspondencia | Escritorios | 8 |
| | | Sillas | 8 |
| Computadoras | | 8 | |
| Discos | | 2/mes | |
| Archiveros | | 1 | |
| Impresoras | | 2 | |
| Lapiceros | | 8 | |
| Resmas de papel | | 1/mes | |
| Engrapadora | | 8 | |
| Cajas de grapas | | 2/mes | |
| Scanner | | 1 | |
| Lector MRZ | | 2 | |
| Lector Chip | | 2 | |
| Vehículos | | 5 | |
| Scanner de código de barras | | 1 | |
| Toner | | 1/mes | |

Fuente: elaboración propia.

- Registros

Los registros permiten llevar un control de los datos históricos para poder realizar datos estadísticos y también son importante a la hora de las auditorías.


- Registro del centro de enrolamiento

A continuación se presenta el formato del registro utilizado para el procedimiento de captura de datos.

Figura 52. **Autorización administrativa de solicitud de DPI de persona con huellas desgastadas, uno o varios dedos amputados o una o varias manos amputadas**

CÓDIGO: EN-RE-001
VERSIÓN: 01

NO.



**AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE SOLICITUD DE DPI DE PERSONA CON HUELLAS DESGASTADAS,
UNO O VARIOS DEDOS AMPUTADOS, UNA O AMBAS MANOS AMPUTADAS O IMPEDIMENTO PARA REALIZAR CAPTURA DE HUELLAS**
REGISTRADOR CIVIL DE LAS PERSONAS

(No se aceptará con tachones, borrones, sobre escritura, sin firma o impresión dactilar.)

Constituido(a) en la Oficina Número del Registro Civil de las Personas del municipio de del departamento de del Registro Nacional de las Personas -RENAP- el de del dos mil siendo las horas con minutos, Yo:

Registrador Civil de las Personas del municipio de del departamento de identificándome con Documento Personal de Identificación -DPI- emitido por el Registro Nacional de las Personas -RENAP- con Código Único de Identificación -CUI- con el objeto de dejar constancia de la **AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE SOLICITUD DE DPI DE PERSONA CON HUELLAS DESGASTADAS, UNO O VARIOS DEDOS AMPUTADOS, UNA O AMBAS MANOS AMPUTADAS O IMPEDIMENTO PARA REALIZAR CAPTURA DE HUELLAS**, manifiesto lo siguiente: PRIMERO: a la Oficina Número se apersonó: presentando certificación de la inscripción con número de partida folio del libro o con Código Único de Identificación -CUI- de evento de del Registro Civil de las Personas del municipio de del departamento de a realizar solicitud de Documento Personal de Identificación -DPI- con tipo de trámite a quien se AUTORIZÓ el trámite solicitado sin realizar la captura de huellas dactilares correspondientes a los dedos de la mano derecha Pulgar Índice Medio Anular Meñique y/o correspondientes a la mano izquierda Pulgar Índice Medio Anular Meñique por tener huellas desgastadas uno o varios dedos amputados una o ambas manos amputadas impedimento certificado y permanente

SEGUNDO: En los atestados de la solicitud de Documento Personal de Identificación -DPI- relacionada constan los siguientes documentos: Certificación de Inscripción Registral Boleto de Ornato Recibo de Pago

Otros documentos


TERCERO: En la Hoja de Datos DPI correspondiente a la solicitud de DPI número consta la Firma Impresión dactilar del(la) solicitante y firmas del Operador Registral quien realizó la captura de datos y del(la) Infrascrito(a). Enterado(a) de las penas relativas al delito de Perjurio, declaro bajo juramento que la información acá consignada es verídica y correcta. No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha de su inicio, siendo las horas con minutos, por lo que previa lectura y enterado (a) de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales, acepto, ratifico y firmo.

Firma del Registrador Civil de las Personas

Sello

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 58. Listado de registro de nacimiento


|  RENAP Registro Nacional de las Personas | | LISTADO DE REGISTRO DE NACIMIENTO | | | | | | | | Código: AI-RE-004 | | | | | | | | | |
|---|--------|-----------------------------------|---------------|----------------|-----------------|------------------|------------------|------------|--------|------------------------------|---------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--------------|--------------------|--------------|---------------|--|
| | | | | | | | | | | Versión: 01 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | Fecha de emisión: 18/01/2017 | | | | | | | | | |
| FECHA | NOMBRE | No. | PRIMER_NOMBRE | SEGUNDO_NOMBRE | PRIMER_APELLIDO | SEGUNDO_APELLIDO | FECHA_NACIMIENTO | MOVIMIENTO | INDICE | LUGAR_NACIMIENTO | BIEN DIGITADA | DIG. CON PARTIDA ALTERADA TOTAL | DIG. CON PARTIDA ALTERADA PARCIAL | MAL DIGITADA Y ENVIAR A ACTUALIZAR | DATO MIGRADO | MAS DE DOS INDICES | EXTEMPORÁNEO | OBSERVACIONES | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Registros del Departamento de Control de Calidad

A continuación se presentan los registros asociados a los procedimientos del Departamento de Control de Calidad.

Figura 59. Nivel de calidad aceptable

| | | |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
|  | Nivel de calidad Aceptable | Código: CC-RE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: 29/12/2016 |

Entrega a Renap

| Tamaño Lote | Nivel de Inspección General I |
|----------------|-------------------------------|
| 501 a 1200 | G |
| 1201 a 3200 | H |
| 3201 a 10000 | J |
| 10001 a 35000 | K |
| 35001 a 150000 | L |

| sample size code letter | sample size | 0.65 Ac Re | 1.0 Ac Re |
|-------------------------|-------------|------------|-----------|
| G | 32 | ⚠ | ⚠ |
| H | 50 | 1 | 2 |
| J | 80 | 2 | 3 |
| K | 125 | 3 | 4 |
| L | 200 | 4 | 5 |
| M | 315 | 5 | 6 |

Extraído de:
Table 1 Sample size code Letters

Estándar de tables-A, single sampling plans for Normal inspection (Muestreo)

ISO 2859-1:1999

Fecha del AQL : Fecha de entrega :

| | |
|--------------------------------|---|
| Código de tamaño de muestra: | A |
| Cantidad total a recibir: | 2 |
| Cantidad de muestras para AQL: | 2 |

| Código de rechazo | PRUEBA | TOTAL DE MALAS | % |
|-------------------|--|----------------|-------|
| 1 | CLI 1% | 0 | 0.00% |
| 2 | SERIE 1% | 0 | 0.00% |
| 3 | PUNTO BLNCO 1% | 0 | 0.00% |
| 4 | PUNTO NEGRO 0.65 % | 0 | 0.00% |
| 5 | DPI CON CRAYON 0.65% | 0 | 0.00% |
| 6 | POSICIONES PREPERSONALIZADO 1 % | 0 | 0.00% |
| 7 | POSICIONES PERSONALIZADO 4 % | 0 | 0.00% |
| 8 | ELEMENTOS DE SEGURIDAD (EXISTENCIA) 0.25 % | 0 | 0.00% |
| 9 | FIBRAS 1% | 0 | 0.00% |

Nota : para los códigos de rechazo 6,7 y 8 las validaciones se realizaran sobre el 10 %del muestreo total

| | |
|------------------|-----------------|
| RESULTADO | ACEPTADO |
|------------------|-----------------|

ACEPTADO O RECHAZADO

RECIBIDO FIRMA Y SELLO

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 60. Recepciones diarias de proveedor a RENAP

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | RECEPCIONES DIARIAS DE PROVEEDOR A RENAP | Código: CC-RE-002 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: 29/12/2016 |

| No. | FECHA RECEPCIÓN | CORRELATIVO DE TRABAJO | CANTIDAD | Hora |
|-----|-----------------|------------------------|----------|------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |


TOTAL CARGADOS

OBSERVACIONES:

Los números de trabajo son escaneados directamente del shipmen.


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 62. **Control y seguimiento de producto no conforme**

|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME | | | | | | | Código: CC-RE-004 | | | |
|--|--|-----|----------|------------|-------|------|---------|------------------------------|------------|-----------|--|
| | | | | | | | | Versión: 01 | | | |
| | | | | | | | | Fecha de emisión: 29/12/2016 | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Motivo de documento rechazado | Fecha | CUI | Nombre 1 | Apellido 1 | Serie | Sede | Usuario | Causa de No Conformidad | | | |
| | | | | | | | | Biométrico | Biográfico | Impresión | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 63. **Control y seguimiento de producto no conforme (mensual)**

|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME (MENSUAL) | | | | | | | Código: CC-RE-005 | | | | | |
|--|--|-------|-----|----------|------------|-------|------|------------------------------|-------------------------|------------|-----------|----------------------------------|-------------------|
| | | | | | | | | Versión: 01 | | | | | |
| | | | | | | | | Fecha de emisión: 29/12/2016 | | | | | |
| # | No Conformidad | Fecha | CUI | Nombre 1 | Apellido 1 | Serie | Sede | Analista | Causa de No Conformidad | | | Responsable de la No Conformidad | Disposición Final |
| | | | | | | | | | Biométrico | Biográfico | Impresión | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 64. **Manifiesto de entrega de paquetes conteniendo documentos personales de Identificación del área departamental y metropolitano, distribuidos a través de correspondencia**

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANIFIESTO DE ENTREGA DE PAQUETES CONTENIENDO DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA DEPARTAMENTAL Y METROPOLITANO, DISTRIBUIDOS A TRAVÉS DE CORRESPONDENCIA | Código: C-C-RE-006 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: 29/12/2016 |

Guatemala, (DIA) de (MES) del (AÑO)

CORRELATIVO MANIFIESTO: DPR-DCC-CEE-MAN-ENTREGA-CORRESPONDENCIA-CIM ZONA 12 -DEPARTAMENTALES Y DPTO. GT-(DIA)-(MES)-(CORRELATIVO)-(AÑO)

Mediante el presente documento el Departamento de Control de Calidad, de la Dirección de Procesos, manifiesta y hace constar la entrega a **(PILOTO)**,


_____ con número de identificación (CUI) _____ la cantidad de _____

Paquetes conteniendo _____ DPIS.

Dichos paquetes se detallan a continuación:

| No. | NOMBRE DE SEDE | No. DE SEDE | DEPARTAMENTO | CÓDIGO DE BARRA | CORRELATIVO DE RASTREO | TOTALES | |
|-----|----------------|-------------|--------------|-----------------|------------------------|------------|----|
| | | | | | | CANT. DPIS | OK |
| | | | | | | 1,132 | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

1

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANIFIESTO DE ENTREGA DE PAQUETES CONTENIENDO DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA DEPARTAMENTAL Y METROPOLITANO, DISTRIBUIDOS A TRAVÉS DE CORRESPONDENCIA | Código: C-C-RE-006 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: 29/12/2016 |

Los paquetes anteriormente descritos deberán ser remitidos a las oficinas correspondientes. Los paquetes son entregados correctamente sellados, con sus respectivas etiquetas de identificación, sin ningún daño o violación al envoltorio. Al firmar de recibido se aceptan y se confirman la totalidad de los paquetes entregados y que las condiciones del envoltorio de cada uno de los paquetes son óptimas, por lo que cualquier daño, violación, pérdida y/o extravió que sufran los paquetes y DPI a partir de su recepción no serán responsabilidad del Departamento de Control de Calidad de la Dirección de Procesos.

OBSERVACIONES: _____

FIRMA Y SELLO DE ENTREGADO

FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO

NOMBRE: _____ NOMBRE: _____

DEPARTAMENTO: _____ DEPARTAMENTO: _____

HORA DE ENTREGA: _____ HORA DE RECIBIDO: _____


2

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Centro de correspondencia

A continuación se presentan los registros asociados a los procedimientos del centro de correspondencia.

Figura 65. **Manifiesto de envío de paquetes conteniendo Documento Personal de Identificación -DPI-**

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | MANIFIESTO DE ENVÍO DE PAQUETES CONTENIENDO DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- | Código: CR-RE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
JEFATURA DE SERVICIOS GENERALES
CENTRO DE CORRESPONDENCIA

| | |
|-------|-------------------|
| Fecha | No. de Manifiesto |
| | |

El Centro de Correspondencia RENAP, por este medio manifiesta que hace el envío de: **XX** paquetes conteniendo DPI, con destino hacia la oficina detallada a continuación:

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Se confirma que al momento de recibir los paquetes se entregan en buen estado, sellados y sin alteraciones a su envoltorio.



**RECIBE
Piloto**

Nombre: _____
 CUI: _____ Dirección: _____
 Fecha: _____ Hora: _____
 Firma y Sello: _____

**RECIBE
Registrador Civil**

Nombre: _____ Cargo: _____ CUI: _____
 Fecha: _____ Hora: _____ Firma y Sello: _____

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 66. Control de DPI Departamental

| | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | CONTROL DE DPI DEPARTAMENTAL | Código: CR-RE-002 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

| CONTROL DE DPI DEPARTAMENTAL MES 20XX | | | | | | | | | DATOS DEL ENVÍO | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|----|---------|---------|--------------|-----------|----------|------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------|
| NO. | FECHA RECEPCIÓN EN CORRESP. | RP | RASTREO | OFICINA | DEPARTAMENTO | MUNICIPIO | PAQUETES | CANTIDAD DPI X PAQUETE | FECHA DE ENVÍO | NO. DE MANIFIESTO | PILOTO QUE ENTREGÓ | FECHA DE RECEPCIÓN EN OFICINA | NOMBRE QUIEN RECIBE EN OFICINA | CARGO |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.


Figura 67. Control de DPI Metropolitano

| | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | CONTROL DE DPI METROPOLITANO | Código: CR-RE-003 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

| CONTROL DE DPI METROPOLITANO MES 20XX | | | | | | | | | DATOS DEL ENVÍO | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|----|---------|---------|--------------|-----------|----------|------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------|
| NO. | FECHA RECEPCIÓN EN CORRESP. | RP | RASTREO | OFICINA | DEPARTAMENTO | MUNICIPIO | PAQUETES | CANTIDAD DPI X PAQUETE | FECHA DE ENVÍO | NO. DE MANIFIESTO | PILOTO QUE ENTREGÓ | FECHA DE RECEPCIÓN EN OFICINA | NOMBRE QUIEN RECIBE EN OFICINA | CARGO |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 68. **Manifiesto de envío de paquetes conteniendo Documento Personal de Identificación -DPI- a Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-**

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | MANIFIESTO DE ENVÍO DE PAQUETES CONTENIENDO DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN –DPI- A MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - MINEX- | Código: CR-RE-004 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

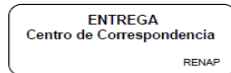
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
JEFATURA DE SERVICIOS GENERALES
CENTRO DE CORRESPONDENCIA

| | | |
|--|-------|-------------------|
| | Fecha | No. de Manifiesto |
| | | |

El Registro Nacional de las Personas –RENAP–, por este medio hace constar y manifiesta que para su respectiva distribución hace entrega al Ministerio de Relaciones Exteriores, la cantidad de: **XX** paquetes conteniendo **XX** DPI detallados a continuación:

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Se confirma que al momento de recibir los paquetes se entregan en buen estado, sellados y sin alteraciones a su envoltorio.



**RECIBE
Piloto**

Nombre: _____

CUI: _____ Dirección: _____

Fecha: _____ Hora: _____

Firma y Sello: _____

**RECIBE CONFORME
Ministerio de Relaciones Exteriores**

Nombre: _____ Cargo: _____ CUI: _____


Fecha: _____ Hora: _____ Firma y Sello: _____

Original: Centro de Correspondencia - Duplicado: Minex

Página 1 de 1

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 69. **Manifiesto de envío de Documento Personal de Identificación -DPI- servicios electrónicos domicilio**

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANIFIESTO DE ENVÍO DE DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- SERVICIOS ELECTRÓNICOS DOMICILIO | Código: CR-RE-005 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

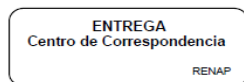
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
JEFATURA DE SERVICIOS GENERALES
CENTRO DE CORRESPONDENCIA

| | | |
|--|---|---|
| | Fecha | No. de Manifiesto |
| | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |

El Centro de Correspondencia RENAP, por este medio manifiesta que hace el envío de: **XX** Documento Personal de Identificación –DPI- solicitada su entrega en la dirección y para el ciudadano detallado a continuación:

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Se confirma que al momento de recibir el DPI se entrega en buen estado y sin alteraciones, quedando el mismo bajo su resguardo y responsabilidad.



**RECIBE
Mensajero o Piloto**

Nombre: _____

CUI: _____ Dirección: _____

Fecha: _____ Hora: _____


Firma y Sello: _____

RECIBE CIUDADANO

Nombre: _____ CUI: _____ Teléfono: _____

Fecha: _____ Hora: _____ Firma y Sello: _____

Figura 70. **Manifiesto de envío de Documento Personal de Identificación -DPI- servicios electrónicos oficinas de RENAP**

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANIFIESTO DE ENVÍO DE DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- SERVICIOS ELECTRÓNICOS OFICINAS DE RENAP | Código: CR-RE-006 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
JEFATURA DE SERVICIOS GENERALES
CENTRO DE CORRESPONDENCIA

| | | |
|--|-------|-------------------|
| | Fecha | No. de Manifiesto |
| | | |

El Centro de Correspondencia RENAP, por este medio manifiesta que hace el envío de: **XX** Documento Personal de Identificación –DPI- solicitada su entrega en la oficina detallada a continuación:

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Se confirma que al momento de recibir los DPI se entregan en buen estado y sin alteraciones, quedando los mismos bajo su resguardo y responsabilidad hasta el momento de ser entregados a los ciudadanos.

ENTREGA
Centro de Correspondencia
RENAP

**RECIBE
Piloto**

Nombre: _____

CUI: _____ Dirección: _____

Fecha: _____ Hora: _____

Firma y Sello: _____

**RECIBE
Registrador Civil**

Nombre: _____ Cargo: _____ CUI: _____

Fecha: _____ Hora: _____ Firma y Sello: _____

2.2.1.7.2. Apoyo

Son los procesos responsables de proveer a la Institución de todos los recursos necesarios, en cuanto a personal, maquinaria, materia prima y capacitación.


- Procedimientos y flujogramas

A continuación se presentan los procedimientos de apoyo para el Sistema de Gestión de Calidad.

- Dirección de capacitación

Esta Dirección es la encargada de velar porque se lleven a cabo las capacitaciones solicitadas por los jefes de otras direcciones, a continuación se presentan sus respectivos procedimientos y flujogramas.

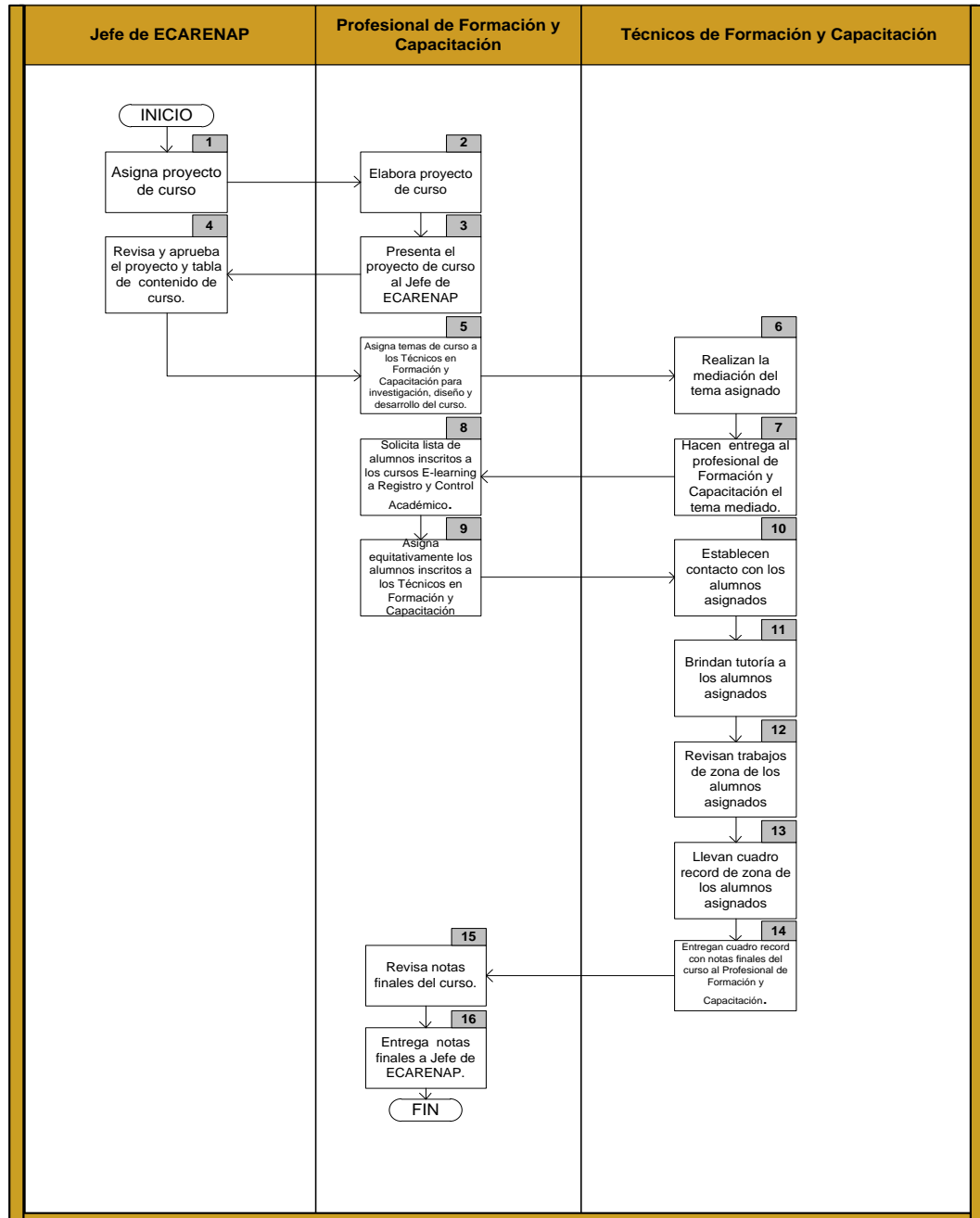
Figura 73. **Cursos E-learning, 1**

|  | | CURSOS E-LEARNING | | Código: CA-PR-001 |
|---|-------------|---|--|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Abril 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Jefe de ECARENAP | 1 | Asigna proyecto de curso | | |
| Profesional de Formación y Capacitación | 2 | Elabora proyecto de curso. | | |
| | 3 | Presenta el proyecto de curso al Jefe de ECARENAP (escuela de capacitación de RENAP). | | |
| Jefe de ECARENAP | 4 | Revisa y aprueba el proyecto y tabla de contenido de curso. | | |
| Profesional de Formación y Capacitación | 5 | Asigna temas de curso a los Técnicos en Formación y Capacitación para investigación, diseño y desarrollo del curso. | | |
| Técnicos de Formación y Capacitación | 6 | Realizan la mediación del tema asignado. | | |
| | 7 | Hacen entrega al profesional de Formación y Capacitación el tema mediado. | | |
| Profesional de Formación y Capacitación | 8 | Solicita lista de alumnos inscritos a los cursos E-learning a Registro y Control Académico. | Inscripción al curso virtual CA-RE-001 | |
| | 9 | Asigna equitativamente los alumnos inscritos a los Técnicos en Formación y Capacitación. | | |
| Técnicos de Formación y Capacitación | 10 | Establecen contacto con los alumnos asignados. | | |
| | 11 | Brindan tutoría a los alumnos asignados. | | |
| | 12 | Revisan trabajos de zona de los alumnos asignados. | | |
| | 13 | Llevan cuadro record de zona de los alumnos asignados. | | |
| | 14 | Entregan cuadro record con notas finales del curso al Profesional de Formación y Capacitación. | | |
| Profesional de Formación y Capacitación | 15 | Revisa notas finales del curso. | | |
| | 16 | Entrega notas finales a Jefe de ECARENAP. | | |
| Fin del procedimiento | | | | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 74. Cursos E-learning, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

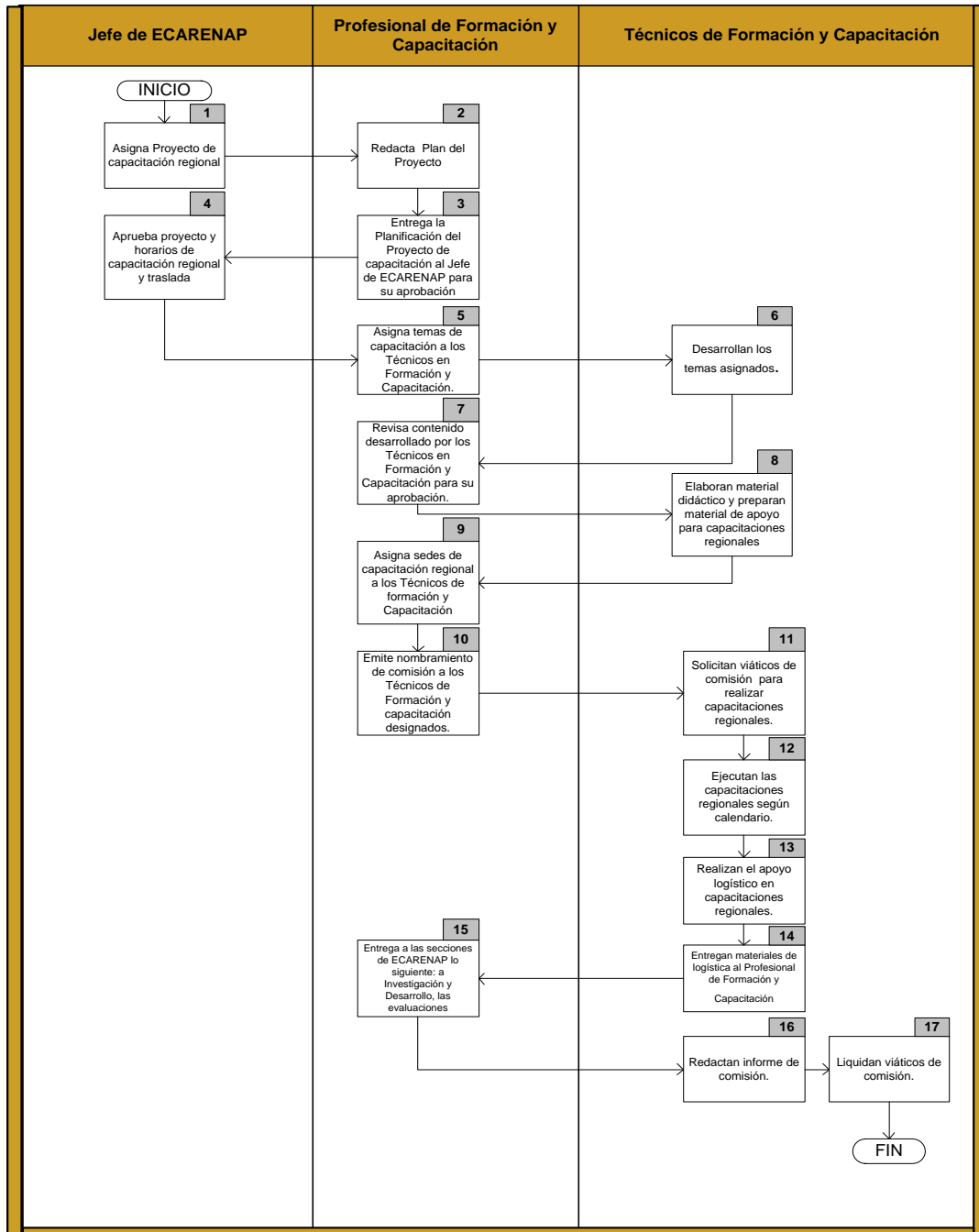
Figura 75. Capacitación regional, 1

|  | | CAPACITACIÓN REGIONAL | |
|---|-------------|---|--|
| | | Código: CA-PR-002 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Jefe de ECARENAP | 1 | Asigna Proyecto de capacitación regional. | |
| Profesional de Formación y Capacitación | 2 | Redacta Plan del Proyecto. | |
| | 3 | Entrega la Planificación del Proyecto de capacitación al Jefe de ECARENAP para su aprobación. | |
| Jefe de ECARENAP | 4 | Aprueba proyecto y horarios de capacitación regional y traslada la información al Profesional de Formación y Capacitación. | |
| Profesional de Formación y Capacitación | 5 | Asigna temas de capacitación a los Técnicos en Formación y Capacitación. | |
| Técnicos de Formación y Capacitación | 6 | Desarrollan los temas asignados. | |
| Profesional de Formación y Capacitación | 7 | Revisa contenido desarrollado por los Técnicos en Formación y Capacitación para su aprobación. | |
| Técnicos de Formación y Capacitación | 8 | Elaboran material didáctico y preparan material de apoyo para capacitaciones regionales. | |
| | 9 | Asigna sedes de capacitación regional a los Técnicos de formación y Capacitación. | |
| | 10 | Emite nombramiento de comisión a los Técnicos de Formación y capacitación designados. | |
| Técnicos de Formación y Capacitación | 11 | Solicitan viáticos de comisión para realizar capacitaciones regionales. | |
| | 12 | Ejecutan las capacitaciones regionales según calendario. | |
| | 13 | Realizan el apoyo logístico en capacitaciones regionales. | |
| Técnicos de Formación y Capacitación | 14 | Entregan materiales de logística al Profesional de Formación y Capacitación (listados, factura, hojas de permiso, excusas, evaluaciones). | Listado para capacitaciones regionales CA-RE-002 |
| Profesional de Formación y Capacitación | 15 | Entrega a las secciones de ECARENAP lo siguiente: a Investigación y Desarrollo, las evaluaciones; a Recursos Educativos, la factura con los costos del evento y a Registro y Control Académico listado de asistencia de los convocados a la capacitación. | |
| Técnicos de Formación y Capacitación | 16 | Redactan informe de comisión. | |
| | 17 | Liquidan viáticos de comisión. | |
| Fin del procedimiento | | | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 76. Capacitación regional, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

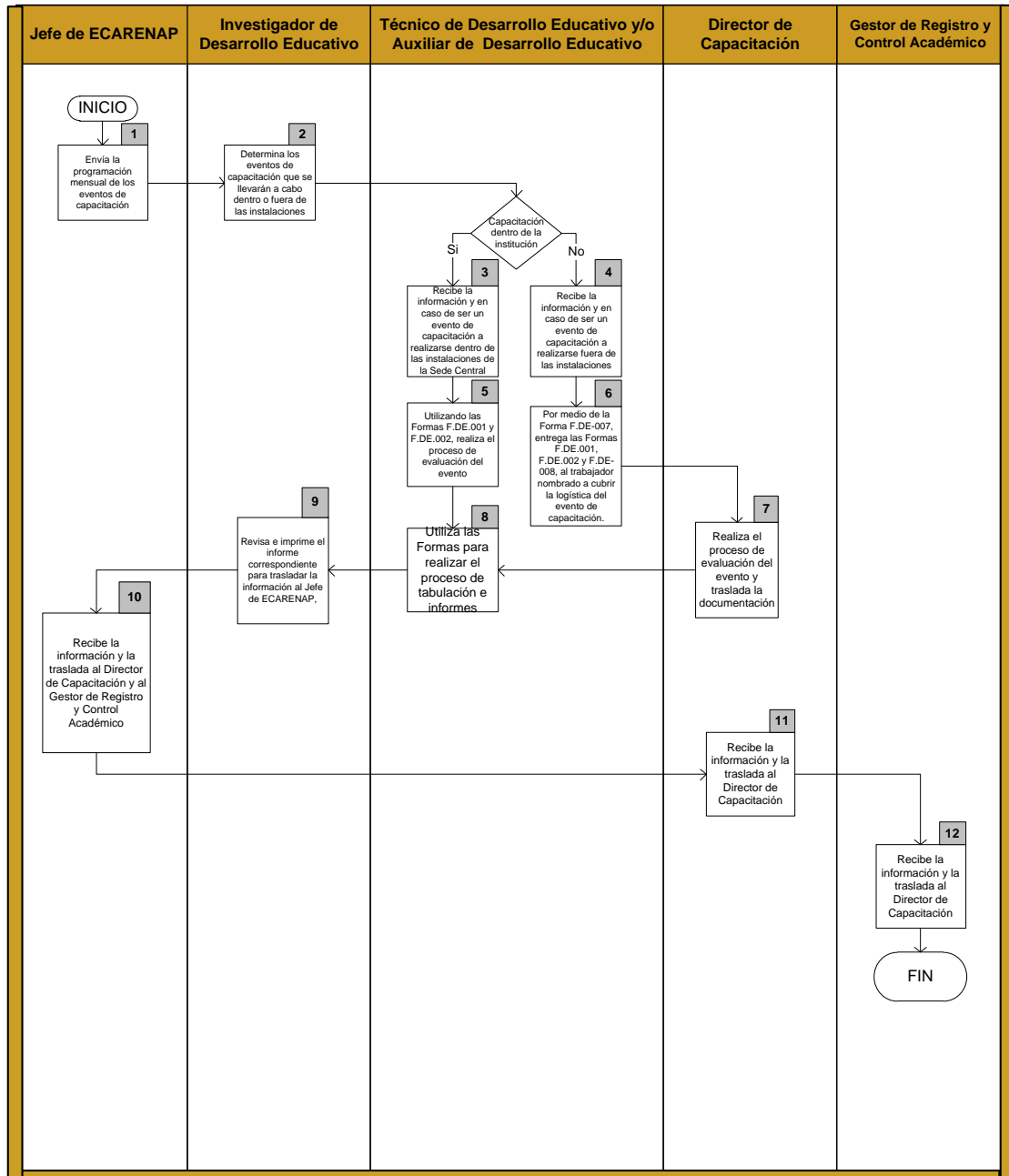
Figura 77. Evaluación de capacitaciones, 1

|  | | EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES | | Código: CA-PR-003 |
|---|-------------|--|---|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Abril 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Jefe de ECARENAP | 1 | Envía la programación mensual de los eventos de capacitación a realizarse, al Investigador de Desarrollo Educativo. | | |
| Investigador de Desarrollo Educativo | 2 | Determina los eventos de capacitación que se llevarán a cabo dentro o fuera de las instalaciones de la sede central de RENAP y traslada la información e instrucciones al Técnico de Desarrollo Educativo y/o Auxiliar de Desarrollo Educativo. | | |
| Técnico de Desarrollo Educativo y/o Auxiliar de Desarrollo Educativo | 3 | Recibe la información y en caso de ser un evento de capacitación a realizarse dentro de las instalaciones de la Sede Central, continúa al paso 5. | | |
| | 4 | Recibe la información y en caso de ser un evento de capacitación a realizarse fuera de las instalaciones de la Sede Central, continúa al paso 6. | | |
| | 5 | Utilizando las Formas F.DE.001 (CA-RE-003) y F.DE.002 (CA-RE-004), realiza el proceso de evaluación del evento y continúa con el paso 8. | Evaluación de Satisfacción CA-RE-003, Observaciones del evento de capacitación CA-RE-004 | |
| | 6 | Por medio de la Forma F.DE-007 (CA-RE-005), entrega las Formas F.DE.001 (CA-RE-003) y F.DE.002 (CA-RE-004), al trabajador nombrado a cubrir la logística del evento de capacitación. | control de entrega y recepción de formas CA-RE-005, Evaluación de Satisfacción CA-RE-003, observaciones del evento de capacitación CA-RE-004 | |
| Trabajador Nombrado | 7 | Realiza el proceso de evaluación del evento y traslada la documentación al Técnico de Desarrollo Educativo y/o Auxiliar de Desarrollo Educativo. | | |
| Técnico de Desarrollo Educativo y/o Auxiliar de Desarrollo Educativo | 8 | Utiliza las Formas F.DE-003 (CA-RE-006), F.DE-004 (CA-RE-007), F.DE-005 (CA-RE-008), F.DE-006 (CA-RE-009) y F.DE-009 (CA-RE-010), para realizar el proceso de tabulación e informes correspondientes. Traslada la información al Investigador de Desarrollo Educativo. | tabulación de boletas de evaluación de satisfacción CA-RE-006, informe evento de capacitación CA-RE-007, resumen interno de evaluación a capacitaciones internas, interinstitucionales y externas CA-RE-008, Reporte mensual del POA CA-RE-009, fotografías eventos de capacitación CA-RE-010 | |
| Investigador de Desarrollo Educativo | 9 | Revisa e imprime el informe correspondiente para trasladar la información al Jefe de ECARENAP, posteriormente lo archiva. | | |
| Jefe de ECARENAP | 10 | Recibe la información y la traslada al Director de Capacitación y al Gestor de Registro y Control Académico para su registro en el Plan Operativo Anual -POA- y Memoria de Labores. | | |
| Director de Capacitación | 11 | Recibe la información y la utiliza para los efectos correspondientes. | | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 12 | Recibe la información y la registra, tanto en los avances del Plan Operativo Anual -POA- como en la Memoria de Labores. | Reporte mensual del POA CA-RE-009 | |
| Fin del procedimiento | | | | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Baborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 78. Evaluación de capacitaciones, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

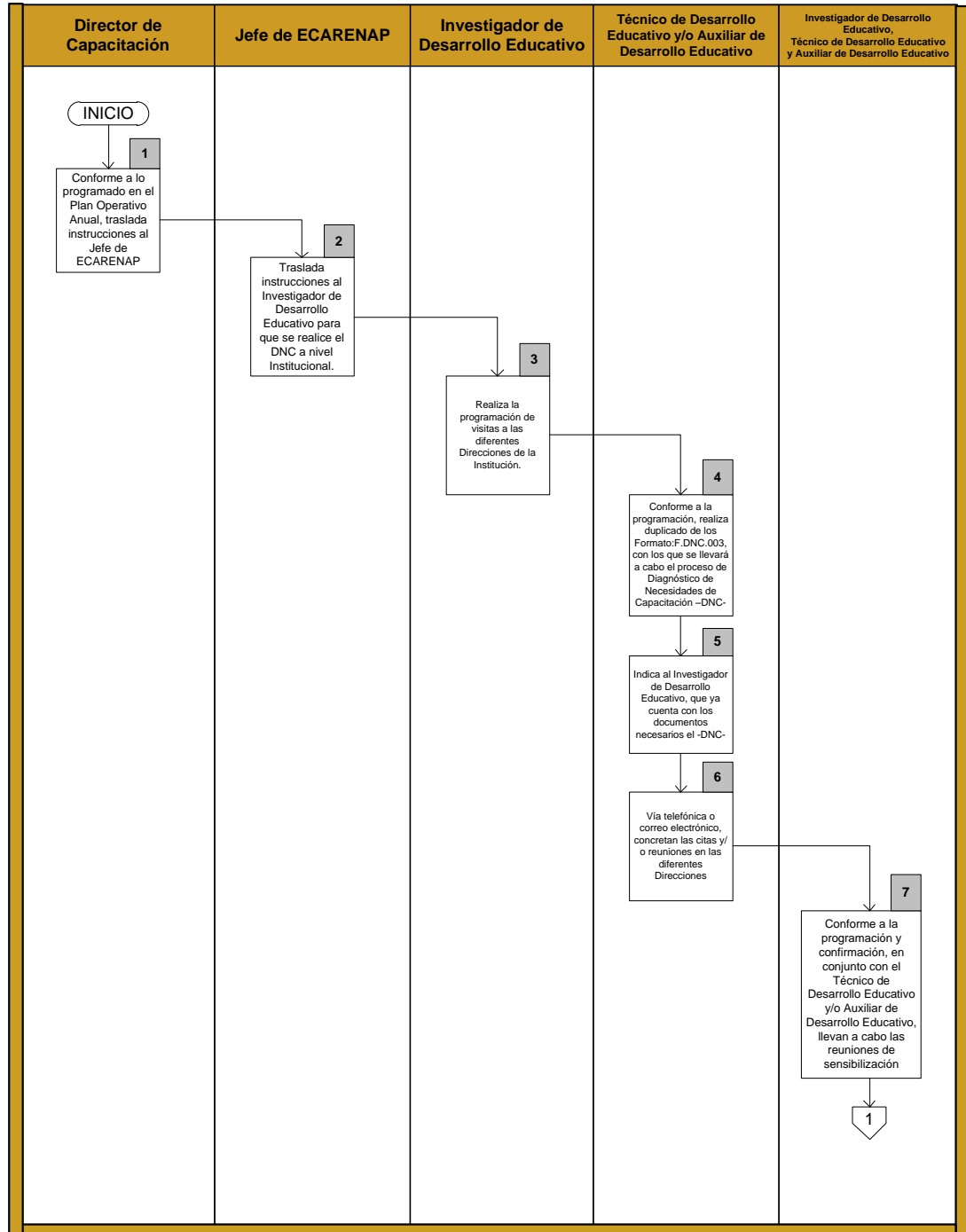
Figura 79. Diagnóstico de necesidades de capacitación –DNC-, 1

|  | | DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN -DNC- | | Código: CA-PR-004 |
|--|-------------|--|--|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Abril 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Director de Capacitación | 1 | Conforme a lo programado en el Plan Operativo Anual -POA-, traslada instrucciones al Jefe de ECARENAP, para que se lleve a cabo el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC-. | | |
| Jefe de ECARENAP | 2 | Traslada instrucciones al Investigador de Desarrollo Educativo para que se realice el DNC a nivel Institucional. | | |
| Investigador de Desarrollo Educativo | 3 | Realiza la programación de visitas a las diferentes Direcciones de la Institución e instruye al Técnico de Desarrollo Educativo y/o Auxiliar de Desarrollo Educativo, para que se realice el duplicado de formatos necesarios para el DNC. | | |
| Técnico de Desarrollo Educativo y/o Auxiliar de Desarrollo Educativo | 4 | Conforme a la programación, realiza duplicado del formato: F.DNC.003 (CA-RE-011), con los que se llevará a cabo el proceso de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación –DNC-, en las diferentes Direcciones de la Institución. | Diagnostico de necesidades de capacitacion -DNC- por direccion CA-RE-011 | |
| | 5 | Indica al Investigador de Desarrollo Educativo, que ya cuenta con los documentos necesarios para iniciar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación –DNC-, en las diferentes Direcciones. | | |
| | 6 | Vía telefónica o correo electrónico, concretan las citas y/o reuniones en las diferentes Direcciones, para llevar a cabo el proceso de sensibilización con respecto al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación –DNC-, e informa al Investigador de Desarrollo Educativo. | | |
| Investigador de Desarrollo Educativo, Técnico de Desarrollo Educativo y Auxiliar de Desarrollo Educativo | 7 | Conforme a la programación y confirmación, en conjunto con el Técnico de Desarrollo Educativo y/o Auxiliar de Desarrollo Educativo, llevan a cabo las reuniones de sensibilización del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación –DNC-, trasladando los formatos establecidos, a todas las Direcciones del RENAP. | | |
| Direcciones del RENAP | 8 | Trasladan, mediante Oficio a la Dirección Capacitación el Formato F.DNC.003, con la información necesaria, enviando una copia en digital al Investigador de Desarrollo Educativo. | | |
| Director de Capacitación | 9 | Recibe y revisa la información física y la traslada al Investigador de Desarrollo Educativo. | | |
| Investigador de Desarrollo Educativo | 10 | Recibe la información, en forma física y digital, la cual traslada al Técnico de Desarrollo Educativo y/o Auxiliar de Desarrollo Educativo. | | |
| Técnico de Desarrollo Educativo y/o Auxiliar de Desarrollo Educativo. | 11 | Recibe, vacía y analiza la información en el Formato F.DNC.004 (CA-RE-012), trasladándola al Investigador de Desarrollo Educativo. | diagnostico de necesidades de capacitacion -DNC- institucional CA-RE-012 | |
| Investigador de Desarrollo Educativo | 12 | Revisa y analiza la información recibida y la traslada al Jefe de ECARENAP. | | |
| Jefe de ECARENAP | 13 | Recibe la información y la utiliza para los efectos correspondientes. | | |
| | | Fin del procedimiento | | |

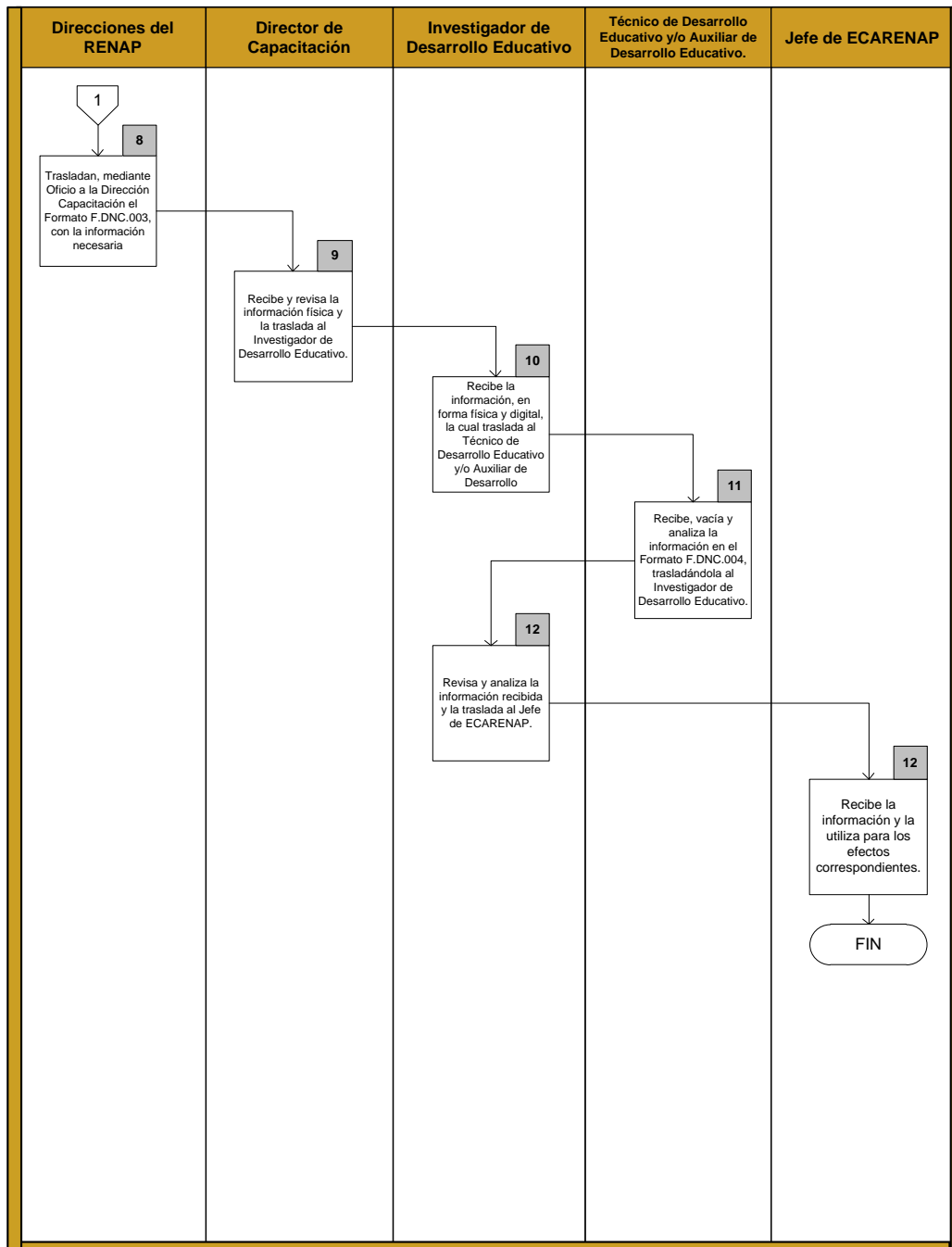
| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 80. Diagnóstico de necesidades de capacitación -DNC-, 2




Continuación de la figura 80.



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

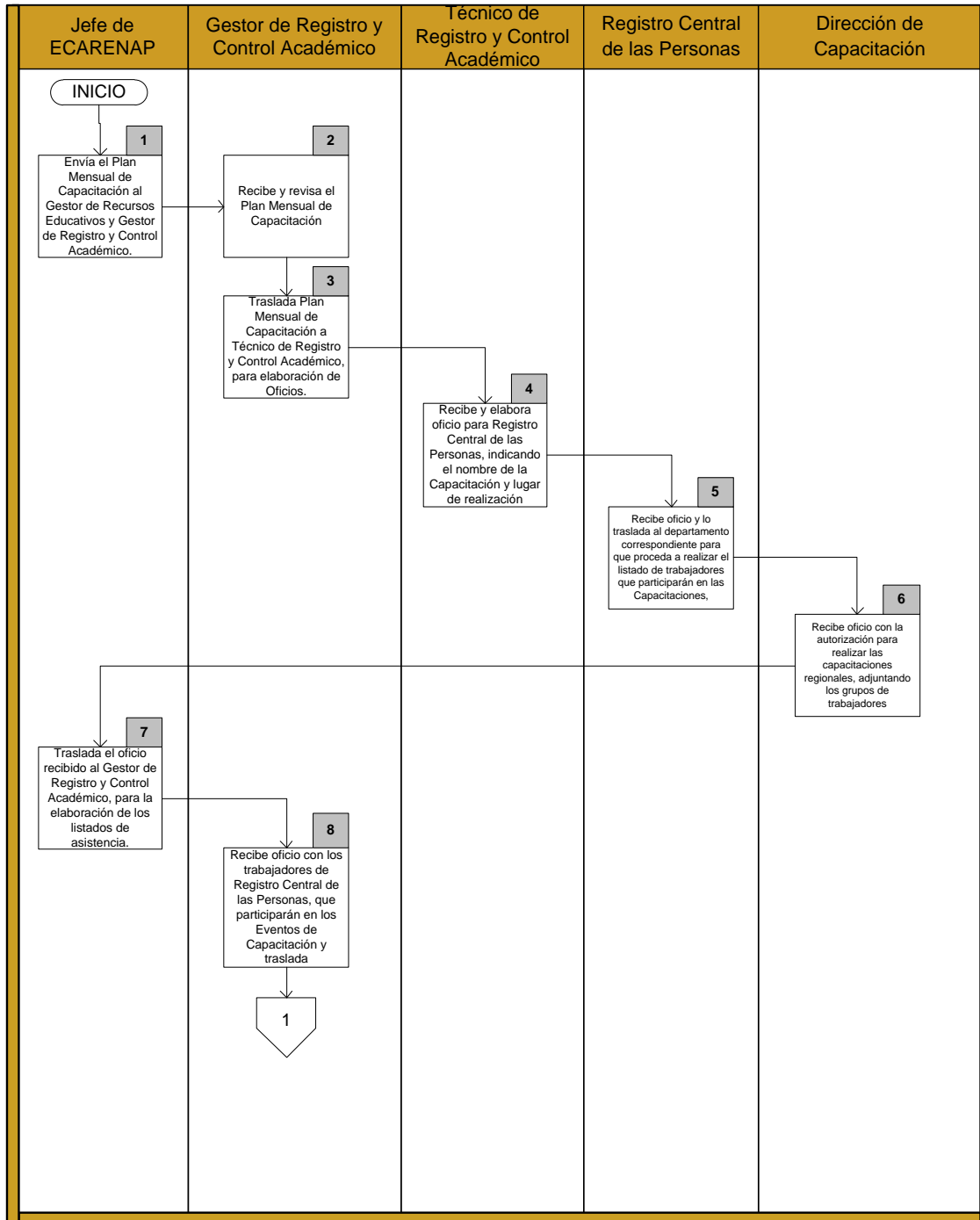
Figura 81. Convocatorias regionales, 1

|  | | CONVOCATORIAS REGIONALES | |
|---|-------------|---|---------------------------------|
| | | Código: CA-PR-005 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Jefe de ECARENAP | 1 | Envía el Plan Mensual de Capacitación al Gestor de Recursos Educativos y Gestor de Registro y Control Académico. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 2 | Recibe y revisa el Plan Mensual de Capacitación. | |
| | 3 | Traslada Plan Mensual de Capacitación a Técnico de Registro y Control Académico, para elaboración de Oficios. | |
| Técnico de Registro y Control Académico | 4 | Recibe y elabora oficio para Registro Central de las Personas, indicando el nombre de la Capacitación y lugar de realización (según sea el caso), departamentos participantes, horarios y fechas por evento. | |
| Registro Central de las Personas | 5 | Recibe oficio y lo traslada al departamento correspondiente para que proceda a realizar el listado de trabajadores que participarán en las Capacitaciones, mismo que deberán enviar a la Dirección de Capacitación autorizando la realización de las mismas. | |
| Dirección de Capacitación | 6 | Recibe oficio con la autorización para realizar las capacitaciones regionales, adjuntando los grupos de trabajadores nombrados para cada departamento y traslada a Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 7 | Traslada el oficio recibido al Gestor de Registro y Control Académico, para la elaboración de los listados de asistencia. | Listado de Asistencia CA-RE-013 |
| Gestor de Registro y Control Académico | 8 | Recibe oficio con los trabajadores de Registro Central de las Personas, que participarán en los Eventos de Capacitación y traslada al Auxiliar de Registro y Control Académico para la elaboración de los listados, asimismo envía al Gestor de Recursos Educativos para que pueda trasladar la información al Departamento de Compras. | |
| Auxiliar de Registro y Control Académico | 9 | Revisa los datos de los trabajadores tales como: Código Único de Identificación, nombre completo, puesto, municipio, departamento y correo electrónico. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 10 | Recibe información de las personas a capacitar por día, para ejecutar las gestiones correspondientes de la contratación del lugar idóneo para realizar el evento. Informa al Gestor de Registro y Control Académico, el lugar exacto donde se realizarán las capacitaciones a nivel departamental. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 11 | Traslada información al Técnico en Registro y Control Académico para la elaboración de oficios. | |
| Técnico de Registro y Control Académico | 12 | Elabora y entrega oficios a Registro Central de las Personas, indicando el lugar de realización de los diferentes Eventos de Capacitación. | |
| Auxiliar de Registro y Control Académico | 13 | Realiza Listado de Asistencia y Alimentación por departamento para los diferentes Eventos de Capacitación. | |
| | 14 | Entrega Listado de Asistencia y Alimentación por departamento, al trabajador nombrado para apoyo logístico en las capacitaciones regionales. | |
| Fin del procedimiento | | | |

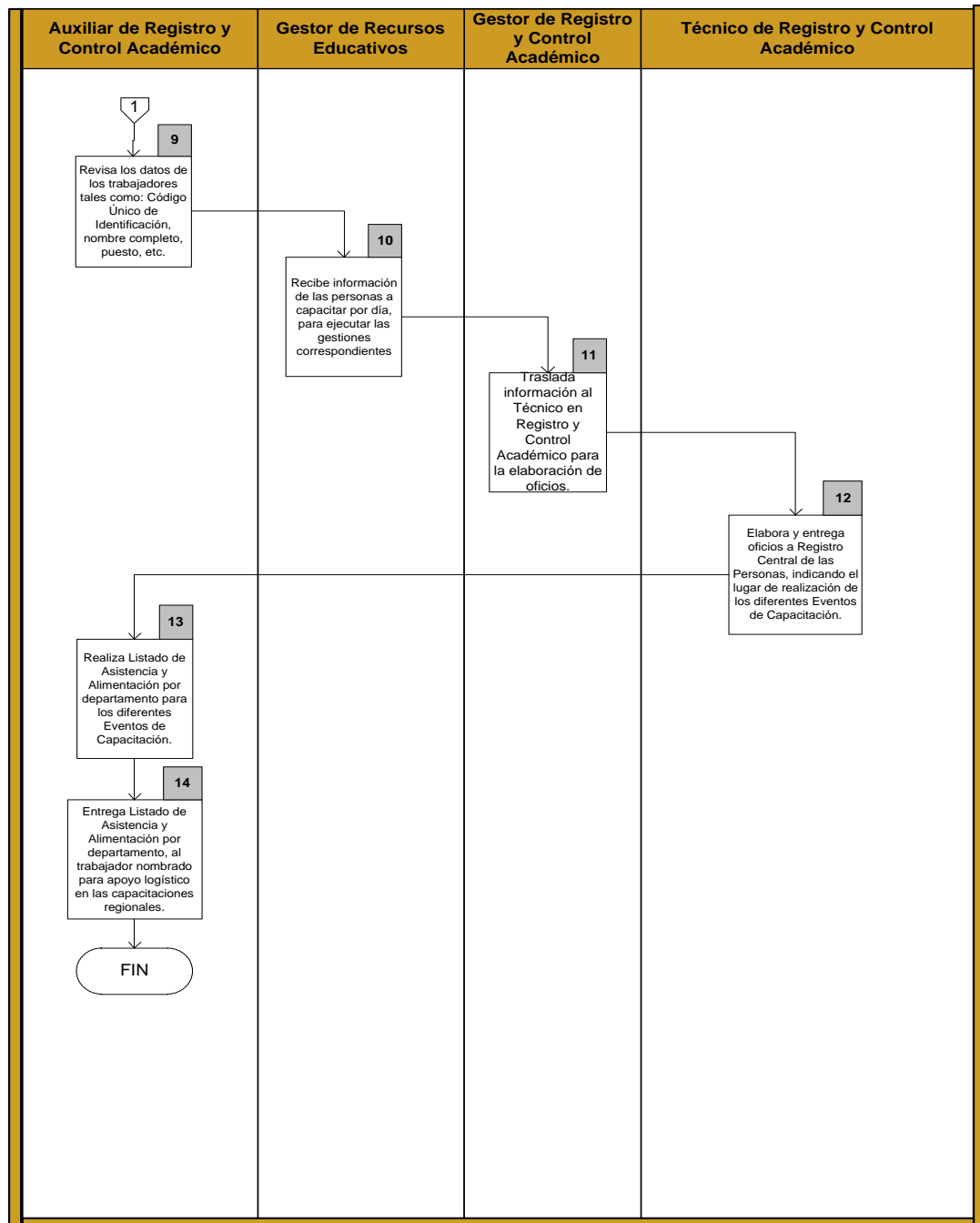
| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 82. Convocatorias regionales, 2




Continuación de la figura 82.



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

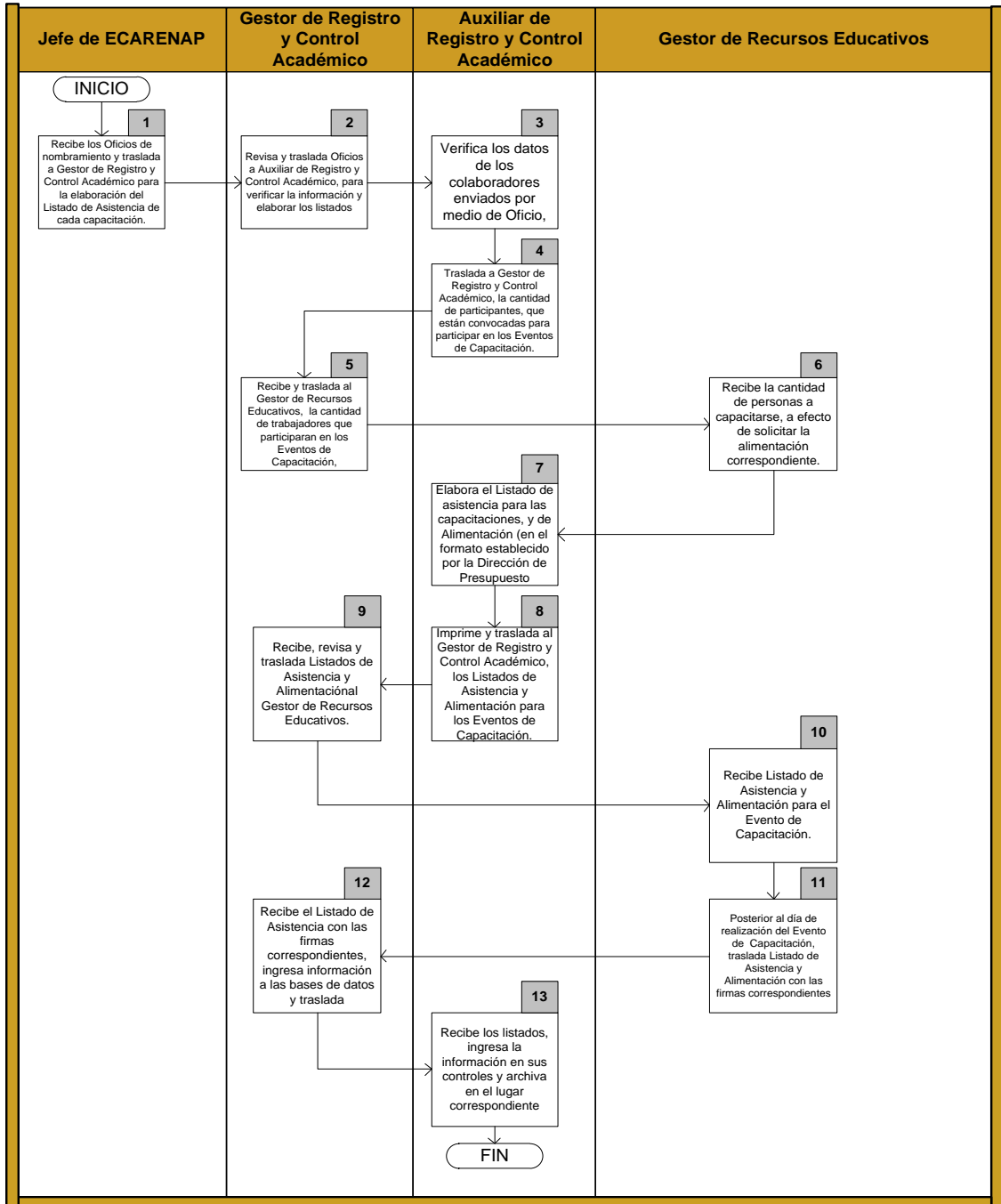
Figura 83. **Elaboración de listados de asistencia, 1**

|  | | Elaboración de Listados de Asistencia | |
|---|-------------|---|---------------------------------|
| | | Código: CA-PR-006 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Jefe de ECARENAP | 1 | Recibe los Oficios de nombramiento y traslada a Gestor de Registro y Control Académico para la elaboración del Listado de Asistencia de cada capacitación. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 2 | Revisa y traslada Oficios a Auxiliar de Registro y Control Académico, para verificar la información y elaborar los listados. | |
| Auxiliar de Registro y Control Académico | 3 | Verifica los datos de los colaboradores enviados por medio de Oficio, tales como: Código Único de Identificación -CUI-, nombre completo, puesto y correo electrónico; así mismo verifica que direcciones no han remitido su información para solicitar la misma. | |
| | 4 | Traslada a Gestor de Registro y Control Académico, la cantidad de participantes, que están convocadas para participar en los Eventos de Capacitación. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 5 | Recibe y traslada al Gestor de Recursos Educativos, la cantidad de trabajadores que participaran en los Eventos de Capacitación, para que solicite la alimentación de los mismos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 6 | Recibe la cantidad de personas a capacitarse, a efecto de solicitar la alimentación correspondiente. | |
| Auxiliar de Registro y Control Académico | 7 | Elabora el Listado de asistencia para las capacitaciones, y de Alimentación (en el formato establecido por la Dirección de Presupuesto). | Listado de Asistencia CA-RE-013 |
| | 8 | Imprime y traslada al Gestor de Registro y Control Académico, los Listados de Asistencia y Alimentación para los Eventos de Capacitación. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 9 | Recibe, revisa y traslada Listados de Asistencia y Alimentación al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 10 | Recibe Listado de Asistencia y Alimentación para el Evento de Capacitación. | |
| | 11 | Posterior al día de realización del Evento de Capacitación, traslada Listado de Asistencia y Alimentación con las firmas correspondientes, si el formato del Listado de Alimentación fuera de la Dirección de Presupuesto, no deberá entregar dicho listado, ya que el mismo servirá para la liquidación de la factura. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 12 | Recibe el Listado de Asistencia con las firmas correspondientes, ingresa información a las bases de datos y traslada al Auxiliar de Registro y Control Académico para ingreso en sus controles y archivo. | |
| Auxiliar de Registro y Control Académico | 13 | Recibe los listados, ingresa la información en sus controles y archiva en el lugar correspondiente. | |
| | | Fin del procedimiento | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 84. Elaboración de listados de asistencia, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

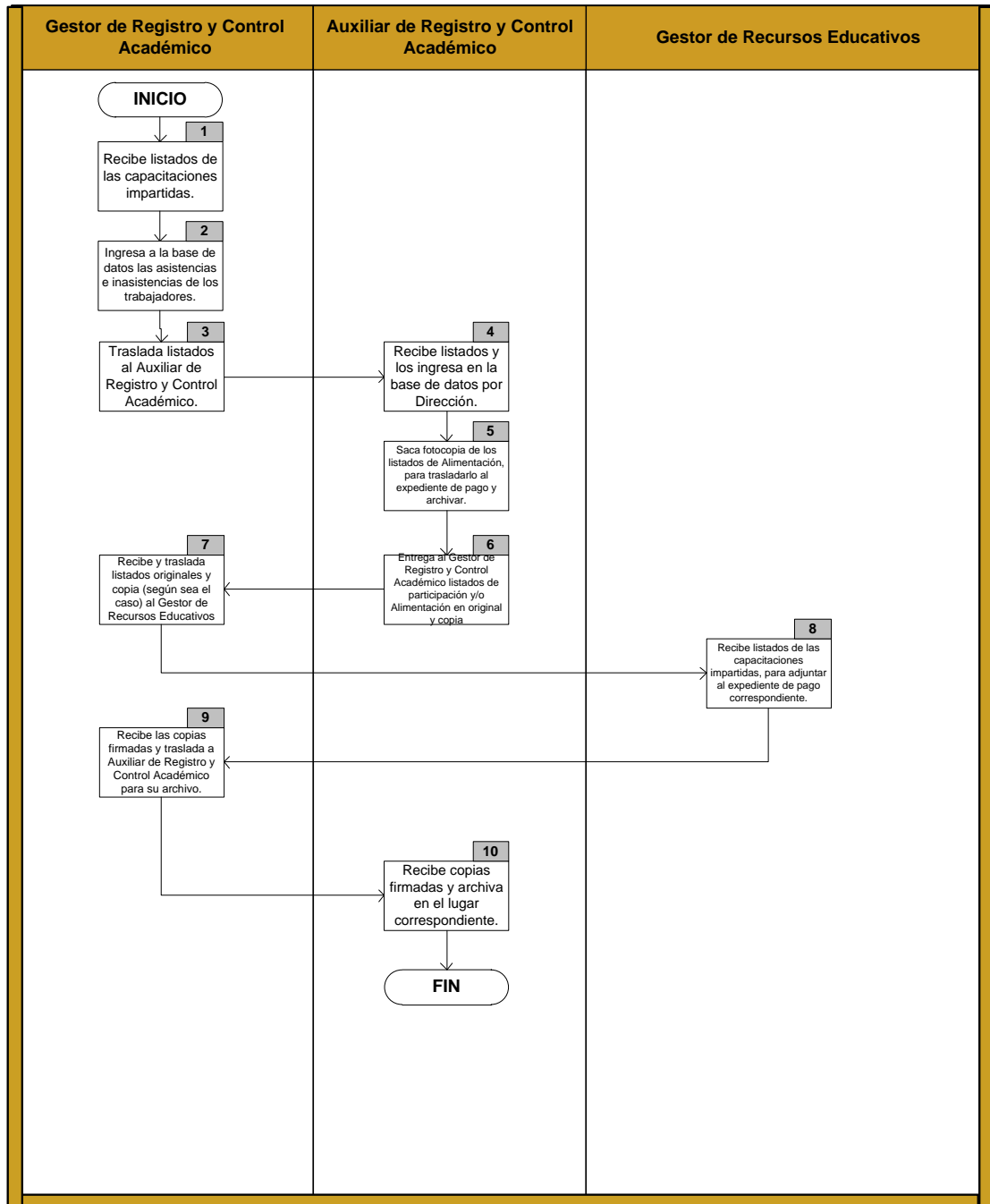
Figura 85. **Control de participación en los eventos de capacitación, 1**

| | | Control de Participación en los Eventos de Capacitación | | Código: CA-PR-007 |
|--|-------------|---|--------------------|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Abril 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 1 | Recibe listados de las capacitaciones impartidas. | | |
| | 2 | Ingresa a la base de datos las asistencias e inasistencias de los trabajadores, en los diferentes Eventos de Capacitación. | | |
| | 3 | Traslada listados al Auxiliar de Registro y Control Académico, para lo que corresponda. | | |
| Auxiliar de Registro y Control Académico | 4 | Recibe listados y los ingresa en la base de datos por Dirección. | | |
| | 5 | Saca fotocopia de los listados de Alimentación, para trasladarlo al expediente de pago y archivar. | | |
| | 6 | Entrega al Gestor de Registro y Control Académico listados de participación y/o Alimentación en original y copia (según sea el caso) | | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 7 | Recibe y traslada listados originales y copia (según sea el caso) al Gestor de Recursos Educativos | | |
| Gestor de Recursos Educativos | 8 | Recibe listados de las capacitaciones impartidas, para adjuntar al expediente de pago correspondiente, trasladando al Gestor de Registro y Control Académico copias firmadas de los mismos. | | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 9 | Recibe las copias firmadas y traslada a Auxiliar de Registro y Control Académico para su archivo. | | |
| Auxiliar de Registro y Control Académico | 10 | Recibe copias firmadas y archiva en el lugar correspondiente. | | |
| | | Fin del procedimiento | | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 86. Control de participación en los eventos de capacitación, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

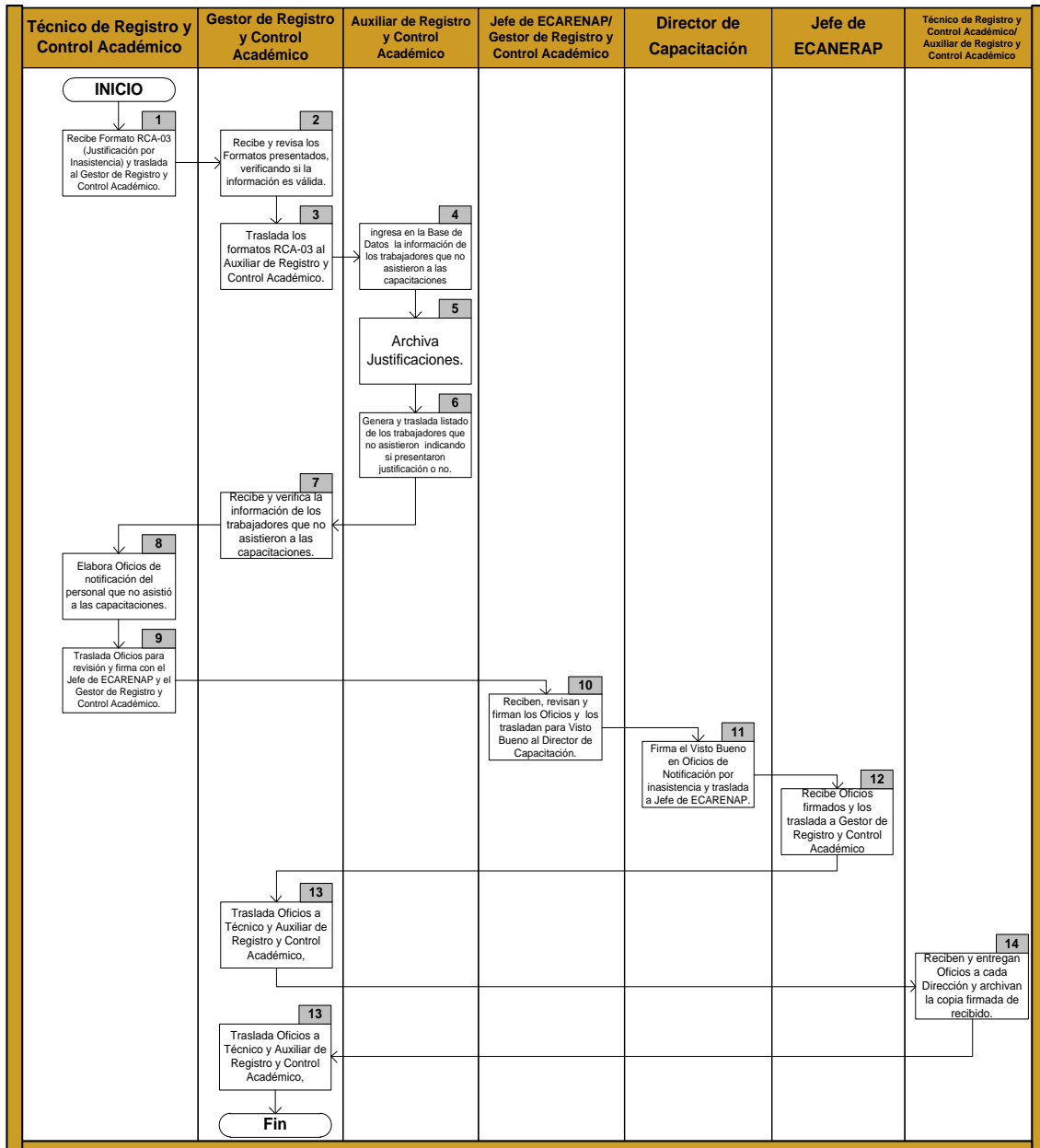
Figura 87. Control de inasistencias en los eventos de capacitación, 1

|  | | Control de Inasistencias en los Eventos de Capacitación | |
|--|-------------|---|--|
| | | Código: CA-PR-008 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Técnico de Registro y Control Académico | 1 | Recibe Formato (Justificación por Inasistencia) hasta 5 días hábiles después de la Capacitación y traslada al Gestor de Registro y Control Académico | Justificación por Inasistencia CA-RE-014 |
| Gestor de Registro y Control Académico | 2 | Recibe y revisa los Formatos presentados, verificando si la información es válida, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo. | |
| | 3 | Traslada los formatos al Auxiliar de Registro y Control Académico. | |
| Auxiliar de Registro y Control Académico | 4 | Recibe e ingresa en la Base de Datos por Dirección, la información de los trabajadores que no asistieron a las capacitaciones y no presentaron justificación. | |
| | 5 | Archiva Justificaciones. | |
| | 6 | Genera y traslada mensualmente al Gestor de Registro y Control Académico, por medio de correo electrónico, listado de los trabajadores que no asistieron a las capacitaciones, indicando si presentaron justificación o no. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 7 | Recibe y verifica la información de los trabajadores que no asistieron a las capacitaciones y traslada al Técnico de Registro y Control Académico, para la elaboración de los Oficios de notificación a cada Dependencia. | |
| Técnico de Registro y Control Académico | 8 | Elabora Oficios de notificación del personal que no asistió a las capacitaciones, para cada una de las Direcciones de la Institución indicando la necesidad de iniciar proceso disciplinario por falta leve. | |
| | 9 | Traslada Oficios para revisión y firma con el Jefe de ECARENAP y el Gestor de Registro y Control Académico. | |
| Jefe de ECARENAP y Gestor de Registro y Control Académico | 10 | Reciben, revisan y firman los Oficios de Notificación por inasistencia y posteriormente los trasladan para Visto Bueno al Director de Capacitación. | |
| Director de Capacitación | 11 | Firma el Visto Bueno en Oficios de Notificación por inasistencia y traslada a Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 12 | Recibe Oficios firmados y los traslada a Gestor de Registro y Control Académico | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 13 | Traslada Oficios a Técnico y Auxiliar de Registro y Control Académico, para su distribución en cada una de las Direcciones. | |
| Técnico de Registro y Control Académico / Auxiliar de Registro y Control Académico | 14 | Reciben y entregan Oficios a cada Dirección y archivan la copia firmada de recibido. | |
| Técnico de Registro y Control Académico | 15 | Recibe respuesta de la notificación por inasistencia y archiva. | |
| Fin del procedimiento | | | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 88. Control de inasistencias en los eventos de capacitación, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 89. **Requerimiento de materiales y suministros, 1**

|  | | Requerimiento de Materiales y Suministros | |
|---|-------------|--|-------------------------------------|
| | | Código: CA-PR-009 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Jefe de ECARENAP | 1 | Conforme al Plan Anual de Capacitación, identifica las capacitaciones internas que se llevarán a cabo y solicita al Profesional de Formación y Capacitación que se determinen los materiales y suministros necesarios para las mismas. | |
| Profesional de Formación y Capacitación | 2 | Determina los materiales y suministros necesarios para llevar a cabo las capacitaciones internas y traslada el requerimiento mediante Oficio al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 3 | Recibe el requerimiento de materiales y suministros por medio del registro Especificaciones Técnicas trasladándolo al Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | Especificaciones Técnicas CA-RE-015 |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 4 | Verifica si se tiene disponibilidad de insumos. | |
| | 5 | Si se tiene disponibilidad, continúa en el paso 7. | |
| | 6 | Si no se tiene disponibilidad, continúa en el paso 9. | |
| | 7 | Traslada la información el Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 8 | Entrega mediante Oficio, los insumos requeridos al Profesional de Formación y Capacitación. | |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 9 | En caso de no existir disponibilidad, pero son materiales y suministros provistos por Almacén, continúa al paso 11. | |
| | 10 | En caso de no existir disponibilidad, de materiales y suministros no provistos por Almacén, se cuenta con la asignación presupuestaria, continúa con el paso 15. | |
| | 11 | Realiza el requerimiento mediante formato establecido y lo traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 12 | Solicita al Almacén, la entrega de los insumos solicitados mediante formato establecido, y coordina la logística con relación a la recepción de los mismos, con el Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 13 | Recibe los materiales y suministros del Almacén e informa al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 14 | Entrega mediante Oficio, los insumos requeridos al Profesional de Formación y Capacitación. | |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 15 | Elabora la Requisición de Compras o Contrataciones, para que un proveedor externo proporcione lo requerido (impresión de material, folletos u otro requerimiento) y la traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 16 | Revisa la Requisición de Compras o Contrataciones y traslada al Jefe ECARENAP para su autorización. | |
| Jefe de ECARENAP | 17 | Revisa y firma la Requisición de Compras o Contrataciones, la traslada para visto bueno del Director de Capacitación. | |
| Director de Capacitación | 18 | Firma de Visto Bueno la Requisición de Compras o Contrataciones, la traslada al Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 19 | Recibe la Requisición de Compras o Contrataciones y la traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |

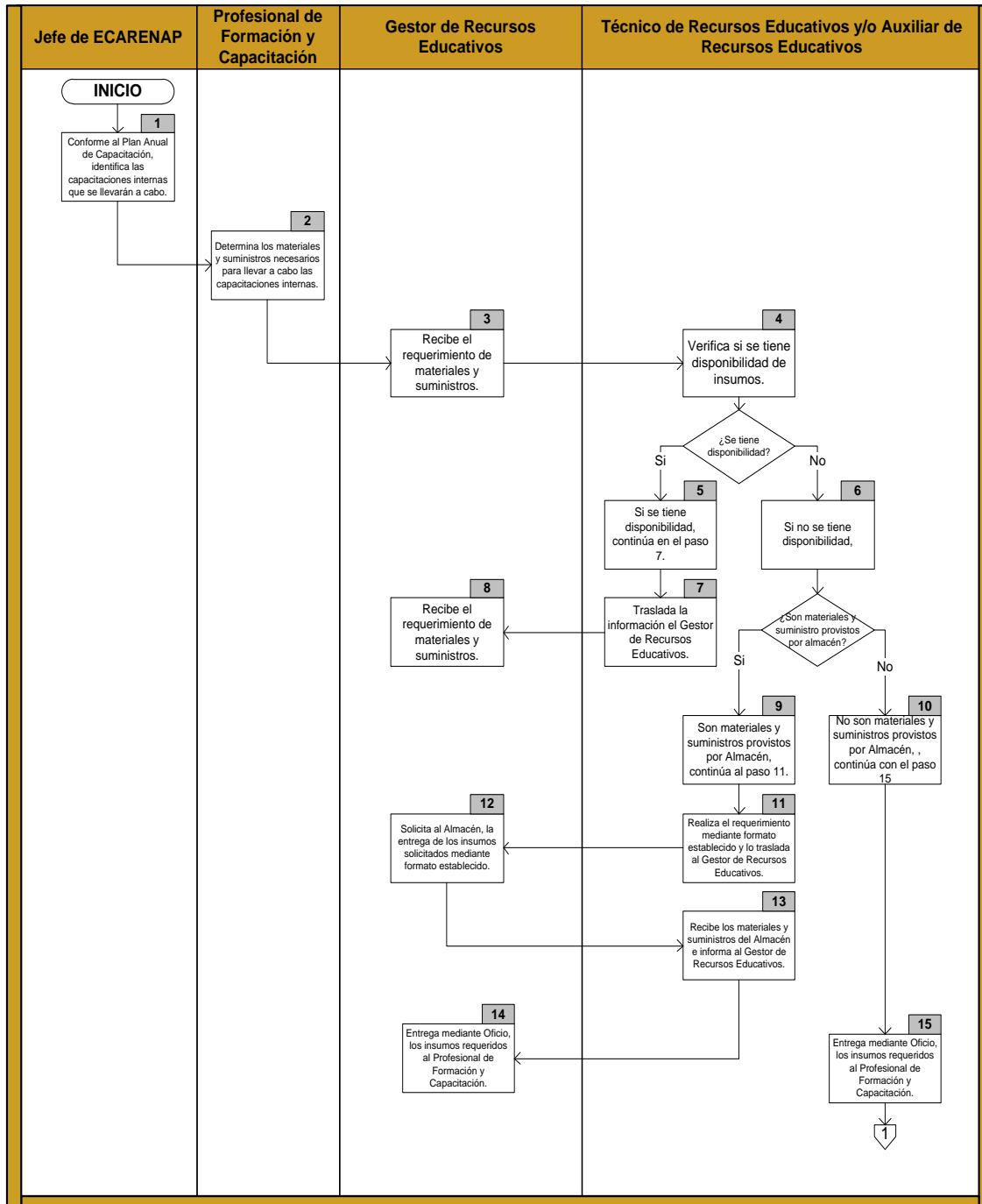
Continuación de la figura 89.

| | | | |
|--|----|---|--|
| Gestor de Recursos Educativos | 20 | Recibe la Requisición de Compras o Contrataciones y la traslada al Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 21 | Recibe la Requisición de Compras o Contrataciones, solicita la firma de autorización y visto bueno en la Dirección Administrativa. | |
| | 22 | Solicita la firma de autorización y visto bueno en la Dirección de Presupuesto. | |
| | 23 | Entrega la Requisición de Compras o Contrataciones al Departamento de Compras de la Dirección Administrativa, quien firma y sella de recibido una copia de la misma para lo que corresponda. | |
| | 24 | Archiva la copia de la Requisición de Compras o Contrataciones, e informa al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Departamento de Compras de la Dirección Administrativa | 25 | Realiza el procedimiento respectivo e informa al Gestor de Recursos Educativos, que lo requerido, se encuentra en Almacén, para su entrega. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 26 | Solicita al Almacén la entrega de los insumos, mediante formato establecido y coordina la logística con relación a la recepción de los mismos, con el Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 27 | Recibe los materiales y suministros del Almacén, e informa al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 28 | Entrega mediante Oficio, los insumos requeridos al Profesional de Formación y Capacitación. | |
| | | Fin del procedimiento | |

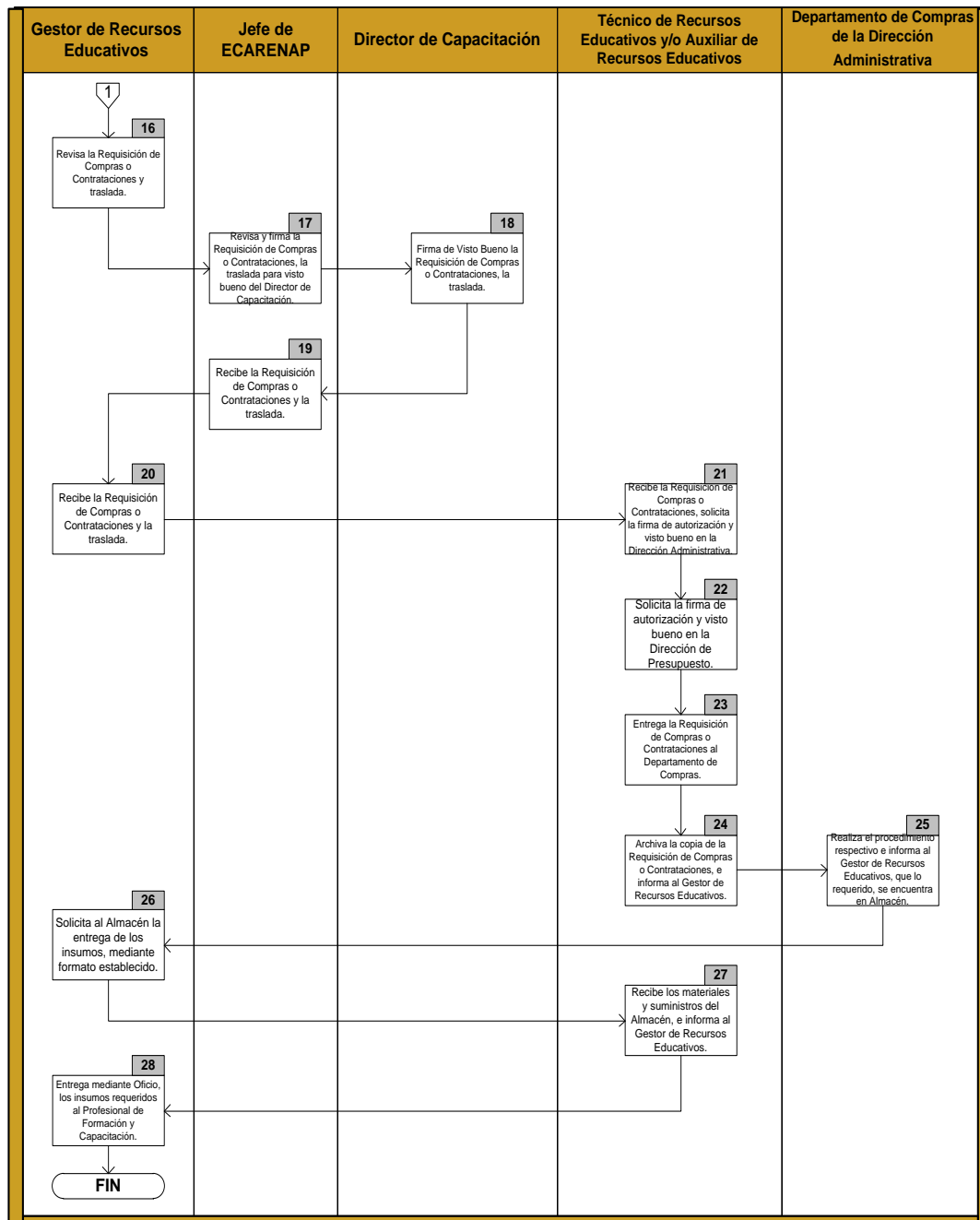
| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 90. **Requerimiento de materiales y suministros, 2**



Continuación de la figura 90.



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

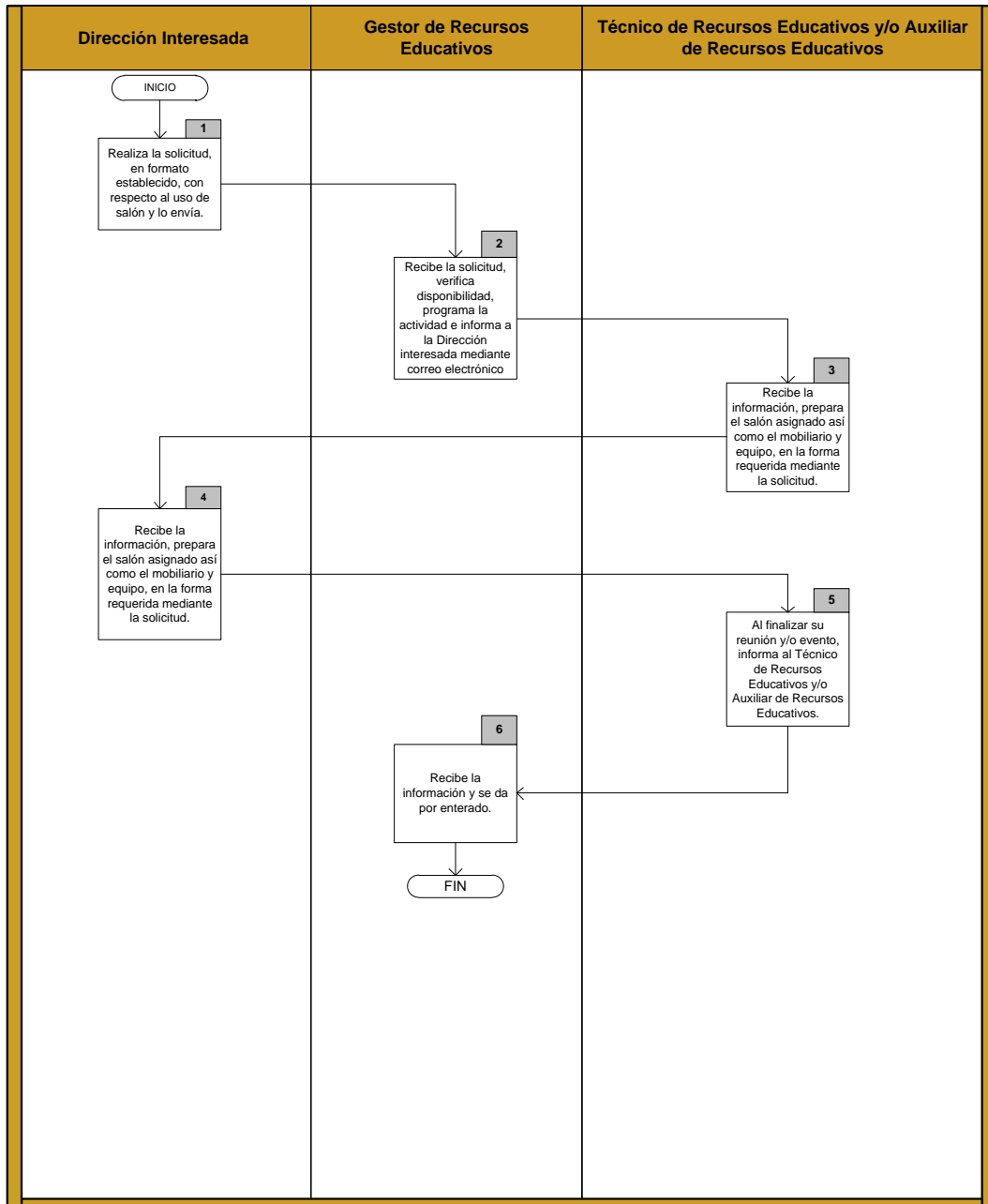
Figura 91. **Requerimiento de los salones de la dirección de capacitación, 1**

| | | Requerimiento de los Salones de la Dirección de Capacitación | | Código: CA-PR-010 |
|--|-------------|--|------------------------------|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Abril 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Dirección Interesada | 1 | Realiza la solicitud, en formato establecido, con respecto al uso de salón y lo envía al Gestor de Recursos Educativos por medio de correo electrónico. | Solicitud de Salón CA-RE-016 | |
| Gestor de Recursos Educativos | 2 | Recibe la solicitud, verifica disponibilidad, en caso de existir, programa la actividad e informa a la Dirección interesada mediante correo electrónico y al Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos. | | |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 3 | Recibe la información, prepara el salón asignado así como el mobiliario y equipo, en la forma requerida mediante la solicitud. | | |
| Dirección Interesada | 4 | Al finalizar su reunión y/o evento, informa al Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos. | | |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 5 | Verifica las instalaciones, mobiliario y equipo, en caso de no existir inconveniente, recibe de conformidad e informa al Gestor de Recursos Educativos. | | |
| Gestor de Recursos Educativos | 6 | Recibe la información y se da por enterado. | | |
| | | Fin del procedimiento | | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 92. **Requerimiento de los salones de la dirección de capacitación, 2**



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 93. **Requerimiento de servicios de capacitación, 1**

|  | | Requerimiento de Servicios de Capacitación | |
|---|-------------|--|--------------------|
| | | Código: CA-PR-011 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Jefe de ECARENAP | 1 | Identifica conforme al Plan Anual de Capacitación -PAC-, las Capacitaciones Externas y solicita al Gestor de Recursos Educativos, la elaboración de las Requisiciones de Compras o Contrataciones correspondientes. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 2 | Recibe la información y la traslada al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 3 | Elabora la Requisición de Compras o Contrataciones y conjuntamente con las Especificaciones Técnicas, las traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 4 | Revisa y traslada al Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 5 | Revisa y traslada al Director de Capacitación para su autorización. | |
| Director de Capacitación | 6 | Revisa y firma la Requisición de Compras o Contrataciones, y la traslada al Jefe ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 7 | Recibe y traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 8 | Recibe y traslada al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 9 | Recibe la Requisición de Compras o Contrataciones y solicita la firma de autorización y visto bueno en la Dirección Administrativa. | |
| | 10 | Solicita la firma de autorización y visto bueno en la Dirección de Presupuesto. | |
| | 11 | Entrega al Departamento de Compras y Adquisiciones de la Dirección Administrativa, la Requisición de Compras o Contrataciones, junto con las Especificaciones Técnicas, quien firma y sella de recibido una copia de la misma. | |
| | 12 | Archiva la copia de la Requisición de Compras o Contrataciones, e informa al Gestor de Recursos Educativos | |
| Departamento de Compras y Adquisiciones de la Dirección Administrativa | 13 | Realiza el procedimiento de cotización, de acuerdo a la Requisición de Compras o Contrataciones, eligiendo al proveedor que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas. | |
| | 14 | Informa al Gestor de Recursos Educativos con respecto al servicio adquirido, indicando los datos del proveedor. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 15 | Recibe la información y la traslada al Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 16 | Recibe la información y nombra mediante Oficio a la persona que estará encargada de brindar el apoyo logístico en el evento de capacitación a realizarse, indicándole que al finalizar el mismo, deberá informar si se llevó a cabo a entera satisfacción. | |
| Trabajador Nombrado | 17 | Brinda el apoyo logístico en el Evento de Capacitación. | |
| | 18 | Informa mediante Oficio, al Jefe de ECARENAP, si el servicio se llevó a cabo a su entera satisfacción y lo traslada, junto con los listados respectivos y la factura emitida por el proveedor. | |
| Jefe de ECARENAP | 19 | Recibe y traslada los listados al Gestor de Registro y Control Académico y la factura del proveedor externo al Gestor de Recursos Educativos. | |

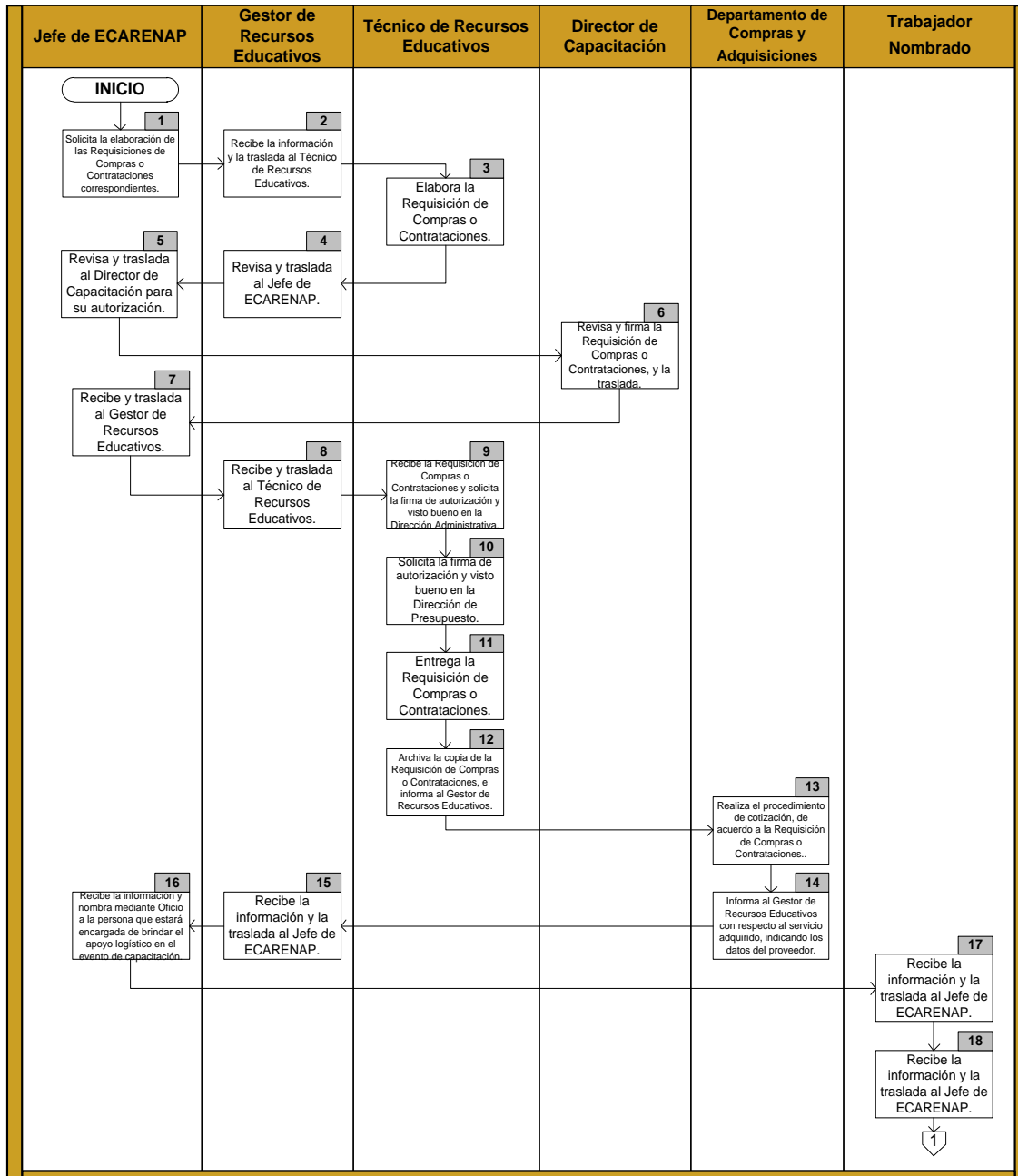
Continuación de la figura 93.

| | | | |
|--|----|---|--|
| Gestor de Registro y Control Académico | 20 | Recibe los listados y los traslada al Técnico de Registro y Control Académico y/o Auxiliar de Registro y Control Académico. | |
| Técnico de Registro y Control Académico y/o Auxiliar de Registro y Control Académico | 21 | Recibe los listados, realiza duplicado de los mismos y los entrega al Gestor de Registro y Control Académico. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 22 | Recibe los listados originales y los traslada al Gestor de Recursos Educativos, quien firma de recibido el duplicado de los mismos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 23 | Recibe factura del proveedor externo y listados originales, trasladándolos al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 24 | Elabora Oficio, adjuntando factura y listados, informando a Dirección Administrativa que el servicio fue recibido a entera satisfacción, para que se sirva continuar con el procedimiento de pago del servicio recibido, el cual traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 25 | Recibe, revisa, firma y traslada al Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 26 | Recibe, revisa, firma y traslada al Director de Capacitación. | |
| Director de Capacitación | 27 | Recibe, revisa, firma y traslada al Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 28 | Recibe y traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 29 | Recibe y traslada al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 30 | Recibe la documentación y la traslada a Dirección Administrativa, para autorización de la factura emitida por el proveedor del servicio. | |
| Dirección Administrativa | 31 | Recibe, firma la factura de respaldo por el servicio recibido y traslada al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 32 | Recibe, realiza duplicado del expediente y lo entrega a la Dirección Administrativa, quien firma de recibido. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 33 | Ingresa la información a la base de datos de control de expediente, archiva la copia del mismo y notifica al Gestor de Recursos Educativos. | |
| | | Fin del procedimiento | |

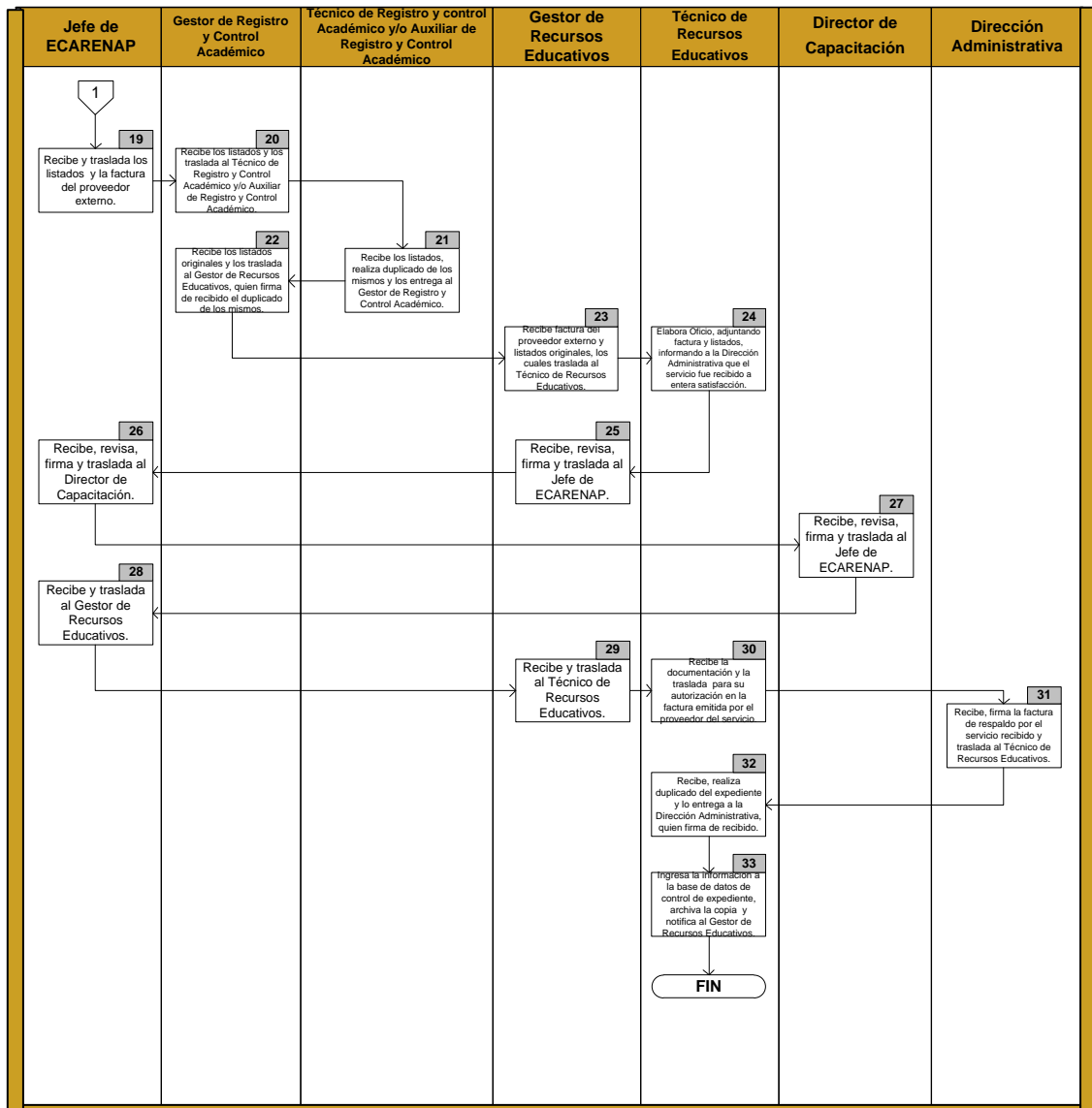
| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 94. Requerimiento de servicios de capacitación, 2



Continuación de la figura 94.



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 95. **Requerimiento de servicios de logística, 1**

|  | | Requerimiento de Servicios de Logística | |
|---|-------------|---|--------------------|
| | | Código: CA-PR-012 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Jefe de ECARENAP | 1 | Identifica conforme al Plan Anual de Capacitación -PAC-, las Capacitaciones en las que será requerido el Servicio de Logística y solicita al Gestor de Recursos Educativos, la elaboración de las Requisiciones de Compras o Contrataciones correspondientes. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 2 | Recibe la información y la traslada al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 3 | Elabora la Requisición de Compras o Contrataciones conjuntamente con las Especificaciones Técnicas, y las traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 4 | Revisa y traslada al Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 5 | Revisa y traslada al Director de Capacitación para su autorización. | |
| Director de Capacitación | 6 | Revisa y firma la Requisición de Compras o Contrataciones, y la traslada al Jefe ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 7 | Recibe y traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 8 | Recibe y traslada al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 9 | Recibe la Requisición de Compras o Contrataciones y solicita la firma de autorización en la Dirección Administrativa. | |
| | 10 | Solicita la firma de autorización en la Dirección de Presupuesto. | |
| | 11 | Entrega al Departamento de Compras y Adquisiciones de la Dirección Administrativa, la Requisición de Compras o Contrataciones, junto con las Especificaciones Técnicas, quien firma y sella de recibido una copia de la misma. | |
| | 12 | Archiva la copia de la Requisición de Compras o Contrataciones, e informa al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Departamento de Compras y Adquisiciones de la Dirección Administrativa | 13 | Realiza el procedimiento de cotización, acorde a la Requisición de Compras o Contrataciones y elige al proveedor que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas. | |
| | 14 | Informa al Gestor de Recursos Educativos, respecto al servicio adquirido, indicando los datos del proveedor. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 15 | Recibe la información y la traslada al Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 16 | Recibe la información y nombra mediante Oficio a la persona que estará encargada de brindar el apoyo logístico en el evento de capacitación a realizarse, indicándole que al finalizar el mismo, deberá informar si se llevó a cabo a entera satisfacción. | |
| Trabajador Nombrado | 17 | Brinda el apoyo logístico en el evento de capacitación. | |
| | 18 | Informa mediante Oficio, dirigido al Jefe de ECARENAP, que el servicio se llevó a cabo a su entera satisfacción, trasladándolo con los listados respectivos y la factura emitida por el proveedor. | |
| Jefe de ECARENAP | 19 | Recibe y traslada los listados al Gestor de Registro y Control Académico, y la factura del proveedor externo al Gestor de Recursos Educativos. | |

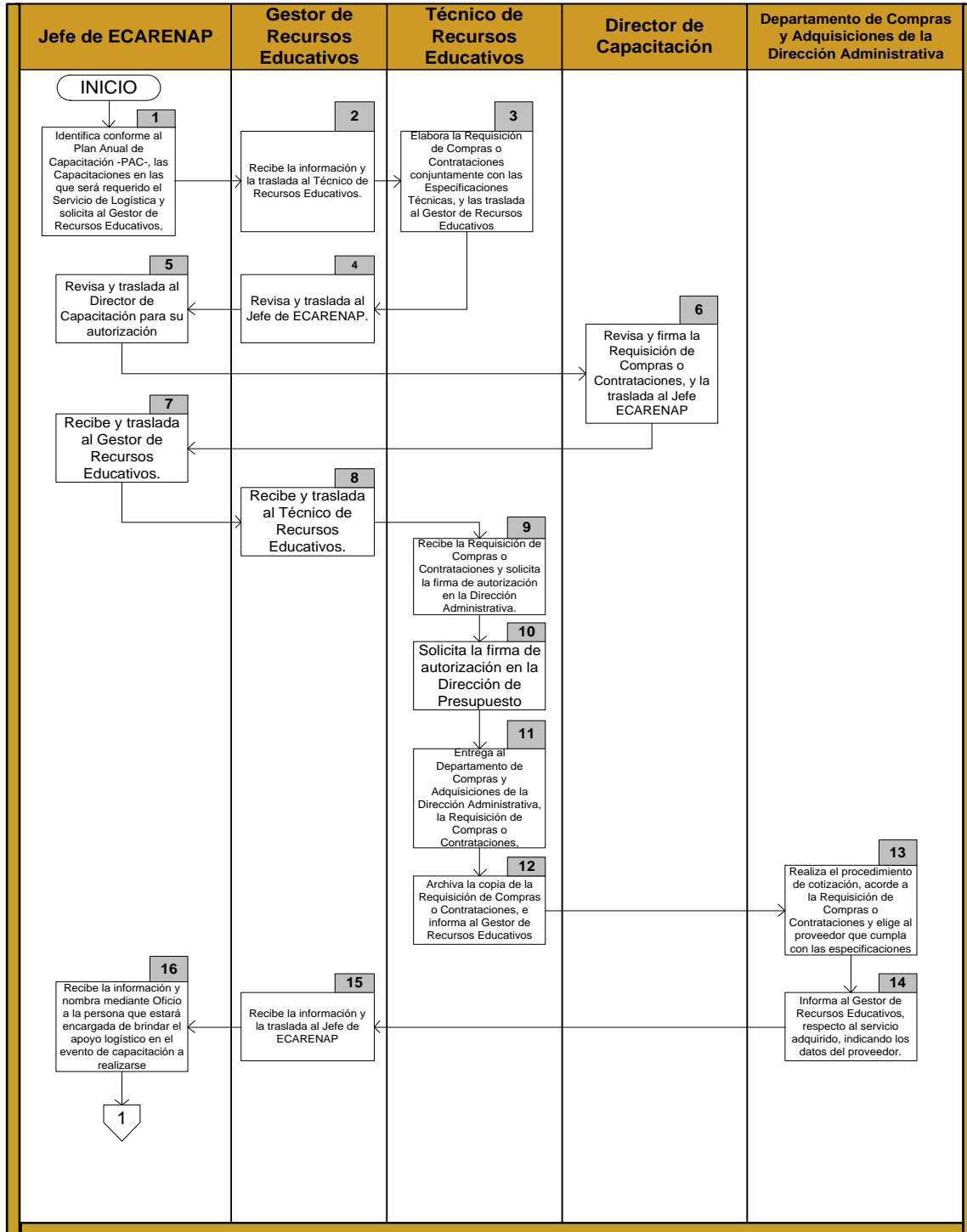
Continuación de la figura 95.

| | | | |
|--|----|--|--|
| Gestor de Registro y Control Académico | 20 | Recibe los listados y los traslada al Técnico de Registro y Control Académico y/o Auxiliar de Registro y Control Académico. | |
| Técnico de Registro y Control Académico y/o Auxiliar de Registro y Control Académico | 21 | Recibe los listados, realiza duplicado de los mismos y los entrega al Gestor de Registro y Control Académico. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 22 | Recibe los listados originales y los traslada al Gestor de Recursos Educativos, quien firma de recibido el duplicado de los mismos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 23 | Recibe factura del proveedor externo y listados originales, los cuales traslada al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 24 | Elabora Oficio, adjuntando factura y listados, informando a la Dirección Administrativa que el servicio fue recibido a entera satisfacción, para que se sirva continuar con el procedimiento de pago del servicio recibido y lo traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 25 | Recibe, revisa, firma y traslada al Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 26 | Recibe, revisa, firma y traslada al Director de Capacitación. | |
| Director de Capacitación | 27 | Recibe, revisa, firma y traslada al Jefe de ECARENAP. | |
| Jefe de ECARENAP | 28 | Recibe y traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 29 | Recibe y traslada al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 30 | Recibe la documentación y la traslada a Dirección Administrativa para su autorización en la factura emitida por el proveedor del servicio. | |
| Dirección Administrativa | 31 | Recibe, firma la factura de respaldo por el servicio recibido y traslada al Técnico de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 32 | Recibe, realiza duplicado del expediente y lo entrega a la Dirección Administrativa, quien firma de recibido. | |
| Técnico de Recursos Educativos | 33 | Ingresa la información a la base de datos de control de expediente, archiva la copia del mismo y notifica al Gestor de Recursos Educativos. | |
| | | Fin del procedimiento | |

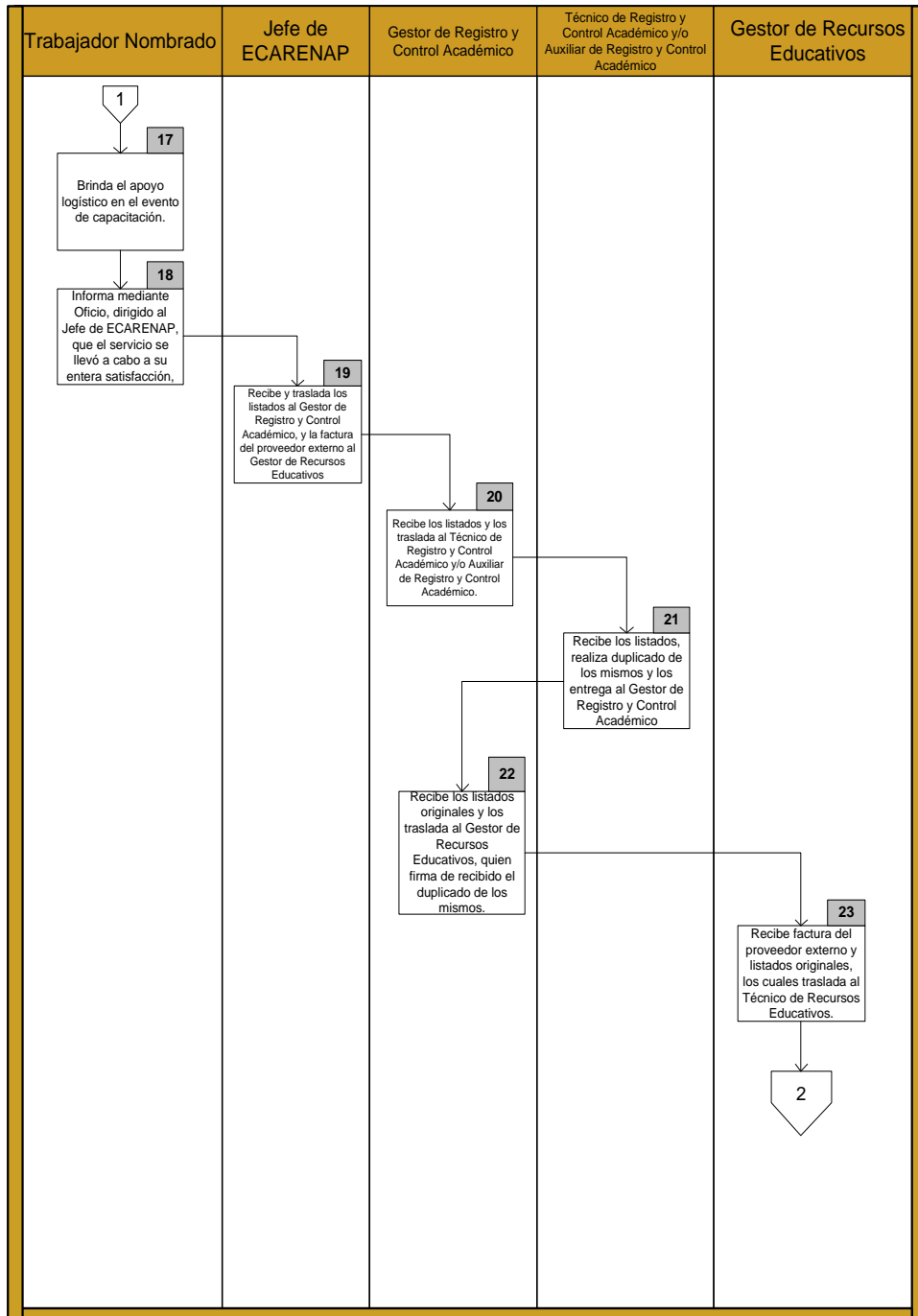
| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

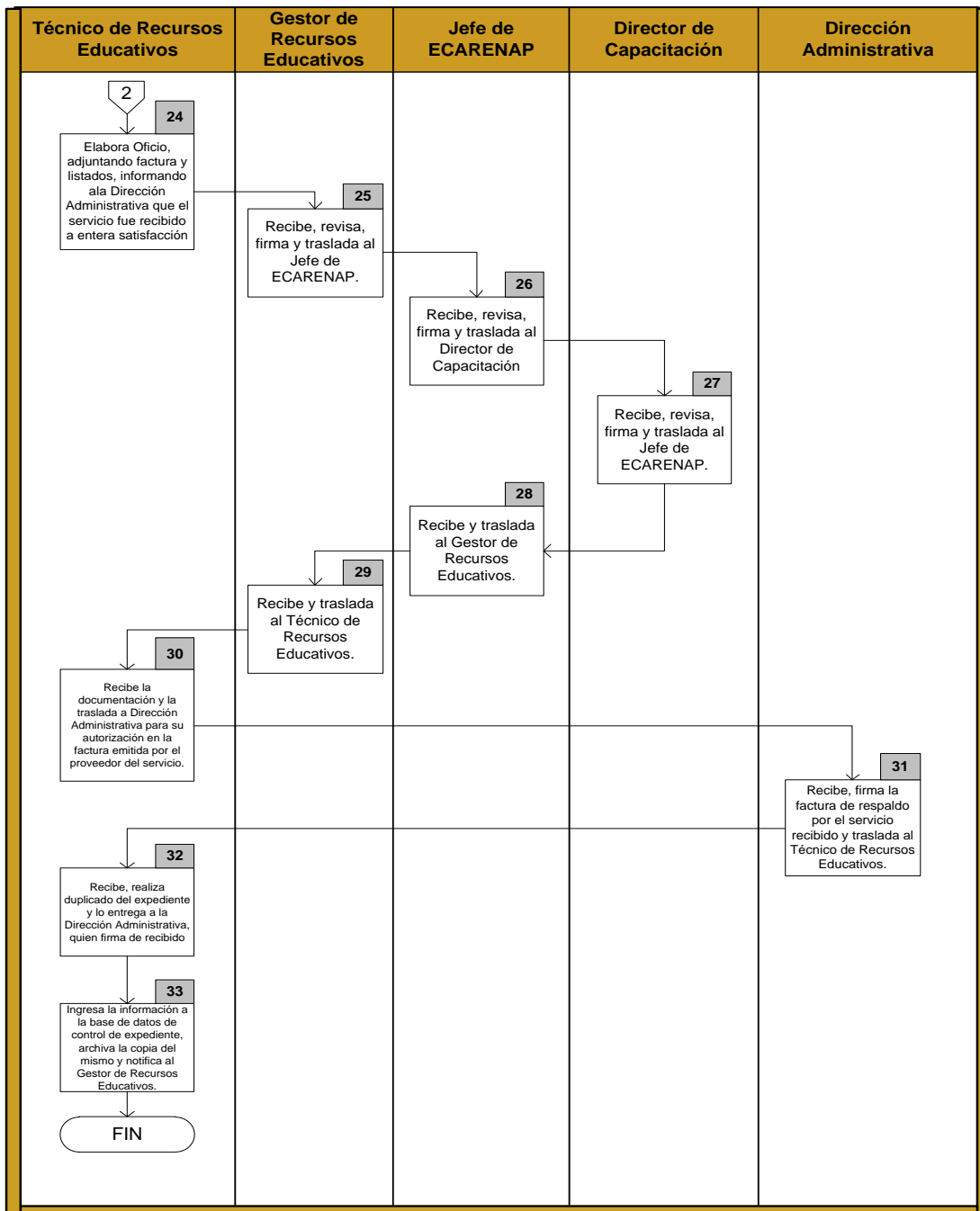
Figura 96. Requerimiento de servicios de logística, 2



Continuación de la figura 96.




Continuación de la figura 76.



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

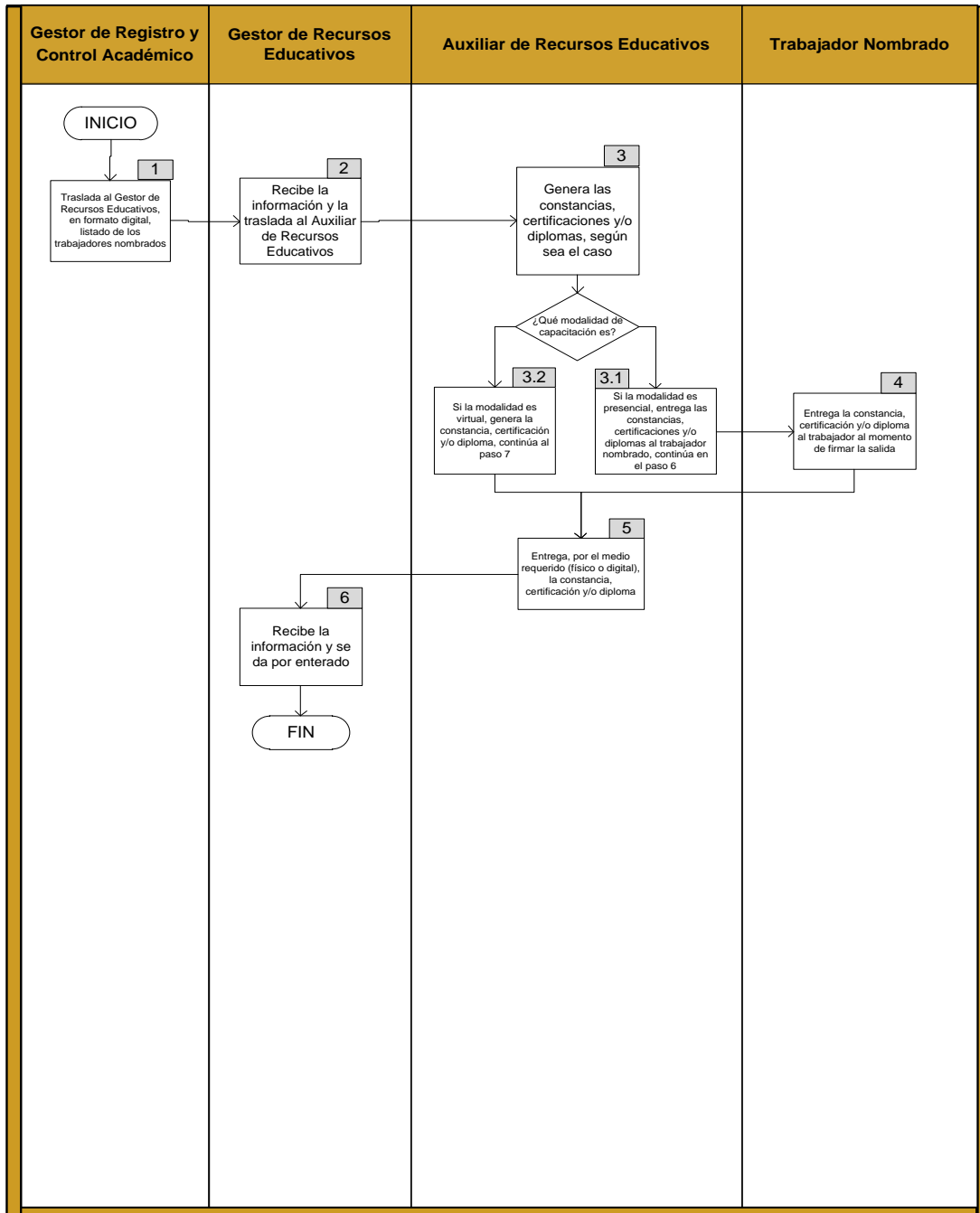
Figura 97. **Emisión de constancias, certificaciones y diplomas, 1**

|  | | Emisión de Constancias, Certificaciones y Diplomas | |
|---|-------------|--|--------------------|
| | | Código: CA-PR-013 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Gestor de Registro y Control Académico | 1 | Traslada al Gestor de Recursos Educativos, en formato digital, listado de los trabajadores nombrados a las Charlas, Conferencias y Talleres, o bien, listado de los trabajadores que aprobaron un Curso o Diplomado, llevado a cabo por medio de la Dirección de Capacitación. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 2 | Recibe la información y la traslada al Auxiliar de Recursos Educativos. | |
| Auxiliar de Recursos Educativos | 3 | Genera las constancias, certificaciones y/o diplomas, según sea el caso. | |
| | 4 | Si la modalidad es presencial, entrega las constancias, certificaciones y/o diplomas al trabajador nombrado a cubrir el evento de capacitación e informa al Gestor de Recursos Educativos. Continúa al paso 6. | |
| | 5 | Si la modalidad es virtual, genera la constancia, certificación y/o diploma. Continúa al paso 7. | |
| Trabajador Nombrado | 6 | Entrega la constancia, certificación y/o diploma al trabajador al momento de firmar la salida, en el listado de asistencia del evento de capacitación. | |
| Auxiliar de Recursos Educativos | 7 | Entrega, por el medio requerido (físico o digital), la constancia, certificación y/o diploma al trabajador e informa al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 8 | Recibe la información y se da por enterado. | |
| | | Fin del procedimiento | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 98. Emisión de constancias, certificaciones y diplomas, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

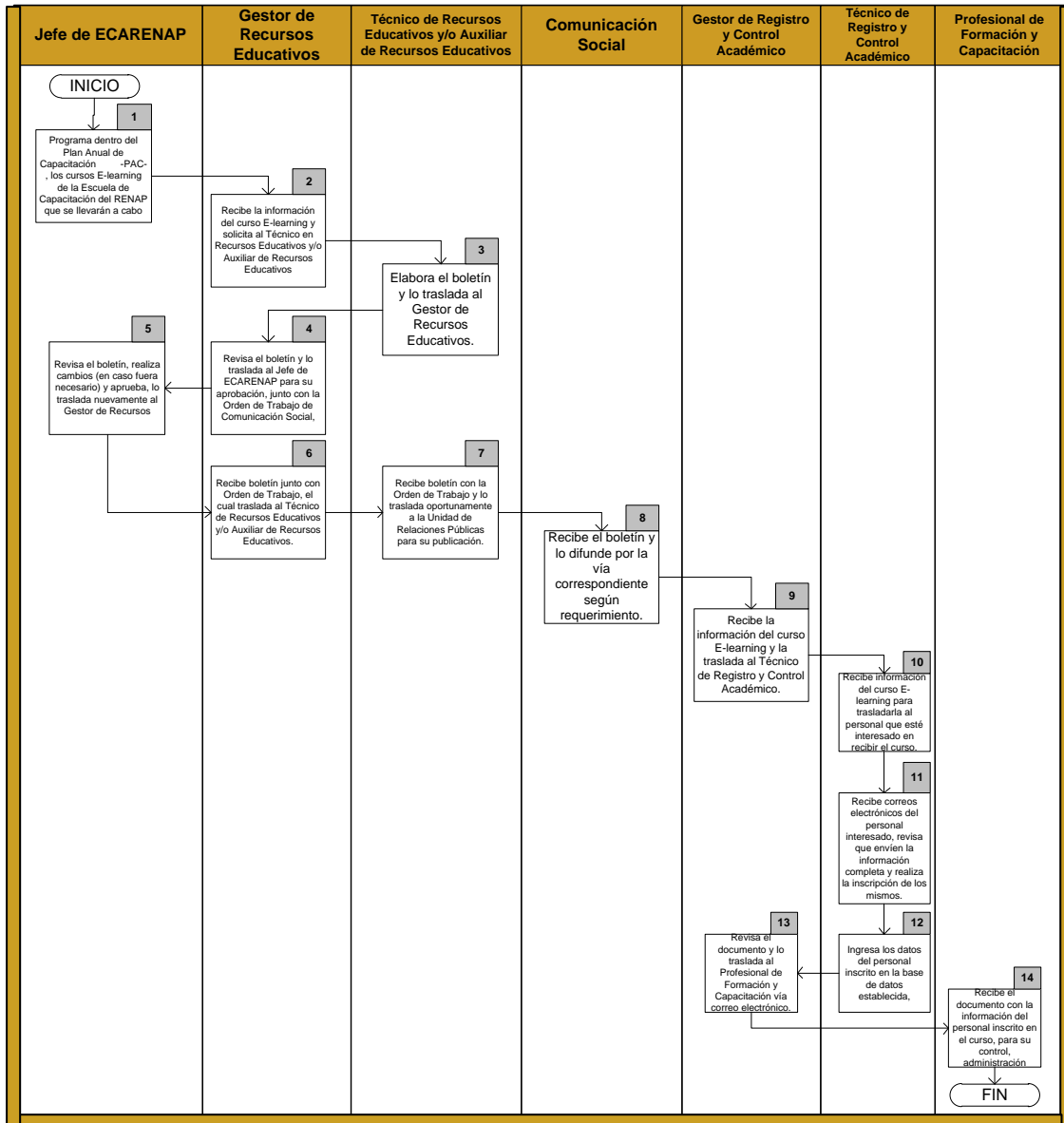
Figura 99. Convocatorias de cursos virtuales, 1

|  | | Convocatorias de Cursos Virtuales | |
|---|-------------|--|--------------------|
| | | Código: CA-PR-014 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Jefe de ECARENAP | 1 | Programa dentro del Plan Anual de Capacitación -PAC-, los cursos E-learning de la Escuela de Capacitación del RENAP que se llevarán a cabo, indicando los objetivos del curso y la población meta. Posteriormente, traslada la información al Gestor de Registro y Control Académico, Gestor de Recursos Educativos y Profesional de Formación y Capacitación. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 2 | Recibe la información del curso E-learning y solicita al Técnico en Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos que elabore el boletín informativo correspondiente. | |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 3 | Elabora el boletín y lo traslada al Gestor de Recursos Educativos. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 4 | Revisa el boletín y lo traslada al Jefe de ECARENAP para su aprobación, junto con la Orden de Trabajo de Comunicación Social, requiriendo su publicación por el medio correspondiente. | |
| Jefe de ECARENAP | 5 | Revisa el boletín, realiza cambios (en caso fuera necesario) y aprueba, lo traslada nuevamente al Gestor de Recursos Educativos, junto con la Orden de Trabajo de la Unidad de Relaciones Públicas. | |
| Gestor de Recursos Educativos | 6 | Recibe boletín junto con Orden de Trabajo, el cual traslada al Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos. | |
| Técnico de Recursos Educativos y/o Auxiliar de Recursos Educativos | 7 | Recibe boletín con la Orden de Trabajo y lo traslada oportunamente a la Unidad de Relaciones Públicas para su publicación. | |
| Comunicación Social | 8 | Recibe el boletín y lo difunde por la vía correspondiente según requerimiento. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 9 | Recibe la información del curso E-learning y la traslada al Técnico de Registro y Control Académico. | |
| Técnico de Registro y Control Académico | 10 | Recibe información del curso E-learning para trasladarla al personal que esté interesado en recibir el curso. | |
| | 11 | Recibe correos electrónicos del personal interesado, revisa que envíen la información completa y realiza la inscripción de los mismos. | |
| Técnico de Registro y Control Académico | 12 | Ingresa los datos del personal inscrito en la base de datos establecida, para posteriormente trasladar la misma, al Gestor de Registro y Control Académico. | |
| Gestor de Registro y Control Académico | 13 | Revisa el documento y lo traslada al Profesional de Formación y Capacitación vía correo electrónico. | |
| Profesional de Formación y Capacitación | 14 | Recibe el documento con la información del personal inscrito en el curso, para su control, administración y creación de usuarios en la plataforma virtual. | |
| | | Fin del procedimiento | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en | Dirección de Capacitación | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 100. Convocatorias de cursos virtuales, 2




Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Procedimientos de la subdirección de recursos humanos

La Subdirección de Recursos Humanos es la encargada de contratar el personal idóneo para los distintos puestos dentro de la institución, así como de finalizar la relación laboral con los empleados, a continuación se presentan sus respectivos procedimientos y flujogramas.

Figura 101. **Reclutamiento y selección, 1**

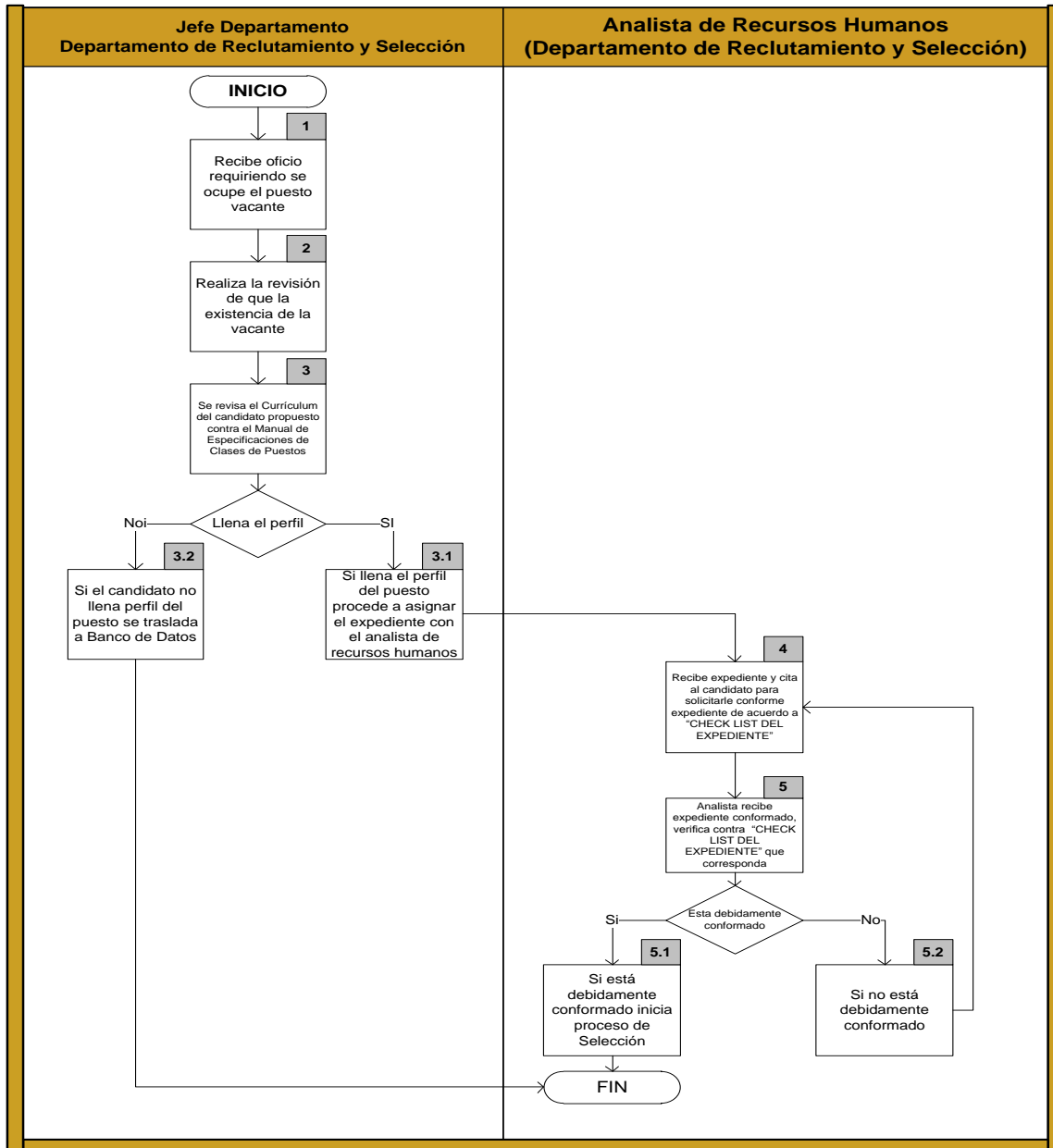
|  | | RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN | | Código: RH-PR-001 |
|---|-------------|--|-------------------------------------|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Jefe Departamento Departamento de Reclutamiento y Selección | 1 | Recibe oficio requiriendo se ocupe el puesto vacante. | | |
| | 2 | Realiza la revisión de que la existencia de la vacante. | | |
| | 3 | Revisa el curriculum del candidato propuesto contra el Manual de Especificaciones de Clases de Puestos, a fin de determinar que cumpla con el perfil del puesto y los requisitos establecidos. | | |
| | 3.1 | Si llena el perfil del puesto, procede a asignar el expediente con el Analista de Recursos Humanos del Departamento de Reclutamiento y Selección. | | |
| | 3.2 | Si el candidato no llena perfil del puesto, se traslada a Banco de Datos el expediente. Se informa al candidato y al Director que propone. Fin del procedimiento. | | |
| Analista de Recursos Humanos | 4 | Recibe expediente y cita al candidato para solicitarle que conforme su expediente de acuerdo al "CHECK LIST DEL EXPEDIENTE" que corresponda. | Check List del expediente RH-RE-001 | |
| | 5 | Recibe expediente conformado, verifica contra el "CHECK LIST DEL EXPEDIENTE" que corresponda, que el mismo esté debidamente conformado. | | |
| | 5.1 | Si está debidamente conformado, inicia proceso de selección. | | |
| | 5.2 | Si no está debidamente conformado, regresa al Paso 4 | | |
| | | Fin del Procedimiento | | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|-----------------------------------|---------------|---------------------------------|--|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Reclutamiento y Selección | | Subdirector de Recursos Humanos | Director Administrativo Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora


Continua.

Figura 102. Reclutamiento y selección, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

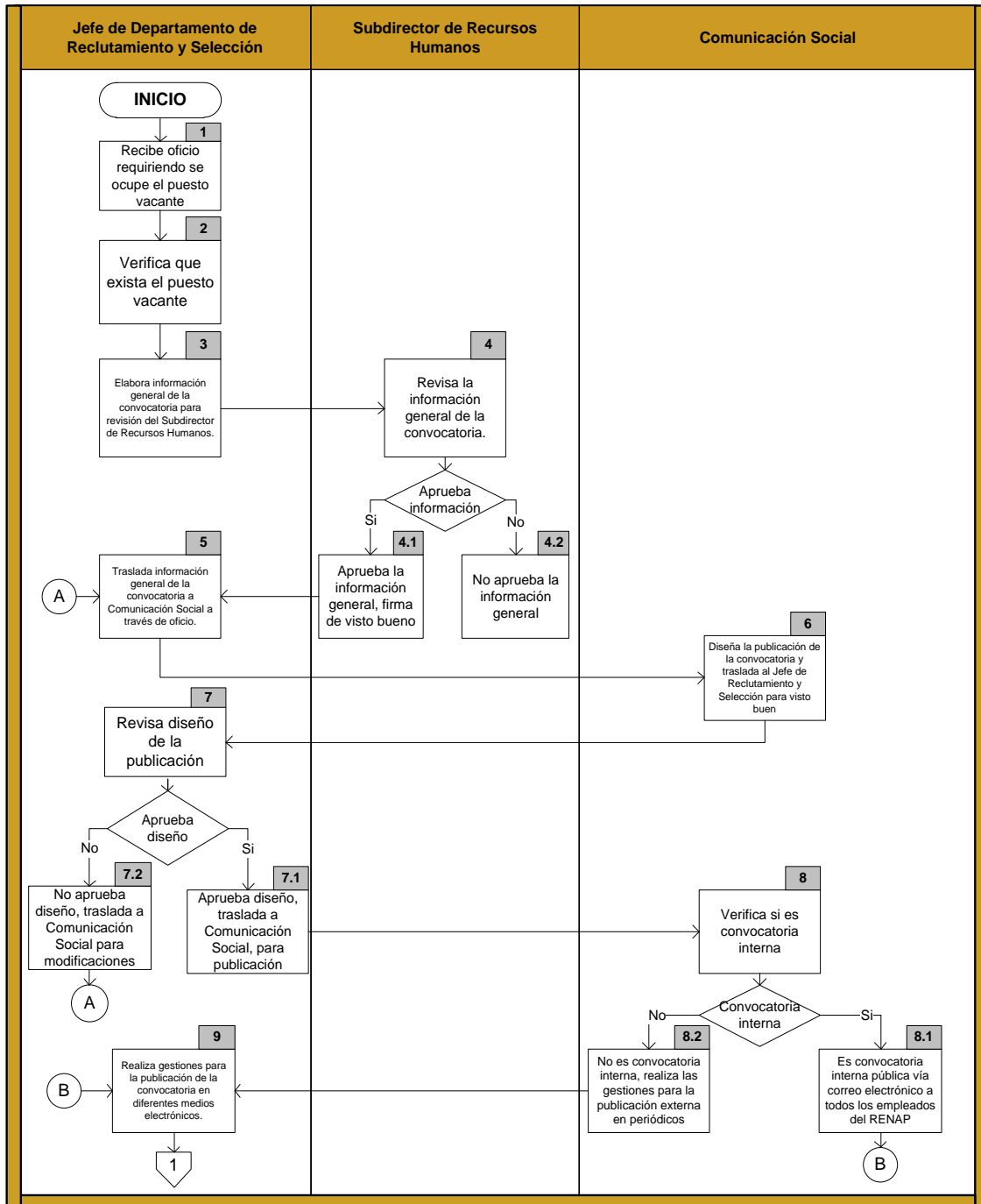
Figura 103. Realización de convocatorias internas y externas, 1

|  | | REALIZACIÓN DE CONVOCATORIAS INTERNAS Y EXTERNAS | | Código: RH-PR-002 | |
|---|-------------|--|--------------------|------------------------------|--|
| | | | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha de emisión: Marzo 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | | |
| Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección | 1 | Recibe oficio requiriendo se ocupe el puesto vacante. | | | |
| | 2 | Verifica que exista el puesto vacante. | | | |
| | 3 | Elabora información general de la convocatoria para revisión del Subdirector de Recursos Humanos. | | | |
| Subdirector de Recursos Humanos | 4 | Revisa la información general de la convocatoria. | | | |
| | 4.1 | Aprueba la información general, firma de visto bueno, continúa en el paso 4. | | | |
| | 4.2 | No aprueba la información general, regresa al Paso 2. | | | |
| Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección | 5 | Traslada información general de la convocatoria a Comunicación Social a través de oficio. | | | |
| Comunicación Social | 6 | Diseña la publicación de la convocatoria y traslada al Jefe de Reclutamiento y Selección para visto bueno. | | | |
| Jefe Departamento de Reclutamiento y Selección | 7 | Revisa diseño de la publicación. | | | |
| | 7.1 | Aprueba diseño, traslada a Comunicación Social, para publicación, continúa en el paso 8. | | | |
| | 7.2 | No aprueba diseño, traslada a Comunicación Social para modificaciones, regresa al paso 5. | | | |
| Comunicación Social | 8 | Verifica si es convocatoria interna. | | | |
| | 8.1 | Es convocatoria interna, publica la misma vía correo electrónico a todos los empleados del RENAP. Continúa en el paso 10. | | | |
| | 8.2 | No es convocatoria interna, realiza las gestiones para la publicación externa en periódicos, continúa en el paso 9. | | | |
| Jefe Departamento de Reclutamiento y Selección | 9 | Realiza gestiones para la publicación de la convocatoria en diferentes medios electrónicos . | | | |
| Analista de Recursos Humanos | 10 | Recibe curriculum enviados por el medio que se estableció para el efecto. | | | |
| | 11 | Analiza curriculum vitae. | | | |
| | 11.1 | Cumple con el perfil del puesto y requisitos, inicia proceso de Selección. Fin del procedimiento | | | |
| | 11.2 | No cumple con el perfil del puesto, envía a Banco de Datos el expediente e informa al candidato y al Jefe del Departamento de Reclutamiento y Selección. | | | |
| | | Fin del Procedimiento | | | |

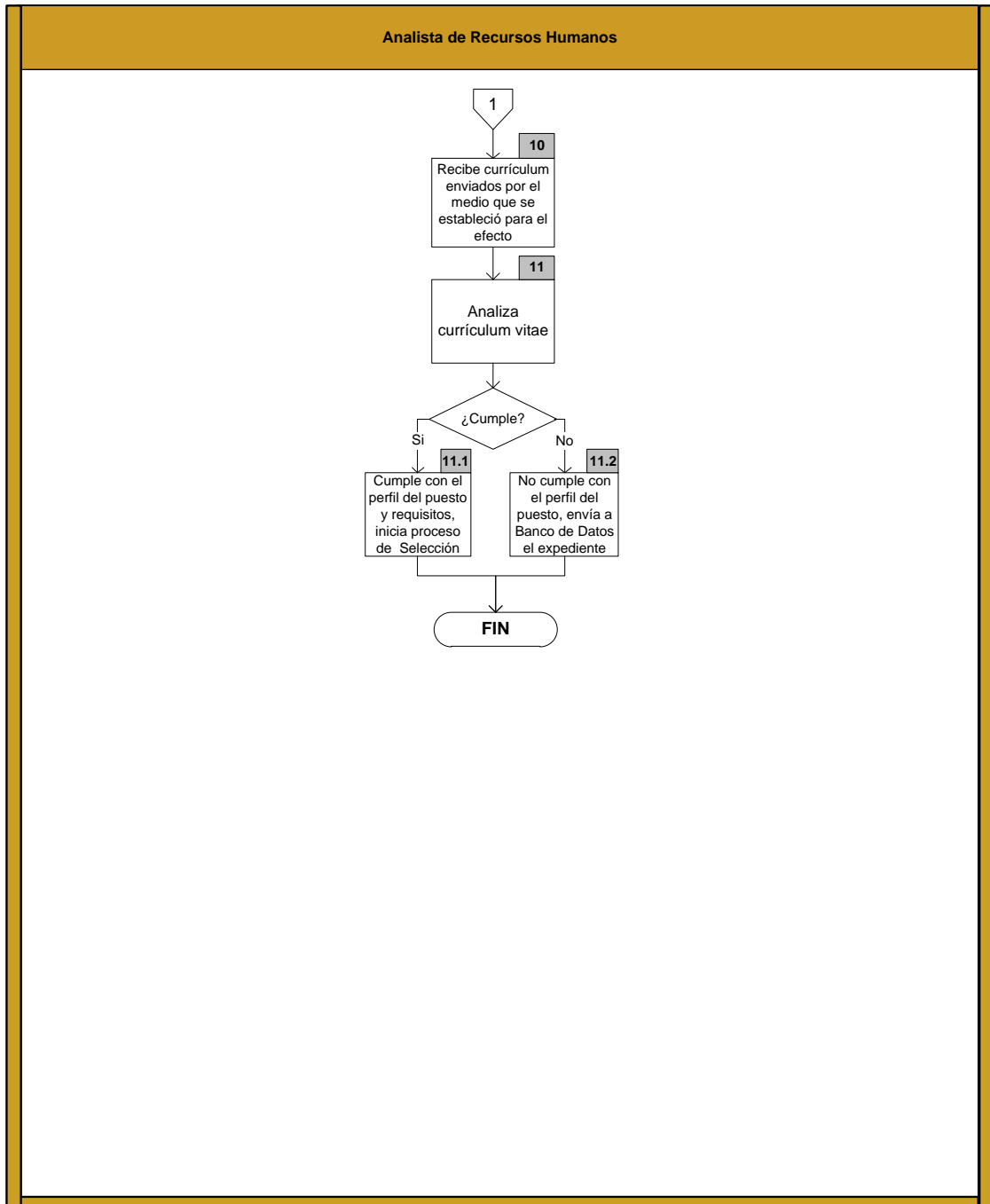
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|-----------------------------------|---------------|---------------------------------|--|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Reclutamiento y Selección | | Subdirector de Recursos Humanos | Director Administrativo Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 104. Realización de convocatorias internas y externas, 2




Continuación de la figura 104.



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 105. Selección de personal, 1

|  | | SELECCIÓN DE PERSONAL | |
|---|-------------|---|---|
| | | Código: RH-PR-003 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Candidato | 1 | Se presenta al Departamento de Reclutamiento y Selección con el expediente conformado. | |
| Analista de Recursos Humanos | 2 | Realiza entrevista preliminar al candidato | |
| | 3 | Analiza el expediente conformado por el candidato a fin de establecer el cumplimiento del perfil del puesto, basándose para ello en el "CHECK LIST DEL EXPEDIENTE" que corresponda. | Check List del expediente RH-RE-001 |
| | 3.1 | Si llena perfil del puesto, continúa en Paso 4. | |
| | 3.2 | No llena perfil del puesto, Fin del procedimiento. | |
| | 4 | Inicia proceso de selección. Verifica que el puesto al que aplica esté vacante. | |
| | 5 | Verifica si el puesto de trabajo requiere uso de equipo de computación. | |
| | 5.1 | Si el puesto de trabajo requiere uso de equipo de computación, continúa en Paso 6. | |
| | 5.2 | Si puesto de trabajo no requiere uso de equipo de computación, continúa en Paso 8. | |
| | 6 | Explica el proceso de la prueba de digitación y el uso adecuado del teclado. | |
| | Candidato | 7 | Realiza prueba de digitación (cinco oportunidades según numeral 7.2.2.2). |
| 7.1 | | Supera la prueba de digitación, continúa en el Paso 8. | |
| 8 | | No supera la prueba de digitación, informa al candidato y que si la exigencia del puesto requiere de uso de equipo de computación, podría ser excluido del procedimiento de selección. Fin del procedimiento. | |
| Analista de Recursos Humanos | 10 | Asigna pruebas de ortografía y redacción, si el puesto requiere. | |
| | 10.1 | Si el puesto requiere procede a asignar la prueba de ortografía y redacción. | |
| | 10.2 | Si no lo requiere, continúa en Paso 10 | |
| Candidato | 11 | Realiza prueba de Ortografía y Redacción (Según lo establecido en el numeral 7.2.3). | |
| | 11.1 | Supera la prueba, continúa en el Paso 10. | |
| | 11.2 | No supera la prueba, informa al candidato que si la exigencia del puesto requiere ortografía y redacción podría ser excluido del procedimiento de selección. Fin del procedimiento. | |
| Técnico de Verificación y confiabilidad | 12 | Realiza prueba de verificación de confiabilidad. (Ver procedimiento específico de la prueba de verificación y confiabilidad). Del resultado de la prueba informa al Jefe de Reclutamiento y Selección. | |
| Analista de Recursos Humanos | 13 | Asigna pruebas psicométricas al candidato en el sistema implementado. | |
| | 14 | Explica el proceso de las pruebas psicométricas y la forma de completarlas. | |
| Candidato | 15 | Realiza pruebas psicométricas. | |

Continuación de la figura 105.

| | | | |
|---|------|--|--|
| Analista de Recursos Humanos | 16 | Verifica que los resultados de las pruebas psicométricas se encuentren registrados. | |
| | 16.1 | Están registradas las pruebas psicométricas en el sistema, regresa al Paso 15. | |
| | 16.2 | No están registradas las pruebas psicométricas en el sistema, regresa al Paso 13. | |
| | 17 | Asigna prueba técnica si el puesto lo requiere. | |
| | 17.1 | Si requiere prueba técnica, continúa en Paso 18. | |
| | 17.2 | No requiere prueba técnica, continúa en Paso 26. | |
| | 18 | Explica proceso y en qué consiste la prueba técnica, así como la forma de completarla. | |
| Candidato | 19 | Realiza prueba técnica en el tiempo estipulado. | |
| Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección | 20 | Envía oficio para trasladar prueba técnica a la Dirección a donde corresponde calificarla. | |
| Dirección solicitante del RENAP | 21 | Recibe pruebas técnicas para la respectiva calificación. | |
| | 22 | Califica prueba técnica y envía resultados al Departamento de Reclutamiento y Selección. | |
| Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección | 23 | Recibe resultados de prueba técnica | |
| | 24 | Traslada resultados de prueba técnica al Analista de Recursos Humanos para registro y archivo. | |
| Analista de Recursos Humanos | 25 | Verifica la ponderación de la prueba técnica. | |
| | 25.1 | Aprobó prueba técnica, regresa al Paso 23. | |
| | 25.2 | No aprobó prueba técnica, informa al candidato. No continúa proceso de selección. Fin del procedimiento. | |
| | 26 | Elabora informe de resultado de prueba técnica. | |
| | 27 | Convoca al candidato para realizar entrevista. | |
| | 28 | Inicia el proceso del desarrollo de la entrevista. | |
| Candidato | 29 | Responde los cuestionamientos planteados por el Analista de Recursos Humanos. | |
| Analista de Recursos Humanos | 30 | Concluye la entrevista. | |
| | 31 | Envía al candidato a la Clínica Médica, posterior de haber explicado en qué consiste la esta evaluación. | |
| Médico | 32 | Realiza evaluación médica y traslada Informe al Jefe de Reclutamiento y Selección | |

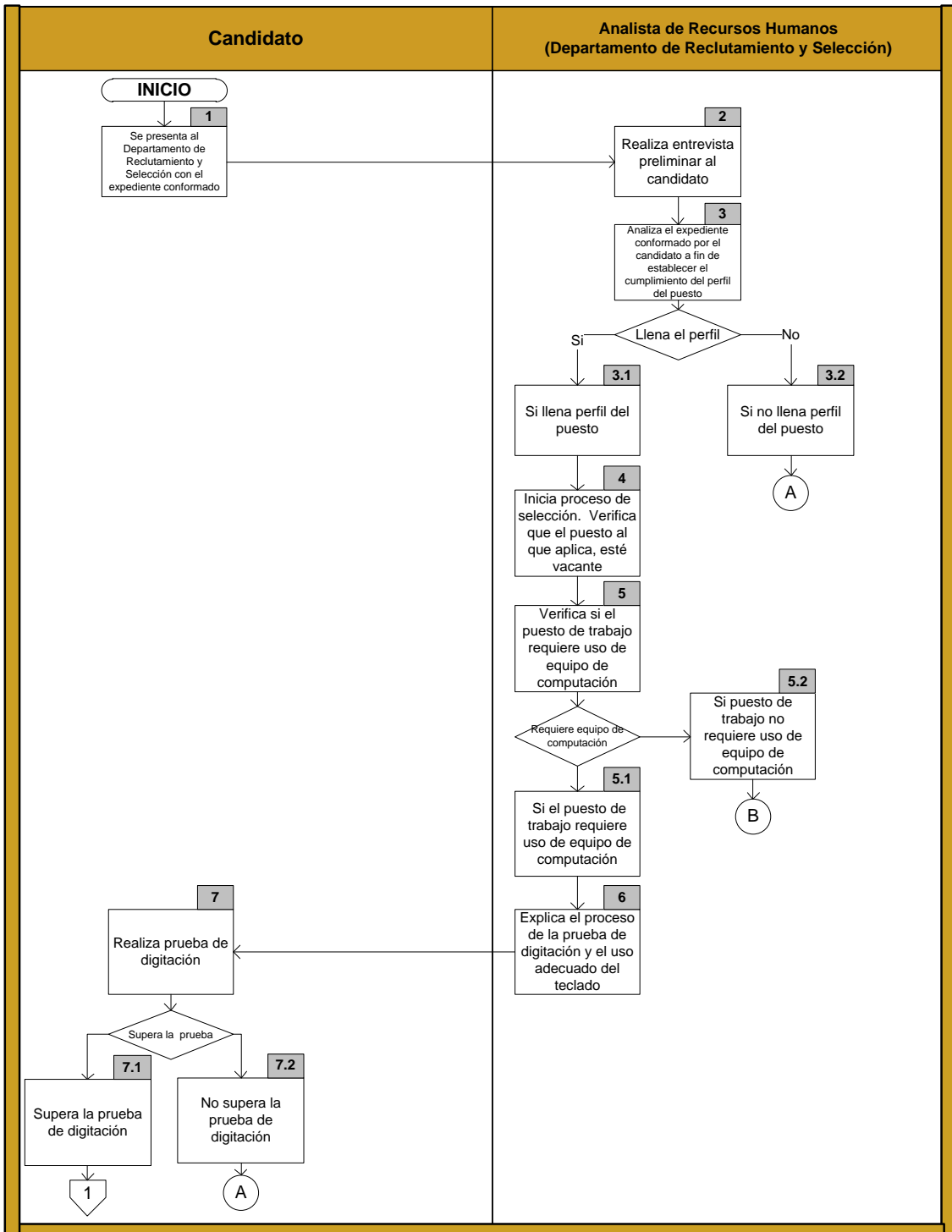
Continuación de la figura 105.

| | | | |
|--|------|---|--|
| Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección | 33 | Verifica que la evaluación médica sea satisfactoria para desempeñar la labor que le será asignada. | |
| | 33.1 | Evaluación satisfactoria, traslada informe al Analista de Recursos Humanos, continúa en el paso 35. | |
| | 33.2 | Evaluación no satisfactoria. Fin del procedimiento. | |
| Analista de Recursos Humanos | 34 | Adjunta informe médico al expediente laboral del candidato. | |
| Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección | 35 | Asigna visita domiciliaria cuando el caso lo requiera. Asigna a Analista de Recursos Humanos para llevarla a cabo. | |
| | 35.1 | Si se requiere visita domiciliaria, continúa en el Paso 36. | |
| | 35.2 | No se requiere visita domiciliaria. Fin del procedimiento. | |
| Analista de Recursos Humanos | 36 | Informa al candidato la dinámica a desarrollar en la visita domiciliaria y solicita autorización escrita. | |
| | 37 | Coordina con el candidato, la fecha en la cual se realizará la visita domiciliaria. | |
| | 38 | Se traslada a la vivienda del candidato, solicita información y completa el formato de "Visita Domiciliaria". | Visitar Domiciliar RH-RE-002 |
| | 39 | Solicita autorización para captura fotografías a la vivienda. | |
| | 39.1 | Autoriza el candidato, continúa en el paso 40. | |
| | 39.2 | No autoriza el candidato, finaliza la visita. Fin del procedimiento. | |
| Analista de Recursos Humanos | 40 | Captura fotografías de la derecha e izquierda de la calle donde se localiza la vivienda del candidato. | |
| | 41 | Procede a preguntarle a la persona quien lo recibe en la vivienda, si los vecinos proporcionarán malas referencias y por qué. | |
| | 42 | Entrevista a dos (2) vecinos, de preferencia los más cercanos y concluye la visita domiciliaria. | |
| | 43 | Remite a entrevista con Jefe o Director donde está ubicada la vacante, a requerimiento de éste. | |
| Jefe o Director del área donde está ubicada la vacante | 44 | Procede a realizar entrevista al candidato. | |
| | 45 | Remite el resultado de la entrevista al Jefe del Departamento de Reclutamiento y Selección.. | |
| Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección | 46 | Remite resultado de la entrevista al Analista de Recursos Humanos. | |
| | 46.1 | Si el resultado de la entrevista es positivo, continúa en paso 47. | |
| | 46.2 | Si el resultado es negativo, se informa al candidato. Fin del procedimiento. | |
| Analista de Recursos Humanos | 47 | Elabora informe final y traslada al Jefe de Reclutamiento y Selección. | Informe Final de Selección de personal RH-RE-003 |
| | | Fin del Procedimiento | |

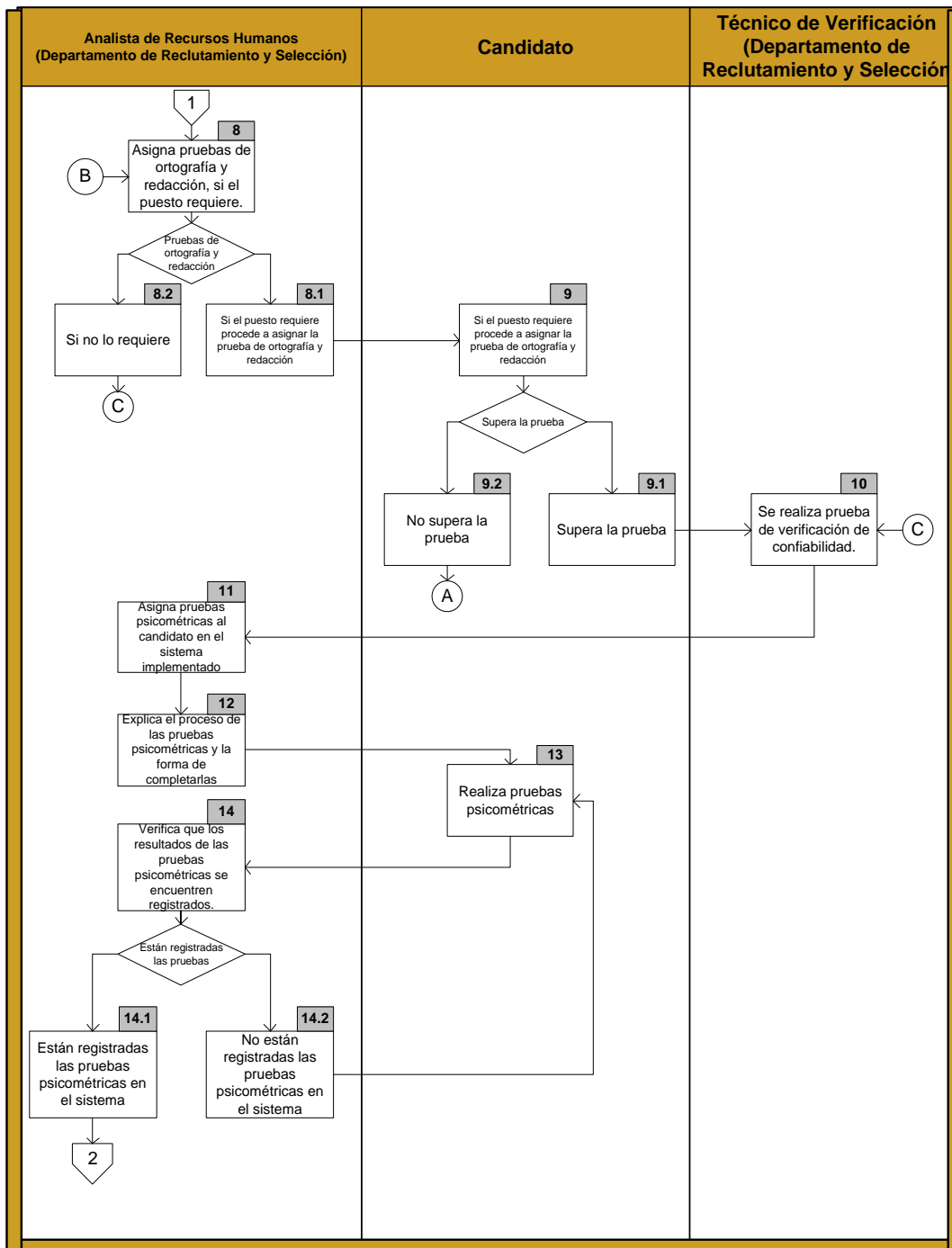
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Reclutamiento y Selección | Subdirección de Recursos Humanos | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

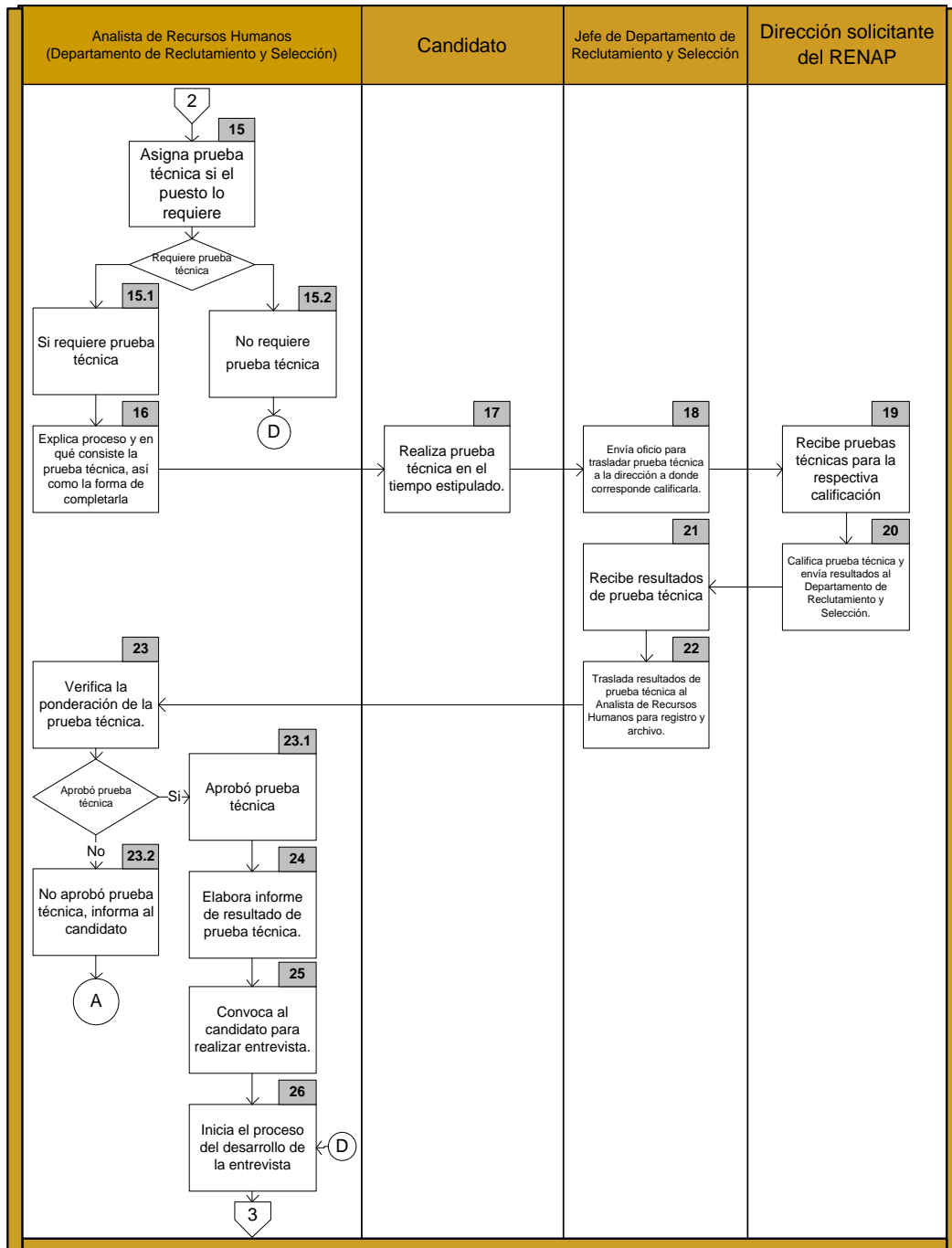
Figura 106. Selección de personal, 2



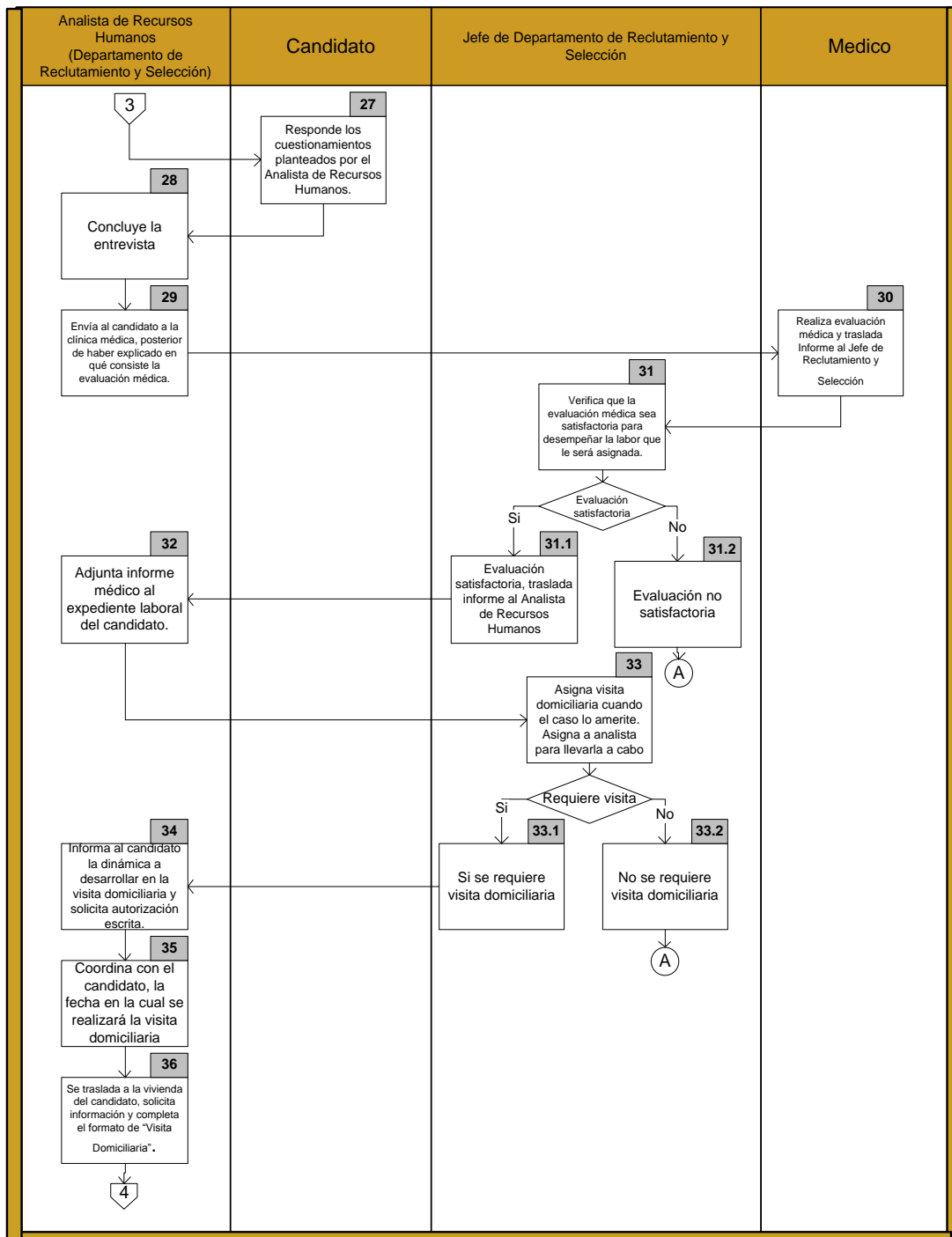
Continuación de la figura 106.



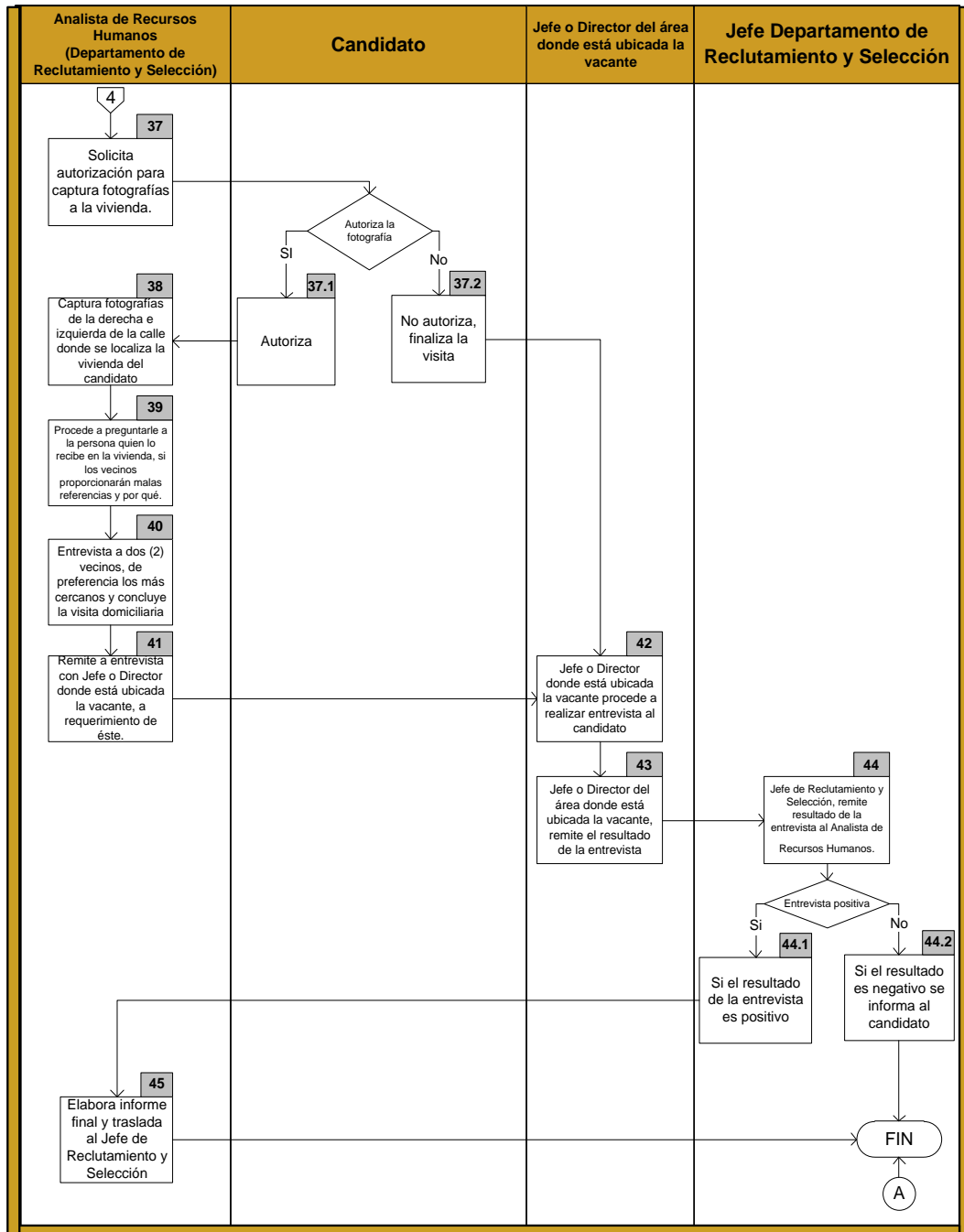
Continuación de la figura 106.



Continuación de la figura 106.



Continuación de la figura 106.



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

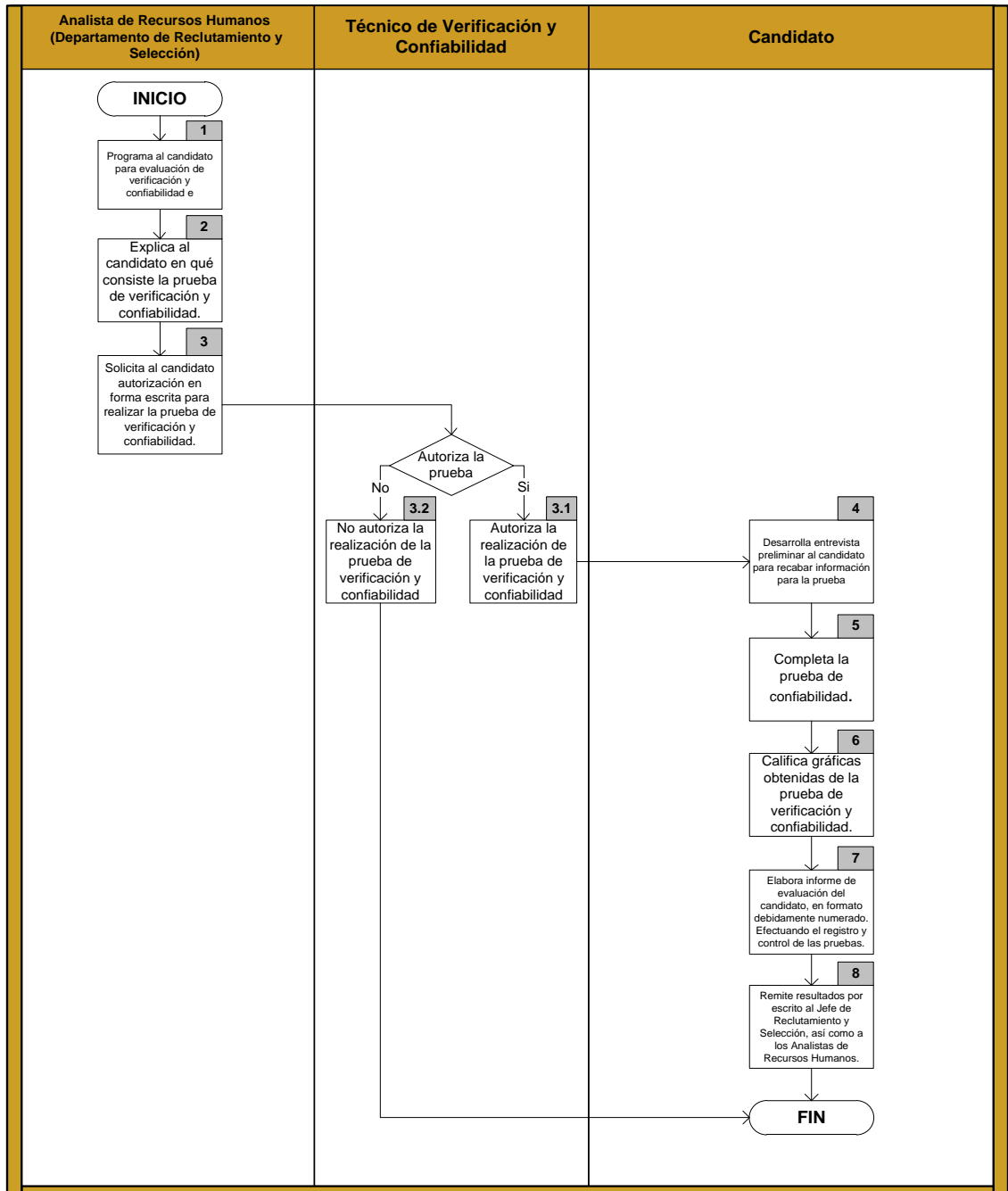
Figura 107. Prueba de verificación de confiabilidad del candidato, 1

| | | PRUEBA DE VERIFICACIÓN DE CONFIABILIDAD DEL CANDIDATO | | Código: RH-PR-004 |
|---|-------------|---|--------------------|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Analista de Recursos Humanos | 1 | Programa al candidato para evaluación de verificación y confiabilidad en coordinación con el Técnico de Verificación y Confiabilidad y cita al candidato. | | |
| Técnico de Verificación y Confiabilidad | 2 | Explica al candidato en qué consiste la prueba de verificación y confiabilidad. | | |
| | 3 | Solicita al candidato autorización en forma escrita para realizar la prueba de verificación y confiabilidad. | | |
| Candidato | 3.1 | Autoriza la realización de la prueba de verificación y confiabilidad, continúa en el paso 4. | | |
| | 3.2 | No autoriza la realización de la prueba de verificación y confiabilidad. Fin del procedimiento. | | |
| Técnico de Verificación y Confiabilidad | 4 | Desarrolla la entrevista preliminar al candidato para recabar información para la prueba. | | |
| | 5 | Formula las preguntas a evaluar durante la prueba de verificación y confiabilidad. | | |
| | 6 | Completa la prueba de confiabilidad. | | |
| | 7 | Califica gráficas obtenidas de la prueba de verificación y confiabilidad. | | |
| | 8 | Elabora informe de evaluación del candidato, en formato debidamente numerado. Efectuando el registro y control de las pruebas. | | |
| | 9 | Remite resultados por escrito al Jefe de Reclutamiento y Selección, así como a los Analistas de Recursos Humanos | | |
| | | Fin del procedimiento | | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Reclutamiento y Selección | Subdirector de Recursos Humanos | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 108. Prueba de verificación de confiabilidad del candidato, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

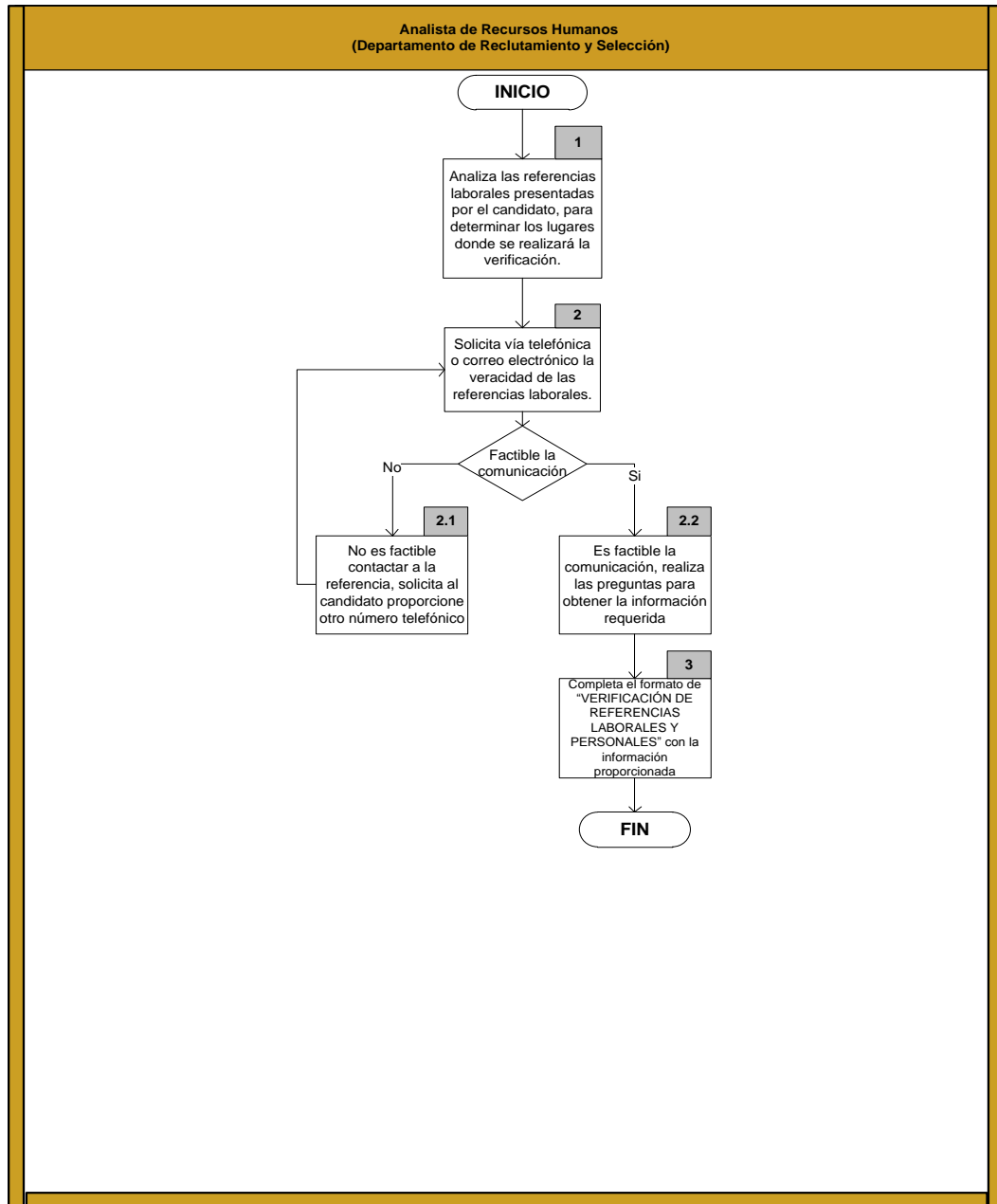
Figura 109. **Instructivo para verificar referencias laborales del candidato, 1**

| | | VERIFICAR REFERENCIAS LABORALES DEL CANDIDATO | Código: RH-PR-005 |
|------------------------------|-------------|--|--|
| | | | Versión: 01 |
| | | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Analista de Recursos Humanos | 1 | Analiza las referencias laborales presentadas por el candidato, para determinar los lugares donde se realizará la verificación. | |
| | 2 | Solicita vía telefónica o correo electrónico la veracidad de las referencias laborales. | |
| | 2.1 | No es factible contactar a la referencia, solicita al candidato proporcione otro número telefónico, regresa al paso 2. | |
| | 2.1 | Es factible la comunicación, realiza las preguntas para obtener la información requerida por el formato de "VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES". | |
| | 3 | Completa el formato de "VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES" con la información proporcionada, ponderando cada uno de los aspectos requeridos. | Verificación de referencias laborales y personales RH-RE-004 |
| | | Fin del procedimiento | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Reclutamiento y Selección | Subdirector de Recursos Humanos | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 110. Instructivo para verificar referencias laborales del candidato, 2



Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

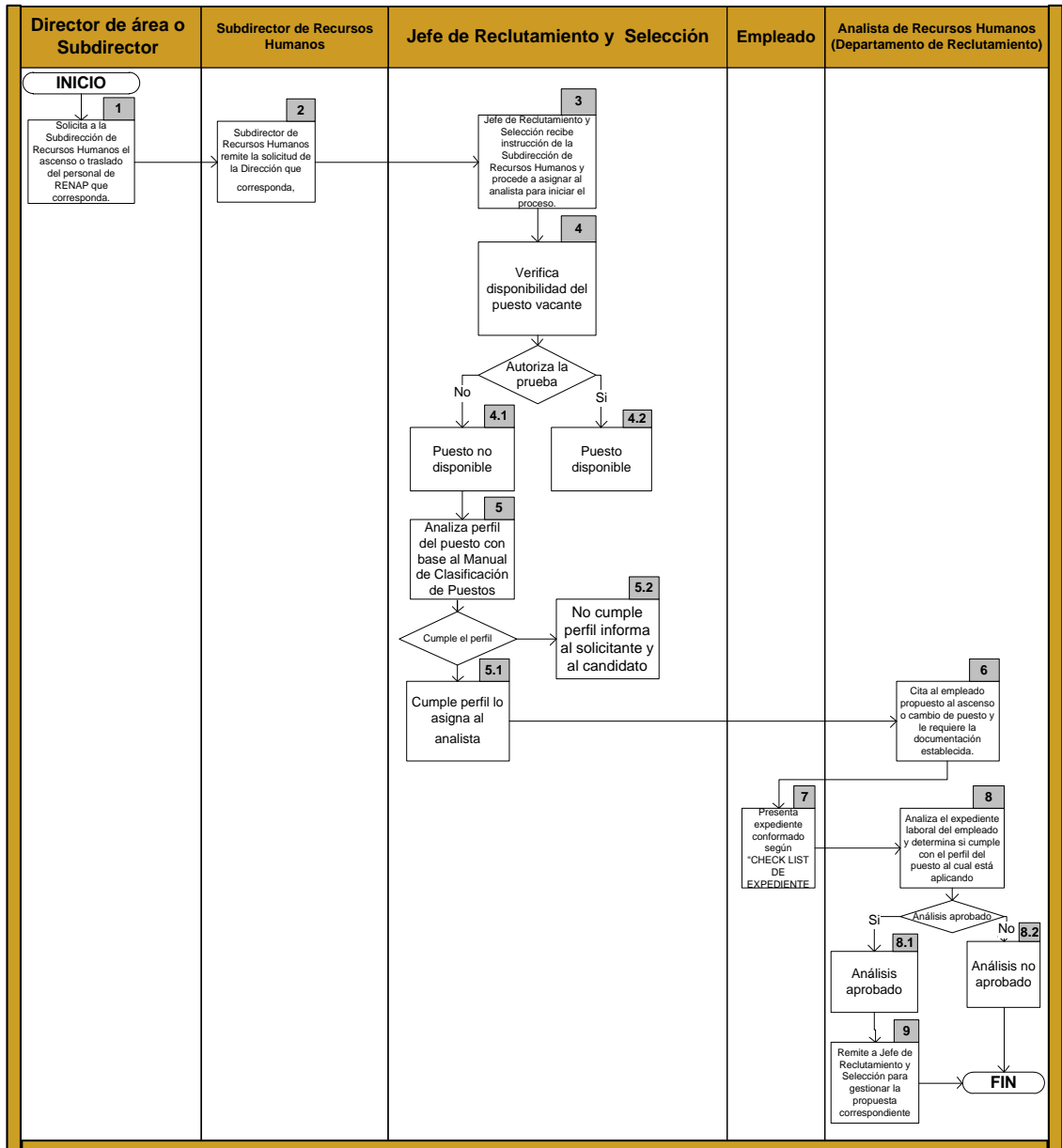
Figura 111. Ascensos o cambio de puesto de empleados del RENAP, 1

|  | | ASCENSOS O CAMBIO DE PUESTO DE EMPLEADOS DEL RENAP | | Código: RH-PR-006 |
|---|-------------|---|---|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Director o Subdirector | 1 | Solicita a la Subdirección de Recursos Humanos el ascenso o traslado del personal de RENAP que corresponda. | | |
| Subdirector de Recursos Humanos | 2 | Subdirector de Recursos Humanos remite la solicitud de la Dirección que corresponda, a la Jefatura de Reclutamiento y Selección para iniciar con el procedimiento de selección. | | |
| Jefe de Reclutamiento y Selección | 3 | Jefe de Reclutamiento y Selección recibe instrucción de la Subdirección de Recursos Humanos y procede a asignar al Analista de Recursos Humanos para iniciar el proceso. | | |
| | 4 | Verifica disponibilidad del puesto vacante. | | |
| | 4.1 | Puesto disponible, continúa en el Paso 5. | | |
| | 4.2 | Puesto no disponible, informa al solicitante. Fin del procedimiento. | | |
| | 5 | Analiza perfil del puesto con base al Manual de Clasificación de Puestos | | |
| | 5.1 | Cumple perfil lo asigna al Analista de Recursos Humanos. | | |
| | 5.2 | No cumple perfil informa al solicitante y al candidato. Fin del procedimiento | | |
| Analista de Recursos Humanos | 6 | Cita al empleado propuesto al ascenso o cambio de puesto y le requiere la documentación establecida. | | |
| Empleado | 7 | Presenta expediente conformado según "CHECK LIST DE EXPEDIENTE" según el que corresponde. | Check List del Expediente RH-RE-001 | |
| Analista de Recursos Humanos | 8 | Analiza el expediente laboral del empleado y determina si cumple con el perfil del puesto al cual está aplicando, llenando el formato de "INFORME DE ANALISIS DE CUMPLIMIENTO DE PERFIL". | Informe de Análisis de cumplimiento de perfil RH-RE-005 | |
| | 8.1 | Análisis aprobado, se procede a realizar las evaluaciones correspondientes, regresa al Paso 8. | | |
| | 8.2 | Análisis no aprobado, informa al Director del área a través de oficio, que el empleado no continúa el procedimiento de ascenso/ cambio de puesto. Fin del procedimiento. | | |
| | 9 | Remite a Jefe de Reclutamiento y Selección para gestionar la propuesta correspondiente ante la Subdirección de Recursos Humanos y el Director de Área, con el formato de "AUTORIZACIÓN DE CONTRATACIÓN O NOMBRAMIENTO". | Autorización de contratación o nombramiento RH-RE-006 | |
| Fin del procedimiento | | | | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Reclutamiento y Selección | Subdirector de Recursos Humanos | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de Procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 112. Ascensos o cambio de puesto de empleados del Renap, 2




Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Departamento de compras

El Departamento de Compras es el encargado de realizar las compras de papelería y útiles, equipo de cómputo, mueblería, entre otros. para que se ejecuten de la mejor manera las actividades, a continuación se presentan sus respectivos procedimientos y flujogramas.

Figura 113. **Adquisición y contratación por medio de contrato abierto, 1**

|  | | ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN POR MEDIO DE CONTRATO ABIERTO | Código: CO-PR-001 |
|---|-------------|---|---|
| | | | Versión: 05 |
| | | | Fecha de emisión: Enero 2017 |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 1 | Presenta completo el formulario de Requisición de Compras o Contrataciones con la descripción y especificaciones técnicas de lo que se requiera, al Departamento de Compras. | Requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-001 Anexo de requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-002 |
| Departamento de Compras | 2 | Verifica el Contrato Abierto vigente y que se encuentre lo solicitado. | |
| | 2.1 | Si se encontró lo solicitado, continúa en el paso 3. | |
| | 2.2 | No se encontró lo solicitado, gestiona la compra por la modalidad de compra que corresponda. Fin del procedimiento. | |
| | 3 | Verifica la procedencia de la CDP (constancia de disponibilidad presupuestaria). | |
| | 3.1 | Si procede la CDP, elabora la misma dentro del SIGES (sistema informático de gestión), la incluye en el expediente y solicita al Departamento de Presupuesto su aprobación, continúa en el paso 4. | |
| | 3.2 | No procede la CDP, continúa en el paso 4. | |
| | 4 | Registra y autoriza la orden de compra, obtiene firmas (de quien registra, autoriza y el Jefe de Compras) e informa al proveedor adjudicado, al Almacén (cuando corresponda) y a la dirección, coordinación o unidad solicitante. | |
| | 5 | Traslada el expediente al Departamento de Presupuesto. | |
| Departamento de Presupuesto | 6 | Ejecuta el procedimiento establecido para realizar el compromiso presupuestario y regresa el expediente al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 7 | Verifica el monto de la negociación. | |
| | 7.1 | Negociación menor a Q. 90,000.00, continúa en el paso No. 8. | |
| | 7.2 | Negociación es mayor a Q. 90,000.00, remite a Dirección Ejecutiva la solicitud de nombramiento de la Comisión Receptora, continúa en el paso 9. | |
| Departamento de Compras | 8 | Verifica si son bienes o servicios. | |
| | 8.1 | Son bienes tangibles, solicita al proveedor que entregue los mismos al Almacén junto con la factura original. Traslada la orden de compra y Requisición de Compras o Contrataciones al Almacén, continúa en el paso 13. | |
| | 8.2 | No son bienes tangibles, solicita al proveedor que se dirija a la dirección, coordinación o unidad solicitante para entregar el bien intangible y/o servicio y la factura correspondiente, continúa en el paso 17. | |
| Dirección Ejecutiva | 9 | Por medio de acuerdo nombra a los miembros de la Comisión Receptora e instruye a Secretaría General notificarlos con copia al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 10 | Incorpora al expediente copia del acuerdo y de cédulas de notificación de los nombramientos. | |
| Comisión Receptora | 11 | Se presenta en el lugar, fecha y hora indicada en el nombramiento. | |
| | 12 | Recibe los bienes o servicios, la factura original, elabora el acta de recepción y gestiona la certificación de la misma. | |
| | 12.1 | Si son bienes tangibles, los entrega al Almacén junto con la factura original. El acta y su certificación la entrega al Departamento de Compras, continúa en el paso 13. | |
| | 12.2 | No son bienes tangibles, entrega la factura, el acta y su certificación al Departamento de Compras, continúa en el paso 16. | |

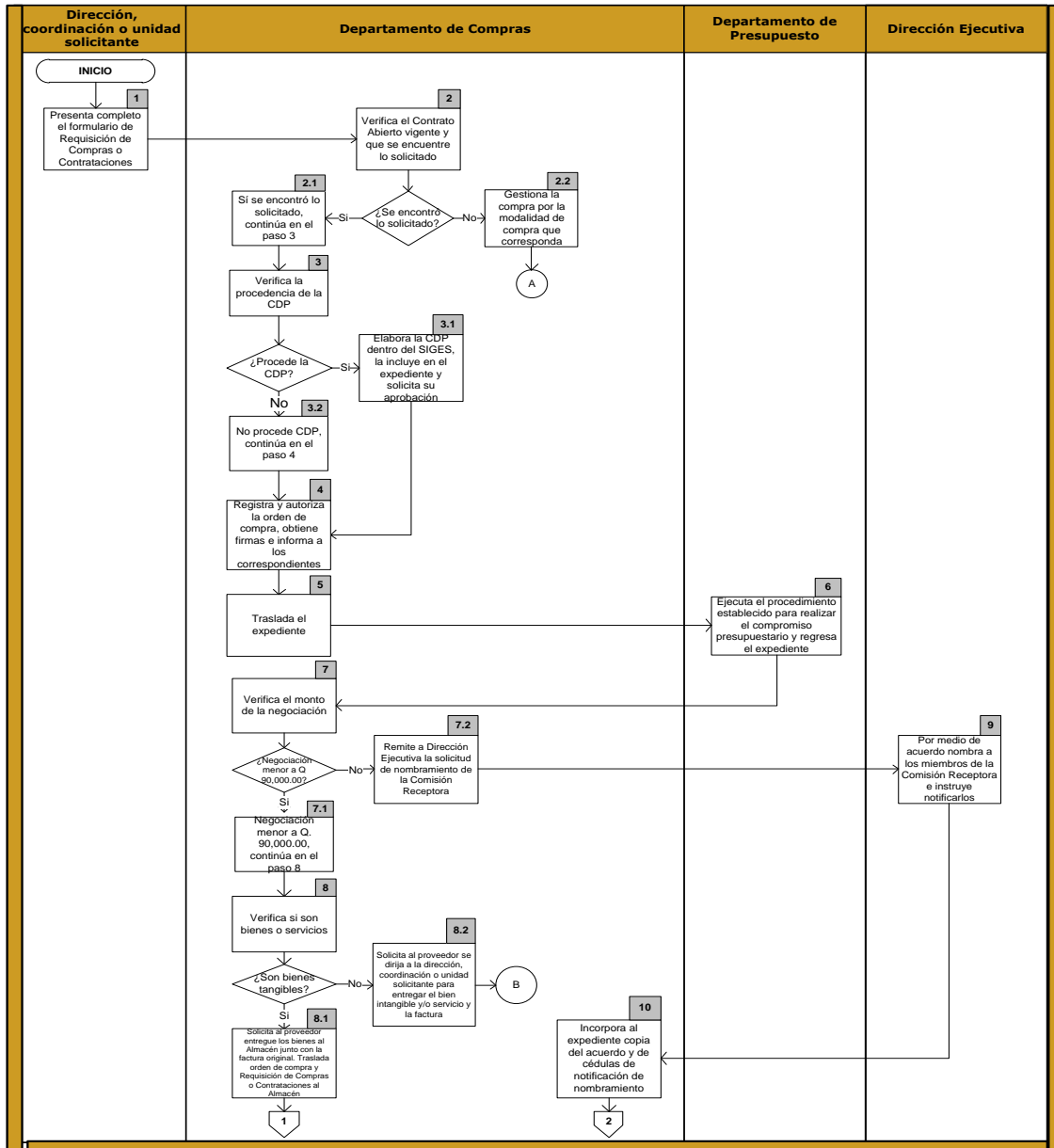
Continuación de la figura 113.

| | | | |
|--|----|---|--|
| Almacén | 13 | Recibe el expediente y ejecuta el procedimiento establecido para el registro de ingreso de bienes al Almacén y envía el mismo a Inventarios cuando corresponda. | |
| Inventarios | 14 | Ejecuta el procedimiento para el registro de bienes y devuelve los documentos firmados y sellados al Almacén. | |
| Almacén | 15 | Entrega la factura y la Forma 1-H (Constancia de Ingreso a Almacén e Inventario) originales al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 16 | Requiere a la dirección, coordinación o unidad solicitante razonar, firmar y sellar la factura. | |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 17 | Razona, firma la factura, elabora carta de entera satisfacción (cuando corresponda) y la traslada al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 18 | Verifica que el expediente cumpla con todos los requisitos y que contenga toda la documentación de respaldo. | |
| | 19 | Realiza la liquidación por medio del anexo de la orden de compra, asigna número por folio al expediente y traslada el mismo al Departamento de Contabilidad. | |
| Departamento de Contabilidad | 20 | Ejecuta el procedimiento establecido para devengar el gasto y traslada el expediente al Departamento de Tesorería. | |
| Departamento de Tesorería | 21 | Ejecuta el procedimiento establecido para el pago correspondiente y traslada el expediente al Departamento de Contabilidad. | |
| Departamento de Contabilidad | 22 | Archiva el expediente. | |
| Departamento de Compras | 23 | Verifica en el SIGES el ciclo de la orden de compra para finalizar el proceso. | |
| | | Fin del procedimiento | |

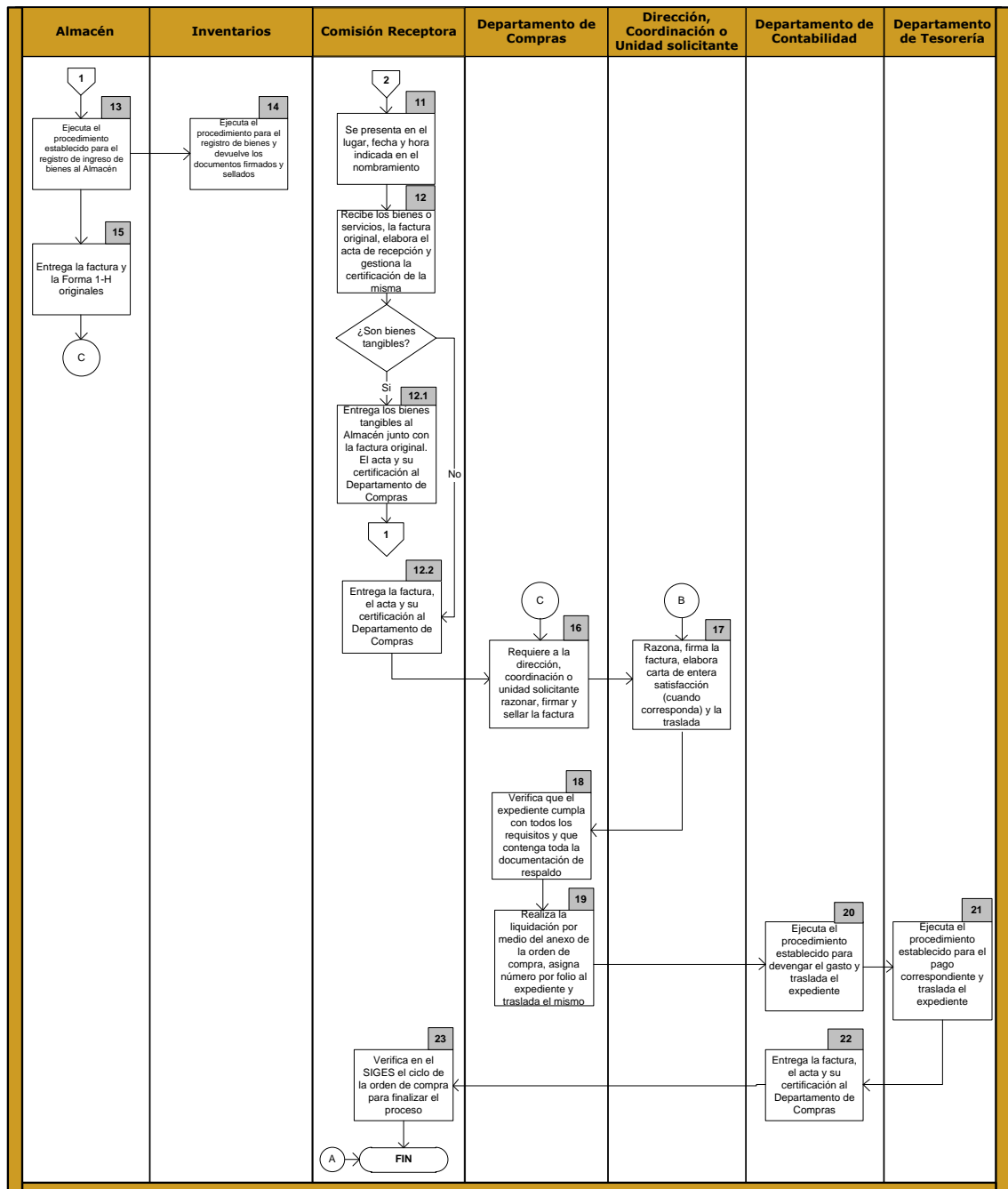
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado | Validado por: | Aprobado |
|--------------------------------|--|------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Compras en funciones | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 114. Adquisición y contratación por medio de contrato abierto, 2



Continuación de la figura 114.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

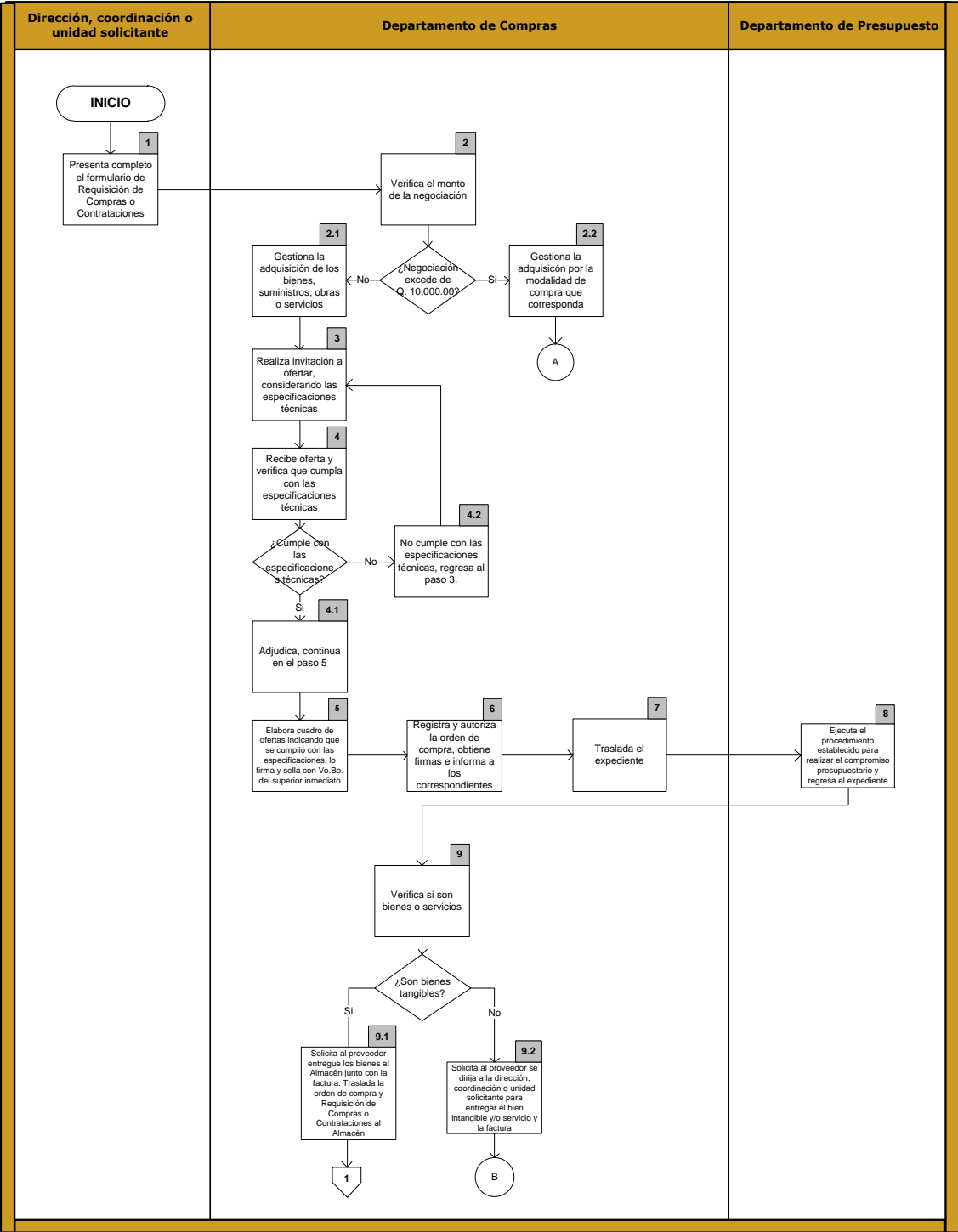
Figura 115. Adquisición y contratación en modalidad de baja cuantía, 1

|  | | ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN EN MODALIDAD DE BAJA CUANTÍA | | Código: CO-PR-002 | |
|---|-------------|---|---|------------------------------|--|
| | | | | Versión: 05 | |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 | |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro | | |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 1 | Presenta completo el formulario de Requisición de Compras o Contrataciones con la descripción y especificaciones técnicas de lo que se requiera, al Departamento de Compras. | Requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-001 Anexo de requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-002 | | |
| Departamento de Compras | 2 | Verifica el monto de la negociación. | | | |
| | 2.1 | No excede la negociación de Q. 10,000.00, gestiona la adquisición de los bienes, suministros, obras o servicios, bajo esta modalidad, continúa en el paso 3. | | | |
| | 2.2 | Sí excede la negociación de Q. 10,000.00, gestiona la adquisición por la modalidad de compra que corresponda. Fin del procedimiento. | | | |
| | 3 | Realiza invitación a ofertar, considerando las especificaciones técnicas. | | | |
| | 4 | Recibe oferta y verifica que cumpla con las especificaciones técnicas. | | | |
| | 4.1 | Sí cumple con las especificaciones técnicas, adjudica, continúa en el paso 5. | | | |
| | 4.2 | No cumple con las especificaciones técnicas, regresa al paso 3. | | | |
| | 5 | Elabora cuadro de ofertas indicando que se cumplió con las especificaciones requeridas, lo firma y sella con visto bueno del superior inmediato. | Cuadro de Ofertas Baja Cuantía CO-RE-003 | | |
| Departamento de Compras | 6 | Registra y autoriza la orden de compra, obtiene firmas (de quien registra, autoriza y el Jefe de Compras) e informa al proveedor adjudicado, al Almacén (cuando corresponda) y a la dirección, coordinación o unidad solicitante. | | | |
| | 7 | Traslada el expediente al Departamento de Presupuesto. | | | |
| Departamento de Presupuesto | 8 | Ejecuta el procedimiento establecido para realizar el compromiso presupuestario y regresa el expediente al Departamento de Compras. | | | |
| Departamento de Compras | 9 | Verifica si son bienes o servicios. | | | |
| | 9.1 | Son bienes tangibles, solicita al proveedor que entregue los mismos al Almacén junto con la factura original. Traslada la orden de compra y Requisición de Compras o Contrataciones al Almacén, continúa en el paso 10. | | | |
| | 9.2 | No son bienes tangibles, solicita al proveedor que se dirija a la dirección, coordinación o unidad solicitante para entregar el bien intangible y/o servicio y la factura correspondiente, continúa en el paso 14. | | | |
| Almacén | 10 | Recibe el expediente y ejecuta el procedimiento establecido para el registro de ingreso de bienes al Almacén y envía el mismo a Inventarios cuando corresponda. | | | |
| Inventarios | 11 | Ejecuta el procedimiento establecido para el registro de bienes y devuelve los documentos firmados y sellados al Almacén. | | | |
| Almacén | 12 | Entrega la factura y la Forma 1-H (constancia de ingreso al almacen e inventario) originales al Departamento de Compras. | | | |
| Departamento de Compras | 13 | Requiere a la dirección, coordinación o unidad solicitante razonar, firmar y sellar la factura. | | | |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 14 | Razona, firma la factura, elabora carta de entera satisfacción (cuando corresponda) y la traslada al Departamento de Compras. | | | |
| Departamento de Compras | 15 | Verifica que el expediente cumpla con todos los requisitos y que contenga toda la documentación de respaldo. | | | |
| | 16 | Realiza la liquidación por medio del anexo de la orden de compra, asigna número por folio al expediente y traslada el mismo al Departamento de Contabilidad. | | | |
| Departamento de Contabilidad | 17 | Ejecuta el procedimiento establecido para devengar el gasto y traslada el expediente al Departamento de Tesorería. | | | |
| Departamento de Tesorería | 18 | Ejecuta el procedimiento establecido para el pago correspondiente y traslada el expediente al Departamento de Contabilidad. | | | |
| Departamento de Contabilidad | 19 | Archiva el expediente. | | | |
| Departamento de Compras | 20 | Verifica en el SIGES el ciclo de la orden de compra para finalizar el proceso. | | | |
| | | Fin del procedimiento | | | |

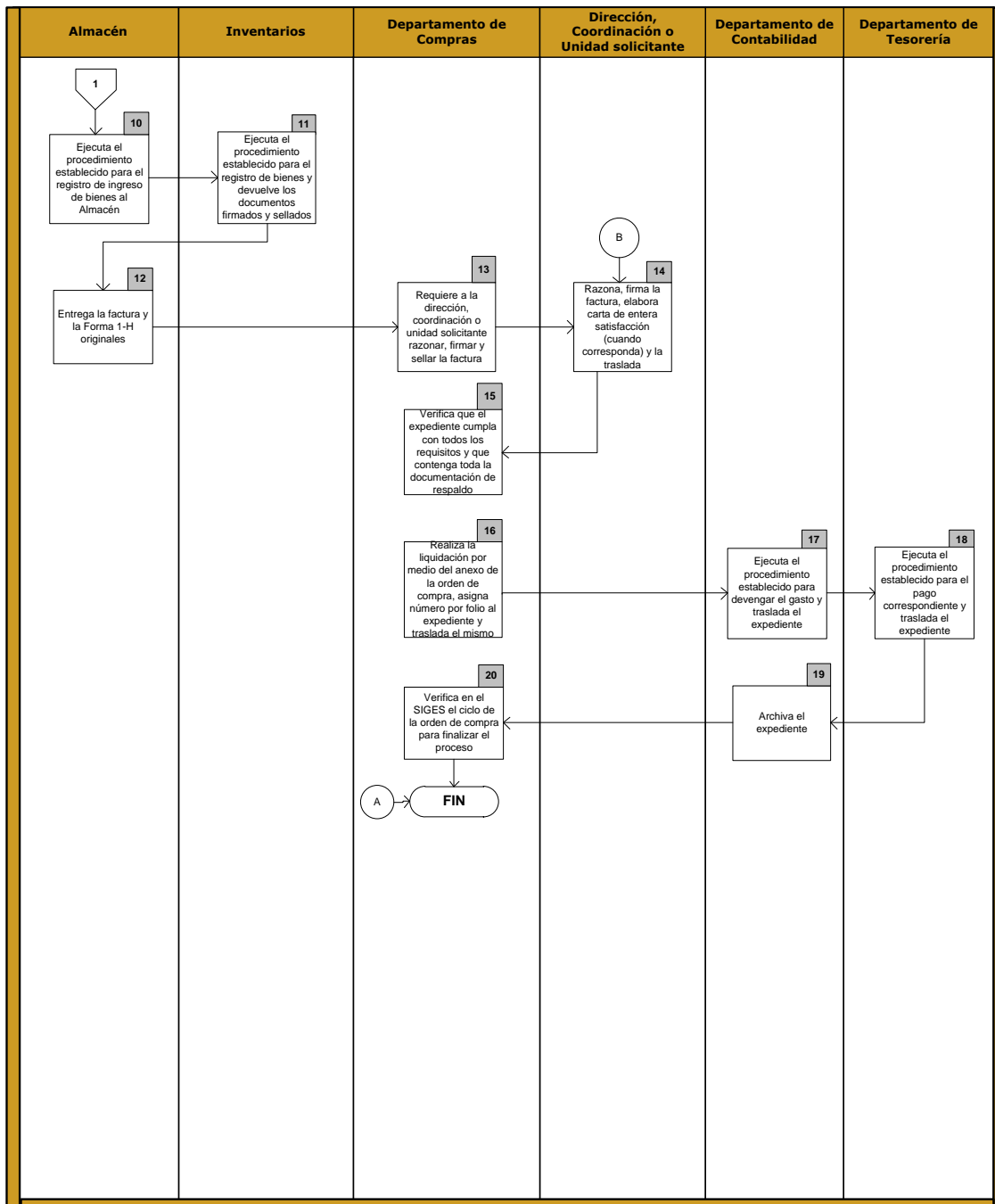
| | | | | | | |
|-------------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | | Revisado por: | | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Gestión de la Calidad | | Director de Gestión y Control Interno | | Jefe de Compras en funciones | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 116. Adquisición y contratación en modalidad de baja cuantía, 2




Continuación de la figura 116.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

Figura 117. **Adquisición y contratación en modalidad de compra directa, 1**

|  | | ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN EN MODALIDAD DE COMPRA DIRECTA | |
|---|---|---|--|
| | | Código: CO-PR-003 | |
| | | Versión: 05 | |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 | |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 1 | Presenta completo el formulario de Requisición de Compras o Contrataciones con la descripción y especificaciones técnicas de lo que se requiera, al Departamento de Compras. | Requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-001 Anexo de requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-002 |
| Departamento de Compras | 2 | Verifica el monto de la negociación. | |
| | 2.1 | Monto de Q. 10,000.01 hasta Q. 90,000.00, gestiona la adquisición de los bienes, suministros, obras o servicios, bajo esta modalidad, continúa en el paso 3. | |
| | 2.2 | Monto mayor de Q. 90,000.00 o menor de Q. 10,000.00, gestiona la adquisición por la modalidad de compra que corresponda. Fin del procedimiento. | |
| | 3 | Gestiona la solicitud de ofertas electrónicas, publicándola en el sistema GUATECOMPRAS. | |
| | 4 | Recibe y verifica que cumplan con las especificaciones técnicas. | |
| | 4.1 | Sí cumplen con las especificaciones técnicas, adjudica, continúa en el paso 5. | |
| | 4.2 | No cumplen con las especificaciones técnicas, regresa al paso 3. | |
| | 5 | Elabora cuadro de ofertas indicando que se cumplió con las especificaciones requeridas, lo firma y sella con visto bueno del superior inmediato. | Cuadro de Ofertas Compra Directa Varios Oferentes CO-RE-004 Cuadro de Ofertas Compra Directa Único Oferente CO-RE-005 |
| | 6 | Publica en GUATECOMPRAS el NIT, nombre o razón social del proveedor adjudicado y el monto adjudicado. | |
| | 7 | Verifica la procedencia de la CDP. | |
| | 7.1 | Sí procede la CDP, elabora la misma dentro del SIGES, la incluye en el expediente y solicita al Departamento de Presupuesto su aprobación, continúa en el paso 8. | |
| 7.2 | No procede la CDP, continúa en el paso 8. | | |
| Departamento de Compras | 8 | Registra y autoriza la orden de compra, obtiene firmas (de quien registra, autoriza y el Jefe de Compras) e informa al proveedor adjudicado, al Almacén (cuando corresponda) y a la dirección, coordinación o unidad solicitante. | |
| | 9 | Traslada el expediente al Departamento de Presupuesto. | |
| Departamento de Presupuesto | 10 | Ejecuta el procedimiento establecido para realizar el compromiso presupuestario y regresa el expediente al Departamento de Compras. | |

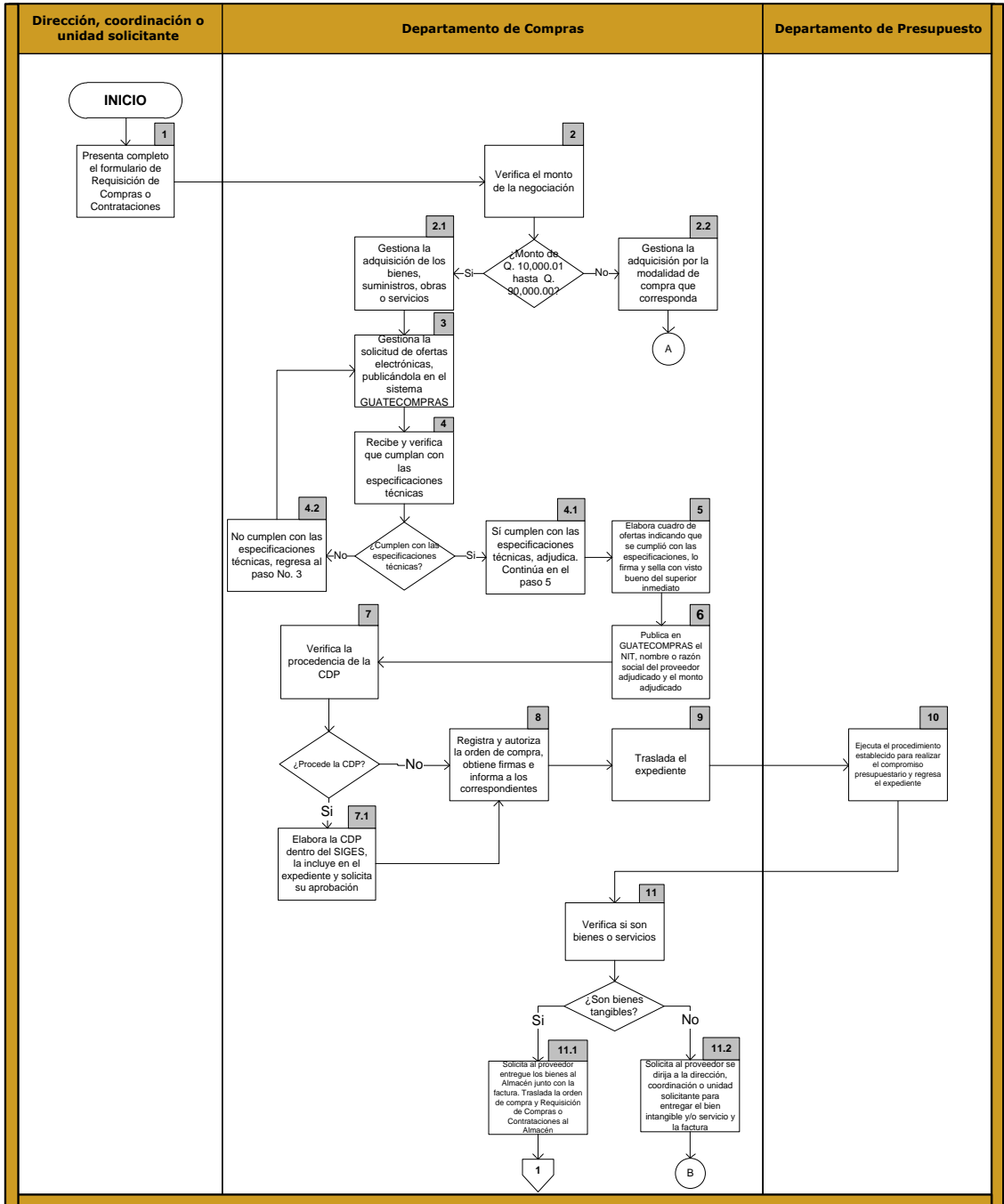
Continuación de la figura 117.

| | | | |
|--|------|---|--|
| Departamento de Compras | 11 | Verifica si son bienes o servicios. | |
| | 11.1 | Son bienes tangibles, solicita al proveedor que entregue los mismos al Almacén junto con la factura original. Traslada la orden de compra y Requisición de Compras o Contrataciones al Almacén, continúa en el paso 12. | |
| | 11.2 | No son bienes tangibles, solicita al proveedor que se dirija a la dirección, coordinación o unidad solicitante para entregar el bien intangible y/o servicio y la factura correspondiente, continúa en el paso 16. | |
| Almacén | 12 | Recibe el expediente y ejecuta el procedimiento establecido para el registro de ingreso de bienes al Almacén y envía el mismo a Inventarios cuando corresponda. | |
| Inventarios | 13 | Ejecuta el procedimiento establecido para el registro de bienes y devuelve los documentos firmados y sellados al Almacén. | |
| Almacén | 14 | Entrega la factura y la Forma 1-H (constancia de ingreso al almacén e inventario) originales al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 15 | Requiere a la dirección, coordinación o unidad solicitante razonar, firmar y sellar la factura. | |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 16 | Razona, firma la factura, elabora carta de entera satisfacción (cuando corresponda) y la traslada al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 17 | Verifica que el expediente cumpla con todos los requisitos y que contenga toda la documentación de respaldo. | |
| Departamento de Compras | 18 | Realiza la liquidación por medio del anexo de la orden de compra, asigna número por folio al expediente y traslada el mismo al Departamento de Contabilidad. | |
| Departamento de Contabilidad | 19 | Ejecuta el procedimiento establecido para devengar el gasto y traslada el expediente al Departamento de Tesorería. | |
| Departamento de Tesorería | 20 | Ejecuta el procedimiento establecido para el pago correspondiente y traslada el expediente al Departamento de Contabilidad. | |
| Departamento de Contabilidad | 21 | Archiva el expediente. | |
| Departamento de Compras | 22 | Verifica en el SIGES el ciclo de la orden de compra para finalizar el proceso. | |
| | | Fin del procedimiento | |

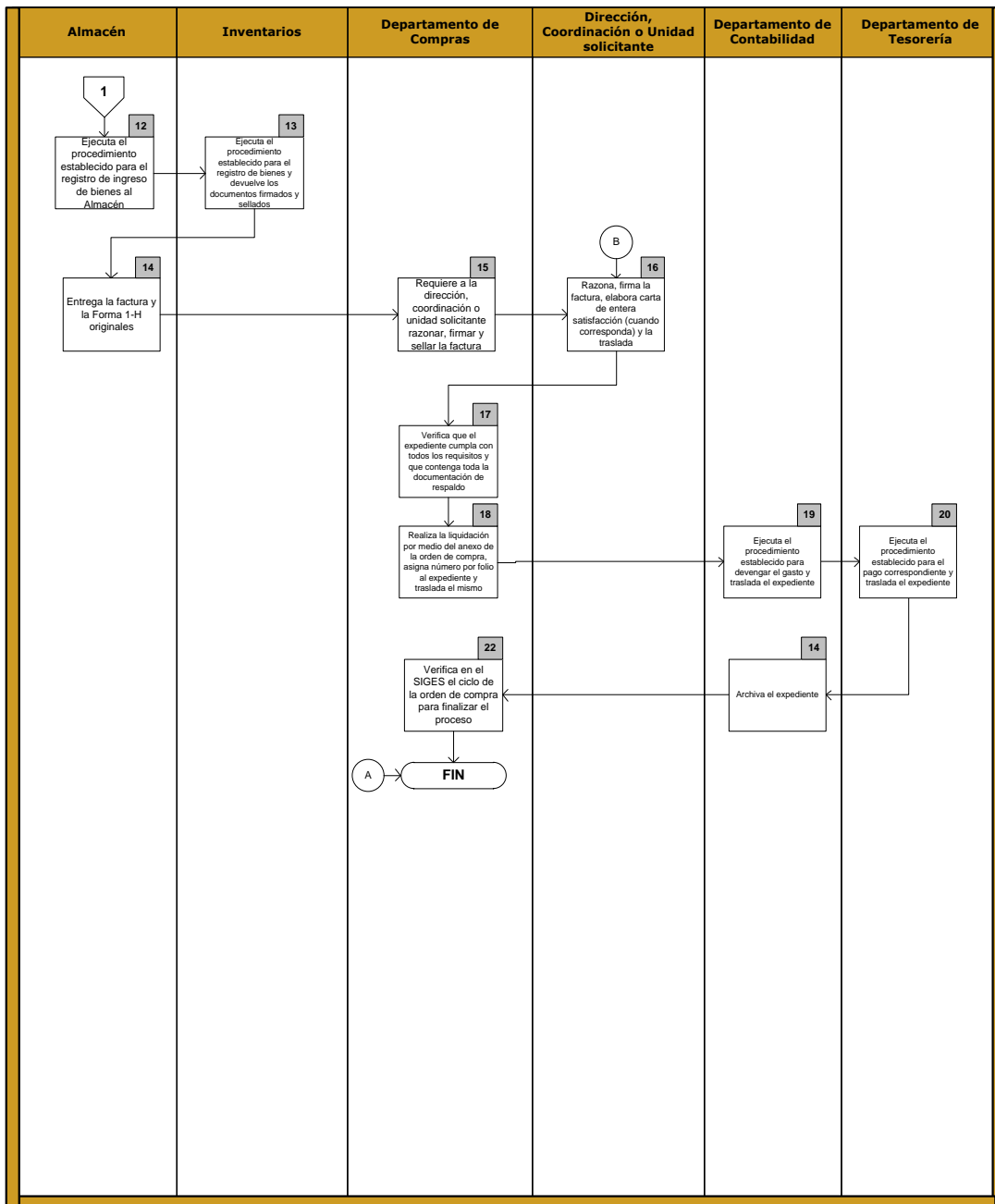
| | | | | | |
|--------------------------------|--|---------------|------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Revisado por: | Validado | Validado | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | | Jefe de Compras en funciones | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 118. Adquisición y contratación en modalidad de compra directa, 2




Continuación de la figura 118.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 119. **Adquisición y contratación por medio de proveedor único,1**

|  | | ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN POR MEDIO DE PROVEEDOR ÚNICO | | Código: CO-PR-004 |
|---|-------------|---|---|------------------------------|
| | | | | Versión: 05 |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro | |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 1 | Presenta completo el formulario de Requisición de Compras o Contrataciones con la descripción y especificaciones técnicas de lo que se requiera, al Departamento de Compras. | Requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-001 Anexo de requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-002 | |
| Departamento de Compras | 2 | Elabora el proyecto de términos de referencia. | | |
| | 3 | Publica el proyecto de términos de referencia en el sistema GUATECOMPRAS, debiendo permanecer en dicho portal por un plazo no menor de tres días. Habiéndose vencido dicho plazo se traslada el expediente completo a Dirección Ejecutiva. | | |
| Dirección Ejecutiva | 4 | Solicita mediante oficio dictamen técnico, trasladando simultáneamente el expediente e instruyendo a la dirección, coordinación o unidad que tenga a su cargo el personal especializado, el nombramiento del servidor público idóneo para la emisión del mismo. | | |
| Personal Especializado | 5 | Emite dictamen técnico en virtud de sus conocimientos en el objeto de la compra o adquisición, firmando y sellando el mismo y entrega a Dirección Ejecutiva. | | |
| Dirección Ejecutiva | 6 | Recibe dictamen técnico y solicita mediante oficio, dictamen presupuestario, trasladando simultáneamente el expediente e instruyendo a la Dirección de Presupuesto, el nombramiento del servidor público idóneo para la emisión del mismo. | | |
| Dirección de Presupuesto | 7 | Emite dictamen presupuestario, sustentando lo relacionado a las asignaciones presupuestarias y demás información que garantice los recursos necesarios que permitan cubrir los gastos de la compra o adquisición que se realizará a través de la existencia de partida y créditos presupuestarios; y traslada a Dirección Ejecutiva. | | |
| Dirección Ejecutiva | 8 | Recibe y revisa el expediente con los dictámenes, aprueba los términos de referencia por medio de resolución y traslada al Departamento de Compras. | | |
| Departamento de Compras | 9 | Publica en el sistema GUATECOMPRAS, la invitación a presentar manifestación de interés, los documentos de modalidad específica de adquisición con proveedor único y demás documentos que se requieren para su publicación, imprime la constancia de publicación, la agrega al expediente y establece la fecha para presentar la manifestación de interés. | | |
| | 10 | Publica en el Diario Oficial y en otro Diario de mayor circulación del país, la invitación a presentar manifestación de interés. | | |
| | 11 | Remite a Dirección Ejecutiva la solicitud de nombramiento de la Comisión Receptora de Manifestación de Interés. | | |
| Dirección Ejecutiva | 12 | Nombra a los integrantes de la Comisión Receptora de Manifestación de Interés e instruye a Secretaría General se notifiquen con copia al Departamento de Compras. | | |
| Departamento de Compras | 13 | Incorpora al expediente copia del acuerdo y de cédulas de notificación de los nombramientos. | | |
| | 14 | Traslada copia de los documentos de modalidad específica de adquisición con proveedor único a la Comisión Receptora de Manifestación de Interés. | | |
| Comisión Receptora de Manifestación de Interés | 15 | Se presenta en el lugar, fecha y hora indicado en los documentos de modalidad específica de adquisición con proveedor único. | | |
| | 16 | Espera los treinta (30) minutos, en aplicación supletoria del artículo 24 de la Ley de Contrataciones del Estado para la presentación y recepción de su disposición a ofertar. | | |
| | 17 | Verifica la presencia de interesados. | | |
| | 17.1 | Sí se presentan interesados, continúa en el paso 18. | | |
| | 17.2 | No se presentan interesados, levanta acta e informa a la autoridad competente, continúa en el paso 19. | | |

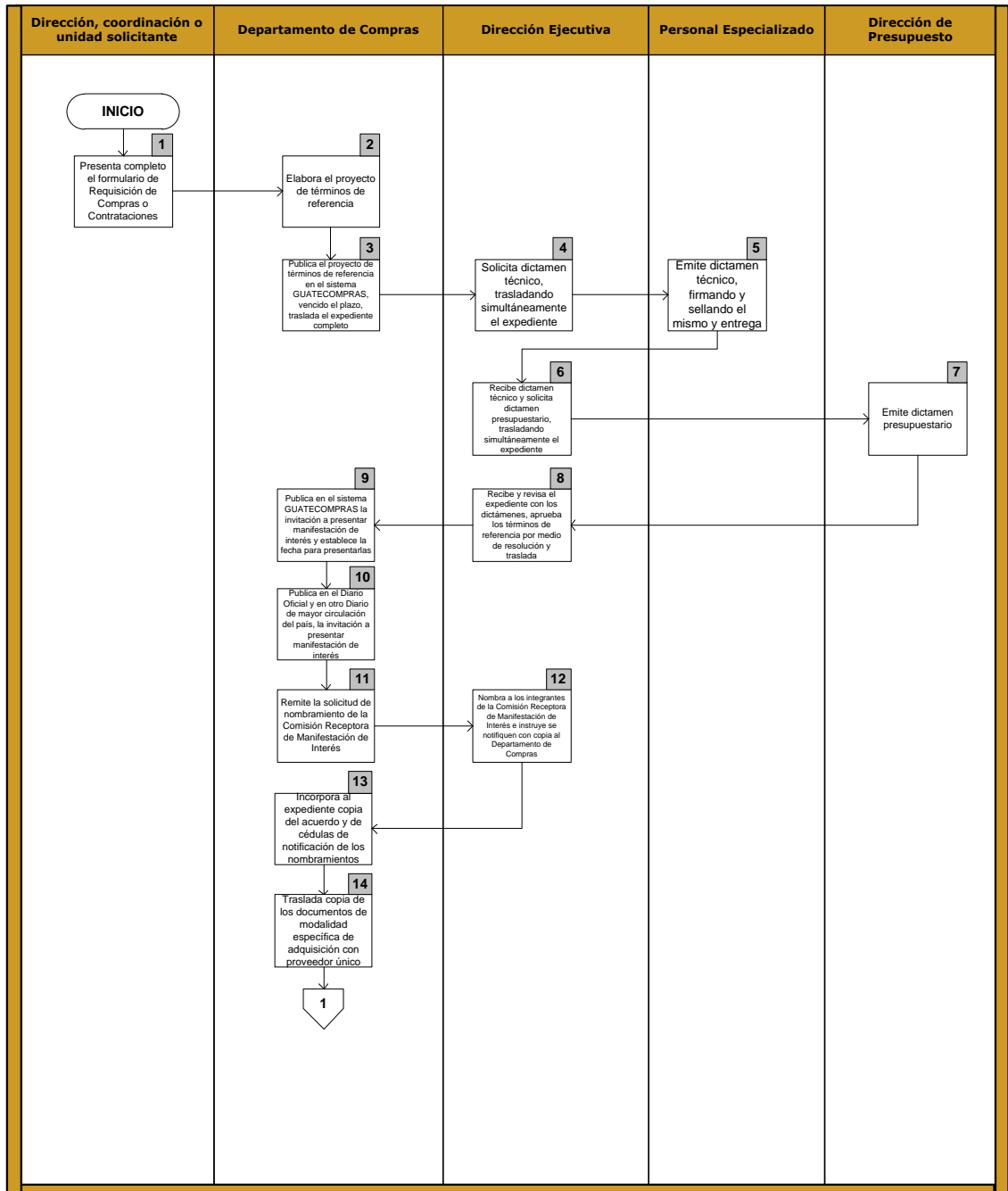
Continuación de la figura 119.

| | | | |
|--|------|---|--|
| Comisión Receptora de Manifestación de Interés | 18 | Verifica si se presenta uno o más interesados. | |
| | 18.1 | Se presenta un solo interesado, hace constar en acta e informa a la autoridad competente, continúa en el paso 20. | |
| | 18.2 | Se presenta más de un interesado, levanta acta, realiza informe y traslada a la autoridad competente, continúa en el paso 21. | |
| Directorio o Dirección Ejecutiva | 19 | Queda facultado para comprar o contratar directamente con cualquier persona. Fin del procedimiento. | |
| | 20 | Podrá contratar con el único interesado en ofertar, continúa en el paso 22. | |
| | 21 | Queda facultado para efectuar licitación o cotización según sea el caso. Fin del procedimiento. | |
| Departamento de Compras | 22 | Publica el acta en el sistema GUATECOMPRAS firmada por la Comisión. | |
| | 23 | Imprime la constancia de publicación, la agrega al expediente y entrega el acta original a la Comisión Receptora de Manifestación de Interés. | |
| Comisión Receptora de Manifestación de Interés | 24 | Gestiona la certificación del acta y la entrega al Departamento de Compras, juntamente con la original. | |
| Departamento de Compras | 25 | Adjunta la certificación del acta al expediente y archiva en el libro de actas de hojas movibles, los folios originales. | |
| | 26 | Entrega el expediente a la autoridad competente. | |
| Dirección Ejecutiva | 27 | Suscribe contrato correspondiente entrega al Departamento de Compras. | |
| Secretaría General | 28 | Notifica a los oferentes con copia al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 29 | Publica la resolución en el sistema GUATECOMPRAS. | |
| | 30 | Imprime la constancia de publicación y la agrega al expediente. | |
| Departamento de Compras | 31 | Verifica la procedencia de la CDP. | |
| | 31.1 | Sí procede la CDP, elabora la misma dentro del SIGES, la incluye en el expediente, solicita al Departamento de Presupuesto su aprobación y traslada a la Dirección de Asesoría Legal, continúa en el paso 32. | |
| | 31.2 | No procede la CDP, traslada el expediente a la Dirección de Asesoría Legal, continúa en el paso 32. | |
| Dirección de Asesoría Legal | 32 | Inicia el procedimiento del numeral 13 de este manual. | |
| | | Fin del procedimiento | |

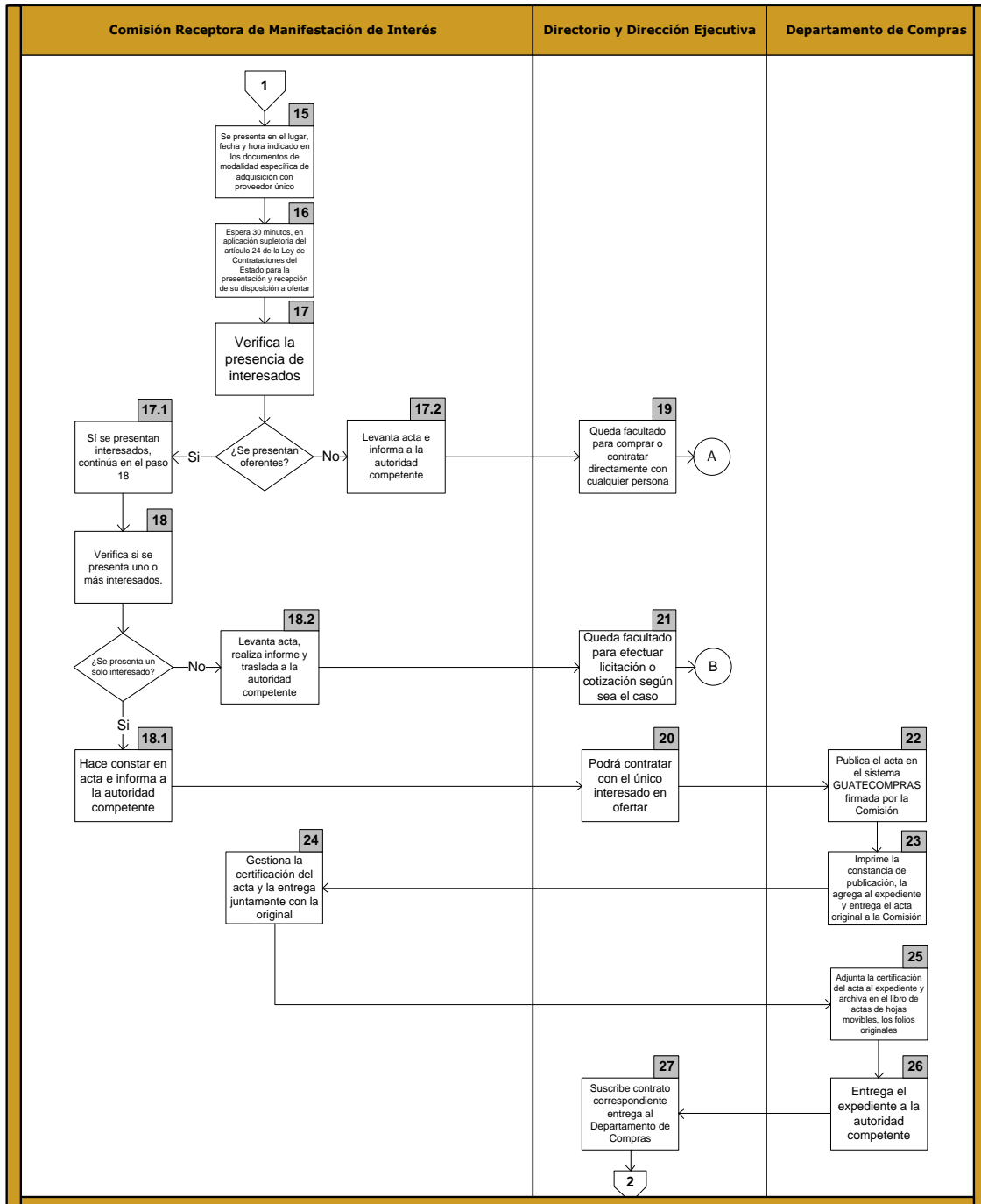
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado | Validado por: | Aprobado |
|--------------------------------|--|------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Compras en funciones | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

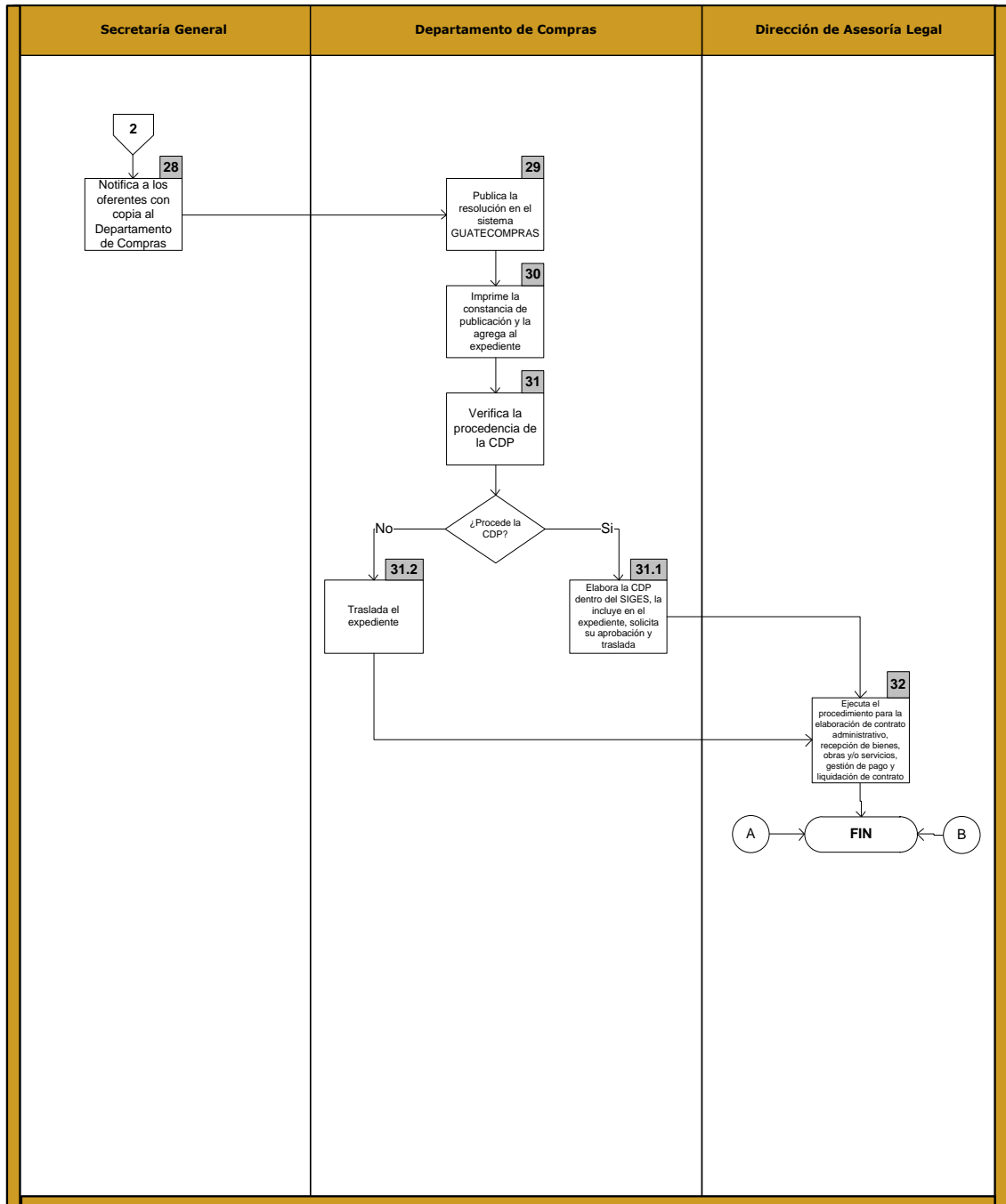
Figura 120. Adquisición y contratación por medio de proveedor único, 2



Continuación de la figura 120.



Continuación de la figura 120.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 121. **Adquisición y contratación por medio de cotización pública, 1**

|  | | ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN POR MEDIO DE COTIZACIÓN PÚBLICA | |
|---|-------------|--|---|
| | | Código: CO-PR-005 | |
| | | Versión: 05 | |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 | |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 1 | Presenta completo el formulario de Requisición de Compras o Contrataciones con la descripción y especificaciones técnicas de lo que se requiera, al Departamento de Compras. | Requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-001 Anexo de requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-002 |
| Departamento de Compras | 2 | Elabora el proyecto de bases. | |
| | 3 | Publica el proyecto de bases en el sistema GUATECOMPRAS, debiendo permanecer en dicho portal por un plazo no menor de tres días. Habiéndose vencido dicho plazo se traslada el expediente completo a Dirección Ejecutiva. | |
| Dirección Ejecutiva | 4 | Solicita mediante oficio dictamen técnico, trasladando simultáneamente el expediente e instruyendo a la dirección, coordinación o unidad que tenga a su cargo el personal especializado, el nombramiento del servidor público idóneo para la emisión del mismo. | |
| Personal Especializado | 5 | Emite dictamen técnico en virtud de sus conocimientos en el objeto de la compra o adquisición, firmando y sellando el mismo y entrega a Dirección Ejecutiva. | |
| Dirección Ejecutiva | 6 | Recibe dictamen técnico y solicita mediante oficio, dictamen presupuestario, trasladando simultáneamente el expediente e instruyendo a la Dirección de Presupuesto, el nombramiento del servidor público idóneo para la emisión del mismo. | |
| Dirección de Presupuesto | 7 | Emite dictamen presupuestario, sustentando lo relacionado a las asignaciones presupuestarias y demás información que garantice los recursos necesarios que permitan cubrir los gastos de la compra o adquisición que se realizará a través de la existencia de partida y créditos presupuestarios; y traslada a Dirección Ejecutiva. | |
| Dirección Ejecutiva | 8 | Recibe y revisa el expediente con los dictámenes, aprueba los documentos de cotización por medio de resolución y traslada al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 9 | Publica en el sistema GUATECOMPRAS la invitación a ofertar, los documentos de cotización y demás documentos que se requieren para su publicación, imprime la constancia de publicación, la agrega al expediente y establece la fecha para presentar ofertas. | |
| | 10 | Remite a Dirección Ejecutiva la solicitud de nombramiento de miembros titulares y suplentes de la Junta de Cotización. | |
| Dirección Ejecutiva | 11 | Nombra a los miembros titulares y suplentes de la Junta de Cotización e instruye a Secretaría General se notifiquen con copia al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 12 | Incorpora al expediente copia del acuerdo y de cédulas de notificación de los nombramientos. | |
| | 13 | Traslada copia de las bases a la Junta de Cotización. | |
| Junta de Cotización | 14 | Se presenta en el lugar, fecha y hora indicado en las bases para recepción de ofertas. | |
| | 15 | Espera los treinta (30) minutos establecidos en el artículo 24 de la Ley de Contrataciones del Estado, para la presentación y recepción de ofertas. | |
| | 16 | Verifica la presencia de oferentes. | |
| | 16.1 | Si se presentan oferentes, recibe las ofertas verificando que los sobres se encuentren cerrados, continúa en el paso 18. | |
| | 16.2 | No se presentan oferentes, elabora acta haciendo constar la ausencia de oferentes y solicita a Dirección Ejecutiva, prórroga al plazo para recibir ofertas; el día hábil después de la fecha que se había establecido para la recepción de ofertas, continúa en el paso 17. | |
| Dirección Ejecutiva | 17 | Concede por medio de resolución, la extensión de ocho días más al plazo para recibir ofertas e informa a la Junta de Cotización con copia al Departamento de Compras, regresa al paso 9. | |
| Junta de Cotización | 18 | Entrega lista de asistencia y formulario de datos generales a los oferentes. | |
| Junta de Cotización | 19 | Firma, sella de recibido, enumera y coloca las plicas por orden en que ingresaron. | |
| | 20 | Inicia acto público de apertura de plicas, en el orden en que ingresaron los oferentes. | |
| | 21 | Realiza lectura en voz alta, indicando el nombre del oferente y el monto total de la oferta. | |
| | 22 | Elabora acta de recepción de ofertas y apertura de plicas en hojas autorizadas por la CGC (Contraloría General de Cuentas) y traslada al Departamento de Compras. | |

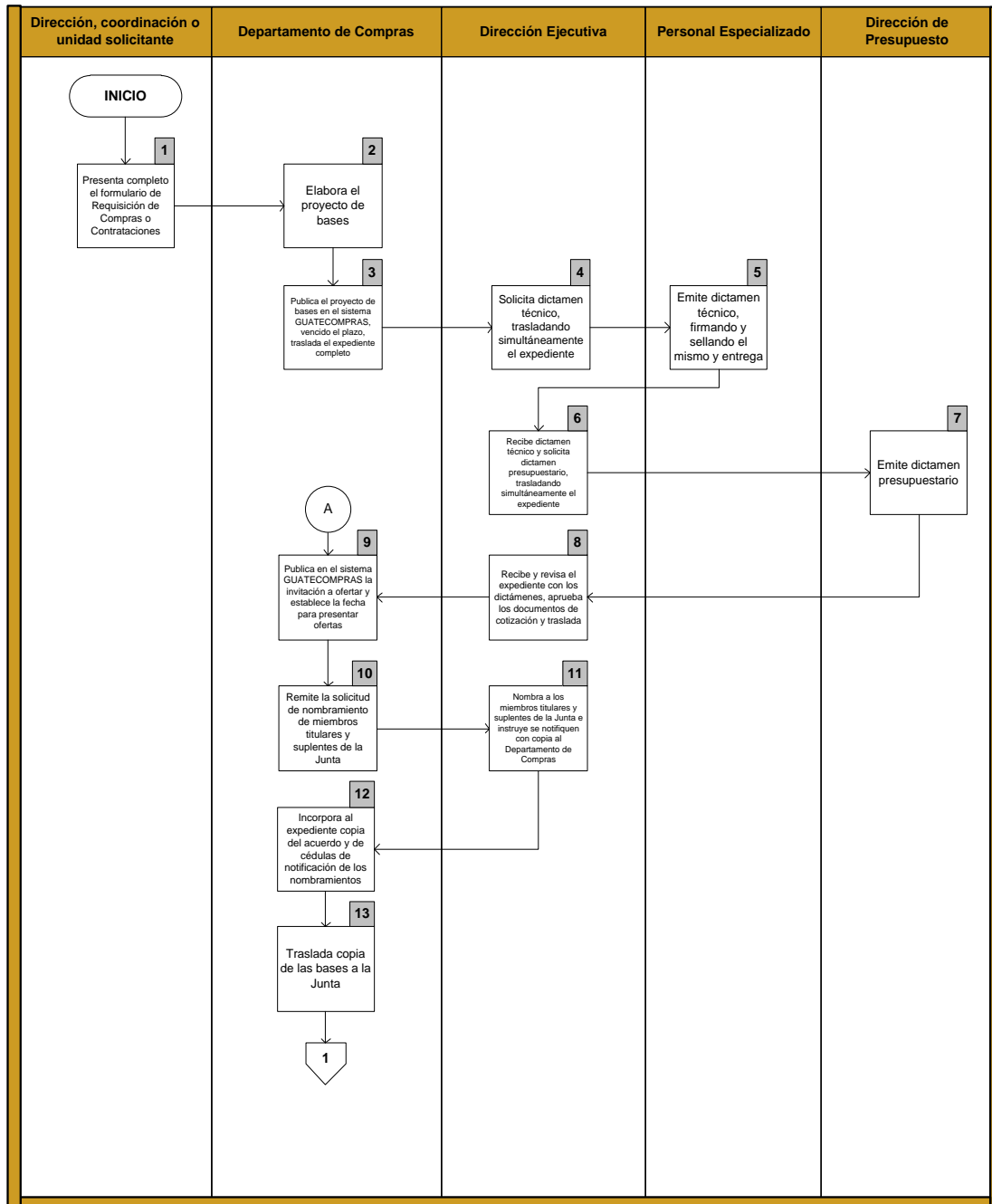
Continuación de la figura 121.

| | | | |
|------------------------------|------|--|--|
| Departamento de Compras | 23 | Publica el acta de recepción de ofertas y apertura de pliegos en el sistema GUATECOMPRAS firmada por la Junta. | |
| | 24 | Imprime la constancia de publicación, la agrega al expediente y entrega el acta original a la Junta de Cotización. | |
| Junta de Cotización | 25 | Gestiona la certificación del acta y la entrega al Departamento de Compras, juntamente con la original. | |
| Departamento de Compras | 26 | Adjunta la certificación del acta al expediente y archiva en el libro de actas de hojas móviles, los folios originales. | |
| Junta de Cotización | 27 | Revisa la o las ofertas presentadas. | |
| | 27.1 | La(s) oferta(s) sí cumple(n) con los requisitos fundamentales, continúa en el paso 28. | |
| | 27.2 | La(s) oferta(s) no cumple(n) con los requisitos fundamentales, rechaza y adjunta al expediente, continúa en el paso 31. | |
| | 28 | Revisa los requisitos no fundamentales y formales de la o las ofertas. | |
| | 28.1 | La(s) oferta(s) sí cumple(n) con los requisitos no fundamentales y formales, continúa en el paso 30. | |
| | 28.2 | La(s) oferta(s) no cumple(n) con los requisitos no fundamentales y formales, requiere al oferente el cumplimiento de los mismos, por medio del sistema GUATECOMPRAS y fija un plazo común para que subsane los mismos, continúa en el paso 29. | |
| Junta de Cotización | 29 | Verifica si el oferente ha cumplido con lo requerido. | |
| | 29.1 | Sí cumple con lo requerido, continúa en el paso 30. | |
| | 29.2 | No cumple con lo requerido, rechaza y adjunta al expediente, continúa en el paso 31. | |
| | 30 | Califica las ofertas considerando los criterios establecidos en las bases que rigen el evento. | |
| | 31 | Elabora acta en la cual se establece las actuaciones de la Junta, en hojas autorizadas por la CGC y entrega al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 32 | Publica el acta firmada por la Junta en el sistema GUATECOMPRAS. | |
| | 33 | Imprime la constancia de publicación, la agrega al expediente y entrega el acta original a la Junta de Cotización. | |
| Junta de Cotización | 34 | Gestiona la certificación del acta y la entrega al Departamento de Compras, juntamente con la original. | |
| Departamento de Compras | 35 | Adjunta la certificación del acta al expediente y archiva en el libro de actas de hojas móviles, los folios originales. | |
| Junta de Cotización | 36 | Espera los cinco (5) días calendario posteriores a la publicación del acta y verifica la existencia de inconformidades. | |
| | 37 | Responde las inconformidades (si las hubiere) a través del sistema GUATECOMPRAS y posteriormente remite a Dirección Ejecutiva el expediente foliado, rubricado y las ofertas recibidas (lo cual conforma el expediente de mérito). | |
| Dirección Ejecutiva | 38 | Revisa el expediente, las ofertas recibidas y lo actuado por la Junta de Cotización. | |
| | 38.1 | Procede lo actuado por la Junta, aprueba por medio de resolución, continúa en el paso 41. | |
| | 38.2 | No procede lo actuado por la Junta, imprueba por medio de resolución y devuelve a la Junta el expediente, continúa en el paso 39. | |
| Junta de Cotización | 39 | Revisa los argumentos, pudiendo confirmar o modificar su decisión original en forma razonada, realizándolo con base en las observaciones formuladas por Dirección Ejecutiva y devuelve el expediente. | |
| Dirección Ejecutiva | 40 | Revisa lo resuelto por la Junta de Cotización. | |
| | 40.1 | Procede lo resuelto por la Junta, aprueba por medio de resolución, continúa en el paso 41. | |
| | 40.2 | No procede lo resuelto por la Junta, imprueba o prescinde de la negociación y da por concluido el evento, continúa en el paso 41. | |
| Secretaría General | 41 | Notifica a los oferentes con copia al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 42 | Publica la resolución en el sistema GUATECOMPRAS. | |
| | 43 | Imprime la constancia de publicación y la agrega al expediente. | |
| | 44 | Elabora la CDP dentro del SIGES y la incluye en el expediente, solicita al Departamento de Presupuesto su aprobación y traslada a la Dirección de Asesoría Legal. | |
| Dirección de Asesoría Legal | 45 | Inicia el procedimiento | |
| Fin del procedimiento | | | |

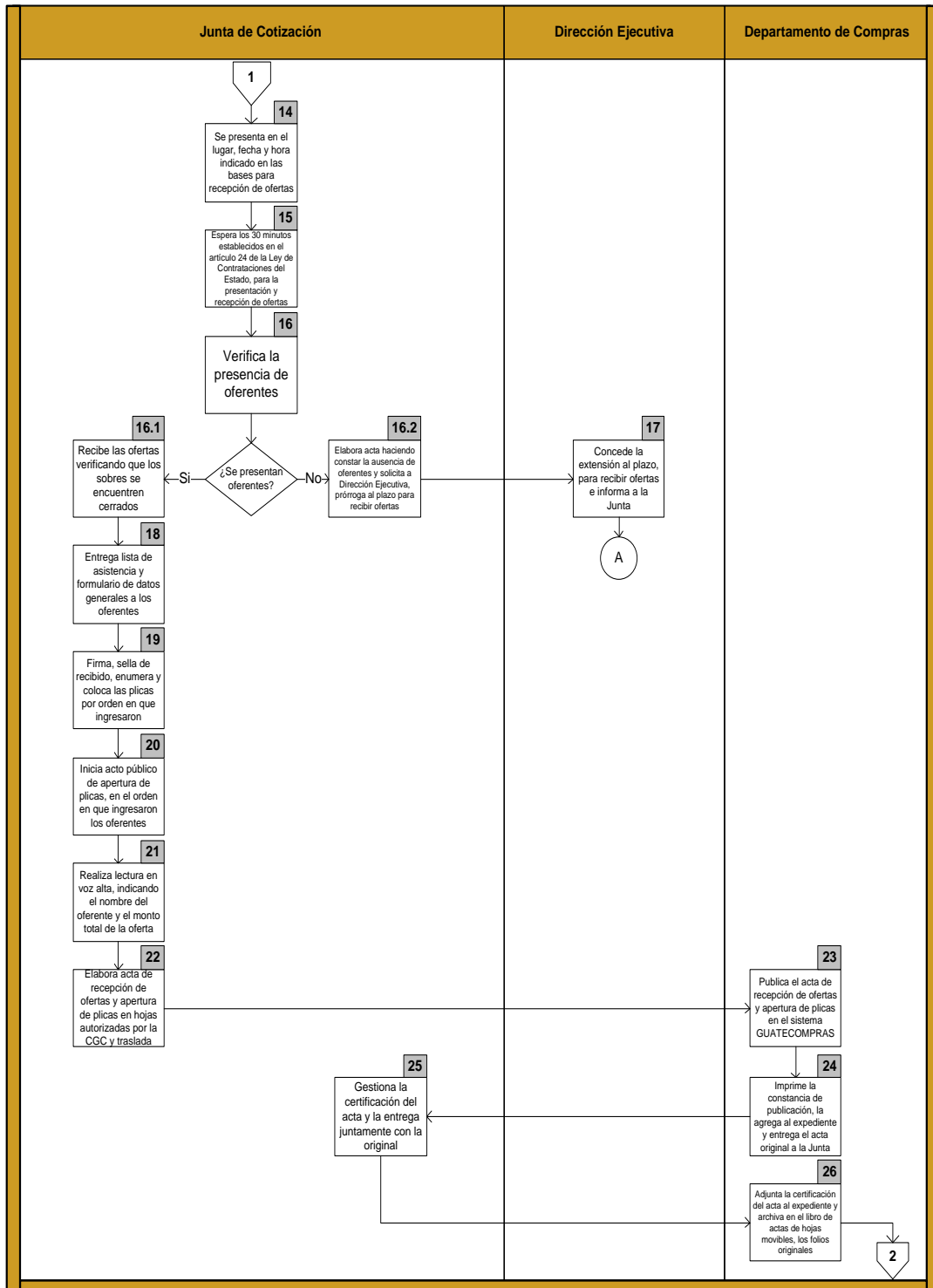
| Elaborado por: | Revisado por: | Revisado por: | Validado | Validado | Aprobado |
|--------------------------------|--|---------------|------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | | Jefe de Compras en funciones | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

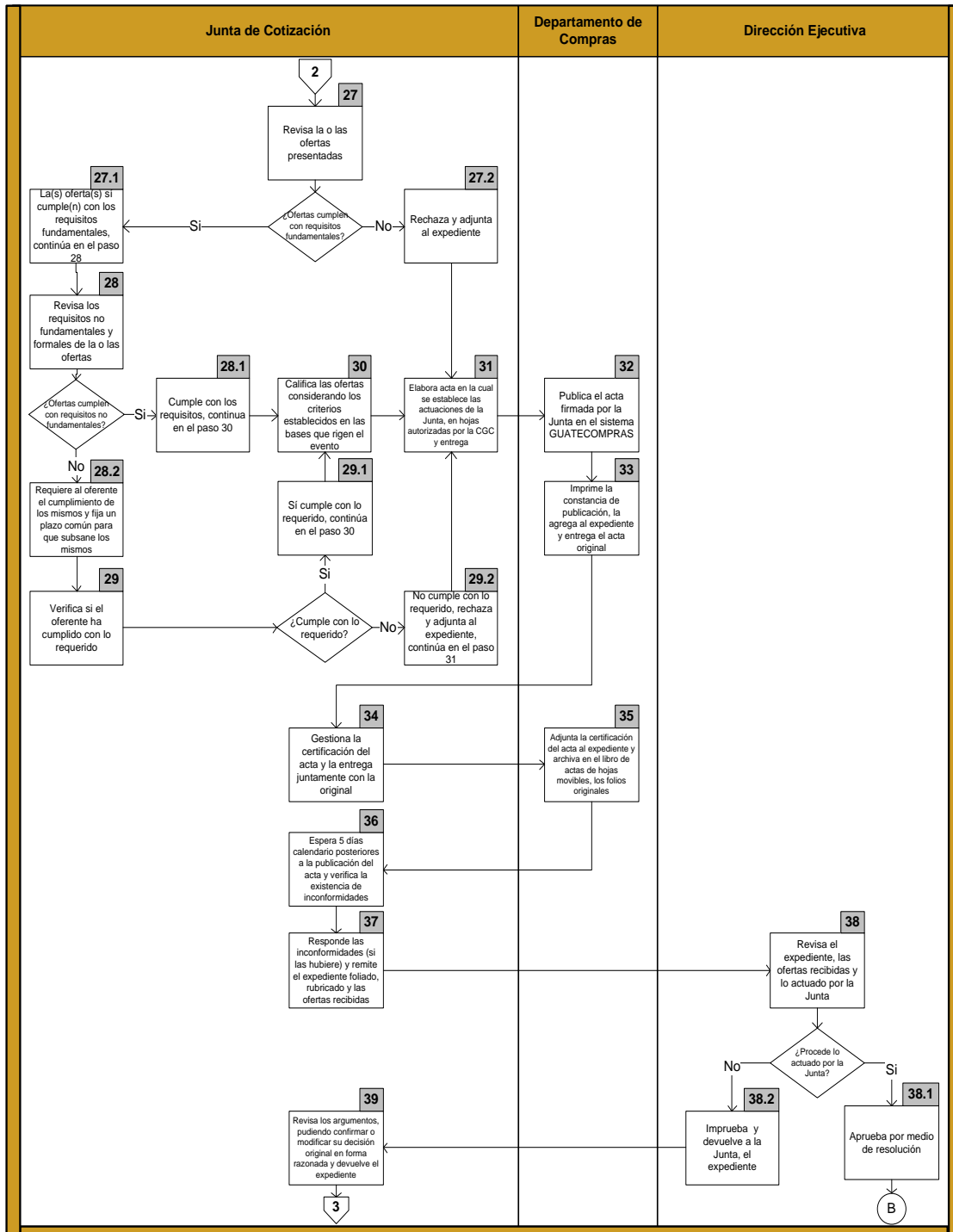
Figura 122. Adquisición y contratación por medio de cotización pública, 2



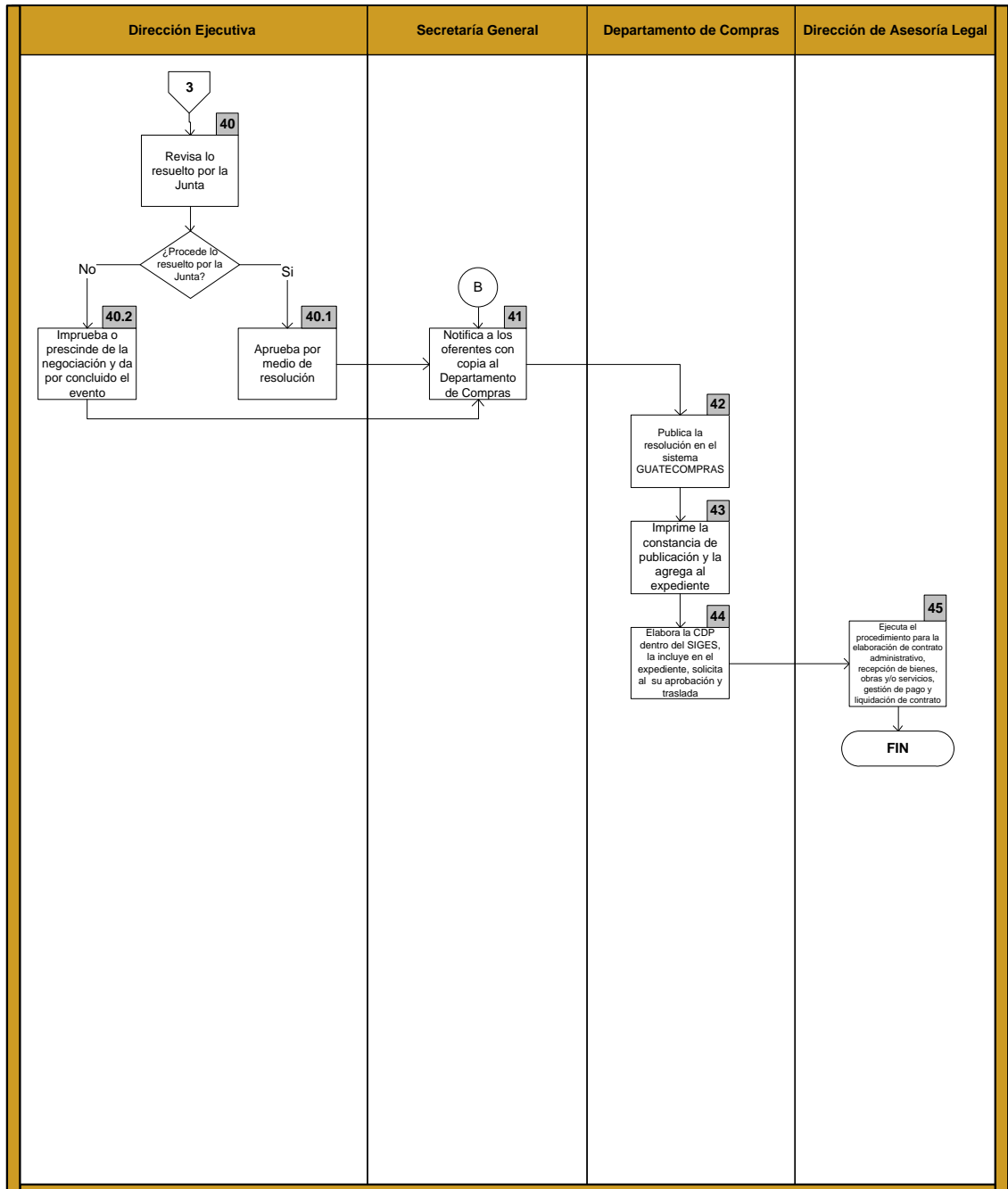
Continuación de la figura 122.



Continuación de la figura 122.




Continuación de la figura 122.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 123. **Adquisición y contratación por medio de licitación pública, 1**

|  | | ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN POR MEDIO DE LICITACIÓN PÚBLICA | Código: CO-PR-006 |
|---|-------------|--|---|
| | | | Versión: 05 |
| | | | Fecha de emisión: Enero 2017 |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 1 | Presenta completo el formulario de Requisición de Compras o Contrataciones con la descripción y especificaciones técnicas de lo que se requiera, al Departamento de Compras. | Requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-001 Anexo de requisición de Compras o Contrataciones CO-RE-002 |
| Departamento de Compras | 2 | Elabora el proyecto de bases. | |
| | 3 | Publica el proyecto de bases en el sistema GUATECOMPRAS, debiendo permanecer en dicho portal por un plazo no menor de tres días. Habiéndose vencido dicho plazo se traslada el expediente completo a Dirección Ejecutiva. | |
| Dirección Ejecutiva | 4 | Solicita mediante oficio dictamen técnico, trasladando simultáneamente el expediente e instruyendo a la dirección, coordinación o unidad que tenga a su cargo el personal especializado, el nombramiento del servidor público idóneo para la emisión del mismo. | |
| Personal Especializado | 5 | Emita dictamen técnico en virtud de sus conocimientos en el objeto de la compra o adquisición, firmando y sellando el mismo y entrega a Dirección Ejecutiva. | |
| Dirección Ejecutiva | 6 | Recibe dictamen técnico y solicita mediante oficio, dictamen presupuestario, trasladando simultáneamente el expediente e instruyendo a la Dirección de Presupuesto, el nombramiento del servidor público idóneo para la emisión del mismo. | |
| Dirección de Presupuesto | 7 | Emita dictamen presupuestario, sustentando lo relacionado a las asignaciones presupuestarias y demás información que garantice los recursos necesarios que permitan cubrir los gastos de la compra o adquisición que se realizará a través de la existencia de partida y créditos presupuestarios; y traslada a Dirección Ejecutiva. | |
| Dirección Ejecutiva | 8 | Recibe y revisa el expediente con los dictámenes, aprueba los documentos de licitación por medio de resolución y traslada al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 9 | Publica en el sistema GUATECOMPRAS la invitación a ofertar, los documentos de licitación y demás documentos que se requieren para su publicación, imprime la constancia de publicación, la agrega al expediente y establece la fecha para presentar ofertas. | |
| | 10 | Publica en el Diario Oficial la invitación a participar en el proceso. | |
| | 11 | Remite a Dirección Ejecutiva la solicitud de nombramiento de miembros titulares y suplentes de la Junta de Licitación. | |

Continuación de la figura 123.

| | | | |
|-------------------------|------|---|--|
| Directorio | 13 | Nombra a los miembros titulares y suplentes de la Junta de Licitación e instruye a Secretaría General se notifiquen con copia al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 14 | Incorpora al expediente copia del acuerdo y de cédulas de notificación de los nombramientos. | |
| | 15 | Traslada copia de las bases a la Junta de Licitación. | |
| Junta de Licitación | 16 | Se presenta en el lugar, fecha y hora indicado en las bases para recepción de ofertas. | |
| | 17 | Espera los treinta (30) minutos establecidos en el artículo 24 de la Ley de Contrataciones del Estado, para la presentación y recepción de ofertas. | |
| | 18 | Verifica la presencia de oferentes. | |
| | 18.1 | Si se presentan oferentes, recibe las ofertas verificando que los sobres se encuentren cerrados, continúa en el paso 20. | |
| | 18.2 | No se presentan oferentes, elabora acta haciendo constar la ausencia de oferentes y solicita a Dirección Ejecutiva, prórroga al plazo para recibir ofertas; el día hábil después de la fecha que se había establecido para la recepción de ofertas, continúa en el paso 19. | |
| Dirección Ejecutiva | 19 | Concede por medio de resolución, la extensión de ocho días más al plazo para recibir ofertas e informa a la Junta de Cotización con copia al Departamento de Compras, considerando la norma 12.1.5 de este manual, regresa al paso 9. | |
| Junta de Licitación | 20 | Entrega lista de asistencia y formulario de datos generales a los oferentes. | |
| | 21 | Firma, sella de recibido, enumera y coloca las plicas por orden en que ingresaron. | |
| | 22 | Inicia acto público de apertura de plicas, en el orden en que ingresaron los oferentes. | |
| | 23 | Realiza lectura en voz alta, indicando el nombre del oferente y el monto total de la oferta. | |
| | 24 | Elabora el acta de recepción de ofertas y apertura de plicas en hojas autorizadas por la CGC y traslada al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 25 | Publica el acta de recepción de ofertas y apertura de plicas en el sistema GUATECOMPRAS firmada por la Junta. | |
| | 26 | Imprime la constancia de publicación, la agrega al expediente y entrega el acta original a la Junta de Licitación. | |
| Junta de Licitación | 27 | Gestiona la certificación del acta y la entrega al Departamento de Compras, juntamente con la original. | |
| Departamento de Compras | 28 | Adjunta la certificación del acta al expediente y archiva en el libro de actas de hojas movibles, los folios originales. | |
| Junta de Licitación | 29 | Revisa la o las ofertas presentadas. | |
| | 29.1 | La(s) oferta(s) sí cumple(n) con los requisitos fundamentales, continúa en el paso 30. | |
| | 29.2 | La(s) oferta(s) no cumple(n) con los requisitos fundamentales, rechaza y adjunta al expediente, continúa en el paso 33. | |
| | 30 | Revisa los requisitos no fundamentales y formales de la o las ofertas. | |
| | 30.1 | La(s) oferta(s) sí cumple(n) con los requisitos no fundamentales y formales, continúa en el paso 32. | |
| | 30.2 | La(s) oferta(s) no cumple(n) con los requisitos no fundamentales y formales, requiere al oferente el cumplimiento de los mismos, por medio del sistema GUATECOMPRAS y fija un plazo común para que subsane los mismos, continúa en el paso 31. | |
| Junta de Licitación | 31 | Verifica si el oferente ha cumplido con lo requerido. | |
| | 31.1 | Si cumple con lo requerido, continúa en el paso 32. | |
| | 31.2 | No cumple con lo requerido, rechaza y adjunta al expediente, continúa en el paso 33. | |
| | 32 | Califica las ofertas considerando los criterios establecidos en las bases que rigen el evento. | |
| | 33 | Elabora acta en la cual se establece las actuaciones de la Junta, en hojas autorizadas por la CGC y entrega al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 34 | Publica el acta firmada por la Junta en el sistema GUATECOMPRAS. | |
| | 35 | Imprime la constancia de publicación, la agrega al expediente y entrega el acta original a la Junta de Licitación. | |

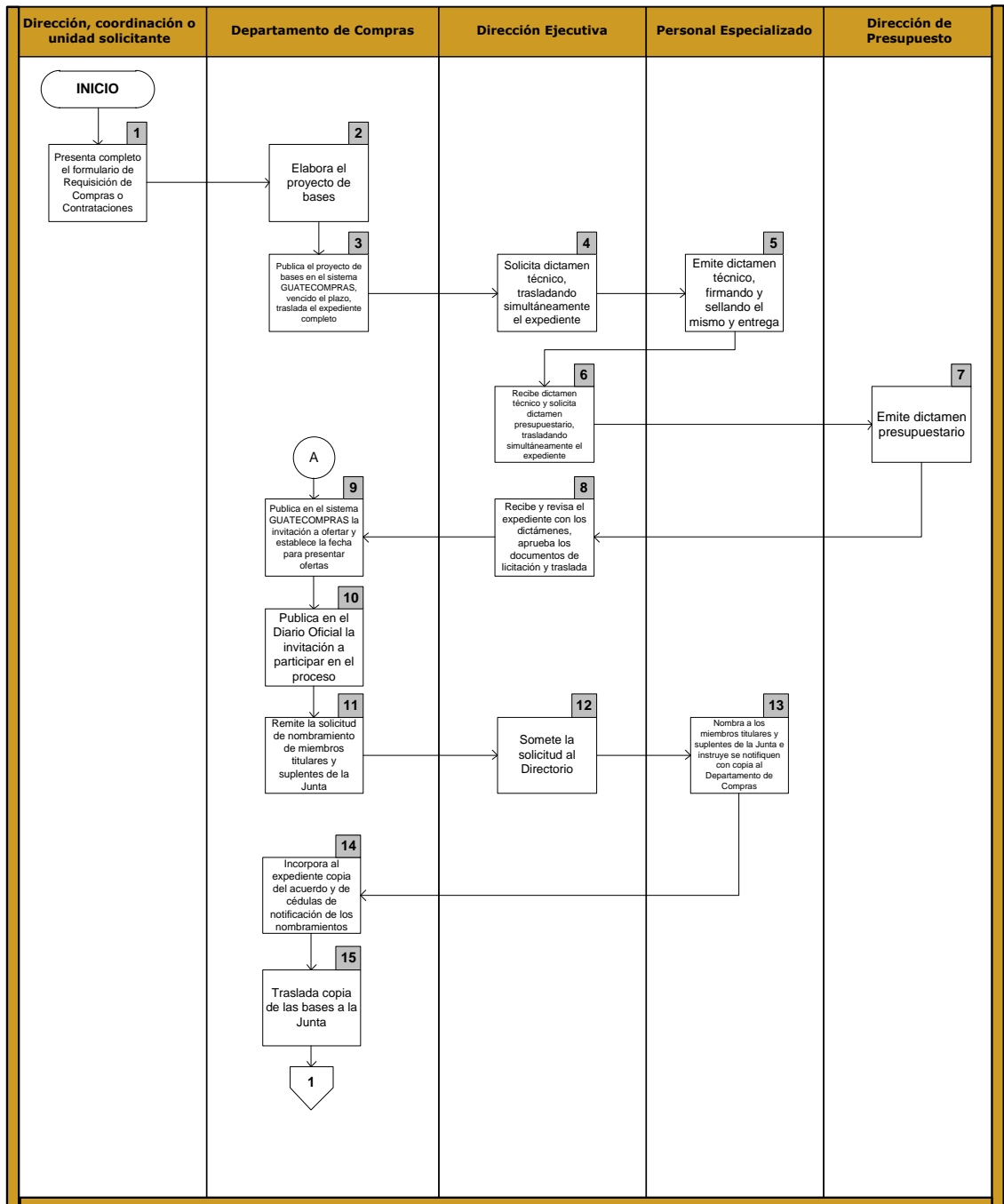
Continuación de la figura 123

| | | | |
|-----------------------------|------|---|--|
| Junta de Licitación | 36 | Gestiona la certificación del acta y la entrega al Departamento de Compras, juntamente con la original. | |
| Departamento de Compras | 37 | Adjunta la certificación del acta al expediente y archiva en el libro de actas de hojas movibles, los folios originales. | |
| Junta de Licitación | 38 | Espera los cinco (5) días calendario posteriores a la publicación del acta de adjudicación y verifica la existencia de inconformidades. | |
| | 39 | Responde las inconformidades (si las hubiere) a través del sistema GUATECOMPRAS y posteriormente remite a Directorio el expediente foliado, rubricado y las ofertas recibidas (lo cual conforma el expediente de mérito). | |
| Directorio | 40 | Revisa el expediente, las ofertas recibidas y lo actuado por la Junta de Licitación. | |
| | 40.1 | Procede lo actuado por la Junta, aprueba por medio de resolución, continúa en el paso 43. | |
| | 40.2 | No procede lo actuado por la Junta, imprueba por medio de resolución y devuelve a la Junta el expediente, continúa en el paso 41. | |
| Junta de Licitación | 41 | Revisa los argumentos, pudiendo confirmar o modificar su decisión original en forma razonada, realizándolo con base en las observaciones formuladas por el Directorio y devuelve el expediente. | |
| Directorio | 42 | Revisa lo resuelto por la Junta de Licitación. | |
| | 42.1 | Procede lo resuelto por la Junta, aprueba por medio de resolución, continúa en el paso 43. | |
| | 42.2 | No procede lo resuelto por la Junta, imprueba o prescinde de la negociación y da por concluido el evento, continúa en el paso 43. | |
| Secretaría General | 43 | Notifica a los oferentes con copia al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 44 | Publica la resolución en el sistema GUATECOMPRAS. | |
| | 45 | Imprime la constancia de publicación y la agrega al expediente. | |
| | 46 | Elabora la CDP dentro del SIGES y la incluye en el expediente, solicita al Departamento de Presupuesto su aprobación y traslada a la Dirección de Asesoría Legal. | |
| Dirección de Asesoría Legal | 47 | Inicia el procedimiento. | |
| | | Fin del procedimiento | |

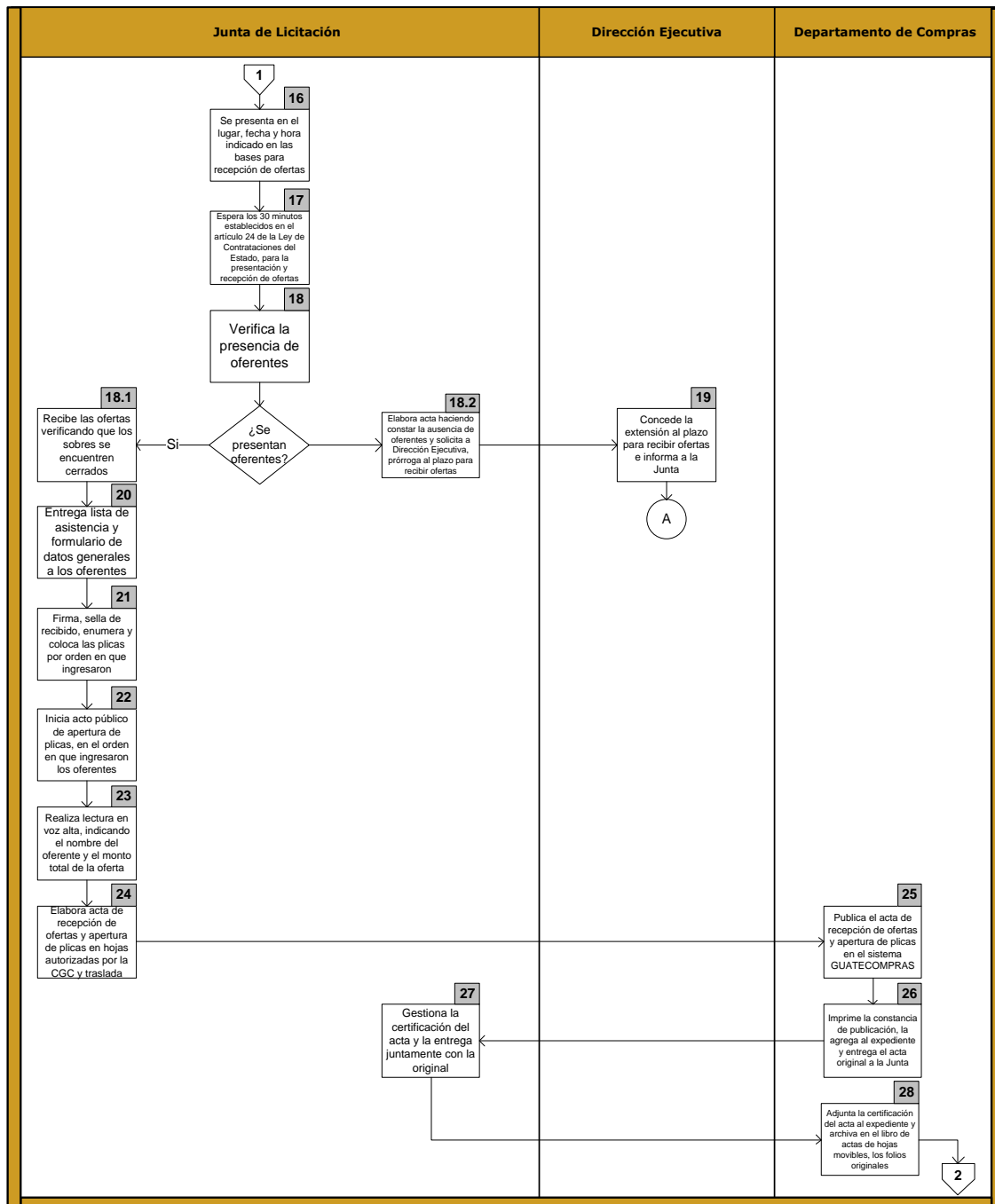
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado |
|--------------------------------|--|------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Compras en funciones | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

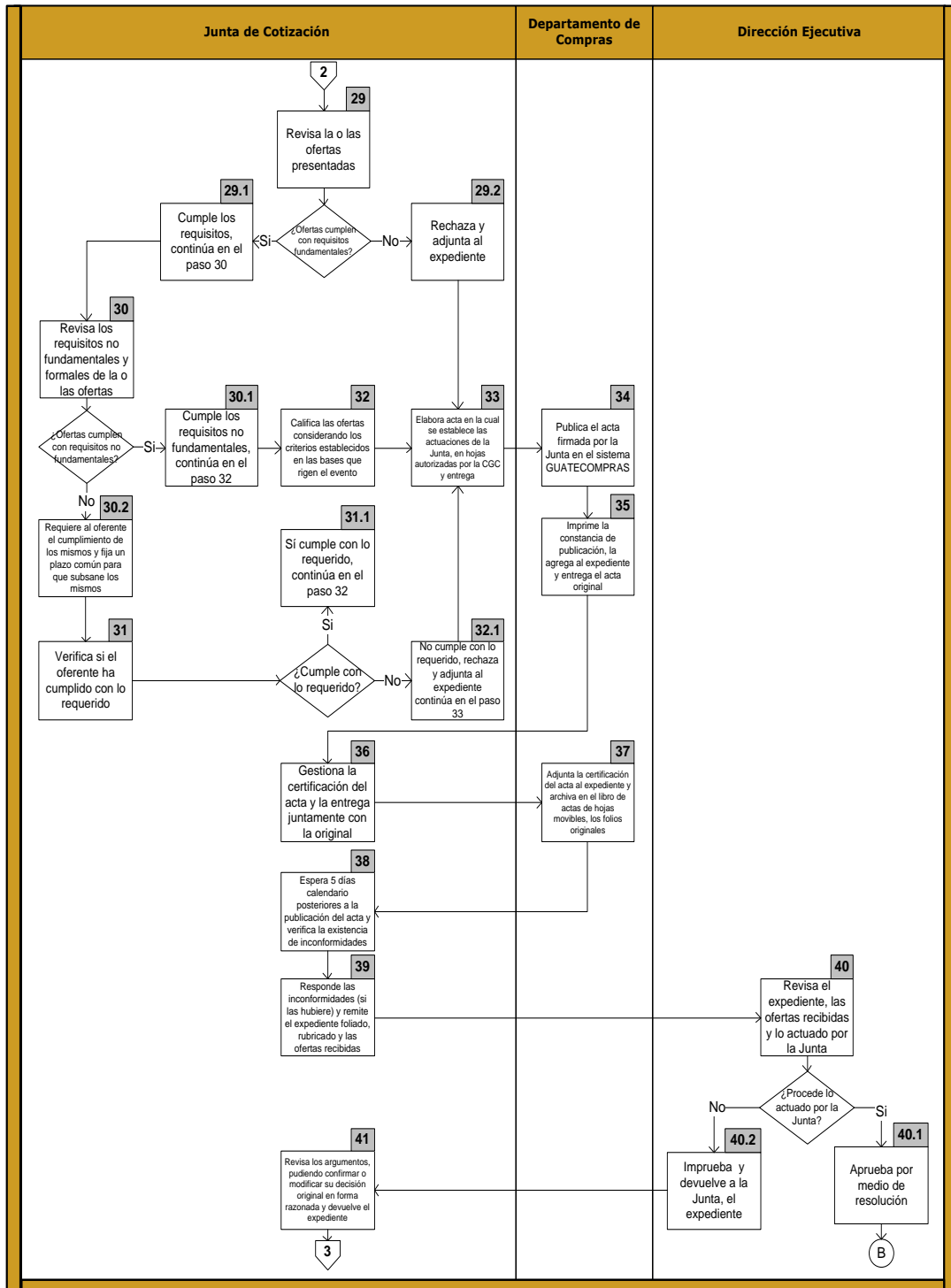
Figura 124. Adquisición y contratación por medio de licitación pública, 2



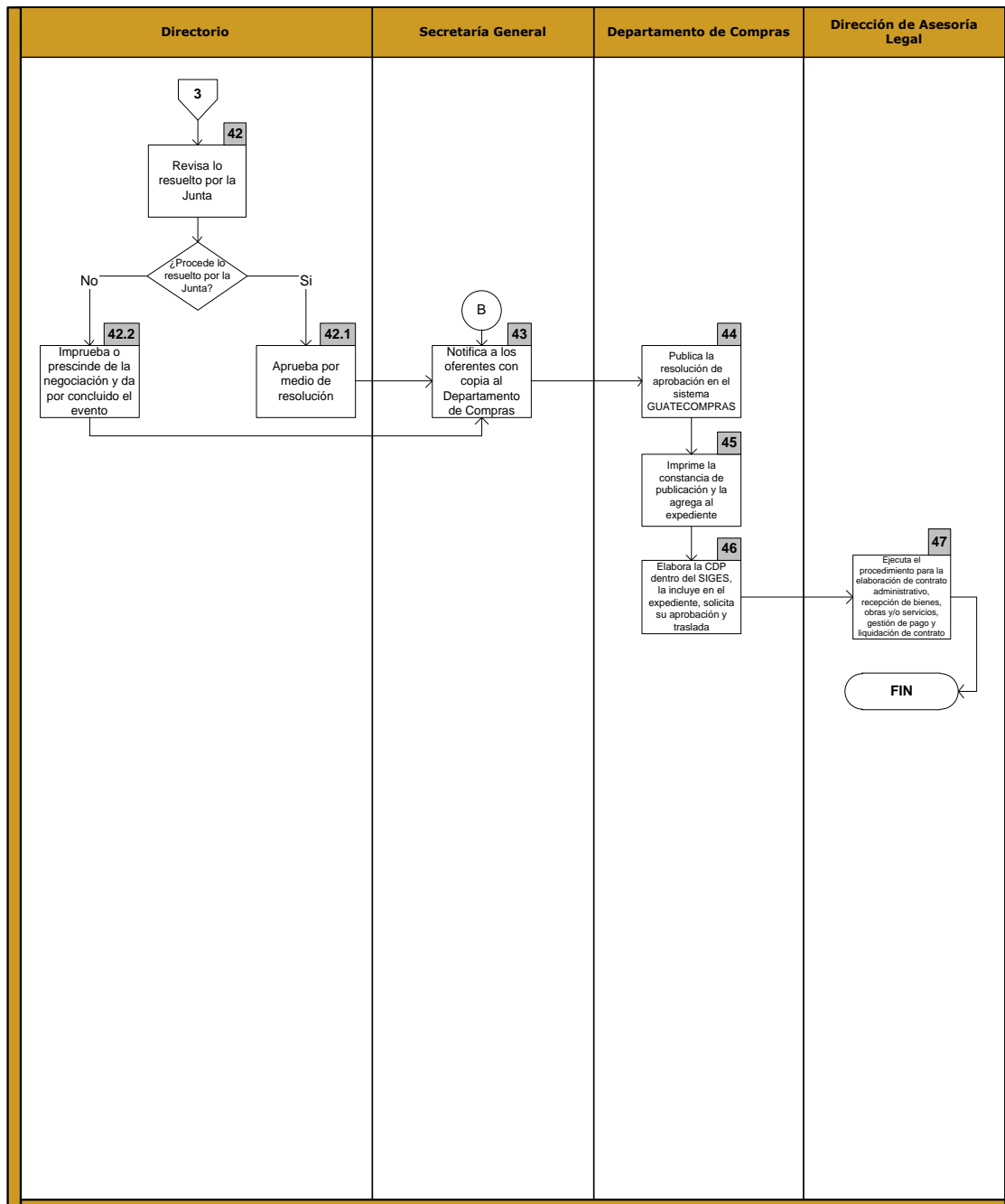
Continuación de la figura 124.



Continuación de la figura 124.



Continuación de la figura 124.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 125. **Elaboración del contrato administrativo, recepción de bienes, obras y/o servicios, gestión de pago y liquidación de contrato, 1**

|  | | ELABORACIÓN DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO, RECEPCIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS, GESTIÓN DE PAGO Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO | |
|---|-------------|---|---|
| | | Código: CO-PR-007 Versión: 05 Fecha de emisión: Enero 2017 | |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro |
| Dirección de Asesoría Legal | 1 | Elabora el contrato administrativo correspondiente. | |
| Directorio o Dirección Ejecutiva | 2 | Suscribe contrato y lo devuelve a la Dirección de Asesoría Legal. | |
| Dirección de Asesoría Legal | 3 | Solicita al contratista la póliza de garantía o seguro de cumplimiento del contrato que corresponda. | |
| | 4 | Solicita certificación del contrato a Secretaría General. | |
| Secretaría General | 5 | Certifica el contrato correspondiente y devuelve los documentos a Dirección de Asesoría Legal. | |
| Dirección de Asesoría Legal | 6 | Traslada el expediente conformado, conteniendo copia certificada del contrato a Directorio o Dirección Ejecutiva, toda vez el oferente ha cumplido con la presentación de la póliza del seguro de caución de seguro del contrato. | |
| Directorio o Dirección Ejecutiva | 7 | Emite la resolución de aprobación de contrato que en derecho corresponda. Entrega el expediente a Secretaría General. | |
| Secretaría General | 8 | Notifica internamente lo resuelto por Directorio o Dirección Ejecutiva y entrega el expediente al Departamento de Compras. | |
| Dirección de Asesoría Legal | 9 | Envía por medio de oficio la copia del contrato administrativo con su aprobación a la CGC y remite copia de lo actuado al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 10 | Publica en el sistema GUATECOMPRAS el contrato administrativo respectivo, la resolución de aprobación del mismo y el oficio de remisión a la CGC. | |
| | 11 | Remite a Dirección Ejecutiva la solicitud de nombramiento de miembros de la Comisión Receptora y/o Liquidadora. | |
| Dirección Ejecutiva | 12 | Nombra a los miembros de la Comisión Receptora y/o Liquidadora e instruye a Secretaría General se notifiquen con copia al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 13 | Incorpora al expediente copia del acuerdo y de cédulas de notificación de los nombramientos. | |
| | 14 | Registra y autoriza la orden de compra, obtiene firmas (de quien registra, autoriza y el Jefe de Compras) e informa al proveedor adjudicado, al Almacén (cuando corresponda) y a la dirección, coordinación o unidad solicitante. | |
| Comisión Receptora y/o Liquidadora | 15 | Se presenta en el lugar, fecha y hora indicada en el nombramiento. | |
| | 16 | Recibe los bienes o servicios, la factura original, la póliza de la garantía de calidad y/o funcionamiento, según corresponda, elabora el acta de recepción y gestiona la certificación de la misma. | |
| | 16.1 | Si son bienes tangibles, los entrega al Almacén junto con la factura original. El acta y su certificación la entrega al Departamento de Compras, continúa en el paso 17. | |
| | 16.2 | No son bienes tangibles, entrega la factura y el acta y su certificación al Departamento de Compras, continúa en el paso 20. | |
| Almacén | 17 | Recibe el expediente y ejecuta el procedimiento establecido para el registro de ingreso de bienes al Almacén y envía el mismo a Inventarios cuando corresponda. | |
| Inventarios | 18 | Ejecuta el procedimiento para el registro de bienes y devuelve los documentos firmados y sellados al Almacén. | |
| Almacén | 19 | Entrega la factura y la Forma 1-H (constancia de ingreso al almacén e inventario) originales al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 20 | Requiere a la dirección, coordinación o unidad solicitante razonar, firmar y sellar la factura. | |
| Dirección, coordinación o unidad solicitante | 21 | Razona, firma y sella la factura, elabora carta de entera satisfacción (cuando corresponda) y la traslada al Departamento de Compras. Además, se deberá incorporar a estos documentos, Solicitud de Pago de Bienes y/o Servicios. | Solicitud de Pago de Bienes y/o Servicios CO-RE-006 |
| Departamento de Compras | 22 | Traslada el expediente al Departamento de Presupuesto. | |
| Departamento de Presupuesto | 23 | Ejecuta el procedimiento establecido para realizar el compromiso presupuestario y regresa el expediente al Departamento de Compras. | |

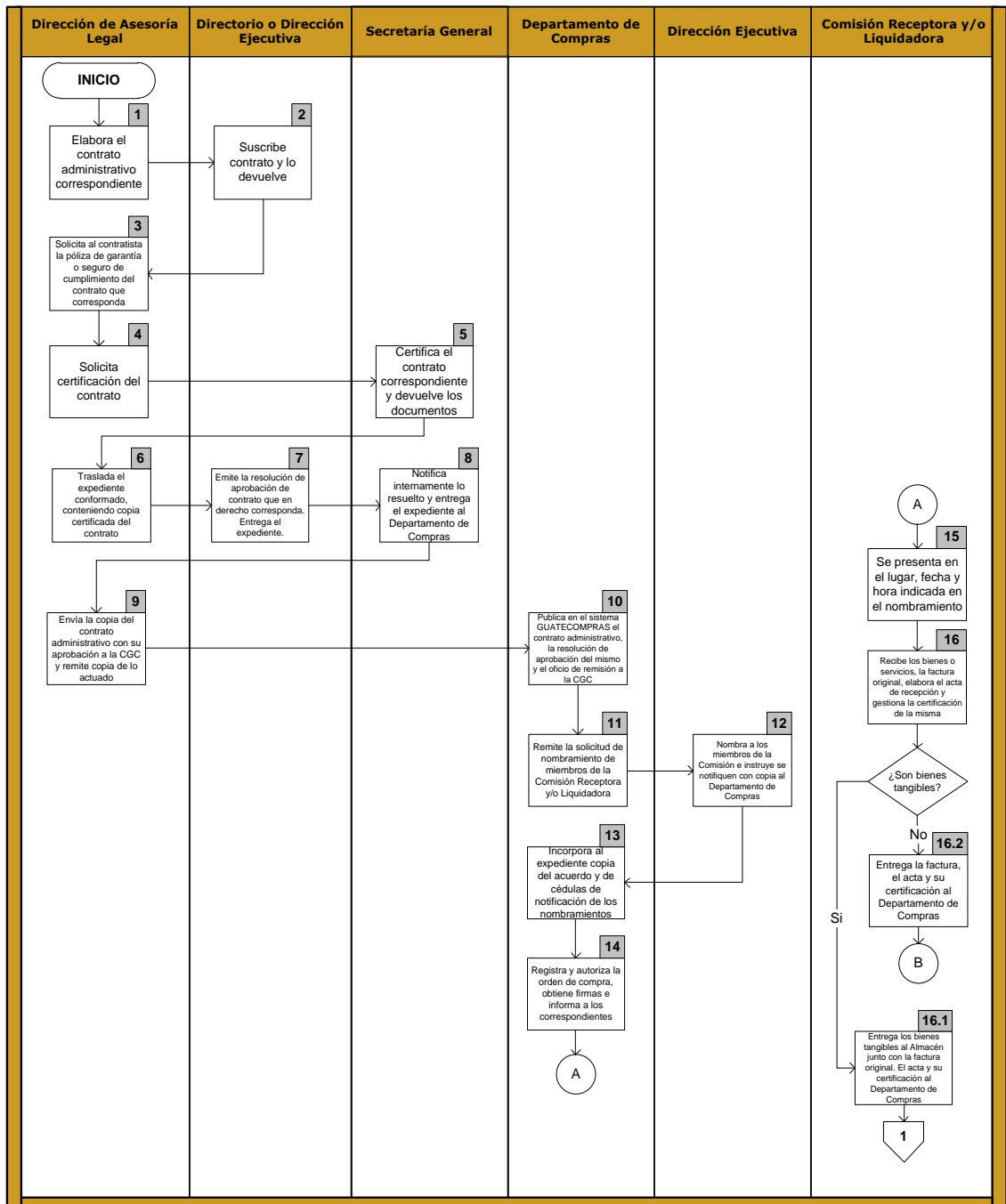
Continuación de la figura 125.

| | | | |
|------------------------------------|----|--|--|
| Departamento de Compras | 24 | Verifica que el expediente cumpla con todos los requisitos y que contenga toda la documentación de respaldo. | |
| | 25 | Realiza la liquidación por medio del anexo de la orden de compra, asigna número por folio al expediente y traslada el mismo al Departamento de Contabilidad. | |
| Departamento de Contabilidad | 26 | Ejecuta el procedimiento establecido para devengar el gasto y traslada el expediente al Departamento de Tesorería. | |
| Departamento de Tesorería | 27 | Ejecuta el procedimiento establecido para el pago correspondiente y traslada el expediente al Departamento de Contabilidad. | |
| Departamento de Contabilidad | 28 | Archiva el expediente. | |
| Departamento de Compras | 29 | Verifica en el SIGES el ciclo de la orden de compra para finalizar el proceso. | |
| | 30 | Informa a la Comisión Receptora y/o Liquidadora la finalización del proceso. | |
| Comisión Receptora y/o Liquidadora | 31 | Requiere al Departamento de Contabilidad el expediente, practica liquidación del contrato, establece el importe de los pagos o cobros que deban realizarse al contratista, dentro de los 90 días siguientes a la fecha del acta de recepción definitiva. | |
| | 32 | Elabora acta de liquidación del contrato y gestiona la certificación de la misma y la traslada a la Dirección de Asesoría Legal. | |
| Dirección de Asesoría Legal | 33 | Adjunta la certificación del acta al expediente y lo traslada a Dirección Ejecutiva, para aprobación de la liquidación del contrato correspondiente. | |
| Dirección Ejecutiva | 34 | Revisa el expediente y mediante resolución, aprueba la liquidación del contrato administrativo y adjunta al expediente. | |
| Dirección Ejecutiva | 35 | Remite a Secretaría General para efectuar las notificaciones y traslada el expediente al Departamento de Compras. | |
| Departamento de Compras | 36 | Incorpora las copias de la aprobación de la liquidación y traslada el expediente a la Dirección de Presupuesto. | |
| Departamento de Contabilidad | 37 | Archiva el expediente. | |
| | | Fin del procedimiento. | |

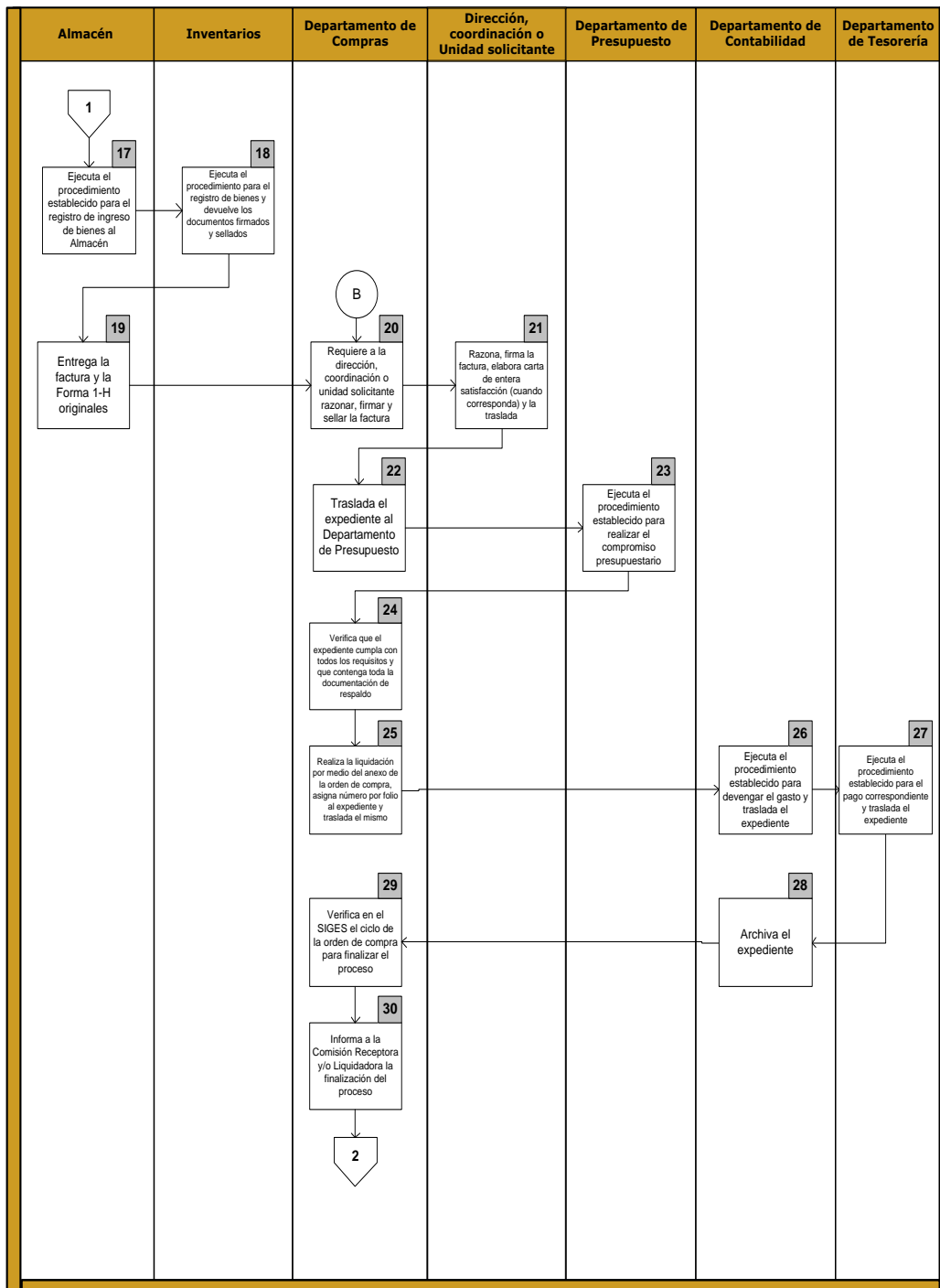
| | | | | |
|--------------------------------|--|------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Compras en funciones | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

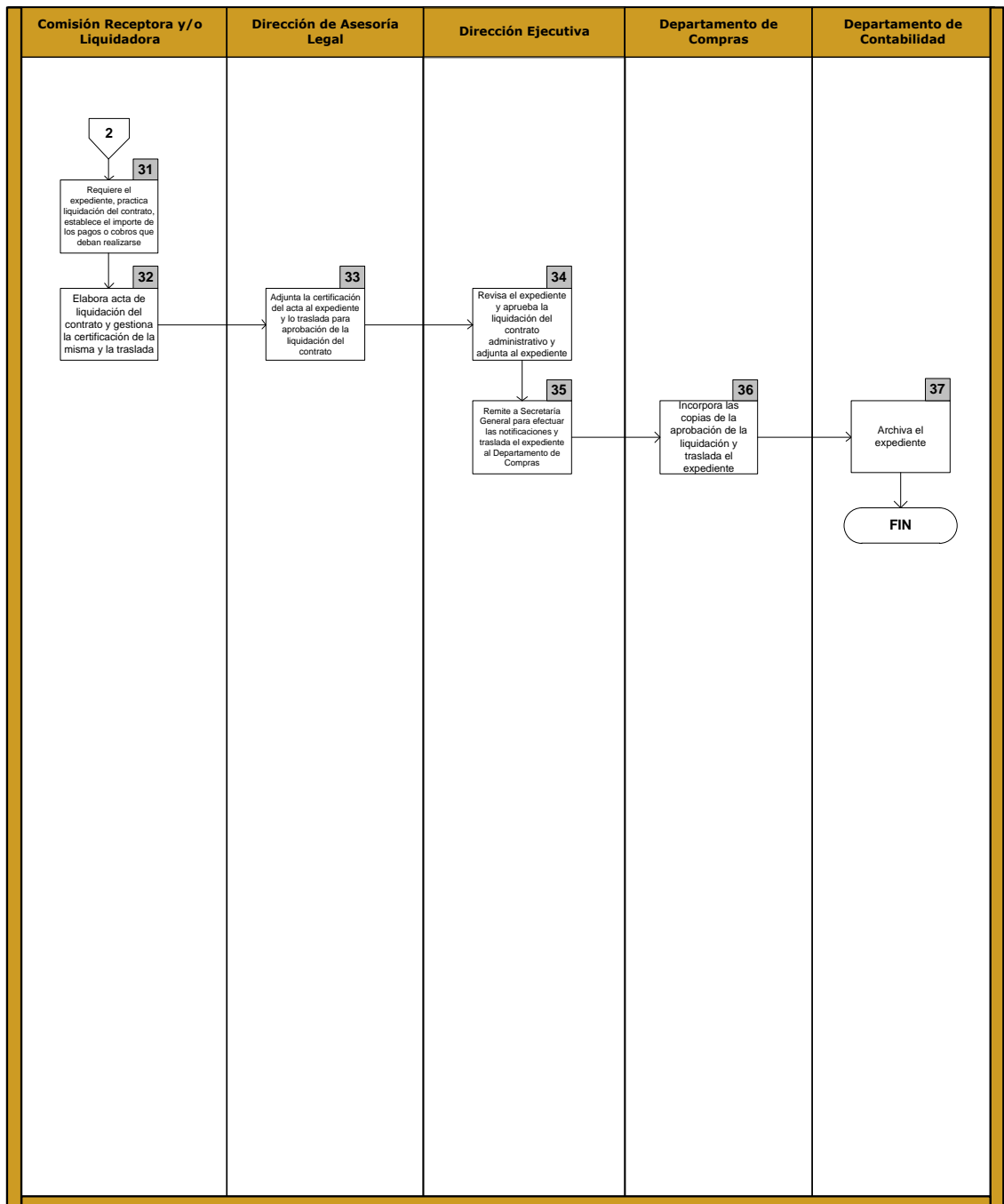
Figura 126. **Elaboración del contrato administrativo, recepción de bienes, obras y/o servicios, gestión de pago y liquidación de contrato, 2**



Continuación de la figura 126.




Continuación de la figura 126.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

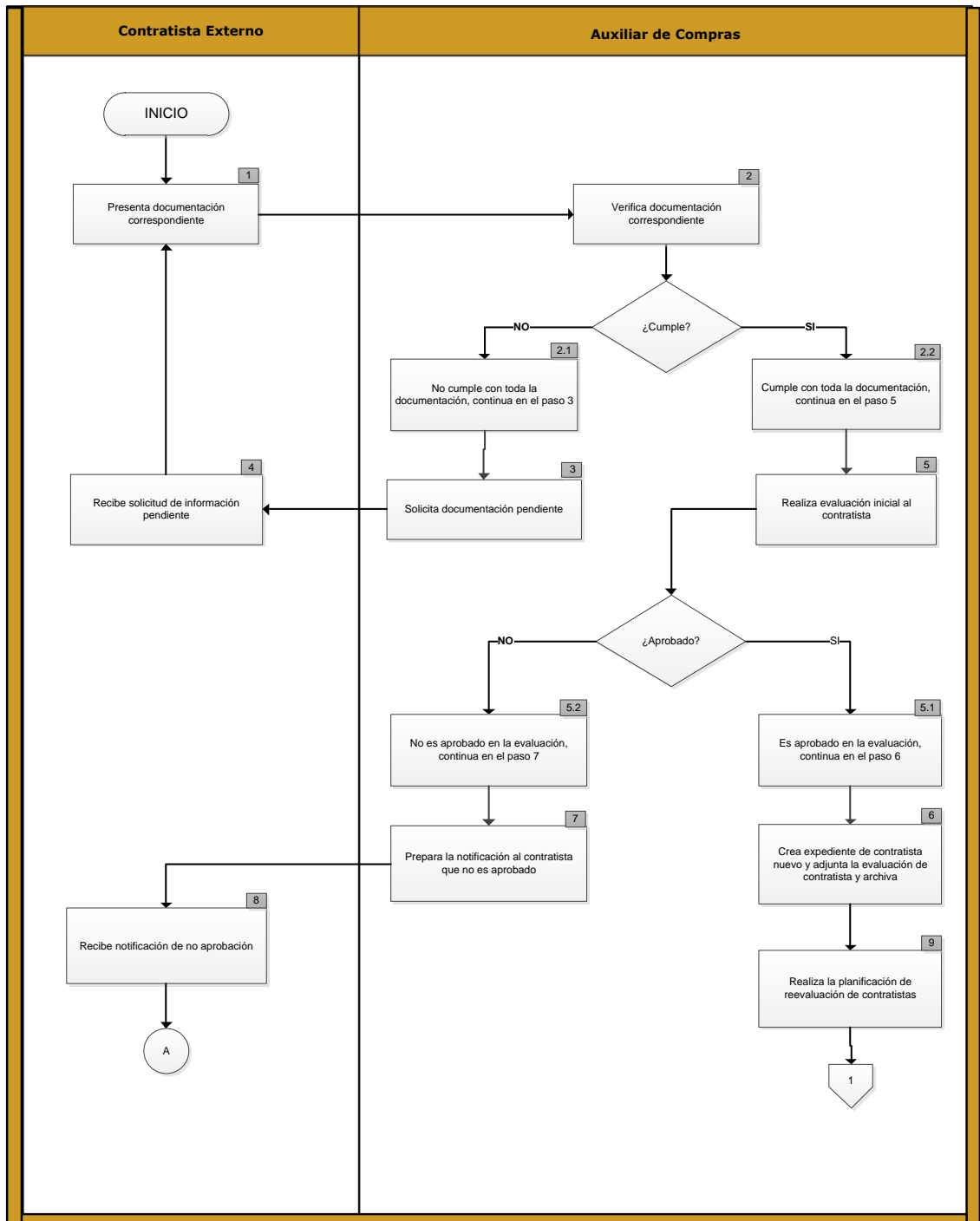
Figura 127. Evaluación y reevaluación de contratistas, 1

|  | | EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS | | Código: CO-PR-008 |
|---|-------------|---|---|------------------------------|
| | | | | Versión: 05 |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 |
| Responsable | No. de Paso | Actividad | Control o Registro | |
| Contratista Externo | 1 | Presenta la documentación correspondiente según la Ley de Contrataciones del Estado Decreto 57-92. | | |
| Auxiliar de Compras | 2 | Verifica la documentación correspondiente según la Ley de Contrataciones del Estado Decreto 57-92. | | |
| | 2.1 | Si cumple con toda la documentación, continúa en el paso 5. | | |
| | 2.2 | Si no cumple con toda la documentación, continúa en el paso 3. | | |
| | 3 | Solicita la documentación pendiente al contratista, continúa en el paso 4. | | |
| Contratista Externo | 4 | Recibe información para completar los documentos, regresa al paso 1. | | |
| Auxiliar de Compras | 5 | Realiza Evaluación Inicial al contratista. Criterio de Clasificación: Contratista aprobado (90-100 puntos) Cumple con los requisitos Contratista aprobado condicionado (70-89 puntos) Intermedio Evaluar por periodos cortos Contratista no aprobado (69 puntos o menos) No cumple Nota: Los contratistas que no realicen acciones de mejora serán eliminados de la base de proveedores de la Institución. | Ficha de Evaluación y Reevaluación de Contratistas CO-RE-007 | |
| | 5.1 | Si es aprobado en la evaluación, continúa en el paso 6. | | |
| | 5.2 | Si no es aprobado en la evaluación, continúa en el paso 7. | | |
| | 6 | Crea el expediente del contratista nuevo y adjunta la Evaluación y Reevaluación de Contratistas en el expediente para resguardo, continúa en el paso 9. | | |
| | 7 | Prepara la notificación al contratista de que no es aprobado, continúa en el paso 8. | | |
| Contratista Externo | 8 | Recibe notificación de no aprobación como contratista externo. Fin del procedimiento. | | |
| Auxiliar de Compras | 9 | Realiza la planificación de reevaluación de contratistas del listado de Contratistas Crítico. | Listado de Contratistas Críticos CO-RE-008 Planificación de Reevaluación de Contratistas CO-RE-009 | |
| | 10 | Ejecuta las reevaluaciones a los contratistas en el registro de la planificación y frecuencia de evaluación. | | |
| | 10.1 | Si el contratista es aprobado, continúa en el paso 12. | | |
| | 10.2 | Si el contratista no es aprobado, continúa en el paso 11. | | |
| | 11 | Prepara la notificación al contratista de que no es aprobado para retirarlo como contratista calificado, continúa en el paso 13. | | |
| | 12 | Prepara notificación de aprobación y resultados para la mejora y notifica al contratista, continúa en el paso 14. | | |
| Contratista Externo | 13 | Recibe notificación de retiro como contratista calificado. Fin de procedimiento. | | |
| Auxiliar de Compras | 14 | Realiza actualización del Listado de Contratista Críticos. | | |
| | 15 | Monitorea a los proveedores condicionados, para la entrega posterior a la evaluación y reevaluación de contratistas, se monitorea la mejora en los criterios mal calificados. Punto de Control: Riesgo de no realizar el monitoreo correspondiente a contratistas condicionados. | | |
| | 16 | Archiva en los expedientes de los proveedores la Evaluación y Reevaluación de Contratistas. | | |
| | | Fin del procedimiento | | |

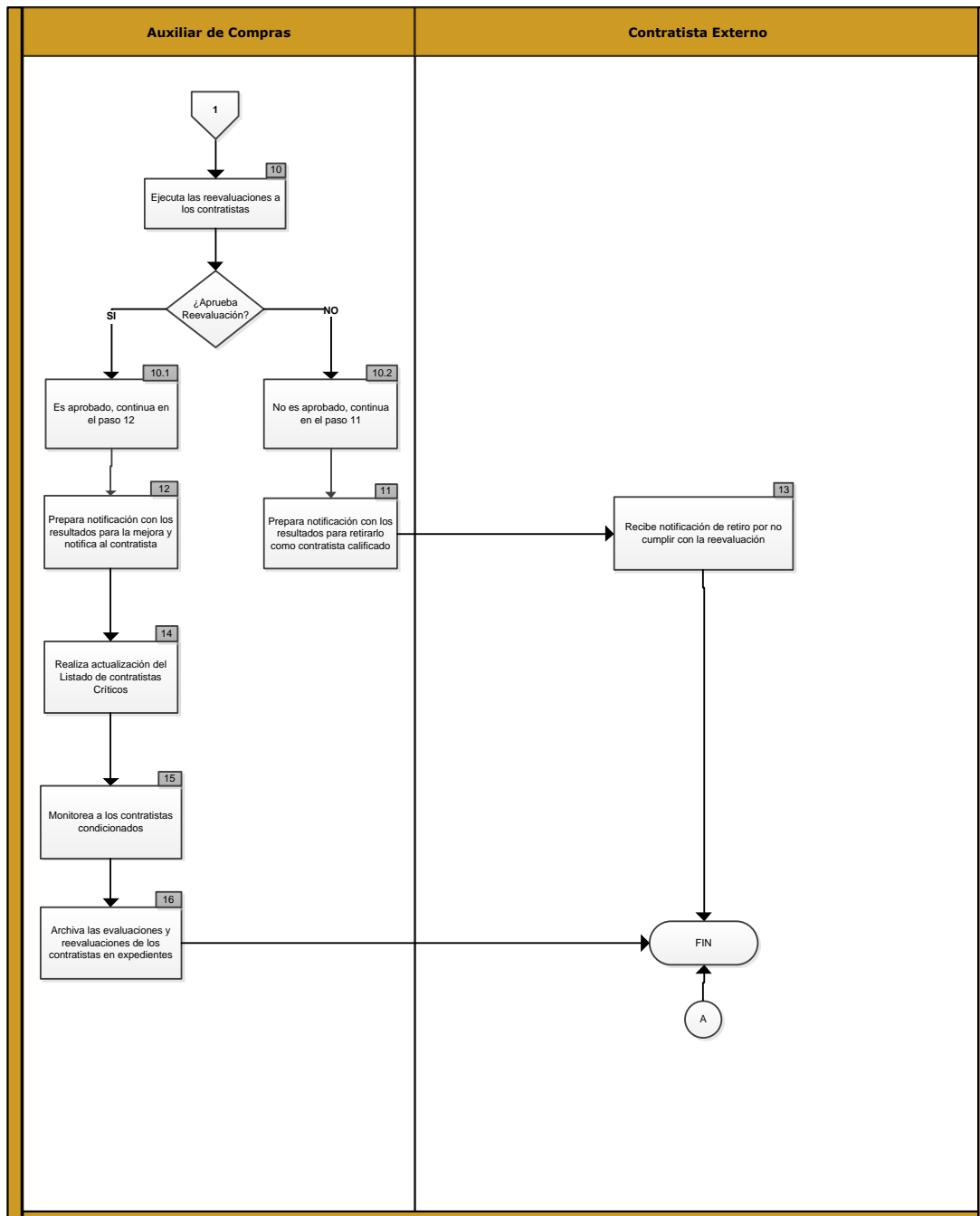
| | | | | |
|--------------------------------|--|------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Baborado por: | Revisado por: | Validado ---- | Validado por: | Aprobado ---- |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Compras en funciones | Director Administrativo | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 128. Evaluación y reevaluación de contratistas, 2



Continuación de la figura 128.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- **Recurso humano**

La alta gerencia a través de su liderazgo y funciones debe procurar que tanto sus acciones como las de su personal estén encaminadas hacia un mismo fin: implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

El personal debe de estar involucrado en el proceso de estructuración del Sistema de Gestión de Calidad, para que al implementarse, opere eficientemente. El personal que participe directamente en la prestación del servicio debe de ser competente, profesional y que cuente con la experiencia y habilidades apropiadas para la ejecución del proyecto con el objetivo de formar un equipo de trabajo que mejore su competencia frente a las demás empresa, evitando que el personal no cumpla con los requisitos mínimos de los usuarios y no afectar la calidad del producto o servicio.

El recurso humano necesario para la realización de los procedimientos por cada uno los Departamentos de la Gestión de Apoyo se presenta a continuación:

Tabla V. Recurso humano gestión de apoyo

| Departamento | Puesto | Plazas |
|---------------------|--|---------------|
| Capacitación | Director de Capacitación | 1 |
| | Coordinador de Capacitación | 1 |
| | Asistente Ejecutivo | 2 |
| | Jefe de Ecarenap | 1 |
| | Gestor de Registro y Control Académico | 1 |
| | Gestor de Recursos Educativos | 1 |
| | Profesional de Formación y Capacitación | 1 |
| | Técnicos de formación y capacitación | 2 |
| | Auxiliar de Registro y Control Académico | 2 |

Continuación de la tabla V.

| | | |
|---|---|---|
| | Técnico de Registro y Control Académico | 2 |
| | Auxiliar de Recursos Educativo | 2 |
| | Técnico de Recursos Educativos | 2 |
| | Auxiliar de Desarrollo Educativo | 2 |
| | Técnico de Desarrollo Educativo | 2 |
| Subdirección de Recursos Humanos | Subdirector de Recursos Humanos | 1 |
| | Jefe de Reclutamiento y Selección | 1 |
| | Asistente Ejecutiva | 2 |
| | Analista de Recursos Humanos | 3 |
| | Técnico de Verificación y Confiabilidad | 3 |
| Compras | Jefe de Compras | 1 |
| | Asistente Ejecutivo | 1 |
| | Encargado de compra directa | 2 |
| | Encargado de eventos | 2 |
| | Técnico en procesos de adquisición | 2 |
| | Técnico en Compra Directa I | 2 |
| | Técnico en Compra Directa II | 2 |

Fuente: elaboración propia.

- **Recurso material**

La alta gerencia debe determinar y proveer los recursos necesarios para: implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorar continuamente su desempeño y lograr la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus especificaciones actuales y futuras. La provisión de los recursos debe hacerse a tal modo no que se tenga en el momento necesario y no se realicen las operaciones necesarias por la falta del mismo. La alta gerencia debe proveer el equipo de cómputo necesario, así como de una

infraestructura idónea para la ejecución óptima de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla VI. **Recurso material gestión de apoyo**

| Departamento | Material o Equipo | Cantidad |
|-------------------------|--------------------------|-----------------|
| Capacitación | Escritorios | 22 |
| | Sillas | 22 |
| | Computadoras | 22 |
| | Impresoras | 8 |
| | Archiveros | 5 |
| | Discos | 5/mes |
| | Resmas de papel | 6/mes |
| | Engrapadora | 22 |
| | Cajas de grapas | 5/mes |
| | Lapiceros | 22 |
| | Pizarrón | 1 |
| | Marcadores | 4 |
| | Scanner | 3 |
| | Proyector | 1 |
| | Guillotina | 1 |
| | Toner | 2/mes |
| Recursos Humanos | Escritorios | 10 |
| | Sillas | 10 |
| | Computadoras | 10 |
| | Discos | 5/mes |
| | Impresoras | 3 |
| | Archiveros | 4 |
| | Lapiceros | 10 |
| | Folder | 35 |
| | Cardex | 30 |
| | Resmas de papel | 3/mes |
| | Engrapadora | 5 |
| | Cajas de grapas | 1/mes |
| | Scanner | 1 |
| | Toner | 1/mes |
| | Compras | Escritorios |

Continuación de la tabla VI:

| | | |
|--|-----------------|-------|
| | Sillas | 12 |
| | Computadoras | 12 |
| | Impresoras | 3 |
| | Discos | 5/mes |
| | Archiveros | 5 |
| | Lapiceros | 12 |
| | Folder | 15 |
| | Cardex | 10 |
| | Resmas de papel | 3/mes |
| | Engrapadora | 12 |
| | Cajas de grapas | 2/mes |
| | Scaner | 2 |
| | Toner | 2/mes |

Fuente: elaboración propia.

- Registros

Los registros permiten llevar un control de los datos históricos para poder realizar datos estadísticos y también son importante a la hora de las auditorías.

- Registros de la dirección de capacitación

A continuación se presenta los formatos de los registros utilizados para los procedimientos de la dirección de capacitación.

Figura 129. **Inscripción al curso virtual**

| | | |
|---|-------------------------------------|------------------------------|
|  <small>Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas</small> | INSCRIPCIÓN AL CURSO VIRTUAL | Código: CA-RE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

ESCUELA DE CAPACITACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
-ECARENAP-


Inscripción al curso virtual:

Fecha de inicio:
 Fecha que finaliza:
 Administrador:

| No. | Username | Password | Firstname | Lastname | Email | address |
|-----|----------|----------|-----------|----------|-------|---------|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 130. Listado para capacitaciones regionales

|  <small>Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas</small> | LISTADO PARA CAPACITACIONES REGIONALES | <small>Código: CA-RE-002</small> <small>Versión: 01</small> <small>Fecha de emisión: Enero 2017</small> | | | | | | | |
|--|---|---|--------|--------------|-------------------|----------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS ESCUELA DE CAPACITACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -ECARENAP- Registro y Control Académico | | | | | | | | | |
| Nombre de la Capacitación Lugar (Municipio y Departamento) y Fecha del Evento de Capacitación | | | | | | | | | |
| Lugar: | | | | | | | | | |
| No. | CUI | NOMBRE | PUESTO | DEPARTAMENTO | OFICINA MUNICIPAL | CORREO INSTITUCIONAL | FIRMA ENTRADA | FIRMA SALIDA/ CONSTANCIA | OBSERVACIONES |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 131. Evaluación de satisfacción

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------------|
|  <small>Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas</small> | Evaluación de Satisfacción | Código: CA-RE-003 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

Objetivo: Establecer el nivel de satisfacción relacionada al evento de capacitación e identificar los aspectos ha mejorar.

F.DE.001

Capitador:

Nombre del tema:

Fecha de realización:

Lugar:

Instrucciones: Coloque una X en la puntuación a cada característica observada:

| Criterios a evaluar | | E | B | R | DM |
|----------------------|---|----|---|----|----|
| CONTENIDO | Es útil para el desarrollo de su trabajo. | E | B | R | DM |
| | Fortalece los valores institucionales. | E | B | R | DM |
| CAPACITADOR | Demostró conocimiento y dominio del tema. | E | B | R | DM |
| | Expuso con claridad y orden el contenido de los temas. | E | B | R | DM |
| | Motiva y despierta interés en su exposición. | E | B | R | DM |
| | Atendió y aclaró dudas. | E | B | R | DM |
| LOGÍSTICA DEL EVENTO | Limpieza del salón. | E | B | R | DM |
| | Montaje (colocación de sillas y mesas) dentro del salón. | E | B | R | DM |
| | Atención por parte de la persona de la coordinación del evento. | E | B | R | DM |
| | Funcionamiento del equipo audiovisual. | E | B | R | DM |
| | Servicio de alimentación. | E | B | R | DM |
| | Instalaciones. | E | B | R | DM |
| | Se entregó constancia de participación. | Si | | NO | |
| OBSERVACIONES | | | | | |

¡Gracias por su colaboración!

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 132. Observación del evento de capacitación

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  <small>Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas</small> | Observación del evento de capacitación | Código: CA-RE-004 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

F.DE.002

| | | |
|----------------------------|--|----------------------------|
| Datos Generales | Nombre del tema: | |
| | Capacitador: | |
| | Fecha y lugar de realización: | Departamento y municipio: |
| | Observador: | Cantidad de participantes: |
| | Tipo de evento: Charla ____ Conferencia ____ Taller ____ Curso ____ Otro especifique: _____ | |
| | Valores institucionales presentados: Aceptación ____ Servicio ____ Calidad ____ Integridad ____ Seguridad ____ | |
| Oficinas que participaron: | | |

Instrucciones: Coloque una X en la puntuación a cada característica observada, si es necesario, ampliar en el espacio de observaciones.
N/A= No aplica **E=** Excelente **B=** Bueno **R=** Regular **DM=** Debe mejorar

| | Criterios a evaluar | N/A | E | B | R | DM | Observaciones |
|----------------------|---|-----|---|----|----|----|---------------|
| CONTENIDO | El contenido es claro y específico. | | | | | | |
| | Proyectó material audiovisual adecuado al contenido. | | | | | | |
| | Los temas fueron adecuados para la Institución. | | | | | | |
| CAPACITADOR | Domina el contenido del tema que impartió. | | | | | | |
| | Empleó un lenguaje claro y sencillo durante su participación. | | | | | | |
| | Explicó claramente los temas y las instrucciones para realizar las actividades. | | | | | | |
| | Desarrolló la capacitación en forma ágil y dinámica. | | | | | | |
| | Tuvo un trato amable y profesional con los participantes. | | | | | | |
| | Aclaró y resolvió dudas. | | | | | | |
| LOGÍSTICA DEL EVENTO | Puntualidad y presentación del evento de capacitación. | | | | | | |
| | Limpieza y montaje (colocación de sillas y mesas) dentro del salón. | | | | | | |
| | Atención por parte de la persona de la coordinación del evento. | | | | | | |
| | Funcionamiento del equipo audiovisual. | | | | | | |
| | Servicio de alimentación. | | | | | | |
| | Instalaciones. | | | | | | |
| | Se entregó constancia de participación. | | | si | no | | |
| OBSERVACIONES | | | | | | | |

¡Gracias por su colaboración!

Firma del observador

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua

Figura 134. Tabulación de boletas de evaluación de satisfacción

| | | | | | |
|---|---|--|----------|-------------------------------------|-----------|
|  | | TABULACIÓN DE BOLETAS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN | | Código: CA-RE-006 | |
| | | | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 | |
| Capitador: | | | | F.DE.003 | |
| Nombre del tema: | | | | | |
| Fecha de realización: | | Lugar: | | | |
| | | E | B | R | DM |
| CONTENIDO | Utilidad | | | | |
| | Valores institucionales | | | | |
| CAPACITADOR | Conocimiento y dominio | | | | |
| | Claridad y orden | | | | |
| | Motiva y despierta interés | | | | |
| | Atención y aclaración de dudas. | | | | |
| | | | | | |
| LOGÍSTICA DELEVENTO | Limpieza del salón | | | | |
| | Montaje | | | | |
| | Atención de la persona que coordina | | | | |
| | Funcionamiento del equipo audio visual. | | | | |
| | Servicio de alimentación | | | | |
| | Instalaciones | | | | |
| | Constancia de participación | Sí | | no | |
| Firma de persona que tabuló: | | | | | |

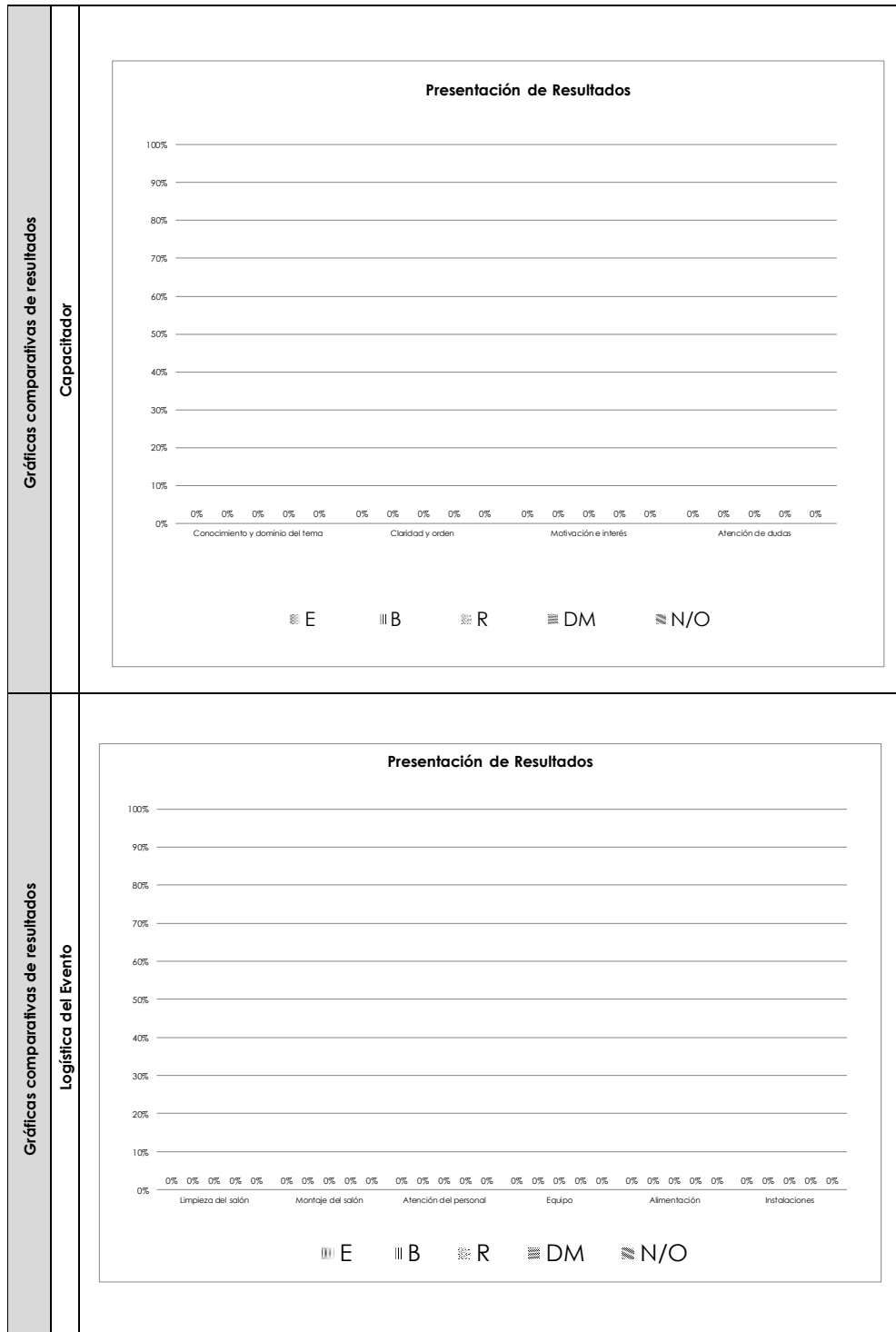
Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

Figura 135. Informe evento de capacitación

| Datos generales de la capacitación | | INFORME EVENTO DE CAPACITACIÓN | | | | | | | | | | | | | | Código: CA-RE-007 | | |
|--|--|---|---|---------------------------|----|-------|-----------|---------------------------|---------------------------------|----|----|-------------------------|-----------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|----|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | Versión: 01 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | F.DE-004 | | |
| | Nombre del tema | Objetivo: | | | | | | | | | | | | Modalidad de ejecución | | | | Charla Conferencia Taller Curso Otro: |
| | | Fecha de realización | | Jornada | | Lugar | | Departamento y Municipio: | | | | Tipo de capacitación | | | | | | |
| | Capacitador | Oficinas que participaron: | | | | | | | | | | | | Valores institucionales | | | | Aceptación Servicio Calidad |
| | | Observador | | Cantidad de participantes | | | | | | | | Integridad Seguridad | | | | | | |
| Resumen y POA | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Criterios a evaluar | | | | | | Criterios a evaluar | | | | | | | | Resumen y POA | | |
| | | E | B | R | DM | N/O | Sumatoria | E | B | R | DM | N/O | Sumatoria | + | Promedios por categoría | Criterios para resumen y POA | | |
| CONTENIDO | Es útil para el desarrollo de su trabajo | | | | | | 0 | Utilidad | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | | |
| | Fortalece los valores institucionales | | | | | | 0 | Valores institucionales | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | | |
| | CAPACITADOR | Demostró conocimiento y dominio del tema | | | | | | 0 | Conocimiento y dominio del tema | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | |
| | | Expuso con claridad y orden el contenido de los temas | | | | | | 0 | Claridad y orden | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | |
| | | Motiva y despierta interés en su exposición | | | | | | 0 | Motivación e interés | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | |
| | | Atendió y aclaró dudas | | | | | | 0 | Atención de dudas | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | |
| | LOGÍSTICA DEL EVENTO | Limpieza del salón | | | | | | 0 | Limpieza del salón | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | |
| | | Montaje (colocación de sillas y mesas) dentro del salón | | | | | | 0 | Montaje del salón | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | |
| | | Atención por parte de la persona de la coordinación del evento | | | | | | 0 | Atención del personal | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | |
| | | Funcionamiento del equipo audiovisual | | | | | | 0 | Equipo | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | |
| Servicio de alimentación | | | | | | | 0 | Alimentación | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | | |
| Instalaciones | | | | | | | 0 | Instalaciones | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | 0% | | |
| Se entregó constancia de participación | | SI | | NO | | | | | | | | | | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gráficas comparativas de resultados | Contenido | Presentación de Resultados | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <p style="text-align: center;"> E B R DM N/O </p> | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continuación de la figura 135.



Continuación de la figura 135.


| Observador | Criterios a evaluar | No Aplica | E | B | R | DM | Observaciones |
|---|---|-----------|----|---|----|----|---------------|
| | | | | | | | |
| Observador | CONTEIDO | | | | | | |
| | El contenido es claro y específico. | | | | | | |
| | Proyectó material audiovisual adecuado al contenido. | | | | | | |
| | Los temas fueron adecuados para la institución. | | | | | | |
| | CAPACITADOR | | | | | | |
| | Domina el contenido del tema que impartió. | | | | | | |
| | Empleó un lenguaje claro y sencillo durante su participación. | | | | | | |
| | Explicó claramente los temas y las instrucciones para realizar las actividades. | | | | | | |
| | Desarrolló la capacitación en forma ágil y dinámica. | | | | | | |
| | Tuvo un trato amable y profesional con los participantes. | | | | | | |
| | Aclaró y resolvió dudas. | | | | | | |
| | LOGÍSTICA DEL EVENTO | | | | | | |
| | Puntualidad y presentación del evento de capacitación. | | | | | | |
| | Limpieza y montaje (colocación de sillas y mesas) dentro del salón. | | | | | | |
| | Atención por parte de la persona de la coordinación del evento. | | | | | | |
| Funcionamiento del equipo audiovisual. | | | | | | | |
| Servicio de alimentación. | | | | | | | |
| Instalaciones. | | | | | | | |
| Se entregó constancia de participación. | | | SI | | NO | | |
| OBSERVACIONES: | | | | | | | |

| | |
|------------------------|--|
| Fotografías del evento | |
|------------------------|--|

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

Figura 136. **Resumen interno de evaluaciones a capacitaciones internas, interinstitucionales y externas**

|  | | | | | | RESUMEN INTERNO DE EVALUACIONES A CAPACITACIONES INTERNAS, INTERINSTITUCIONALES Y EXTERNAS | | Código: CA-RE-008 | | |
|---|-------|---------|----------------------|------|------------------------|---|---|------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| | | | | | | | | Versión: 01 | | |
| | | | | | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 | | |
| F.DE-008 | | | | | | | | | | |
| (mes) (año) | | | | | | | | | | |
| No. | Fecha | Jornada | No. de Participantes | Tema | Nombre del Capacitador | Modalidad de ejecución (Charla, Conferencia o Taller) | Tipo de Evento (Interna, Externa, Interinstitucional) | Evaluación al Contenido | Evaluación al Capacitador | Evaluación a la Logística del Evento |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 137. **Reporte mensual del POA**

| | | |
|---|--------------------------------|------------------------------|
|  | Reporte Mensual del POA | Código: CA-RE-009 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

F.DE-006


| |
|------------|
| (MES)(AÑO) |
|------------|

| |
|----------------------------------|
| 1. CAPACITACIÓN: |
| CAPACITADOR: |
| CONTENIDO: |
| COORDINACIÓN GENERAL DEL EVENTO: |

| |
|----------------------------------|
| 2. CAPACITACIÓN: |
| CAPACITADOR: |
| CONTENIDO: |
| COORDINACIÓN GENERAL DEL EVENTO: |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 138. **Fotografías eventos de capacitación**

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FOTOGRAFÍAS EVENTOS DE CAPACITACIÓN | Código: CA-RE-010 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

F.DE.009

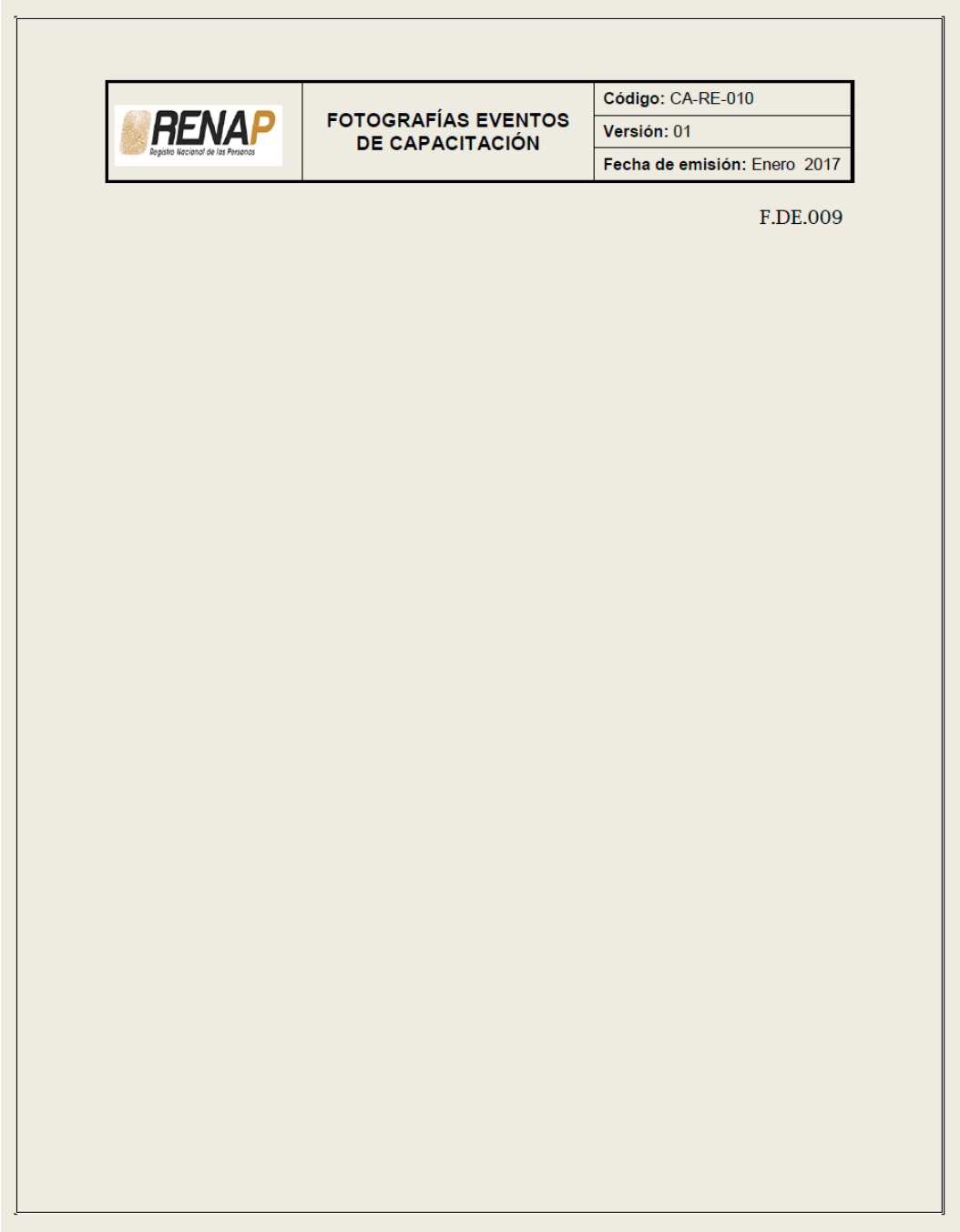
**FOTOGRAFÍAS
EVENTOS
DE CAPACITACIÓN**

Del

(Día) (fecha) al (día) (fecha)


de (mes) (año)

Continuación de la figura 138.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 139. **Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC- por dirección**

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN -DNC- POR DIRECCIÓN | Código: CA-RE-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

| Dirección: | | Sub-Dirección: | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------|----------------|---------------------------|---|--------------|-------------|------|---|-------------|----------|---------|-----------|----------|----------|-------------------|--|--|
| Departamento: | | Fecha: | | DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN -DNC- 2016 | | | | Población Meta del Plan Anual de Capacitación -PAC- | | | | | | | | | |
| Tema | Subtema | Objetivo | Competencia Institucional | Director | Sub Director | Registrador | Jefe | Coordinador | Profesional | Analista | Técnico | Asistente | Auxiliar | Operador | Total de Personas | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | |
| Total de personas | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | |


F. DNC.003

Jefe de Departamento

Director de Área

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 140. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC- institucional

|  | | DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN -DNC- INSTITUCIONAL (AÑO) | | | Código: CA-RE-012 | | | | | | | | | | | |
|---|---------|--|---------------------------|----------------------------|---|--------------|-------------|------|-------------|-------------|----------|---------|-----------|----------|-------------------|-------------------|
| | | | | | Versión: 01 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Fecha de emisión: Marzo 2017 | | | | | | | | | | | |
| DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN -DNC- (AÑO) | | | | | Población Meta del Plan Anual de Capacitación -PAC- (AÑO) | | | | | | | | | | | |
| Tema | Subtema | Objetivo | Competencia Institucional | Dirección y/o Departamento | Director | Sub Director | Registrador | Jefe | Coordinador | Profesional | Analista | Técnico | Asistente | Auxiliar | Operador | Total de Personas |
| | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | Total de personas | 0 |


F.DNC.004

Director de Capacitación

Vo.Bo. Director Ejecutivo


Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 141. Listado de asistencia

|  | | LISTADO DE ASISTENCIA | | | | | Código: CA-RE-013 Versión: 01 Fecha de emisión: Marzo 2017 | |
|--|-----|-----------------------|--------|-----------|----------------------|------------------|--|---------------|
| REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS ESCUELA DE CAPACITACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -ECARENAP- Registro y Control Académico Nombre de la Capacitación Lugar (Municipio y Departamento) y Fecha del Evento de Capacitación | | | | | | | | |
| | | | | | | | | Lugar: |
| No. | CUI | NOMBRE | PUESTO | DIRECCION | CORREO INSTITUCIONAL | FIRMA DE ENTRADA | FIRMA DE SALIDA/ CONSTANCIA | OBSERVACIONES |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 142. **Justificación por inasistencia**

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | JUSTIFICACIÓN POR INASISTENCIA | Código: CA-RE-014 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

**(DIRECCIÓN)
(Departamento)**

Guatemala, ____ de _____ de 2017

Licenciada
Pilar Cristina Yela Aguilar
Directora de Capacitación en Funciones
Registro Nacional de las Personas-RENAP-
Su Despacho

Licenciada Yela:

Por este medio me dirijo a usted, con la finalidad de informarle que el trabajador (a) _____
_____, quien ocupa el puesto de _____
en la Dirección a mi cargo, no asistió a la capacitación _____
de fecha _____, debido a _____
_____.

Al respecto, se adjunta la documentación de soporte que respalda la inasistencia del trabajador (a) en
mención.

Atentamente,

Jefe Inmediato

V.° B.° Director de Área

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora
Continua.

Figura 143. Especificaciones técnicas

| | | |
|---|----------------------------------|------------------------------|
|  | ESPECIFICACIONES TÉCNICAS | Código: CA-RE-015 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

ESCUELA DE CAPACITACIÓN
DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -ECARENAP-

Especificaciones Técnicas para la Requisición de Compras o Contrataciones de:
“...”

Días a Capacitar:
Horas a capacitar:
Horario:
Lugar del Evento:
Dirigido a:
Número de Personas:

Objetivo General:

Temática Mínima a Desarrollar:

Características de la compra o contratación:

Metodología :

Otros:


Observaciones:

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Registros de la subdirección de recursos humanos

A continuación se presentan los registros asociados a los procedimientos que se realizan en la Subdirección de Recursos Humanos.

Figura 144. Check list del expediente

| | | |
|---|----------------------------------|------------------------------|
|  | CHECK LIST DEL EXPEDIENTE | Código: RH-RE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |
| OFICINA: | | |
| REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS - RENAP - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN | | |
| Nombre: | | |
| Puesto: | | |
| Dirección: | | |
| Teléfonos: | | |
| CHECK LIST DEL EXPEDIENTE | | |
| | SÍ | NO |
| Informe Final de Selección | | |
| Verificación de referencias | | |
| Resultado de evaluación médica | | |
| Solicitud de empleo con fotografía | | |
| Curriculum Vitae | | |
| Fotocopia de certificado, título o diploma del último año de estudios cursados | | |
| Constancia de colegiado activo vigente | | |
| Certificación de cursos aprobados o semestre que cursa | | |
| Cerificación de Documento Personal de Identificación -DPI- en original | | |
| Fotocopia de RTU | | |
| Fotocopia de carnet del IGSS | | |
| Fotocopia de boleto de ornato | | |
| Finiquito Contraloría General de Cuentas (si aplica) | | |
| Constancia de cuenta bancaria (Banrural) | | |
| Fotocopia de licencia de conducir | | |
| Antecedentes penales en original | | |
| Antecedentes policíacos en original | | |
| Constancias laborales | | |
| 2 cartas de recomendación | | |
| Diplomas | | |
| Revisado por: | Fecha: | Firma: |
| | | |
| PROCESO DE CONTRATACIÓN | | |
| | SÍ | NO |
| Requisición | | |
| Acuerdo | | |
| Acta de toma de posesión | | |
| Contrato | | |
| Oficio requerimiento de declaración de probidad | | |
| Revisado por: | Fecha: | Firma: |
| | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

Figura 145. Visita domiciliar

| | | |
|---|--------------------------|------------------------------|
|  | VISITA DOMICILIAR | Código: RH-RE-002 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

VISITA DOMICILIAR

| A. INFORMACION PERSONAL | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|--|-----------------------------|-------------------------|--------------------------------------|--|-------|--|
| Nombres y apellidos completos | | | | | | | | | |
| Dirección actual | | | | | | | | | |
| CUI | | | | | | | | | |
| B. DATOS GENERALES | | | | | | | | | |
| ¿Cuánto tiempo tiene usted de vivir en el inmueble que habita? | | | | | | | | | |
| ¿Con quienes vive usted y a que se dedican? | | | | | | | | | |
| ¿Cuántas personas viven en el inmueble? | | Adultos | | | Menores | | | | |
| ¿Cuál es la dirección donde vivió anteriormente? | | | | | | | | | |
| ¿Cuánto tiempo vivió en ese inmueble? | | | | | | | | | |
| ¿Qué tipo de inmueble era? | | Propio | | Alquilado | | Familiar | | | |
| ¿Por qué se salió del inmueble? | | | | | | | | | |
| C. DATOS DE LA VIVIENDA | | | | | | | | | |
| ¿Cuántos niveles tiene la vivienda? | | | | | | | | | |
| ¿De qué material están construidas las paredes? | | | | | | | | | |
| Color de las paredes exteriores de la vivienda | | | | | | | | | |
| Dimensiones de la vivienda | | | | | | | | | |
| Distribución de la vivienda | | Sala | | Comedor | | Cocina | | Baño | |
| | | Lavandería | | Dormitorios | | Garaje | | Patio | |
| | | Estudio | | Otros (especificar) | | | | | |
| ¿Qué se observó dentro de la vivienda? | | Amueblado de sala | | | Amueblado de comedor | | | | |
| | | Cocina equipada | | | Habitaciones amuebladas | | | | |
| | | computadora | | | televisor | | | | |
| | | Equipo de sonido | | | DVD/ VHS | | | | |
| | | Vehículo (s) | | | Motocicleta (s) | | | | |
| Número de la casa | | | | | | | | | |
| ¿Las calles y avenidas están pavimentadas? | | Sí <input type="checkbox"/> | | No <input type="checkbox"/> | | ¿De qué material están pavimentados? | | | |
| Servicios | | Agua | | Luz | | Teléfono | | | |
| | | | | | | | | | |

Registramos lo más valioso de Guatemala... "su gente"

1

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Continuación de la figura 145.

| | | |
|---|--------------------------|------------------------------|
|  | VISITA DOMICILIAR | Código: RH-RE-002 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

| | | | | | | |
|--|----------|--|-------|------------|----------|--|
| | Drenajes | | Cable | | Internet | |
| Ubicación de la vivienda, ¿Se considera área roja? | Sí | | | No | | |
| Nombre de la persona que atendió | | | | Parentesco | | |

D. ASPECTOS GENERALES DEL AMBIENTE EN DONDE RESIDE EL VERIFICADO

| | | | | |
|-------------------|----|--|-------------------|--|
| Existe transporte | Sí | | No | |
| ¿Cuáles? | | | ¿En qué horarios? | |

E. REFERENCIA DE VECINOS I

| | | | | | |
|---|--|--|--|----------|--|
| Nombres y apellidos completos | | | | | |
| Dirección | | | | Teléfono | |
| ¿Cuánto tiempo tiene de conocerlo? | | | | | |
| ¿Cómo lo conoció? | | | | | |
| ¿Cómo considera que es su carácter? | | | | | |
| ¿Cómo considera su honradez? | | | | | |
| ¿Tiene algún vicio? | | | | | |
| ¿Ha agredido físicamente a alguien? | | | | | |
| ¿Tiene tatuajes? | | | | | |
| ¿Ha estado detenido? | | | | | |
| ¿Ha tenido problemas con la policía? | | | | | |
| ¿Porta arma blanca o de fuego? | | | | | |
| ¿Pertenece o perteneció a maras o delincuentes? | | | | | |
| ¿Sabe en qué lugares o empresas ha laborado? | | | | | |
| ¿Lo recomienda? | | | | | |
| Si es colonia o residencial, platicar con el de seguridad sobre la conducta o comportamiento del verificado | | | | | |

Continuación de la figura 145.

| | | |
|--|--------------------------|-------------------------------------|
| | VISITA DOMICILIAR | Código: RH-RE-002 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

| F. REFERENCIA DE VECINOS I | | | |
|---|--|----------|--|
| Nombres y apellidos completos | | | |
| Dirección | | Teléfono | |
| ¿Cuánto tiempo tiene de conocerlo? | | | |
| ¿Cómo lo conoció? | | | |
| ¿Cómo considera que es su carácter? | | | |
| ¿Cómo considera su honradez? | | | |
| ¿Tiene algún vicio? | | | |
| ¿Ha agredido físicamente a alguien? | | | |
| ¿Tiene tatuajes? | | | |
| ¿Ha estado detenido? | | | |
| ¿Ha tenido problemas con la policía? | | | |
| ¿Porta arma blanca o de fuego? | | | |
| ¿Pertenece o perteneció a maras o delincuentes? | | | |
| ¿Sabe en qué lugares o empresas ha laborado? | | | |
| ¿Lo recomienda? | | | |
| Si es colonia o residencial, platicar con el de seguridad sobre la conducta o comportamiento del verificado | | | |

Continuación de la figura 145.

| | | |
|---|--------------------------|-------------------------------------|
|  | VISITA DOMICILIAR | Código: RH-RE-002 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

Nombre del Verificador

Firma del Verificador

Guatemala, _____ de _____ de 20 _____

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 146. Informe final de selección de personal

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | INFORME FINAL DE SELECCIÓN DE PERSONAL | Código: RH-RE-003 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

NUEVA CONTRATACIÓN
Guatemala, 00/00/0000

INFORME FINAL DE SELECCIÓN DE PERSONAL

I. ANTECEDENTES

El presente informe describe las habilidades y cualidades a nivel laboral del candidato XXXXXXXXXXXXXXXX; quien aplica a la plaza de XXXXXXXXXXXXXXXX. Se describen los aspectos relevantes del proceso de selección, que tendrán mayor incidencia en el desempeño de dicho cargo.

II. DATOS PERSONALES DEL CANDIDATO:

Se describen los datos generales del candidato; nombre, edad, estado civil, fecha y lugar de nacimiento, dirección de residencia, profesión, Documento Personal de Identificación.

III. ASPECTOS FAMILIARES:

Se describen los datos generales de la familia del candidato y en que se basa la relación. Proyectos o metas profesionales a corto, mediano o largo plazo.

IV. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE PERFIL:

Se detalla el nombre del puesto al cual aplica el candidato, serie a donde pertenece, perfil requerido, fundamentando que el candidato cumple con el perfil requerido, tanto en preparación académica como en experiencia laboral.

V. ANÁLISIS DE PRUEBAS:

a. Digitación

El candidato alcanzó la cantidad de palabras requeridas.

| Número de oportunidades | Cantidad de palabras escritas |
|-------------------------|-------------------------------|
| 0 | 0 |

b. Ortografía y Redacción

El candidato superó la prueba.

| Punteo |
|--------|
| 0/0 |

c. Prueba Técnica

Cuando sea requerida por el puesto

El candidato superó la prueba.

| Punteo |
|--------|
| 0/0 |

d. Consolidado de Pruebas Psicométricas:

Se realiza todo el análisis psicológico, obteniendo la información de las pruebas psicométricas.

Fortalezas:

- i. XXXXXXXX
- ii. XXXXXXXX
- iii. XXXXXXXX

Debilidades:

- i. XXXXXXXX

Confidencial. Los resultados hacen referencia a las tendencias de comportamiento del candidato y se aplican únicamente a la presente postulación.

Continuación de la figura 146.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | INFORME FINAL DE SELECCIÓN DE PERSONAL | Código: RH-RE-003 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

- ii. XXXXXXXX
- iii. XXXXXXXX

e. Verificación y Confiabilidad

| Resultado |
|---|
| Después de analizar cuidadosamente, estudiar y evaluar los resultados y las gráficas arrojadas en la prueba de Confiabilidad, se determina que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX obtuvo un resultado XXXXXXXX. |

VI. ENTREVISTA

Sin prueba técnica:

| Aspectos calificados | Punteo obtenido |
|----------------------|-----------------|
| Puntualidad | 00/08 |
| Presentación | 00/08 |
| Desenvolvimiento | 00/09 |
| Punteo | 00/25 |

Con prueba técnica:

| Aspectos calificados | Punteo obtenido |
|----------------------|-----------------|
| Puntualidad | 00/05 |
| Presentación | 00/05 |
| Desenvolvimiento | 00/05 |
| Punteo | 00/15 |

VII. OBSERVACIONES:

Aspectos relevantes que obtuvo el Analista de Recursos Humanos durante el desarrollo de la entrevista.

VIII. REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES:

Consolidar toda la información obtenida en el formato de referencias.

CONCLUSIÓN:

Según la requerida el puesto

Sin prueba técnica:

| | ASPECTOS CALIFICADOS | PUNTEO OBTENIDO |
|---|----------------------------------|-----------------|
| 1 | Cumplimiento del perfil | 00 / 30 |
| 2 | Habilidad en digitación | 00 / 20 |
| 3 | Prueba de ortografía y redacción | 00 / 05 |
| 4 | Entrevista | 00 / 25 |
| 5 | Referencias laborales | 00 / 15 |
| 6 | Referencias personales | 00 / 05 |
| | Total | 00/100 |

Con prueba técnica:

| | ASPECTOS CALIFICADOS | PUNTEO OBTENIDO |
|--|----------------------|-----------------|
|--|----------------------|-----------------|

Confidencial. Los resultados hacen referencia a las tendencias de comportamiento del candidato y se aplican únicamente a la presente postulación.

Continuación de la figura 146.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | INFORME FINAL DE SELECCIÓN DE PERSONAL | Código: RH-RE-003 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

| | | |
|---|---|---------------|
| 1 | Cumplimiento del perfil | 00 / 25 |
| 2 | Habilidad en digitación | 00 / 10 |
| 3 | Prueba de ortografía y redacción | 00 / 05 |
| 4 | Prueba técnica (Cuando el puesto lo requiera) | 00 / 25 |
| 3 | Entrevista | 00 / 15 |
| 4 | Referencias laborales | 00 / 15 |
| 5 | Referencias personales | 00 / 05 |
| | Total | 00/100 |

El candidato XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cumple con los requisitos del perfil, por lo que es **elegible** en un **X %**, para optar al puesto de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Realizado por: _____
Nombre de la persona responsable
Puesto

Vo.Bo. Nombre Jefe Departamento de Reclutamiento
Puesto
Sello

El numeral 5 del artículo 22, del Decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública define como información confidencial los datos sensibles o personales sensibles, que sólo podrán ser conocidos por el titular del derecho.
El numeral 2. del artículo 9 de la misma ley define como Datos sensibles o datos personales sensibles: aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o actividad, tales como los hábitos personales, de origen racial, el origen étnico, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos, preferencia o vida sexual, situación moral y familiar u otras cuestiones íntimas de similar naturaleza.
Las evaluaciones practicadas durante el proceso de reclutamiento y selección de personal, son un reflejo del estado emocional y la salud psíquica de los aspirantes. Por esa razón debe considerarse el proceso y la información que se genera como confidencial.

Confidencial. Los resultados hacen referencia a las tendencias de comportamiento del candidato y se aplican únicamente a la presente postulación. Página 3 de 3

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 147. Verificación de referencias laborales y personales

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES | Código: RH-RE-004 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

FORMATO DE VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES

FECHA: _____

a) DATOS GENERALES

| | | | |
|------------------------|------------------|---|---------------------|
| Nombres: | Primer apellido: | Segundo apellido: | Apellido de casada: |
| Plaza a la que aplica: | | Dirección a la que pertenece, departamento y municipio: | |

b) REFERENCIA LABORAL I

| | | |
|--|---------------------|------------------|
| Lugar de trabajo: | Teléfonos: | |
| Puestos inicial: | Puesto final: | |
| Fecha de ingreso: | Fecha de egreso: | |
| Principales responsabilidades: | | |
| Desempeño laboral : Malo <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> | | |
| Integridad: | Puntaje: 1-6 | |
| | Puntaje establecido | Puntaje asignado |
| A. Honradez | 6 | |
| B. Respeto a la propiedad ajena | 6 | |
| C. Confiabilidad | 6 | |
| D. Valores morales y buenas costumbres | 6 | |
| E. Etica profesional | 6 | |
| | Total | |
| Motivo del retiro: Mutuo acuerdo <input type="checkbox"/> Finalización del contrato <input type="checkbox"/> Despido <input type="checkbox"/> Reorganización <input type="checkbox"/> | | |
| ¿Volvería a contratarlo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Razón: _____ | | |
| Persona que proporcionó la referencia: | Puesto: | Fecha: |

c) REFERENCIA LABORAL II

| | | |
|--|---------------------|------------------|
| Lugar de trabajo: | Teléfonos: | |
| Puestos inicial: | Puesto final: | |
| Fecha de ingreso: | Fecha de egreso: | |
| Principales responsabilidades: | | |
| Desempeño laboral : Malo <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> | | |
| Integridad: | Puntaje: 1-6 | |
| | Puntaje establecido | Puntaje asignado |
| F. Honradez | 6 | |
| G. Respeto a la propiedad ajena | 6 | |
| H. Confiabilidad | 6 | |
| I. Valores morales y buenas costumbres | 6 | |
| J. Etica profesional | 6 | |
| | Total | |
| Motivo del retiro: Mutuo acuerdo <input type="checkbox"/> Finalización del contrato <input type="checkbox"/> Despido <input type="checkbox"/> Reorganización <input type="checkbox"/> | | |
| ¿Volvería a contratarlo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Razón: _____ | | |
| Persona que proporcionó la referencia: | Puesto: | Fecha: |

Registramos lo más valioso de Guatemala... "su gente"

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Continuación de la figura 147.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES | Código: RH-RE-004 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

| Promedio de referencia laboral | | | Rangos | | | |
|--------------------------------|---------------------|------------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Referencia a calificar | Puntaje establecido | Puntaje asignado | 0-14 (nivel 1) | 15-19 (nivel 2) | 20-25 (nivel 3) | 26-30 (nivel 4) |
| | 30 | | | | | |
| | 30 | | | | | |
| | 30 | | | | | |
| Calificación General: | 30 | /3 | | | | |

d) REFERENCIAS PERSONALES

I.

| | | | |
|--------------------|----------|---------------------|-------------------|
| Nombre y apellido: | Teléfono | Tiempo de conocerse | Tipo de relación: |
| Referencia: | | | |

II.

| | | | |
|--------------------|----------|---------------------|-------------------|
| Nombre y apellido: | Teléfono | Tiempo de conocerse | Tipo de relación: |
| Referencia: | | | |

Persona que solicitó las referencias

Nombre
Puesto
Firma

Registramos lo más valioso de Guatemala... "su gente"

2
PSX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 148. Informe de análisis de cumplimiento de perfil

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | INFORME DE ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE PERFIL | Código: RH-RE-005 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

INFORME DE ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE PERFIL

FECHA:

| a) DATOS GENERALES | | | |
|-----------------------|----------------------|---|----------------------|
| Nombres: | Primer apellido: | Segundo apellido: | Apellido de casada: |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Puesto al que aplica: | | Dirección a la que pertenece, departamento y municipio: | |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | |

| b) ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE PERFIL | | | | | | | | | |
|---|------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|------------------|------------------|--|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d3d3d3;">Perfil requerido</th> <th style="background-color: #d3d3d3;">Perfil del colaborador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Preparación Académica</td> <td>Preparación Académica</td> </tr> <tr> <td>Experiencia Laboral</td> <td>Experiencia Laboral</td> </tr> <tr> <td>Otros Requisitos</td> <td>Otros Requisitos</td> </tr> </tbody> </table> | Perfil requerido | Perfil del colaborador | Preparación Académica | Preparación Académica | Experiencia Laboral | Experiencia Laboral | Otros Requisitos | Otros Requisitos | |
| Perfil requerido | Perfil del colaborador | | | | | | | | |
| Preparación Académica | Preparación Académica | | | | | | | | |
| Experiencia Laboral | Experiencia Laboral | | | | | | | | |
| Otros Requisitos | Otros Requisitos | | | | | | | | |

| c) CONCLUSIÓN |
|--|
| El candidato _____, quien aplica al puesto de _____, si cumple con el perfil para ejercer en dicho puesto. |

Nombre del responsable del Análisis:

Puesto:

Vo.Bo. Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 149. Autorización de contratación o nombramiento

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | AUTORIZACIÓN DE CONTRATACIÓN O NOMBRAMIENTO | Código: RH-RE-006 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Marzo 2017 |

Fecha de Solicitud

| SOLICITANTE | |
|-----------------------------|---------|
| Nombres: | Puesto: |
| Nombre del Director de área | XXXXXX |

| DATOS DEL CANDIDATO | | | |
|---------------------|------------------|-------------------|---------------------|
| Nombres: | Primer apellido: | Segundo apellido: | Apellido de casada: |
| XXXXXX | XXXXXX | XXXXX | XXXXX |

| DATOS DEL PUESTO | |
|------------------------------|--|
| Título del Puesto: | XXXXXXXX |
| Unidad Administrativa: | XXXXXXXX |
| Ubicación oficina del Renap: | XXXXXXXX |
| Integración salarial: | Salario base: Q X,XXX.XX Bonificación: Q 250.00 (Decreto 37-2001) |
| Renglón Presupuestario: | XXXXXXXX |
| Naturaleza del Puesto: | XX |
| Jornada: | Única |
| Fecha de inicio de labores: | A partir de la toma de posesión. |

Nombre del Director del área
Puesto
Solicitante

Nombre Subdirector de Recursos Humanos
Puesto

Nombre del Director Ejecutivo
Puesto




Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

- Registros del Departamento de Compras

A continuación se presentan los registros asociados a los procedimientos que se realizan en el Departamento de compras.


Figura 150. **Requisición de compras o contrataciones**

| | | | | | |
|---|-------------|--|----------|---------------------------------|--|
|  | | REQUISICIÓN DE COMPRAS O CONTRATACIONES | | Código: CO-RE-001 | |
| | | | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 | |
| | | | | SOLICITUD No. | |
| DIRECCIÓN SOLICITANTE: | | | | FECHA: | |
| NOMBRE DEL SOLICITANTE: | | | | | |
| | | | | | |
| No. | DESCRIPCIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| JUSTIFICACIÓN DE LA COMPRA: | | | | | |
| | | | | | |
| SOLICITANTE | | DIRECTOR, COORDINADOR O ENCARGADO DE LA UNIDAD SOLICITANTE (AUTORIZADOR DEL GASTO) | | *AUTORIDAD COMPETENTE APROBADOR | |
| | | | | | |
| NOMBRE, FIRMA Y SELLO | | NOMBRE, FIRMA Y SELLO | | NOMBRE, FIRMA Y SELLO | |
| ORIGINAL: EXPEDIENTE DUPLICADO: COMPRAS TRIPLICADO: SOLICITANTE | | | | | |
| *o funcionario delegado para el efecto | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

Figura 151. Anexo requisición de compras o contrataciones

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | ANEXO DE REQUISICIÓN DE COMPRAS O CONTRATACIONES | Código: CO-RE-002 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

| | Anexar a solicitud No. | | | | |
|--|-------------------------------|----------|------------------|--------------------------|-----------------------|
| | Fecha | | | | |
| DIRECCIÓN SOLICITANTE: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | |
| DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO: Por este medio me dirijo a ustedes para solicitar se sirvan validar la partida presupuestaria y renglón a afectar para lo que se describe a continuación: | | | | | |
| REGLÓN | DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA | PRECIO UNITARIO ESTIMADO | PRECIO TOTAL ESTIMADO |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| TOTAL | | | | | Q0.00 |
| AFECTACIÓN PRESUPUESTARIA | | | | | MONTO |
| | | | | | Q0.00 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| TOTAL | | | | | Q0.00 |
| NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL SOLICITANTE | | | | | |
| NOMBRE, FIRMA Y SELLO VISTO BUENO DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 152. Cuadro de ofertas baja cuantía

| | | |
|---|---------------------------------------|------------------------------|
|  | CUADRO DE OFERTAS BAJA CUANTÍA | Código: CO-RE-003 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

"DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SUMINISTRO O SERVICIO"

| | | de _____ del año 201__ | | |
|--------------|---|--------------------------------|--------------|--------------|
| | | PROVEEDORES | | |
| | | 1 | | |
| | | NOMBRE DEL PROVEEDOR | | |
| Cantidad | Descripción | Cumple con lo solicitado SI/NO | Precio unit. | Precio total |
| 1 | DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SUMINISTRO O SERVICIO | | Q - | Q - |
| TOTAL | | | | Q - |

OBSERVACIONES: Se sugiere adjudicar lo descrito en el presente cuadro de ofertas a "**NOMBRE DEL PROVEEDOR**"; debido a que cumple con las Especificaciones Técnicas que corresponden a la presente Compra de Baja Cuantía. Se verificó el listado de bienes, suministros y servicios incluidos en Contrato Abierto, no encontrándose este **producto/servicio** contenido dentro de dicho listado.


Elaboró _____

Vo.Bo. Autorizado _____

Revisado por: _____

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 153. Cuadro de ofertas compra directa varios oferentes, 1

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | CUADRO DE OFERTAS COMPRA DIRECTA VARIOS OFERENTES | Código: CO-RE-004 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

NOG. XXXX

"DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SUMINISTRO O SERVICIO"

de ____ del año 201__

| Cantidad | Descripción | PROVEEDOR | | | PROVEEDOR | | | PROVEEDOR | | |
|----------|---|---|--------------|--------------|---|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| | | 1 | | | 2 | | | 3 | | |
| | | Cumple con las especificaciones (SI/NO) | Precio unit. | Precio total | Cumple con las especificaciones (SI/NO) | Precio unit. | Precio total | Cumple con las especificaciones (SI/NO) | Precio unit. | Precio total |
| 1 | DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SUMINISTRO O SERVICIO | | Q - | Q - | | Q - | Q - | | Q - | Q - |
| | | | | Q - | | Q - | | | Q - | |

OBSERVACIONES: Se sugiere adjudicar lo descrito en el presente cuadro de ofertas a "**NOMBRE DEL PROVEEDOR**"; debido a que además de cumplir con las Especificaciones Técnicas, ofrece (**justificación: mejor precio, calidad, mejor tiempo u otras condiciones**) que corresponden a la presente Compra Directa publicada con el NOG. XXX. Se verificó el listado de bienes, suministros y servicios incluidos en Contrato Abierto, no encontrándose este producto/servicio contenido dentro de dicho listado.


Elaboró _____

Vo.Bo. Autorizado _____

Revisado por: _____

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 154. Cuadro de ofertas compra directa único oferente, 2

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | CUADRO DE OFERTAS COMPRA DIRECTA ÚNICO OFERENTE | Código: CO-RE-005 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

NOG. XXXX
 "DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SUMINISTRO O SERVICIO"

| | | de _____ del año 201__ | | |
|--------------|---|--------------------------------|--------------|--------------|
| | | PROVEEDORES | | |
| | | 1 | | |
| | | NOMBRE DEL PROVEEDOR | | |
| Cantidad | Descripción | Cumple con lo solicitado SI/NO | Precio unif. | Precio total |
| 1 | DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SUMINISTRO O SERVICIO | | Q - | Q - |
| TOTAL | | | Q - | Q - |

OBSERVACIONES: Se sugiere adjudicar lo descrito en el presente cuadro de ofertas a "**NOMBRE DEL PROVEEDOR**"; debido a que además de ser el único oferente que presentó su oferta electrónica, cumple con las Especificaciones Técnicas que corresponden a la presente Compra Directa publicada con el NOG. XXXXX. Se verificó el listado de bienes, suministros y servicios incluidos en Contrato Abierto, no encontrándose este producto/servicio contenido dentro de dicho listado.


Elaboró _____

Vo.Bo. Autorizado _____

Revisado por: _____


Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 155. **Solicitud de pago de bienes o servicios**

|  | SOLICITUD DE PAGO DE BIENES y/o SERVICIOS | | | Código: CO-RE-006 | |
|--|--|-----------------------|---------------|------------------------------|--------------|
| | | | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 | |
| | | | | SP- | |
| DIRECCION SOLICITANTE: | | | | FECHA: | |
| NOMBRE DEL SOLICITANTE: | | | | | |
| Por este medio solicito se autorice el pago por el concepto que se detalla a continuación: | | | | | |
| DOCUMENTO QUE ACREDITE EL PAGO | | | | | |
| No. | DOCUMENTO QUE ACREDITE EL PAGO | | | DESCRIPCIÓN | PRECIO TOTAL |
| | Identificación de Documento | Fecha | NIT Proveedor | | |
| | | | | | |
| TOTAL en letras: | | | | TOTAL | Q - |
| Favor emitir pago a nombre de: | | | | | |
| SOLICITANTE | | DIRECTOR DEL AREA | | AUTORIZACION | |
| | | | | | |
| NOMBRE, FIRMA Y SELLO | | NOMBRE, FIRMA Y SELLO | | NOMBRE, FIRMA Y SELLO | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 156. Ficha de evaluación y reevaluación de contratistas

| | | | | | |
|---|--|---|---------------------------------|-------------------------------------|---------------|
|  | | FICHA DE EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS | | Código: CO-RE-007 | |
| | | | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 | |
| NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: | | | CODIGO o IDENTIFICACIÓN: | | |
| DIRECCIÓN: | | | TELEFONO: | | PUNTEO |
| CRITERIO 1: SISTEMAS IMPLEMENTADOS | | | | | |
| 1 10 pts | Cuenta la organización con certificaciones ISO ? _____ Cuales ? _____ | | | | |
| CRITERIO 2: CALIDAD DE LOS BIENES, MATERIALES, INSUMOS O SERVICIOS | | | | | |
| 2 5 pts | Cumple con las especificaciones definidas ? _____ | | | | |
| 3 5 pts | No presenta deterioro o alteraciones ? _____ | | | | |
| 4 10 pts | No se ha identificado producto no conforme al realizar la inspección ? _____ | | | | |
| 5 10 pts | Presentan la información documental (Certificados de Analisis, MSDS, Folletos, Manuales, garantías)? _____ | | | | |
| CRITERIO 3: ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN | | | | | |
| 6 5 pts | A participado en Licitaciones del Estado? _____ Cuantas veces? _____ | | | | |
| 7 5 pts | A participado en Compra Directa ? _____ Cuantas veces? _____ | | | | |
| CRITERIO 4: PROPUESTA ECONOMICA PRECIO | | | | | |
| 8 20 pts | Es acorde el precio en relación a la calidad? _____ NOTA: Entre mas alto el precio menor puntuación | | | | |
| CRITERIO 5: TIEMPO DE ENTREGA | | | | | |
| 9 15 pts | Cumple el plazo acordado por el proveedor? _____ NOTA: Para Licitación la base obliga a entregar en el tiempo estipulado, tendra la nota total | | | | |
| CRITERIO 6: COMPETENCIA TÉCNICA | | | | | |
| 10 5 pts | Cuentan con personal competente calificado para prestar los servicios (registros de cursos o competencias adquiridas)? _____ | | | | |
| 11 5 pts | Los informes o ordenes de trabajo contienen la información necesaria? _____ | | | | |
| 12 5 pts | Los certificados cuentan con trazabilidad? _____ NOTA: Es para los servicios donde se requieran certificados de Calibración | | | | |
| | | | | | NOTA |

Nombre: _____

Nombre: _____

Firma: _____

Firma: _____


Elaborado Por:

Revisado Por:

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

Figura 157. Listado de contratistas críticos

|  | | LISTADO DE CONTRATISTAS CRÍTICOS | | | | Código: CO-RE-008 Versión: 01 Fecha de emisión: Enero 2017 | |
|---|------------------|----------------------------------|-----------|--|-----------------------------|--|--|
| PROVEEDOR | FECHA DE INGRESO | PRODUCTO O SERVICIO | DIRECCIÓN | NOMBRE DE LA PERSONA DE CONTACTO/TELEFON | CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR | OBSERVACIONES | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 158. Planificación de reevaluación de contratistas

|  | | PLANIFICACIÓN DE REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS | | | | | | | | | | | Código: CO-RE-009 Versión: 1 Fecha de emisión: Enero 2017 | |
|---|-------------------------------|---|---------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|-----|-----|---|--|
| PROVEEDOR | CLASIFICACIÓN DEL CONTRATISTA | PERIODO EVALUADO | | | | | | | | | | | | |
| | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOS | SEPT | OCT | NOV | DIC | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |


CRITERIO DE EVALUACIÓN: Se realiza anualmente, y para aquellos que esten condicionados se realizar la reevaluación hasta que alcance la puntuación necesaria para ser proveedor calificado.

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

2.2.1.8. Procedimiento de control de producto no conforme

El procedimiento de control de producto no conforme permite identificar los posibles defectos que podría tener ya sea desde que se tiene la tarjeta virgen hasta que el ciudadano haga devolución del documento por mala lectura del Chip o MRZ.

Figura 159. Control de producto no conforme

|  | | CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME | |
|---|-------------|--|--|
| | | Código: AP-PR-005 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Jefe de Procesos | 1 | Identificación: Identifica un producto no conforme en el proceso en base a los siguientes criterios: - Tarjetas vírgenes defectuosas de fábrica. - Devoluciones de ciudadanos por mala lectura del chip de contacto o MRZ. - Inspección en Control de Calidad por defectos en la tarjeta física. - Mala impresión contenida en la tarjeta - Producto manchado o defectuoso detectado durante el almacenamiento, entre otros. | |
| | 2 | Rotula el producto no conforme con la Boleta de Producto No Conforme y lo ubica en un lugar visible para evitar su uso no intencionado. | Boleta de Producto No Conforme AP-RE-005 |
| | 3 | Anota en el registro Control y Seguimiento del Producto No Conforme y realiza la investigación correspondiente para determinar la causa probable. | Control y Seguimiento del Producto No Conforme AP-RE-006 |
| | 4 | Define el tratamiento y las acciones a tomar para el producto no conforme los cuales pueden ser los siguientes: - Reproceso para que cumpla con los requisitos especificados. - Aceptado por el cliente o su representante por concesión con o sin corrección. - Reclasificado para aplicaciones alternativas. - Desechado. - Otra acción apropiada en cuanto a las consecuencias de la no conformidad. - Devolución al proveedor. Nota: Cuando es reincidencia de producto no conforme se completa un Requerimiento de Acción Correctiva. | Requerimiento de Acción Correctiva AP-RE-007 |
| | 5 | Documenta el tratamiento en el Control y Seguimiento del Producto No Conforme y las acciones a tomar | |
| | 6 | Elabora el Reporte Estadístico de los Producto No Conforme, para determinar si existe reincidencia que lo origina, establece las acciones necesarias para la mitigación o eliminación y traslada al Documentador de Procesos y Mejora Continua. | Reporte Estadístico de Productos No Conforme AP-RE-008 |

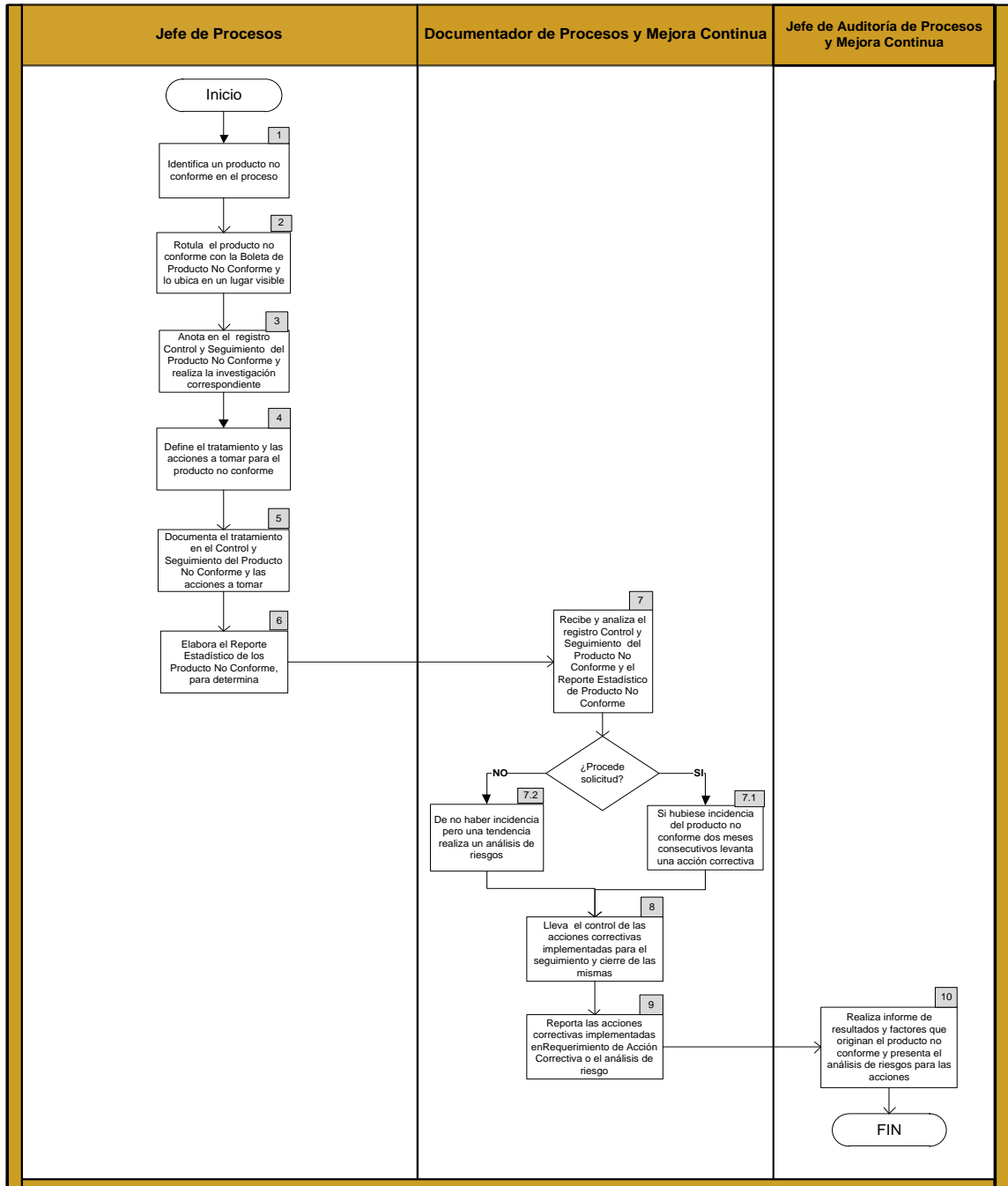
Continuación de la figura 159.

| | | | |
|---|-----|---|--|
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 7 | Recibe y analiza el registro Control y Seguimiento del Producto No Conforme y el Reporte Estadístico de Producto No Conforme para verificar si existe incidencia. | |
| | 7.1 | De no haber incidencia pero una tendencia realiza un análisis de riesgos para dar tratamiento y seguimiento a la detección de causas que podrían originar el producto no conforme, continúa en el paso 8 | |
| | 7.2 | Si hubiese incidencia del producto no conforme dos meses consecutivos levanta una acción correctiva para detectar la causa raíz y dar tratamiento y seguimiento al producto no conforme | |
| | 8 | Lleva el control de las acciones correctivas implementadas para el seguimiento y cierre de las mismas. El análisis de riesgos también se le da seguimiento para determinar si las acciones implementadas mitigaron o eliminaron los riesgos identificados | |
| | 9 | Reporta las acciones correctivas implementadas en Requerimiento de Acción Correctiva o el análisis de riesgos al Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua. | |
| Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | 10 | Realiza informe de resultados y factores que originan el producto no conforme y presenta el análisis de riesgos para las acciones que se deben implementar para el tratamiento del producto no conforme a los Jefes de Procesos. | |
| | | Fin del Procedimiento | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|---|------------------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | Sub-Director Procesos en Funciones | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 160. Flujograma control de producto no conforme



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 161. **Boleta de producto no conforme, 1**

| | | |
|---|--------------------------------|------------------------------|
|  | BOLETA DE PRODUCTO NO CONFORME | Código: AP-RE-008 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

| |
|--|
| Fecha: _____ |
| Proceso: _____ |
| Responsable del Proceso: _____ |
| Lote/Código de Producción: _____ Cantidad: _____ |
| Unidad de Medida: _____ |

| |
|--------------------------------------|
| DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME |
| |

| | | | | | |
|--|--------------------------|-----------|--------------------------|---------|--------------------------|
| DISPOSICIÓN FINAL DEL PRODUCTO NO CONFORME | | | | | |
| Prohibido su uso | <input type="checkbox"/> | Reproceso | <input type="checkbox"/> | Rechazo | <input type="checkbox"/> |
| Destrucción | <input type="checkbox"/> | Otro | <input type="checkbox"/> | | |
| OBSERVACIONES | | | | | |
| | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 162. **Control y seguimiento de producto no conforme, 2**

| | | |
|--|--|------------------------------|
| | CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME | Código: AP-RE-009 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

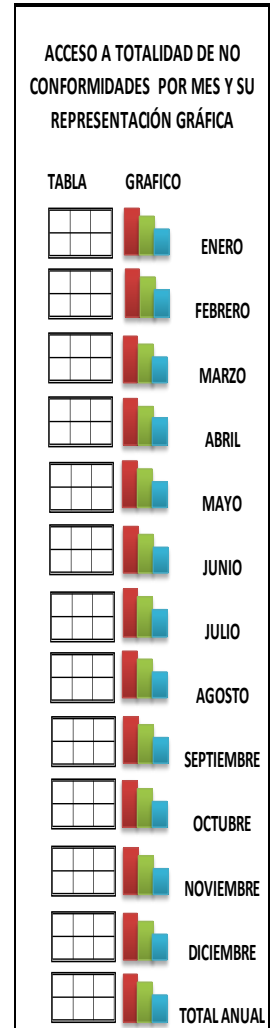
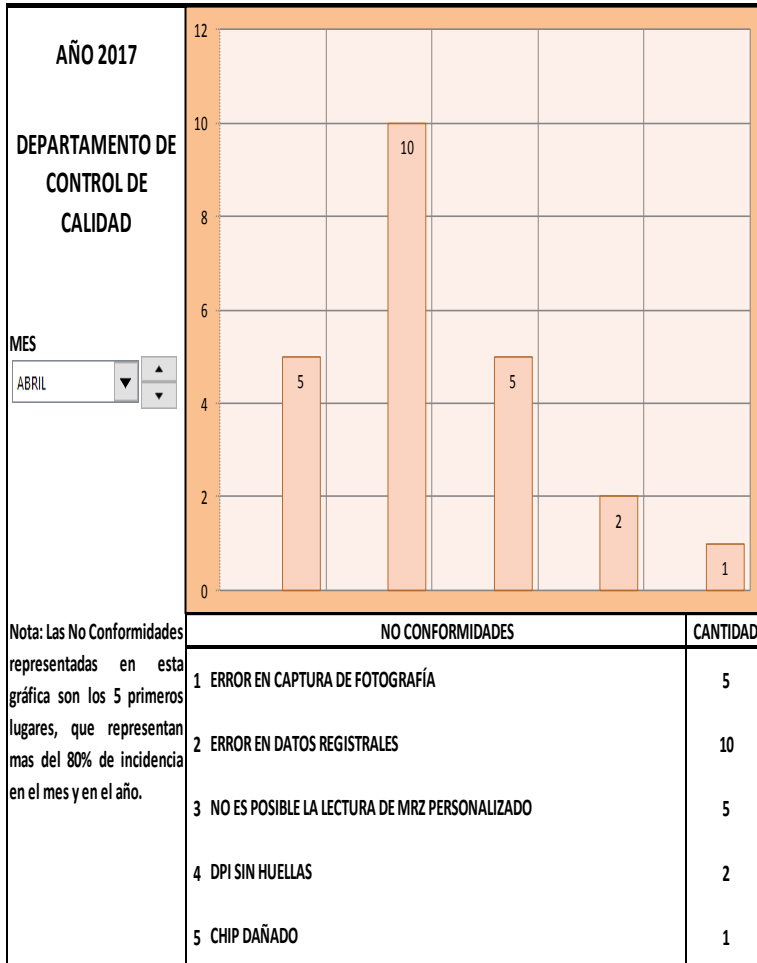
| # | Fecha | Proceso | Responsable | No Conformidad | CUI | Nombre 1 | Apellido 1 | Serie | Sede | Analista | Causa de No Conformidad | | | Tratamiento | No. De Requerimiento de Acción Correctiva | Responsable de la No Conformidad | Disposición Final |
|----|-------|---------|-------------|----------------|-----|-------------|---------------|-------|------|----------|-------------------------|------------|-----------|-------------|---|----------------------------------|-------------------|
| | | | | | | | | | | | Biométrico | Biográfico | Impresión | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 164. Reporte estadístico de producto no conforme

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | REPORTE ESTADISTICO DE PRODUCTO NO CONFORME | Código: AP-RE-010 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

NO CONFORMIDADES RELEVANTES POR MES




Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua

2.2.1.9. Procedimiento de satisfacción del cliente

El procedimiento de Satisfacción del cliente ayudará a verificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos para así mejorar el servicio de la Emisión del Documento Personal de Identificación.

Figura 165. Satisfacción del cliente

|  | | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | |
|---|-------------|---|--|
| | | Código: AP-PR-007 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | 1 | <p>Metodología: Define la metodología utilizada, la cantidad de encuestas para capturar la información es en base a la cantidad de solicitudes ingresadas en el periodo anterior y envía instrucciones al Documentador de Procesos y Mejora Continua.</p> <p>Nota: La encuesta se pasa durante un periodo de 15 días hábiles, garantizando un nivel de confianza en base a la medición de indicadores de satisfacción del cliente, la cual consta de 6 preguntas y son ponderadas bajo el siguiente criterio: CRITERIOS DE PONDERACIÓN Si las respuestas son: SI, BUENO (100 puntos) PARCIALMENTE, REGULAR o PARCIALMENTE (50 puntos) NO, MALO (0 puntos)</p> <p>PREGUNTA CRITERIO DE PONDERACIÓN Pregunta 1 = 5 puntos Pregunta 2 = 5 puntos Pregunta 3 = 15 puntos Pregunta 4 = 25 puntos Pregunta 5 = 25 puntos Pregunta 6 = 25 puntos TOTAL 100</p> | |
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 2 | <p>Medida del Grado de Satisfacción de los Clientes: Recibe instrucciones y realizan la medición de la satisfacción de los clientes cada cuatrimestre con el Auxiliar de Procesos y Mejora Continua.</p> | |
| Auxiliar de Procesos y Mejora Continua | 3 | <p>Realizan la medición del grado de satisfacción del cliente utilizando el registro Encuesta Evaluación de Servicio Solicitud de DPI, considerando los elementos necesarios para realizar la misma. Nota: La encuesta está sujeta a cualquier cambio o modificación dependiendo de los resultados obtenidos.</p> | Encuesta Evaluación de Servicio Solicitud de DPI AP-RE-003 |
| | 4 | <p>Solicita a los usuarios pasar la Encuesta Evaluación de Servicio Solicitud de DPI, y realizan las entrevistas documentando cualquier observación. Nota: Por el tipo de servicio que se ofrece las encuestas se pasan in situ conforme los usuarios se apersonan a recoger su documento de identificación o cuando se están enrolando para la captura de datos Biométricos y Biográficos.</p> | |
| | 5 | <p>Ordena por fecha la Encuesta de satisfacción del Cliente AP-RE-003, y lo traslada al Documentador de Procesos y Mejora Continua.</p> | |

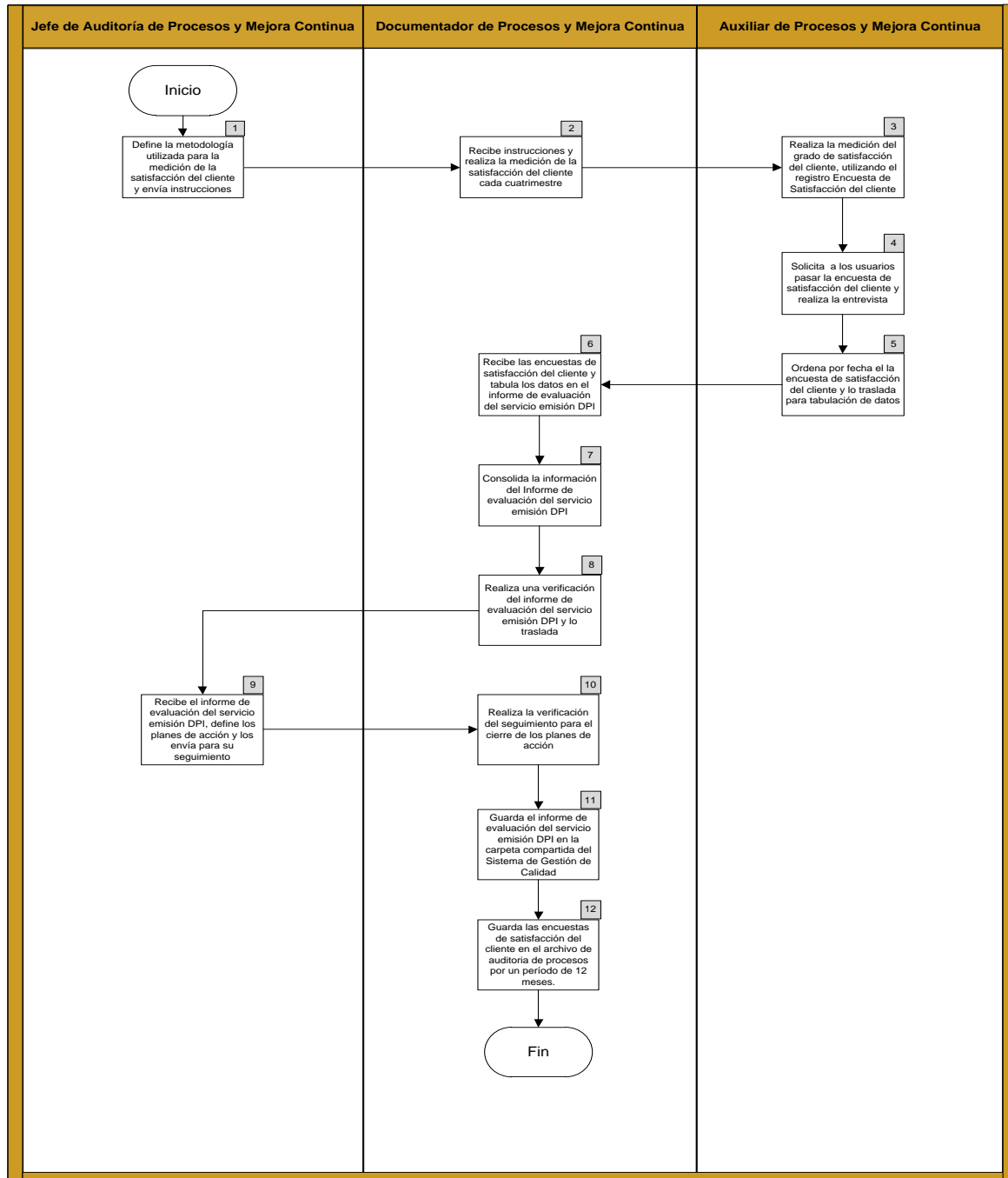
Continuación de la figura 165.

| | | | |
|---|----|---|--|
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 6 | Recibe la Encuesta Evaluación de Servicio Solicitud de DPI AP-RE-003, para la tabulación de datos respectivos en el registro Informe de Evaluación del Servicio Emisión DPI AP-RE-004. | Informe de Evaluación del Servicio Emisión DPI AP-RE-004 |
| | 7 | Consolida la información del Registro Informe de Evaluación del Servicio Emisión DPI, el cual contendrá la siguiente información: • Acciones inmediatas • Conclusiones. | |
| | 8 | Realiza una verificación de los resultados en el Informe de Evaluación del Servicio Emisión DPI y lo traslada al Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua. | |
| Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | 9 | Recibe el Informe de Evaluación del Servicio Emisión DPI, define los planes de acción en función de las conclusiones y los envía al Documentador de Procesos y Mejora Continua para su seguimiento. | |
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 10 | Realiza la verificación del seguimiento para el cierre de los planes de acción. | |
| | 11 | Guarda el Informe de Evaluación del Servicio Emisión DPI, en la carpeta compartida del Sistema de Gestión de Calidad. | |
| | 12 | Guarda las Encuesta Evaluación de Servicio Solicitud de DPI, en el archivo de Auditoría de Procesos y Mejora Continua por un período de 12 meses. | |
| | | Fin del Procedimiento | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|---|------------------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | Sub-Director Procesos en Funciones | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 166. Flujograma de satisfacción del cliente



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 167. Encuesta evaluación de servicio solicitud de DPI

| | | |
|--|--|--|
|  <p>RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small></p> | <p>ENCUESTA EVALUACIÓN DE SERVICIO SOLICITUD DE DPI</p> | <p>Código: AP-RE-013</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de emisión: Enero 2017</p> |
|--|--|--|

FECHA: _____ **HORA:** _____

SEDE: _____

| | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Primer DPI | <input type="checkbox"/> | TIPO DE SOLICITUD | |
| | | Reposiciones por: | |
| Sol. Anticipada | <input type="checkbox"/> | Datos | <input type="checkbox"/> |
| | | Robo | <input type="checkbox"/> |
| Renov. Por vencimiento | <input type="checkbox"/> | Extravio | <input type="checkbox"/> |
| | | Destrucción | <input type="checkbox"/> |
| | | Deterioro | <input type="checkbox"/> |

Su opinión es muy importante para evaluar el servicio de solicitud para emisión de trámite de documento personal de identificación DPI

1. Antes de acudir al RENAP para solicitud de trámite de DPI, disponía de información sobre este tipo de servicio.

SI NO

Comentario:

Sugerencia:

Requisitos:

2. La ubicación de las instalaciones del RENAP, son fácilmente localizables y cuentan con disponibilidad de parqueos.

BUENO REGULAR MALO

Comentario:

Sugerencia:

3. El personal que le atendió le resolvió las consultas realizadas

SI PARCIALMENTE NO

Comentario:

Sugerencia:

Continuación de la figura 167.

| |
|---|
| <p>4. Considera que se cumplió con los 30 días hábiles indicados por la ley para la entrega del DPI.</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Comentario:</p> |
| <p>Sugerencia:</p> |
| <p>5. Considera que el personal de atención y servicio del RENAP conoce los procedimientos y requisitos internos que el usuario necesita para realizar el trámite de solicitud y emisión de DPI .</p> <p>SI <input type="checkbox"/> PARCIALMENTE <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Comentario:</p> |
| <p>Sugerencia:</p> |
| <p>6. Como califica el servicio de solicitud de trámite de DPI en general.</p> <p>BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/></p> <p>Comentario:</p> |
| <p>Sugerencia:</p> |

Evalúe de 1 a 5, los aspectos que para usted son más importantes en la emisión del DPI, donde 1 es lo más importante y 5 lo menos importante.

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Tiempo de entrega del DPI |
| <input type="checkbox"/> | Amabilidad y educación del personal. |
| <input type="checkbox"/> | Calidad del DPI (Durabilidad, lectura correcta del chip (Bancos, SAT, licencias, etc.)) |
| <input type="checkbox"/> | Resolución de problemas (Relacionados con el trámite de emisión del DPI) |
| <input type="checkbox"/> | El personal explica de forma clara y sencilla las dudas o preguntas del cliente relacionadas con el procedimiento de emisión del DPI. |


¿Existe otro aspecto que no le mencionamos que para usted es importante?

¿En qué podemos mejorar?

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora

Continua.

Figura 168. Informe de evaluación del servicio emisión DPI


|  | | INFORME DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO EMISIÓN DPI | | | | | | Código: AP-RE-014 Versión: 01 Fecha de emisión: Enero 2017 | |
|---|---------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|------------------|
| FECHA | NO. ENCUESTAS | PREGUNTA1 | PREGUNTA2 | PREGUNTA3 | PREGUNTA4 | PREGUNTA5 | PREGUNTA6 | PROMEDIO | TIPO DE SERVICIO |
| | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DETERIORO |
| | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ROBO |
| | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ROBO |
| | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ROBO |
| | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ROBO |
| | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | PRIMER DPI |
| | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DATOS |
| | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | PRIMER DPI |
| | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DETERIORO |
| | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DETERIORO |
| | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | EXTRAVIO |
| | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ROBO |
| | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ROBO |
| | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | PRIMER DPI |
| | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DETERIORO |

Fuente: RENAP Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

2.2.1.10. Control de la información documentada

Este procedimiento permite identificar y registrar los documentos creados para el Sistema de Gestión de calidad, en caso se desea crear o modificar un documento.

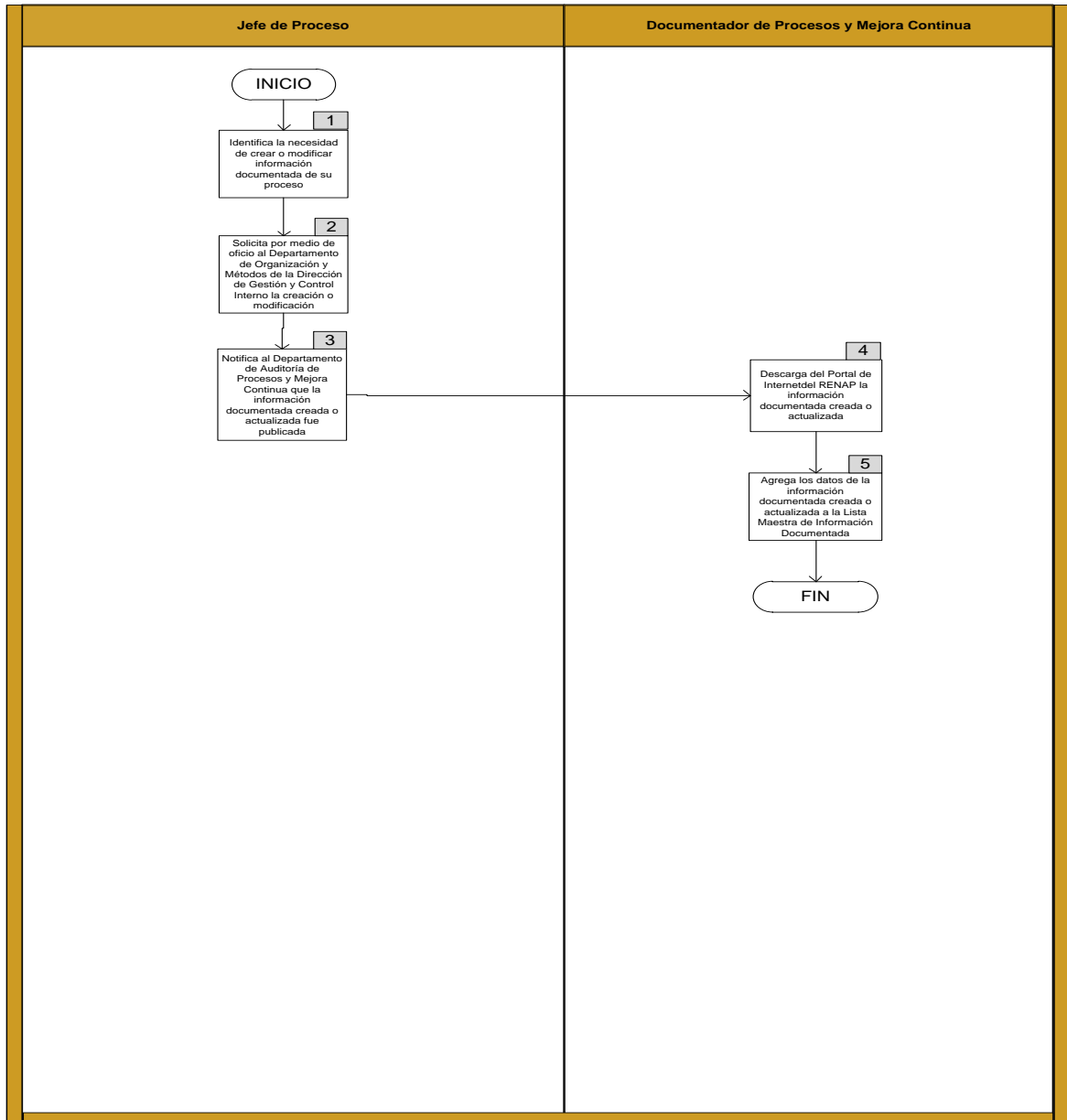
Figura 169. **Crear o actualizar información documentada**

|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | | CREAR O ACTUALIZAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA: MANUALES ADMINISTRATIVOS INSTITUCIONALES | | Código: AP-PR-001 Versión: 01 Fecha de emisión: Abril 2017 | |
|--|-------------|--|--|---|--|
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | | |
| Jefe de Proceso | 1 | Identifica la necesidad de crear o modificar información documentada de su proceso | | | |
| | 2 | Solicita por medio de oficio al Departamento de Organización y Métodos de la Dirección de Gestión y Control Interno la creación o modificación de la información documentada. Notas: El Departamento de Organización y Métodos es responsable de realizar lo siguiente: • Coordinar con el Jefe de Proceso las actividades necesarias para recopilar la información requerida para crear o modificar la información documentada. • La identificación, descripción y formato de la información documentada. • Gestionar la revisión y aprobación de la información documentada creada o actualizada. • Gestionar la publicación en el Portal de Internet del RENAP la información documentada creada o actualizada, para que esté disponible para consulta o descarga. • Informar al Jefe del Proceso cuando la información documentada creada o actualizada esté publicada en el Portal de Internet del RENAP. | | | |
| | 3 | Notifica al Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua que la información documentada creada o actualizada fue publicada en el Portal de Internet del RENAP | | | |
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 4 | Descarga del Portal de Internet del RENAP la información documentada creada o actualizada | | | |
| | 5 | Agrega los datos de la información documentada creada o actualizada a la Lista Maestra de Información Documentada | Lista Maestra de Información Documentada AP-RE-001 | | |
| | | Fin del Procedimiento | | | |

| Elaborado por: | Revisado | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|---|---------------|--|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | | Sub-Director Ejecutivo en Funciones Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 170. **Flujograma de crear o actualizar información documentada: manuales administrativos institucionales**



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

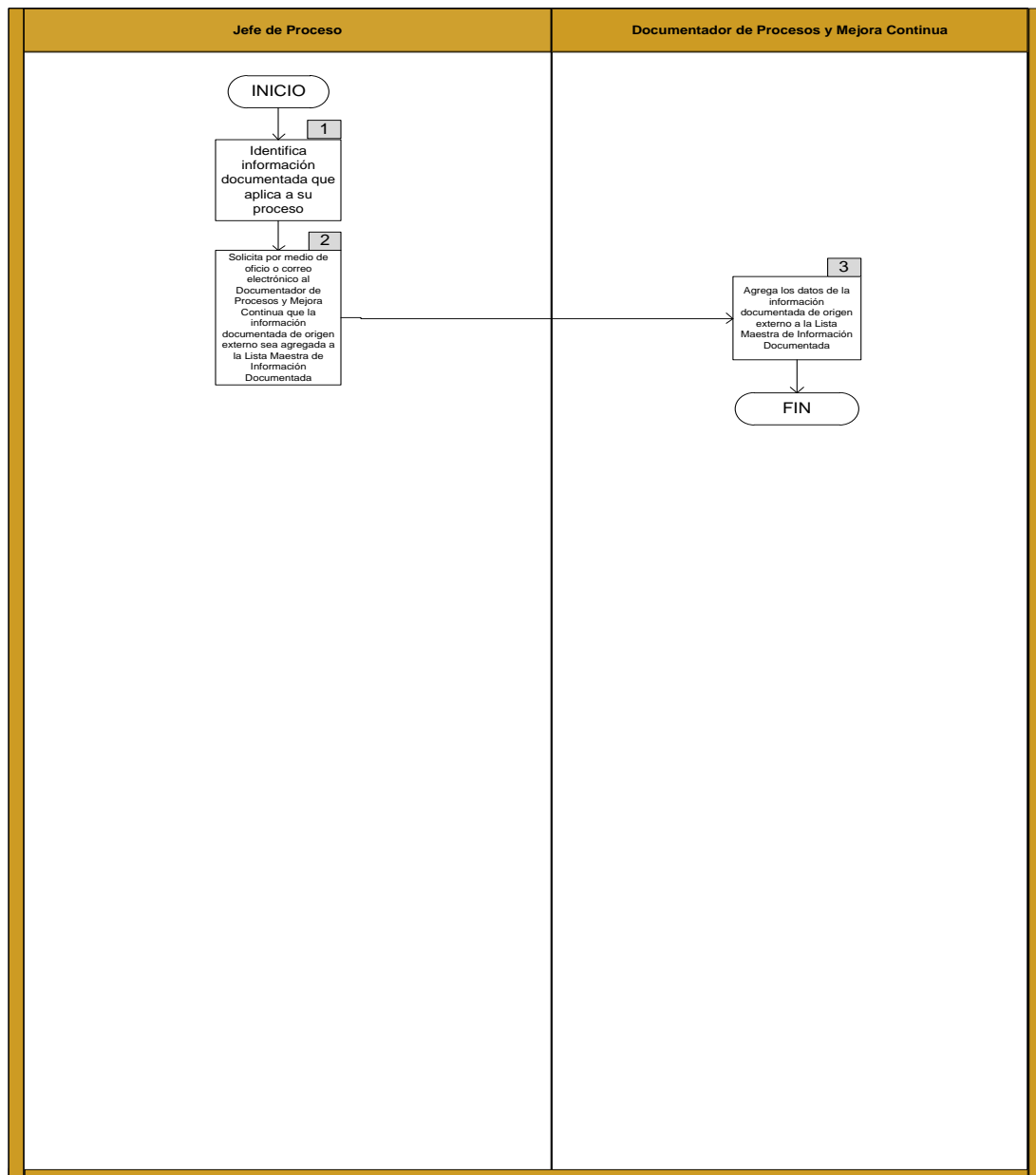
Figura 171. **Controlar información documentada de origen externo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad**

| | | CONTROLAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | Código: AP-PR-002 |
|--|-------------|---|--|------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Abril 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Jefe de Proceso | 1 | Identifica información documentada que aplica a su proceso | | |
| | 2 | Solicita por medio de oficio o correo electrónico al Documentador de Procesos y Mejora Continua que la información documentada de origen externo sea agregada a la Lista Maestra de Información Documentada AP-RE-00 para su control. Nota: La información documentada de origen externo puede ser: Leyes, reglamentos, normas, manuales, etc. que no se elaboraron en RENAP, pero que aplican o se utilizan en los procesos del sistema de gestión de calidad | | |
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 3 | Agrega los datos de la información documentada de origen externo a la Lista Maestra de Información Documentada | Lista Maestra de Información Documentada AP-RE-001 | |
| Fin del Procedimiento | | | | |

| | | | | |
|--------------------------------|--|---|-------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | Sub-Director Ejecutivo en Funciones | Director Ejecutivo en funciones |


Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 172. **Flujograma de controlar información documentada de origen externo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad**



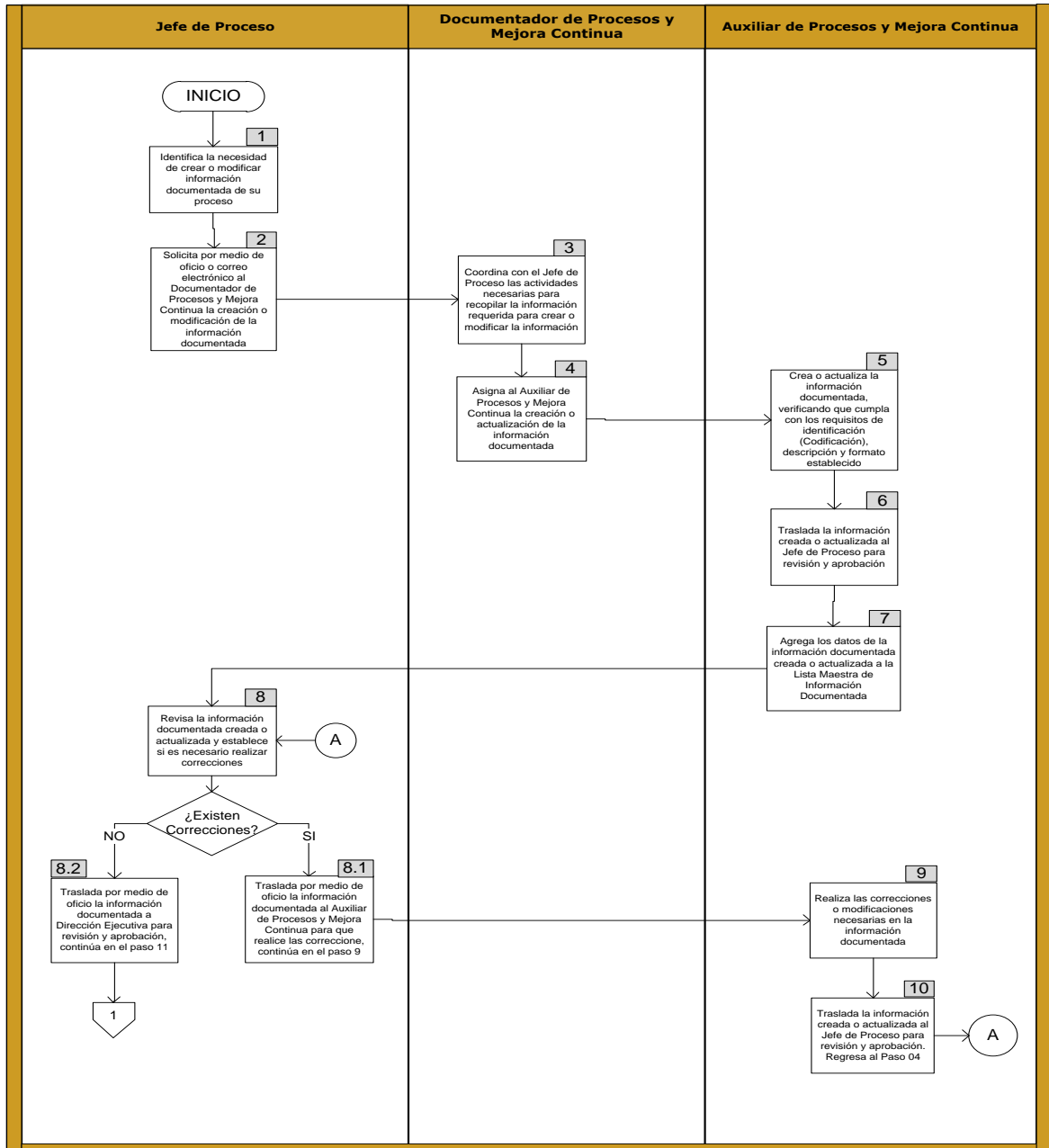
Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 173. **Crear o actualizar información documentada de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad**

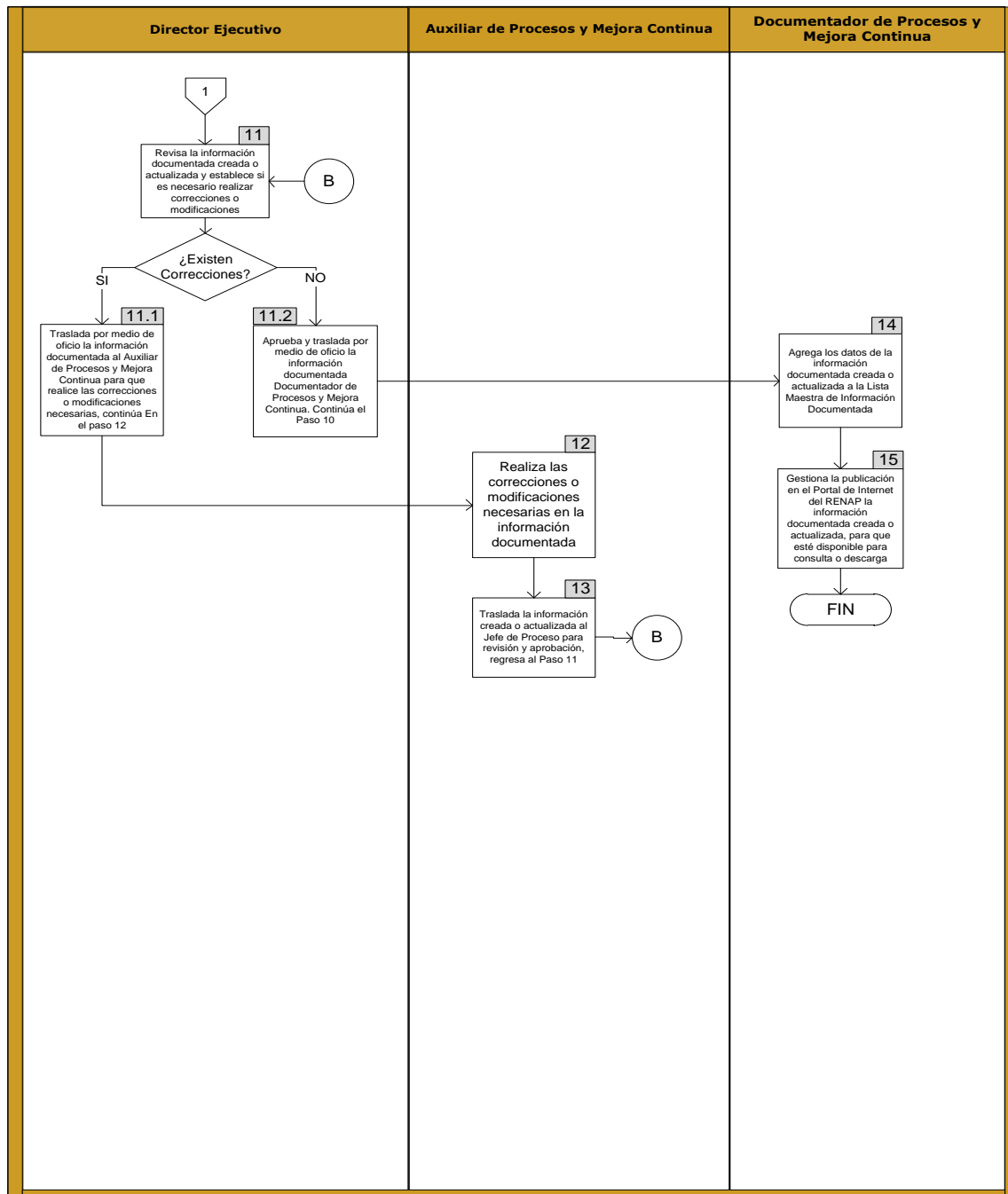
|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | | CREAR O ACTUALIZAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | Código: AP-PR-003 Versión: 01 Fecha de emisión: Abril 2017 | |
|--|--|--|--|---|---------------------------------|
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | | |
| Jefe de Proceso | 1 | Identifica la necesidad de crear o modificar información documentada de su proceso. | | | |
| | 2 | Solicita por medio de oficio o correo electrónico al Documentador de Procesos y Mejora Continua la creación o modificación de la información documentada. Nota: La información documentada puede ser: Procedimientos, instructivos, especificaciones, registros, mapas de procesos, manuales, políticas y fichas de proceso. | | | |
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 3 | Coordina con el Jefe de Proceso las actividades necesarias para recopilar la información requerida para crear o modificar la información documentada. | | | |
| | 4 | Asigna al Auxiliar de Procesos y Mejora Continua la creación o actualización de la información documentada. | | | |
| Auxiliar de Procesos y Mejora Continua | 5 | Crea o actualiza la información documentada, verificando que cumpla con los requisitos de identificación (Codificación), descripción y formato establecidos (Anexo I). | | | |
| | 6 | Traslada la información creada o actualizada al Jefe de Proceso para revisión y aprobación. | | | |
| | 7 | Agrega los datos de la información documentada creada o actualizada a la Lista Maestra de Información Documentada Nota: La Lista Maestra de Información Documentada contiene la información relacionada con el acceso, recuperación, almacenamiento y preservación de la información documentada (En los casos que aplique). | Lista Maestra de Información Documentada AP-RE-001 | | |
| Jefe de Proceso | 8 | Revisa la información documentada creada o actualizada y establece si es necesario realizar correcciones o modificaciones. | | | |
| | 8.1 | Si es necesario realizar correcciones, traslada por medio de oficio la información documentada al Auxiliar de Procesos y Mejora Continua para que realice las correcciones o modificaciones necesarias, continúa en el paso 11. | | | |
| | 8.2 | No es necesario realizar correcciones, traslada por medio de oficio la información documentada a Dirección Ejecutiva para revisión y aprobación, continúa en el paso 9 | | | |
| Auxiliar de Procesos y Mejora Continua | 9 | Realiza las correcciones o modificaciones necesarias en la información documentada. | | | |
| | 10 | Traslada la información creada o actualizada al Jefe de Proceso para revisión y aprobación, regresa al paso 8 | | | |
| Director Ejecutivo | 11 | Revisa la información documentada creada o actualizada y establece si es necesario realizar correcciones o modificaciones. | | | |
| | 11.1 | Si es necesario realizar correcciones, traslada por medio de oficio la información documentada al Auxiliar de Procesos y Mejora Continua para que realice las correcciones o modificaciones necesarias. Continúa el Paso 12 | | | |
| | 11.2 | No es necesario las correcciones, aprueba y traslada por medio de oficio la información documentada Documentador de Procesos y Mejora Continua. Continúa el Paso 14. | | | |
| Auxiliar de Procesos y Mejora Continua | 12 | Realiza las correcciones o modificaciones necesarias en la información documentada | | | |
| Auxiliar de Procesos y Mejora Continua | 13 | Traslada la información creada o actualizada al Jefe de Proceso para revisión y aprobación, regresa al paso 7 | | | |
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 14 | Agrega los datos de la información documentada creada o actualizada a la Lista Maestra de Información Documentada | Lista Maestra de Información Documentada AP-RE-001 | | |
| | 15 | Gestiona la publicación en el Portal de Internet del RENAP la información documentada creada o actualizada, para que esté disponible para consulta o descarga. Nota: La Lista Maestra de Información Documentada contiene la información relacionada con el acceso, recuperación, almacenamiento y preservación de la información documentada (En los casos que aplique). | | | |
| Fin del Procedimiento | | | | | |
| Elaborado por: | | Revisado por: | | Validado por: | |
| Aprobado por: | | | | | |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | | Sub-Director Ejecutivo en Funciones | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 174. **Flujograma de crear o actualizar información documentada de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad**




Continuación de la figura 174.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

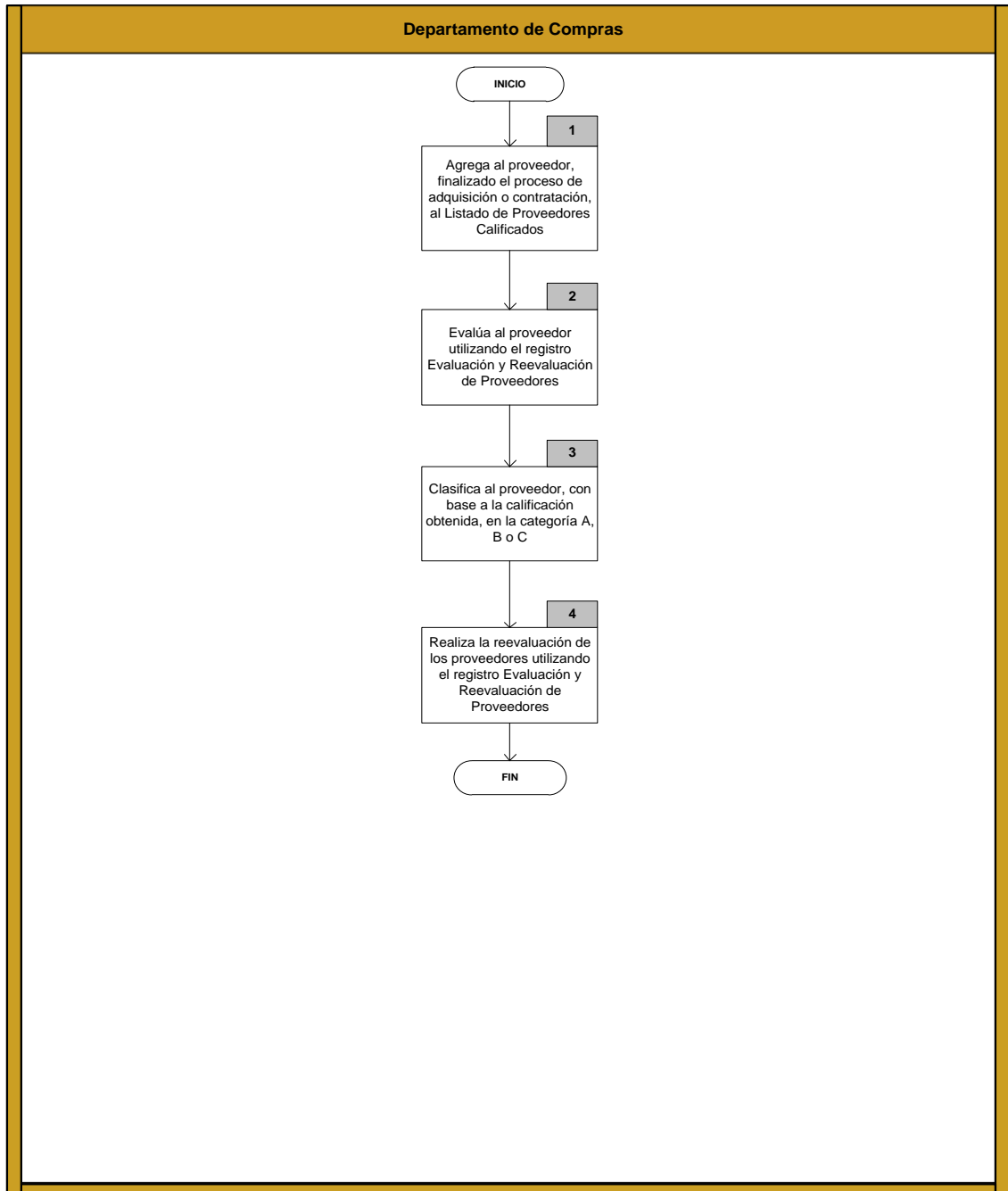
Figura 176. Instructivo para evaluar y reevaluar proveedores, 1

|  | | EVALUAR Y REEVALUAR PROVEEDORES | | Código: CO-PR-009 |
|---|-------------|--|--|--------------------------------|
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Febrero 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro | |
| Departamento de Compras | 1 | a) Selección: Agrega al proveedor, finalizado el proceso de adquisición o contratación, al Listado de Proveedores Calificados. Nota: La selección del proveedor se realiza de acuerdo al procedimiento para la adquisición y contratación en modalidad de baja cuantía o de compra directa. | Listado de proveedores calificados CO-RE-010 | |
| | 2 | b) Evaluación: Evalúa al proveedor utilizando el registro Evaluación y Reevaluación de Proveedores Notas: • La evaluación de los proveedores deberá realizarse cuando se realice una adquisición o contratación con un proveedor nuevo. • Los criterios para evaluar al proveedor son los siguientes: Calidad, precio y tiempo. | Evaluación y reevaluación de proveedores CO-RE-011 | |
| | 3 | Clasifica al proveedor, con base a la calificación obtenida, en la categoría A, B o C A = 81 a 100 puntos B = 60 a 80 puntos C = menos de 60 puntos Notas: • Los proveedores que sean clasificados en la categoría C en dos evaluaciones consecutivas, saldrán del Listado de Proveedores Calificados por un período de seis meses. • El (puesto del responsable) deberá notificar al proveedor que sea clasificado en la categoría C, para su conocimiento y efectos. | | |
| | 4 | Reevaluación: Realiza la reevaluación de los proveedores utilizando el registro Evaluación y Reevaluación de Proveedores Nota: La reevaluación de los proveedores deberá realizarse cada seis meses. El resultado de la reevaluación es el promedio de las evaluaciones realizadas al proveedor durante el semestre. Los proveedores que obtengan un promedio menos a 60 puntos saldrán del Listado de Proveedores Calificados | | |
| | | Fin del procedimiento | | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Departamento de Compras | | Director Administrativo |
| | | | | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 177. Instructivo para evaluar y reevaluar proveedores, 2



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 179. Evaluación y reevaluación de proveedores

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES | Código: CO-RE-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Febrero 2017 |

| No. | FECHA DE LA COMPRA | NIT | PROVEEDOR | PRODUCTO / SERVICIO ADQUIRIDO | MODALIDAD DE COMPRA | CRITERIOS DE CALIFICACIÓN | | | CALIFICACIÓN | CLASIFICACIÓN |
|-----|--------------------|-----|-----------|-------------------------------|---------------------|---------------------------|-----------------|----------------------------|--------------|---------------|
| | | | | | | CALIDAD 50pts | PRECIO 30pts | TIEMPO ENTREGA 20pts | | |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |
| | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | C |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

2.2.1.12. Plan de Auditoría Interna

El plan de auditoría interna describe el objetivo, el alcance que en este caso es para el Sistema de Gestión de Calidad y los criterios legales para respaldar la auditoría. Comprende los procesos auditados el o los equipos de auditores y la fecha de realización y duración de cada uno de los procesos a auditar

**2.2.1.12.1. Equipo auditor
(competencias)**

- Principios, procedimientos y métodos de auditoría: planificar y organizar el trabajo eficazmente, establece prioridades y centrarse en los temas de importancia, recopilar información mediante entrevistas eficaces, observando y revisando documentos y datos. Considerar opiniones de expertos, comprender el muestreo y sus consecuencias, verificar la pertinencia y exactitud de la información recopilada, confirmar que la evidencia es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de auditoría. Evaluar factores que afecten la fiabilidad de los hallazgos, utilizar los documentos de trabajo para registrar las actividades de auditoría, preparar los informes de auditoría, mantener la confidencialidad, comunicarse eficazmente, oralmente y por escrito.
- Contexto de la organización: Gobernabilidad, tamaño, estructura, funciones relaciones de la organización, conceptos generales del negocio, gestión por procesos, preparación de presupuesto y gestión del personal, contexto cultural y social del auditado.
- Requisitos legales y contractuales y otros requisitos que aplican al auditado: Conocimiento de las leyes y reglamentos, autoridades reglamentarias asociadas, terminología legal básica, contratos y responsabilidad legal.
- Conocimientos de la disciplina del sector de los auditores del sistema de gestión: Requisitos, principios y leyes específicos al sector, partes interesadas, naturaleza de operaciones, técnicas de gestión de riesgos y su aplicación específica.

- Sistemas de gestión y documentos de referencia: Conocimiento de las normas u otros documentos usados como criterios y su aplicación. Interacción entre los componentes del Sistema de Gestión de Calidad y jerarquía de documentos de referencia.


A continuación se presentan los equipos auditores:

- Equipo 1: jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica (Auditor Líder)
 - 4 Auxiliares de Análisis y Verificación de Información Biográfica
- Equipo 2: Jefe de Control de Calidad (Auditor Líder)
 - Técnico de Biometría
 - Auxiliar de Procesos y Mejora Continua
 - Auxiliar de Registro de Ciudadanos
 - Auxiliar de Control de Calidad

2.2.1.12.2. Descripción del procedimiento

El procedimiento de Auditoría interna tiene como objetivo identificar todas las no conformidades en todos los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos de la Norma 9001:2015. A continuación se presenta dicho procedimiento:

Figura 180. Auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad

|  | | AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | |
|---|-------------|---|----------------------------------|
| | | Código: AP-PR-004 | |
| | | Versión: 01 | |
| | | Fecha de emisión: Abril 2017 | |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Auditor de Mejora Continua | 1 | <p>Programa de auditoría:</p> <p>Elabora el Programa de Auditorías, el cual puede incluir lo siguiente: Objetivo, alcance, tipos, duración, ubicación y cronograma de las auditorías, criterios de auditoría, métodos de auditoría, selección de equipos auditores, recursos necesarios y procesos para el manejo de confidencialidad, seguridad de la información, seguridad y otros temas similares</p> | Programa de Auditorías AP-RE-002 |
| | 2 | <p>Identificación de los riesgos asociados al programa de auditoría:</p> <p>Realiza la identificación y evaluación de los riesgos asociados al programa de auditoría, utilizando la Matriz de evaluación de riesgos asociados al programa de auditoría. Los riesgos pueden estar asociados con lo siguiente: Planeación, recursos, selección del equipo auditor, implementación, registros y su control y monitoreo, revisión y mejora del programa de auditoría.</p> | |
| | 3 | Traslada el Programa de Auditorías al Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, para revisión y aprobación. | |
| Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | 4 | Recibe, revisa el Programa de Auditorías y establece si lo aprueba o no. | |
| | 4.1 | Si lo aprueba, firma y sella el Programa de Auditorías, regresa al paso 3 | |
| | 4.2 | No lo aprueba, traslada el Programa de Auditorías al Auditor de Mejora Continua para que realice los cambios o ajustes necesarios, regresa al paso 5 | |
| | 5 | Distribuye el Programa de Auditorías al Jefe de Proceso (Auditado) para su información y conocimiento por medio de un oficio. | |
| Jefe de Proceso | 6 | <p>Recibe y difunde el Programa de Auditorías para su información y conocimiento; se prepara para la auditoría.</p> <p>Nota: El Jefe del Proceso debe trasladar al Documentador de Procesos y Mejora Continua una copia del registro Distribución y Difusión de Información Documentada para dejar evidencia de la difusión del Programa de Auditorías</p> | |
| Auditor de Mejora Continua | 7 | <p>Selección del equipo auditor:</p> <p>Selecciona a los miembros del equipo auditor, incluyendo al auditor líder y cualquier experto técnico necesario para la auditoría. La selección de los miembros del equipo auditor se realiza prestando atención a los siguientes: La competencia general del equipo auditor requerida para alcanzar los objetivos de la auditoría, teniendo en cuenta el alcance y criterios de la misma, la complejidad de la auditoría, los métodos de auditoría seleccionados, requisitos legales o contractuales a los que la organización está suscrita, la necesidad de asegurar la independencia de los miembros del equipo auditor de las actividades a ser auditadas y evitar conflicto de intereses.</p> | |

Continuación de la figura 180.

| | | | |
|--|----|--|------------------------------|
| Auditor Líder | 8 | <p>Inicio de la auditoría:</p> <p>a) Establecer contacto inicial con el auditado</p> <p>• Establece el contacto inicial con el Jefe de Proceso a ser auditado. Los propósitos del contacto inicial son los siguientes: Confirmar la autoridad para la realización de la auditoría, proveer información sobre los objetivos, alcance, métodos de auditoría, así como la composición del equipo auditor, incluyendo los expertos técnicos, solicitar acceso a documentos y registros relevantes para propósitos de planeación, determinar requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos relevantes a las actividades y productos del auditado, confirmar el acuerdo del auditado en lo referente al grado de divulgación y tratamiento de la información confidencial, hacer arreglos para la auditoría, incluyendo la programación de las fechas, determinar cualquier requisito específico de la locación en cuanto a acceso, seguridad, salud, seguridad y otros, llegar a acuerdos sobre la participación de observadores y la necesidad de guías para el equipo auditor.</p> <p>b) Determinación de la viabilidad de la auditoría</p> <p>Determina la viabilidad de la auditoría, considerando factores tales como la disponibilidad de lo siguiente: Información suficiente y apropiada para la planeación y realización de la auditoría, cooperación adecuada por parte del auditado y tiempo y recursos adecuados para la realización de la auditoría.</p> | |
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 9 | <p>Preparación de las actividades de auditoría:</p> <p>a) Revisión de la información documentada en preparación de la auditoría</p> <p>Solicita al Documentador de Procesos y Mejora Continua la información documentada del auditado por medio de un oficio.</p> | |
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 10 | <p>Prepara la información documentada del auditado.</p> <p>Traslada la información documentada del auditado al Auditor Líder por medio de un oficio.</p> | |
| Auditor Líder | 11 | <p>Recibe la información documentada.</p> <p>Revisa la información documentada del auditado con el Equipo Auditor, con el fin de: Reunir información para preparar actividades de auditoría y documentos de trabajo aplicables, establecer una visión general del grado de documentación del sistema de gestión para detectar posibles vacíos.</p> <p>Nota: La información documentada deberá incluir, según sea aplicable, los documentos y registros del sistema de gestión, así como informes de auditorías previas.</p> | |
| Auditor Líder | 12 | <p>b) Preparación del plan de auditoría</p> <p>Elabora el Plan de Auditoría con base en la información contenida en el Programa de Auditoría y en la documentación entregada por el auditado. El Plan de Auditoría debería contener como mínimo la siguiente información: Los objetivos de la auditoría, el alcance y los criterios de auditoría, la ubicación, fechas, tiempo esperado y duración de las actividades de auditoría a realizar, los métodos de auditoría a utilizar y las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor, así como de los guías y observadores.</p> <p>c) Asignación de trabajo al equipo auditor</p> <p>Asigna a cada miembro del equipo auditor la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos, teniendo en cuenta la necesidad de independencia y competencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos, así como las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, auditores en formación y expertos técnicos.</p> <p>d) Preparación del plan de auditoría</p> <p>Elabora el Plan de Auditoría con base en la información contenida en el Programa de Auditoría y en la documentación entregada por el auditado. El Plan de Auditoría debería contener como mínimo la siguiente información: Los objetivos de la auditoría, el alcance y los criterios de auditoría, la ubicación, fechas, tiempo esperado y duración de las actividades de auditoría a realizar, los métodos de auditoría a utilizar, los roles y responsabilidades de los miembros del equipo auditor, así como de los guías y observadores.</p> <p>e) Asignación de trabajo al equipo auditor</p> <p>Asigna a cada miembro del equipo auditor la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos, teniendo en cuenta la necesidad de independencia y competencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos, así como las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, auditores en formación y expertos técnicos.</p> | Plan de Auditorías AP-RE-003 |

Continuación de la figura 180.

| | | | |
|----------------|----|--|---|
| Equipo Auditor | 13 | f) Preparación de los documentos de trabajo Prepara los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría. Tales documentos de trabajo pueden incluir: Listas de Verificación, planes de muestreo de auditoría y formularios para registrar información. | Lista de Verificación AP-RE-004 |
| Auditor Líder | 14 | Realización de actividades de auditoría a) Reunión de apertura • Realiza la reunión de apertura con el propósito de: Presentación de los participantes, incluyendo observadores y guías, confirmación de los objetivos, alcance y criterios de auditoría y confirmación del Plan de Auditoría, presentar los métodos a utilizar durante la auditoría, incluyendo el informar al auditado que la evidencia estará basada en una muestra de la información disponible, confirmar que los recursos e instalaciones requeridos por el equipo auditor están disponibles, Información acerca de la reunión de cierre; entre otros. | |
| Equipo Auditor | 15 | b) Revisión documental durante la realización de la auditoría Revisa la documentación relevante del auditado con el propósito de: • Determinar la conformidad del sistema, en cuanto a su documentación, con los criterios de auditoría; • Recopilar información para soportar las actividades de auditoría. c) Recolección y verificación de información Recopila y verifica información relevante a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría. d) Generación de hallazgos de auditoría Evalúa la evidencia de auditoría contra los criterios de auditoría y determina los hallazgos de auditoría. Registra las no conformidades y su soporte de evidencia de auditoría. | |
| Auditor Líder | 16 | e) Preparación de conclusiones de auditoría Reúne al equipo auditor con el fin de: • Revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma; • Llegar a un acuerdo respecto a las conclusiones, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría; • Preparar recomendaciones; • Discutir el seguimiento a la auditoría, según sea aplicable. | |
| | 17 | Realización de la reunión de cierre: Realiza la reunión de cierre para presentar los hallazgos y conclusiones de auditoría. Nota: Los participantes deben anotarse en el Listado de Asistencia | |
| | 18 | Preparación del informe de auditoría: Emite el Informe de Auditoría | Informe de Auditoría AP-RE-005 |
| | 19 | Realiza la Evaluación del Equipo Auditor | Evaluación del Equipo Auditor AP-RE-006 |
| | 20 | Traslada al Auditor de Mejora Continua el Informe de Auditoría y la Evaluación del Equipo Auditor por medio de oficio. Nota: La evaluación del equipo de auditor se realizará por doble vía: el Auditor Líder evaluará a los Auditores y los Auditores evaluarán al Auditor Líder. | |

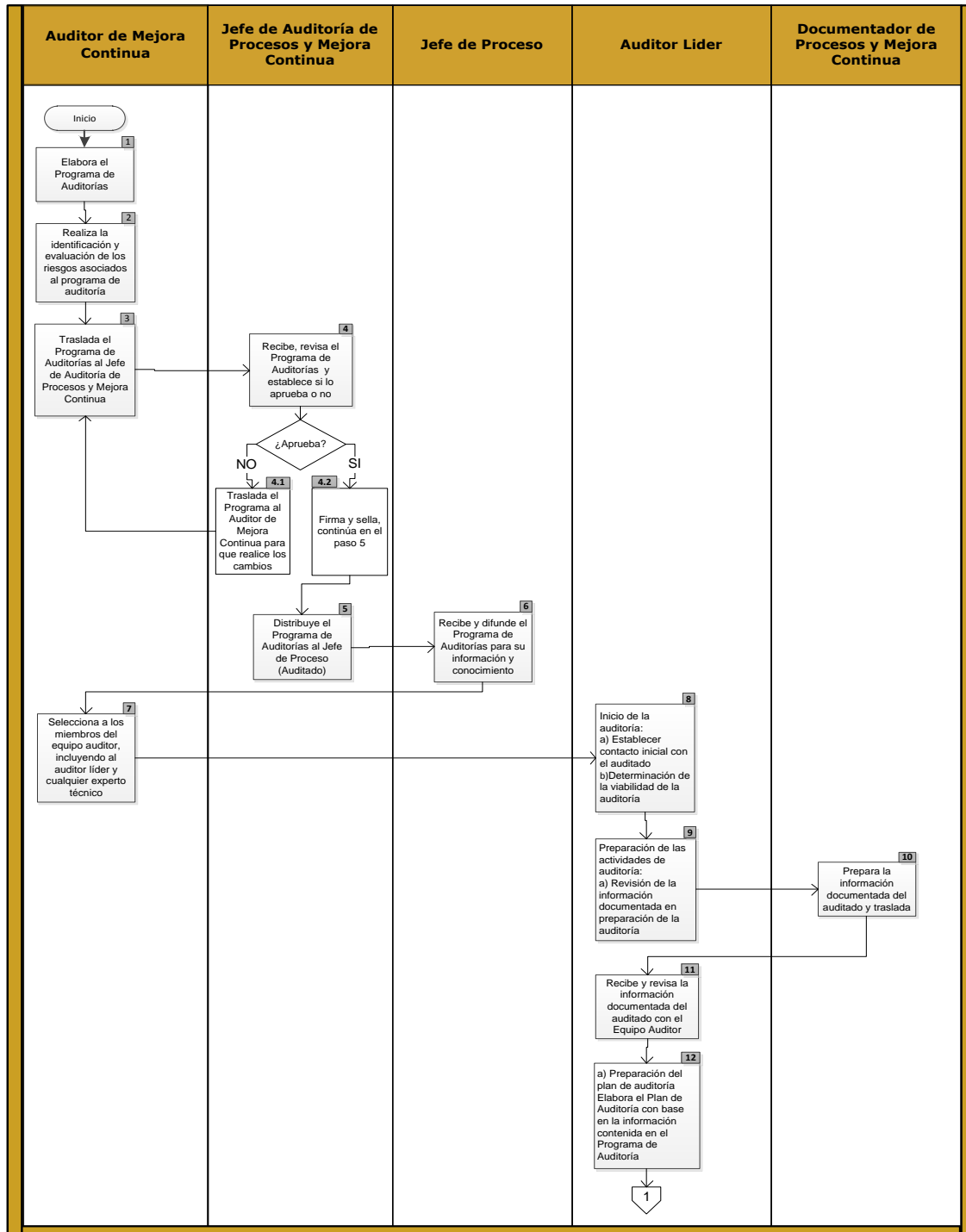
Continuación de la figura 180.

| | | | |
|---|----|---|--|
| Auditor de Mejora Continua | 21 | Revisa el Informe de Auditoría y la Evaluación del Equipo Auditor | |
| | 22 | Actualiza en Control y Seguimiento de Acciones Correctivas (En caso que aplique). | Control y seguimiento de acciones correctivas |
| | 23 | Traslada por medio de oficio el Informe de Auditoría al Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua para su aprobación. | |
| Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | 24 | Revisa el Informe de Auditoría y traslada por medio de oficio el Informe de Auditoría al Director de Procesos para su aprobación. | |
| Director de Procesos | 25 | Revisa el Informe de Auditoría y traslada por medio de oficio el Informe de Auditoría al Director de Procesos para su aprobación. | |
| Auditor de Mejora Continua | 26 | Traslada una copia del Informe de Auditoría aprobado a los Auditados. | |
| Auditado | 27 | Revisa el Informe de Auditoría | |
| | 28 | Realiza el tratamiento de las no conformidades y oportunidades de mejora indicadas en el Informe de Auditoría ,utilizando el registro Requerimiento de no conformidad o Acción Correctiva | Requerimiento de no conformidad o Acción Correctiva AP-RE-0011 |
| Auditor Lider | 29 | Revisa la eficacia de las acciones correctivas | |
| | 30 | Realiza el seguimiento del plan de acción propuesto por el auditado para el cierre de las no conformidades. | |
| | 31 | Revisa y establece si es necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados en el programa de la auditoría | |
| | | Fin del Procedimiento | |

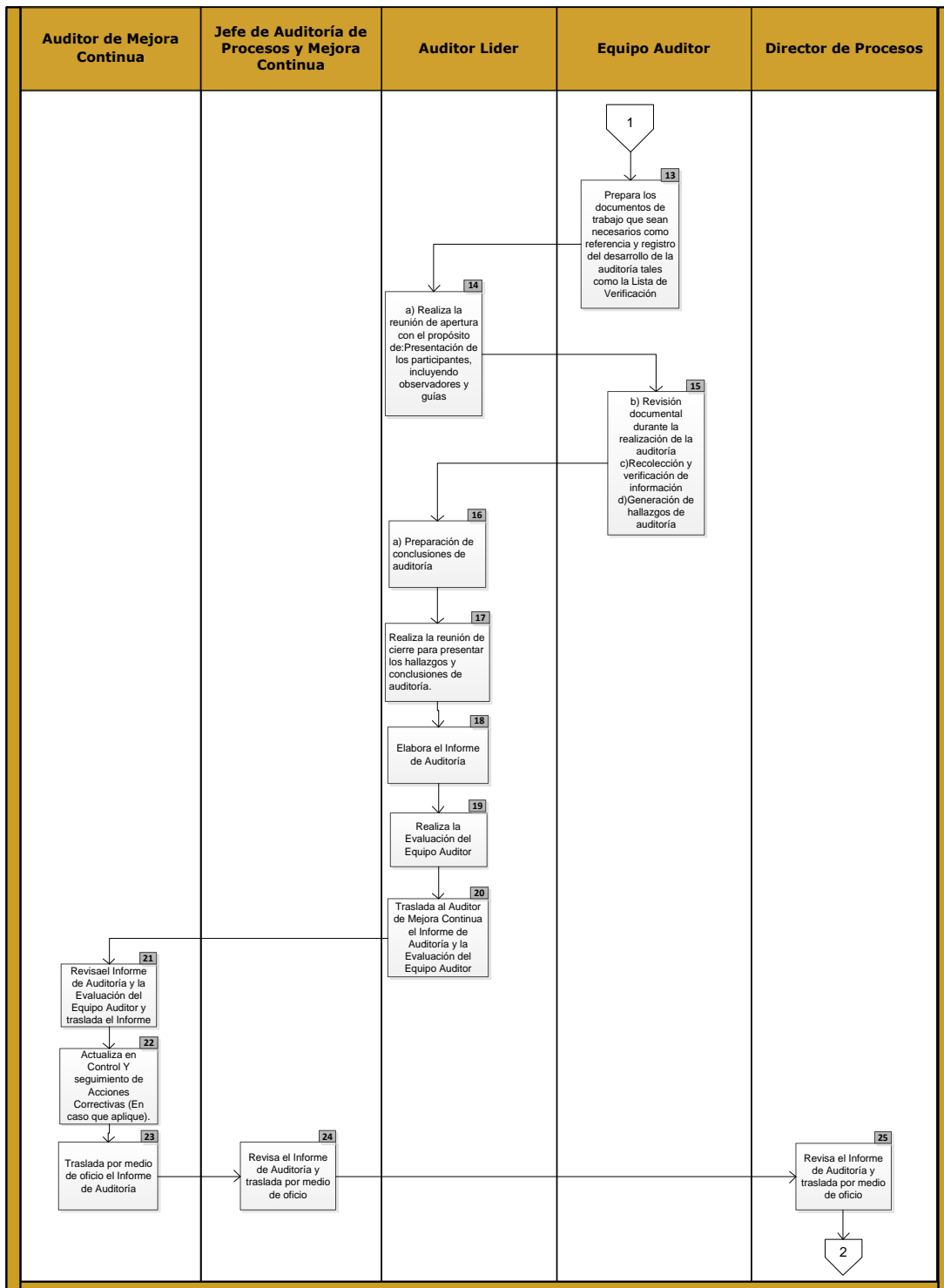
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|--|---|------------------------------------|---------------------------------|
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | Sub-Director Procesos en Funciones | Director Ejecutivo en funciones |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

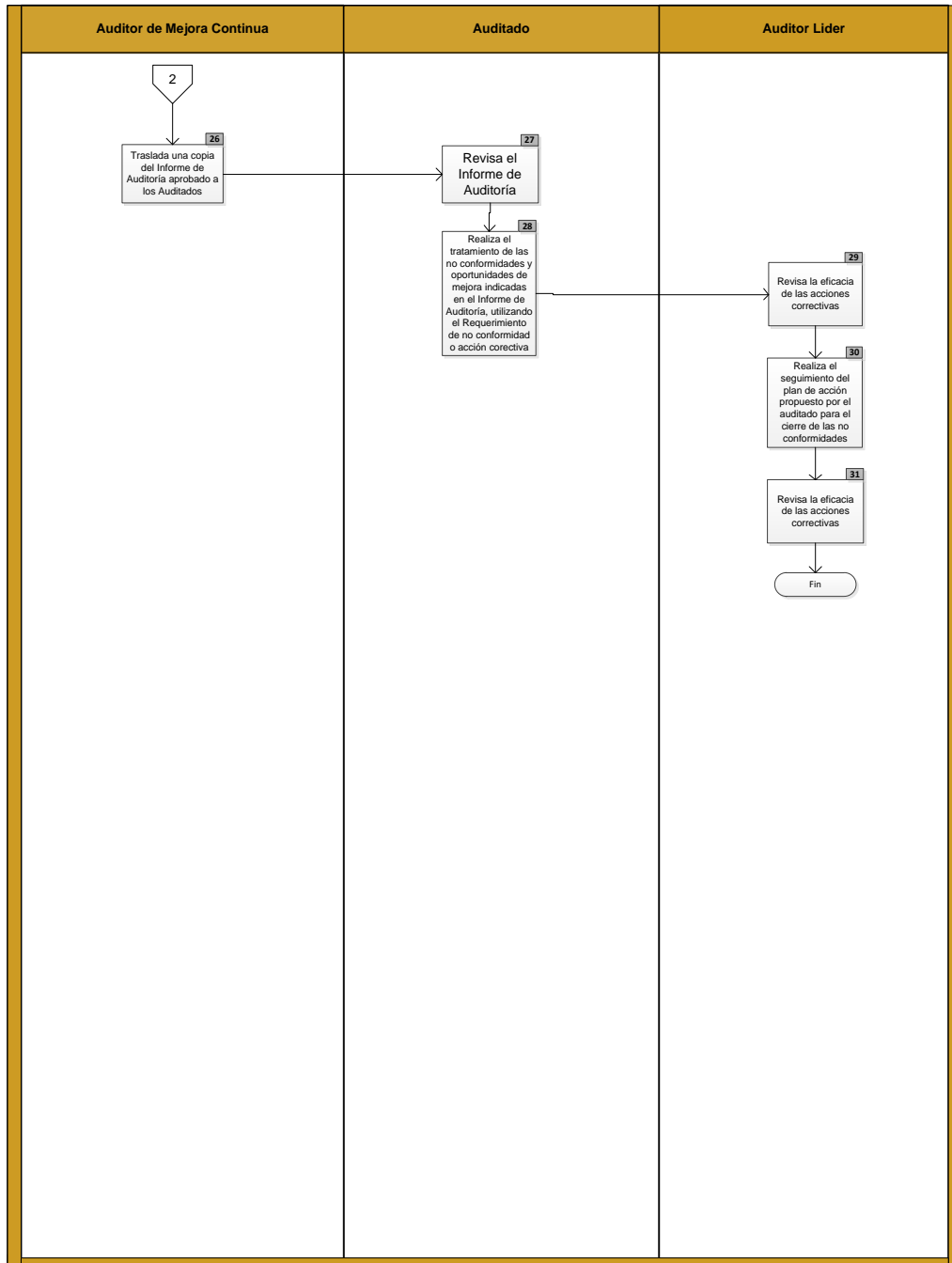
Figura 181. **Flujograma de auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad**



Continuación de la figura 181.



Continuación de la figura 181.



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 182. Programa de auditorías

| | | |
|--|-------------------------------|------------------------------|
| | PROGRAMA DE AUDITORÍAS | Código: AP-RE-002 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |


| | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| OBJETIVOS | | | | | | | | | | | | | |
| • | | | | | | | | | | | | | |
| ALCANCE | | | | | | | | | | | | | |
| • | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de Actualización: | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso a auditar | Responsable del Proceso | Tipo de Auditoría | AÑO ____ | | | | | | | | | | |
| | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

Aprobado por: _____ Fecha de aprobación: _____

| | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Revisado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| | | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 185. Informe de auditoría

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Código: AP-RE-005 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

| | |
|--|----------|
| AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Proceso: _____ Auditoría No.: _____ | |
| FECHA DE REALIZACIÓN Del ___ al ___ | |
| OBJETIVOS | |
| • | |
| ALCANCE | |
| • | |
| CRITERIOS | |
| • | |
| EQUIPO AUDITOR Y PROCESOS AUDITADOS | |
| Auditor | Auditado |
| NO CONFORMIDADES | |
| • | |
| OBSERVACIONES | |
| • | |
| RIESGOS | |
| • | |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA | |
| • | |
| CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA | |
| • | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora
 Continua.

Figura 186. Evaluación del equipo auditor

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | EVALUACION DEL EQUIPO AUDITOR | Código: AP-RE-006 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

I. EVALUACIÓN AL EQUIPO AUDITOR

Nombre: _____ Código: _____

Puesto: _____ Departamento: _____


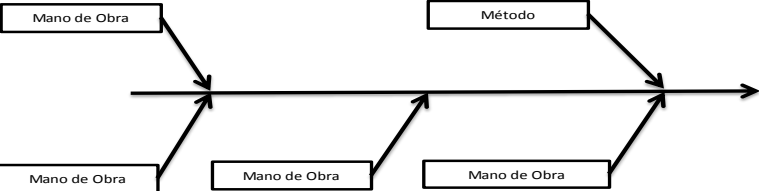
A continuación se le presentan las siguientes preguntas la cuales deberá contestar con una "X" dentro del cuadro de la respuesta a su elección, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta:

| Pregunta | % | Respuesta | | | | |
|--|-----|-----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El Equipo Auditor: | | | | | | |
| ¿Realizó las entrevistas de forma profesional? | 5 | | | | | |
| ¿Realizó las listas de verificación en base a los criterios de auditoría? | 5 | | | | | |
| ¿Utilizó el método adecuado para la evaluación en la auditoría? | 5 | | | | | |
| ¿Realizó el muestreo necesario al proceso auditado? | 5 | | | | | |
| ¿Realizó la auditoría manteniendo el enfoque basado en la evidencia? | 10 | | | | | |
| ¿Realizó la auditoría de forma objetiva mostrando imparcialidad de los hechos? | 10 | | | | | |
| ¿Resolvió las dudas expuestas por el auditado y respondió con profesionalismo cada una de ellas? | 15 | | | | | |
| ¿Identificó las evidencias y redactó de forma apropiada los hallazgos de la auditoría? | 20 | | | | | |
| ¿Elaboró y presentó el informe de auditoría en forma clara y en el tiempo establecido? | 25 | | | | | |
| | 100 | | | | | |

Observaciones:

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 187. Requerimiento de no conformidad o acción correctiva

| | | | | |
|---|--|---|----------------|-------------------------------------|
|  | | REQUERIMIENTO DE NO CONFORMIDAD O ACCIÓN CORRECTIVA | | Código: AP-RE-011 |
| | | | | Versión: 01 |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 |
| Acción No.: Proceso: | Incumplimiento al Requisito: Departamento: | Fecha: Nombre de la persona que detecto el Hallazgo: | | |
| Tipo de Hallazgo <input type="checkbox"/> No Conformidad Menor <input type="checkbox"/> No Conformidad Menor | Tipo de Acción <input type="checkbox"/> Acción de Mejora <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Correctiva | Fuente <input type="checkbox"/> Auditoría Interna <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría Externa <input type="checkbox"/> Revisión por la Dirección <input type="checkbox"/> Seguimiento o Planificación Estratégica <input type="checkbox"/> Sugerencia o Queja del Cliente <input type="checkbox"/> Indicadores <input type="checkbox"/> Otros | | |
| Descripción de la No Conformidad | | Efectividad de los planes de acción Fecha de determinación: Verificación realizada por: Cumple: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí Descripción de la Verificación: | | |
| Método Utilizado | | | | |
| Los 5 ¿Por qué? | | Tormenta de Ideas | | |
| 1.- | | 1.- | | |
| 2.- | | 2.- | | |
| 3.- | | 3.- | | |
| 4.- | | 4.- | | |
| 5.- | | 5.- | | |
| Espina de Pescado | | | | |
| CAUSA | | | EFEECTO | |
|  | | | | |
| Acciones de Implementación | | | | |
| Acción | Responsable | Fecha de Implementación | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Seguimiento | | | | |
| Responsable | Fecha de Seguimiento | Observaciones | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Cierre | | | | |
| Fecha de Cierre | Nombre | Firma | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Revisado por: | | Validado por: | | Firma: |
| | | | | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 189. Plan anual de auditorías

| | | |
|---|--------------------------|------------------------------|
|  | PLAN DE AUDITORÍA | Código: AP-RE-003 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de emisión: Enero 2017 |

| |
|--|
| <p>AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Proceso: <u>Gestión Operativa</u>, Auditoría No. <u>01</u></p> <p>FECHA DE REALIZACIÓN Del <u>17 de mayo</u> al <u>30 de mayo</u></p> |
| <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de los procesos establecidos en la gestión operativa en el Sistema de Gestión de Calidad, según las normas ISO 9001:2015 |
| <p>ALCANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos del Sistema de Gestión de Calidad. |
| <p>CRITERIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015, Norma ISO 19011:2011, Norma 31000:2009, Normas ICAO, Ley de RENAP, Reglamento de la Emisión del DPI, Reglamento Interior de trabajo del RENAP, Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas, Ley del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado. |

| AUDITADO | | AUDITORES | FECHAS Y HORARIOS | | |
|---|---|-----------|-------------------|------------|------------|
| DEPARTAMENTO | JEFE DE PROCESO | | FECHA | INICIO | FINAL |
| Enrolamiento | Jefe de Registro Civil de las Personas | Equipo 1 | 17 de Mayo | 17 de mayo | 17 de mayo |
| Análisis y Verificación de Información Biográfica | Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica | Equipo 2 | 18 de Mayo | 18 de Mayo | 21 de Mayo |
| Biometría y Grafotecnia | Jefe de Biometría y Grafotecnia | Equipo 1 | 22 de Mayo | 22 de Mayo | 24 de Mayo |
| Impresión | Jefe de Impresión | Equipo 2 | 25 de Mayo | 25 de Mayo | 27 de Mayo |
| Control de Calidad | Jefe de Control de Calidad | Equipo 1 | 28 de Mayo | 28 de Mayo | 29 de Mayo |
| Correspondencia | Jefe de Servicios Generales | Equipo 2 | 30 de Mayo | 30 de Mayo | 31 de Mayo |

Fuente: elaboración propia

- Equipo 1
 - Jefe de Análisis y Verificación de Información Biográfica (Auditor Líder)
 - 4 Auxiliares de Análisis y Verificación de Información Biográfica

- Equipo 2
 - Jefe de Control de Calidad (Auditor Líder)
 - Técnico de Biometría
 - Auxiliar de Procesos y Mejora Continua
 - Auxiliar de Registro de Ciudadanos
 - Auxiliar de Control de Calidad

Observaciones:

- La auditoría deberá realizarse al menos 2 veces al año, la otra auditoría podría hacerse en Noviembre del presente año. Podría iniciar la auditoría en la primera quincena de mayo y noviembre o el primer día hábil después de la quincena.
- Las personas encargadas de auditar los procesos no deberán auditar el proceso en el que actualmente laboran para que haya transparencia en la auditoría.


2.2.1.13. Procedimiento de Mejora

El procedimiento de mejora así como su nombre lo indica busca la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se describirá en el siguiente procedimiento.

2.2.1.13.1. Procedimiento de No conformidades y acciones correctivas

Este procedimiento describe como identificar las no conformidades encontradas en el sistema de gestión de calidad y las acciones para corregir las no conformidades.

Figura 190. No conformidades y acciones correctivas

|  | | NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Código: AP-PR-006 |
|---|-------------|---|------------------------------|
| | | | Versión: 01 |
| | | | Fecha de emisión: Abril 2017 |
| Responsable | No. de paso | Actividad | Control o Registro |
| Responsable del Departamento | 1 | <p>Detección y Reporte de No Conformidad: Cuando se detecta una no conformidad o posible no conformidad, se reporta y se llena el registro de Requerimiento de No conformidad o Acción correctiva.</p> <p>Criterios para detección de No Conformidades y Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por Auditorías Internas - Por Auditorías de Partes Interesadas - Por Auditorías Legales - Por Auditorías de Tercera Parte - Por Proceso - Por Quejas y Reclamos - Por Producto No Conforme - Por incumplimiento de requisitos - Otros <p>La información mínima requerida a registrar por la persona que la identifica es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del departamento donde se detectó la no conformidad o posible no conformidad. - Fecha en que se realiza el reporte de no conformidad o acción correctiva. - Razón que origina la no conformidad o acción correctiva. - Descripción de la no conformidad o posible no conformidad detectada. - Contra qué norma, procedimiento, especificación, acuerdo, reglamento, ley u otro documento incumple (de ser posible). - Nombre, puesto y firma de la persona que emite el reporte de no conformidad o acción correctiva. - Anexar la documentación de evidencia requerida (sólo si aplica). | |
| | 2 | <p>Obtiene la firma de aceptación de la no conformidad o posible no conformidad del responsable del departamento. El criterio de tiempo para enviar los planes de acción es de 5 días a partir de aceptación de la no conformidad o acción correctiva, se solicita el número de requerimiento.</p> <p>Nota: Los métodos implementados para la detección de las causas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espina de pescado - 5 por qué - Tormenta de ideas | |

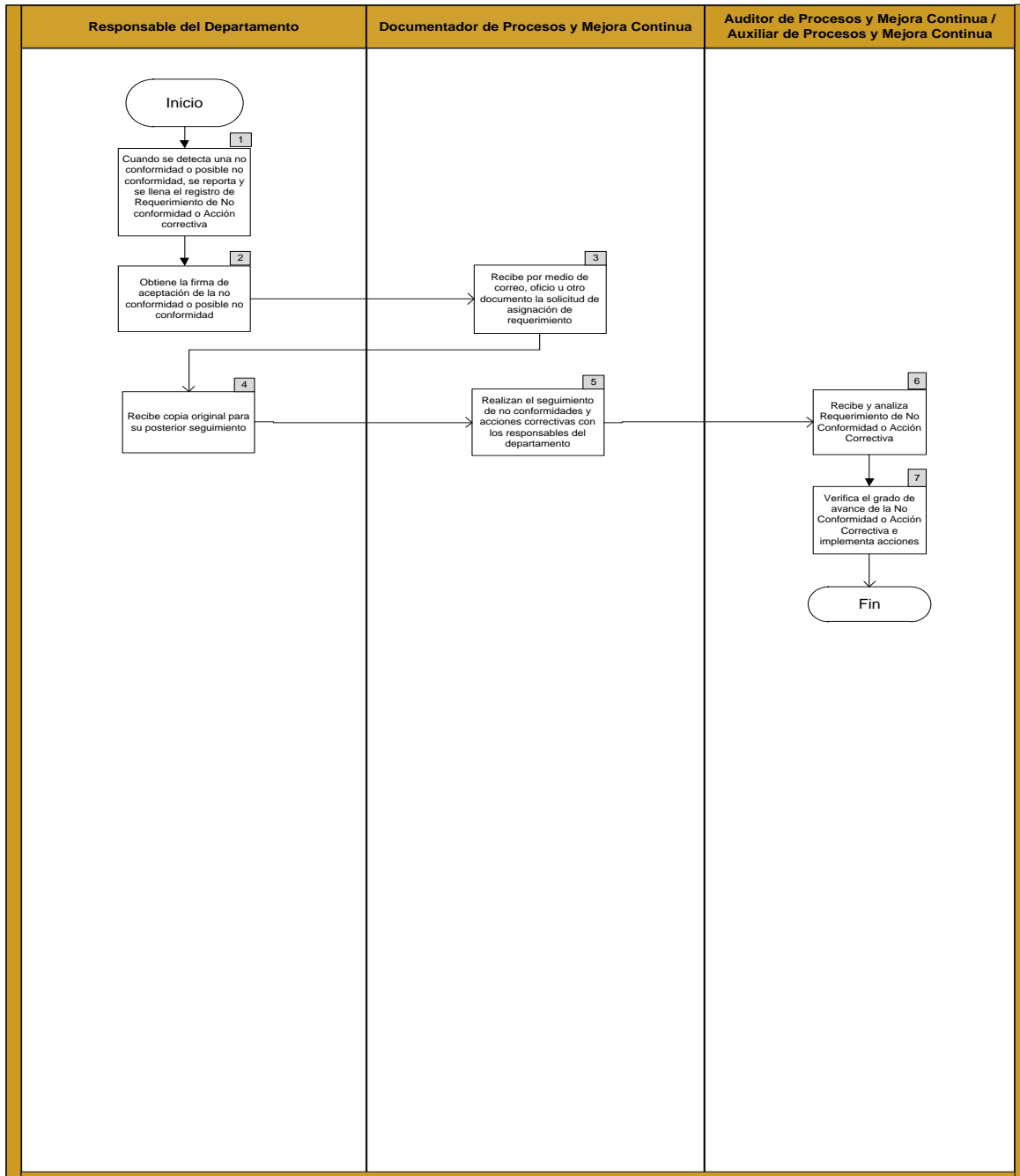
Continuación de la figura 190.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Documentador de Procesos y Mejora Continua | 3 | Recibe por medio de correo, oficio u otro documento la solicitud de asignación de requerimiento para el registro de Requerimiento de No Conformidad o Acción correctiva. Saca una copia la cual es almacenada en el departamento para su seguimiento y luego entrega la original al responsable del departamento. | Requerimiento de No Conformidad o Acción Correctiva AP-RE-011 |
| Responsable del Departamento | 4 | Recibe copia original para su posterior seguimiento. | |
| Auditor de Mejora Continua/ Documentador de Procesos y Mejora Continua/Auxiliares de Proceso y Mejora Continua | 5 | Seguimiento a No conformidades y Acciones Correctivas Realizan el seguimiento de no conformidades y acciones correctivas con los responsables del departamento para verificar el grado de avance para el cierre o no de las no conformidades o acciones correctivas. NOTA 1: Si las acciones implementadas no son las adecuadas se vuelven a redefinir por cualquier método definido. NOTA2: Los seguimientos realizados no deben ser mayores a 15 días hábiles y hasta un máximo de 30 días hábiles. De haber acciones que requieran un mayor tiempo o recurso se especifican en los mismos seguimientos. | |
| | 6 | Cierre de No conformidades y Acciones Correctivas Se realiza el seguimiento y si se evidencia que la no conformidad o acción correctiva fue resuelta eficazmente se procede a cerrarla colocando el nombre y la firma del responsable del cierre de las mismas en la original, se saca una copia con todas las evidencias y se archiva en el departamento. | |
| | 7 | Se lleva el control de las no conformidades y acciones correctivas en la plataforma estadística Control y Seguimiento de Acciones Correctivas, para su cierre eficaz y mejora continua. NOTA1: Este se alimenta cada vez que se detecta una no conformidad o acción correctiva o cuando del seguimiento se demuestra por medio de evidencia objetiva el cierre de las mismas. | Control y Seguimiento de Acciones Correctivas AP-RE-012 |
| Fin del Procedimiento | | | |

| | | | | |
|--------------------------------|--|---|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Validado por: | Aprobado por: |
| Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno en funciones | Jefe de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | Sub-Director Procesos en Funciones | Director Ejecutivo en funciones |


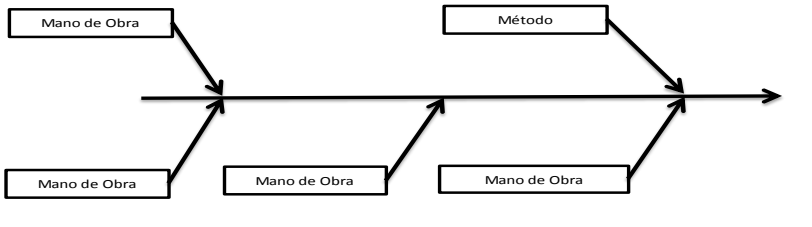
Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 191. No conformidades y acciones correctivas



Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.

Figura 192. Requerimiento de no conformidad o acción correctiva

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
|  | | REQUERIMIENTO DE NO CONFORMIDAD O ACCIÓN CORRECTIVA | | Código: AP-RE-011 | |
| | | | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha de emisión: Enero 2017 | |
| Acción No.: | | Incumplimiento al Requisito: | | Fecha: | |
| Proceso: | | Departamento: | | Nombre de la persona que detecto el Hallazgo: | |
| Tipo de Hallazgo | | Tipo de Acción | | Fuente | |
| <input type="checkbox"/> No Conformidad Menor | | <input type="checkbox"/> Acción de Mejora | | <input type="checkbox"/> Auditoría Interna | |
| | | <input type="checkbox"/> Acción Preventiva | | <input type="checkbox"/> Auditoría Externa | |
| <input type="checkbox"/> No Conformidad Mayor | | <input type="checkbox"/> Acción Correctiva | | <input type="checkbox"/> Revisión por la Dirección | |
| | | | | <input type="checkbox"/> Seguimiento o Planificación Estratégica | |
| | | | | <input type="checkbox"/> Sugerencia o Queja del Cliente | |
| | | | | <input type="checkbox"/> Indicadores | |
| | | | | <input type="checkbox"/> Otros | |
| Descripción de la No Conformidad | | | Efectividad de los planes de acción | | |
| | | | Fecha de determinación: | | |
| | | | Verificación realizada por: | | |
| | | | Cumple: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí | | |
| | | | Descripción de la Verificación: | | |
| | | | | | |
| Método Utilizado | | | | | |
| Los 5 ¿Por qué? | | | Tormenta de Ideas | | |
| 1.- | | | 1.- | | |
| 2.- | | | 2.- | | |
| 3.- | | | 3.- | | |
| 4.- | | | 4.- | | |
| 5.- | | | 5.- | | |
| Espina de Pescado | | | | | |
| CAUSA | | | | EFEECTO | |
|  | | | | | |
| Acciones de Implementación | | | | | |
| Acción | | Responsable | | Fecha de Implementación | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Seguimiento | | | | | |
| Responsable | | Fecha de Seguimiento | | Observaciones | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Cierre | | | | | |
| Fecha de Cierre | | Nombre | | Firma | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Revisado por: | | Validado por: | | Aprobado por: | |
| | | | | | |
| | | | | Firma: | |

Fuente: RENAP. Dirección de procesos. Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora
Continúa.

continuación se detallan los procedimientos y registros de la Gestión de Estrategia, Gestión Operativa y Gestión de Apoyo.

Tabla VII. **Procedimientos y registros del Sistema de Gestión de Calidad**

| | Procedimiento | Registro |
|---|--|---|
| Estrategia | | |
| Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua | Control de producto no conforme | Boleta de producto no conforme |
| | | Control y seguimiento de producto no conforme |
| | | Requerimiento de acción correctiva |
| | | Reporte estadístico de producto no conforme |
| | Satisfacción del Cliente | Encuesta evaluación de servicio de solicitud de DPI |
| | | Informe de Evaluación del servicio emisión DPI |
| | Control de la información documentada | Lista maestra de información documentada |
| | Auditoría Interna | Programa de auditorías |
| | | Plan de auditorías |
| | | Lista de verificación |
| | | Informe de auditoría |
| Evaluación del equipo auditor | | |
| No conformidades y acción correctiva | Requerimiento de no conformidad o acción correctiva | |
| | Control y seguimiento de acciones correctivas | |
| Operativa | | |
| Departamento de Enrolamiento | Captura de Datos del ciudadano para la solicitud de emisión del documento personal de identificación (DPI) | Autorización administrativa de solicitud de DPI de persona con huellas desgastadas, uno o varios dedos amputados o una o varias manos amputadas |
| Departamento de Biometría y Grafotecnia | Cotejo de las solicitudes en las estación de verificación | Control de Estación de Verificación |
| | Cotejo de las solicitudes en las estación de investigación | Control de Estación de Investigación |

Continuación de la tabla VII.

| | | |
|---|--|--|
| Departamento de Análisis y Verificación de Información biográfica | Trámite rápido | Control de trámite rapido |
| | Cambio de Estatus por medio de oficio o formulario | |
| | Verificación | |
| | Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (V- Verificar) | |
| | Verificación por comparación SIBIO vs SIRECI (Manual) / ZL- Apellido de padres no coinciden con hijos | Reporte de solicitudes ZL |
| | Cambio de estatus por oficio Sede Central | |
| | Actualización de Código Único de Identificación -CU- y Rechazo Total | |
| | Cambio de Estatus (Analistas) | Control de oficio |
| | Validación de Información Registral en el Sistema de Registro Civil -SIRECI- | Listado de registro de nacimiento |
| | Asociación de Solicitudes de enrolamientos del Documento Personal de Identificación | |
| Departamento de Control de Calidad | Recepción de los DPI entregados por la empresa proveedora del Servicio de Impresión | Nivel de calidad aceptable Recepciones diarias de proveedor a Renap |
| | Distribución de los DPI a inspeccionar | Asignación de trabajo por módulo de producción Control y seguimiento de producto no conforme Control y seguimiento de producto no conforme (mensual) |
| | Inspección del DPI | |
| | Entrega de los DPI empacados para su distribución | Manifiesto de entrega de paquetes conteniendo documentos personales de identificación del área departamental y metropolitano, distribuidos a través de correspondencia |
| Centro de Correspondencia | Recepción y envío de los DPI empacados a las oficinas del RENAP por medio del Centro de Correspondencia | Manifiesto de envío de paquetes conteniendo documentos personales de identificación (DPI) Control de DPI Departamental Control de DPI Metropolitano |
| | Recepción y envío del Documento Personal de Identificación -DPI- al Ministerio de Relaciones Exteriores por conducto del Centro de Correspondencia | Manifiesto de envío de paquetes conteniendo documentos personales de identificación (DPI) a Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX) |
| | Recepción y envío del Documento Personal de Identificación -DPI- de Servicios Electrónicos por conducto del Centro de Correspondencia | Manifiesto de envío de Documento Personal de Identificación (DPI) Servicios Electrónicos Domicilio |
| | | Manifiesto de envío de Documento Personal de Identificación (DPI) Servicios Electrónicos Oficinas de Renap) |
| | | Control de DPI servicios electrónicos domicilio |
| | | Control de DPI servicios electrónicos Oficinas de Renap |
| Entrega del DPI a usuarios que solicitan el cambio de la entrega en la sede del RENAP | | |

Continuación de la tabla VII.

| Apoyo | | | |
|--|--|--|--|
| Dirección de Capacitación | Cursos E-learning | Inscripción al curso Virtual | |
| | Capacitación regional | Listado para capacitaciones regionales | |
| | Evaluación de capacitaciones | Evaluación de Satisfacción | |
| | | Observaciones del evento de capacitación | |
| | | Control de entrega y recepción de formas | |
| | | Tabulación de boletas de evaluación de satisfacción | |
| | | Informe evento de capacitación | |
| | | Resumen interno de evaluación a capacitaciones internas, interinstitucional y externas | |
| | | Reporte mensual del POA | |
| | Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC- | Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC- por dirección | |
| | | Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC- institucional | |
| | Convocatorias regionales | Listado de asistencia | |
| | Elaboración de Listado de asistencia | | |
| | Control de Participación en los eventos de Capacitación | | |
| | Control de Inasistencias en los Eventos de Capacitación | Justificación por inasistencia | |
| | Requerimiento de materiales y suministros | Especificaciones técnicas | |
| | Requerimiento de los Salones de la Dirección de Capacitación | Solicitud de Salón | |
| Requerimiento de Servicios de Capacitación | | | |
| Requerimiento de Servicios de Logística | | | |
| Emisión de Constancias, Certificaciones y Diplomas | | | |
| Convocatorias de Cursos Virtuales | | | |
| Subdirección de Recursos Humanos | Reclutamiento y selección | Check List del expediente | |
| | Realización de convocatorias internas y externas | | |
| | Selección de Personal | Visita Domiciliar | |
| | | Informe final de selección de personal | |
| | Prueba de verificación de confiabilidad del candidato | | |
| | Verificar referencias laborales del candidato | Verificación de referencias laborales y personales | |
| Ascensos o cambio de puesto de empleados del RENAP | Informe de análisis de cumplimiento de perfil Autorización de contratación o nombramiento | | |

Continuación de la tabla VII.

| | | |
|--|--|--|
| Departamento de Compras | Adquisición y contratación por medio de contrato abierto | Requisición de compras o contrataciones |
| | Adquisición y contratación en modalidad de baja cuantía | Anexo de requisición de compras o contrataciones |
| | | Cuadro de Ofertas baja cuantía |
| | Adquisición y contratación en modalidad de compra directa | Cuadro de ofertas compra directa varios oferentes |
| | | Cuadro de ofertas compra directa único oferente |
| | Adquisición y contratación por medio de proveedor único | |
| | Adquisición y contratación por medio de cotización pública | |
| | Adquisición y contratación por medio de licitación pública | |
| | Elaboración del contrato administrativo, recepción de bienes, obras y/o servicios, gestión de pago y liquidación de contrato | Solicitud de pago de bienes y/o servicios |
| | | Ficha de evaluación y reevaluación de contratistas |
| | | Listado de contratistas críticos |
| | Evaluación y reevaluación de contratistas | Planificación de reevaluación de contratistas |
| Listado de proveedores calificados | | |
| Evaluación y reevaluación de proveedores | Evaluación y reevaluación de proveedores | |

Fuente: elaboración propia.

2.4. Costo del proyecto

A continuación se presentan los costos de la propuesta, invirtiendo en recurso humano, material y equipo.

Tabla VIII. Estimación de costos

| Tipo | Descripción | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
|-------------------------------------|--------------------------|----------|----------------|-------------------|
| Mano de obra | Investigador | 6 meses | Q15,000.00/mes | Q90,000.00 |
| Sub total | | | | Q90,000.00 |
| Material y equipo | Computadora | 1 | Q5,000.00 | Q.5000.00 |
| | Resma papel | 10 | Q40.00 | Q400.00 |
| | Impresión/tinta | 1,000 | Q0.25 | Q250.00 |
| | Bolígrafos | 3 | Q2.00 | Q9.00 |
| | Salón para capacitación | 1 | Q0.00 | Q0.00 |
| | Discos dvd | 5 | Q.5.00 | Q.25.00 |
| | Sillas | 35 | Q0.00 | Q0.00 |
| | Pizarrón | Q0.00 | Q0.00 | Q0.00 |
| | Marcadores para pizarrón | 3 | Q6.00 | Q18.00 |
| Sub total | | | | q5,702.00 |
| Financiero | Recurso humano | | | Q90,000.00 |
| | Recurso material | | | Q5,702.00 |
| Total estimación de recursos | | | | Q95,702.00 |

Fuente: elaboración propia.

3. FASE DE INVESTIGACIÓN. PROPUESTA DE UN PLAN DE AHORRO ENERGÉTICO

3.1. Diagnóstico del consumo de energía eléctrica en las oficinas de la dirección de procesos

Para el diagnóstico del consumo de energía eléctrica se observó durante 4 meses, por lo cual se plantearon 6 posibles problemas que influyen en el costo de la energía eléctrica.

3.1.1. Análisis del consumo de energía eléctrica

Se investigó sobre el consumo en watts de los principales equipos que se manejan. La siguiente tabla describe el consumo en watts de los siguientes equipos en la Dirección de Procesos de RENAP.

Tabla IX. **Consumo en watts del equipo**

| | Cantidad | Consumo watts | Total watts |
|--------------------------|----------|---------------|-------------|
| Computadoras | 30 | 275 | 8250 |
| Luminarias fluorescentes | 100 | 100 | 10,000 |
| Ventiladores | 30 | 60 | 1800 |
| Impresoras | 3 | 150 | 450 |
| Microondas | 2 | 1,200 | 20,500 |

Fuente: elaboración propia.

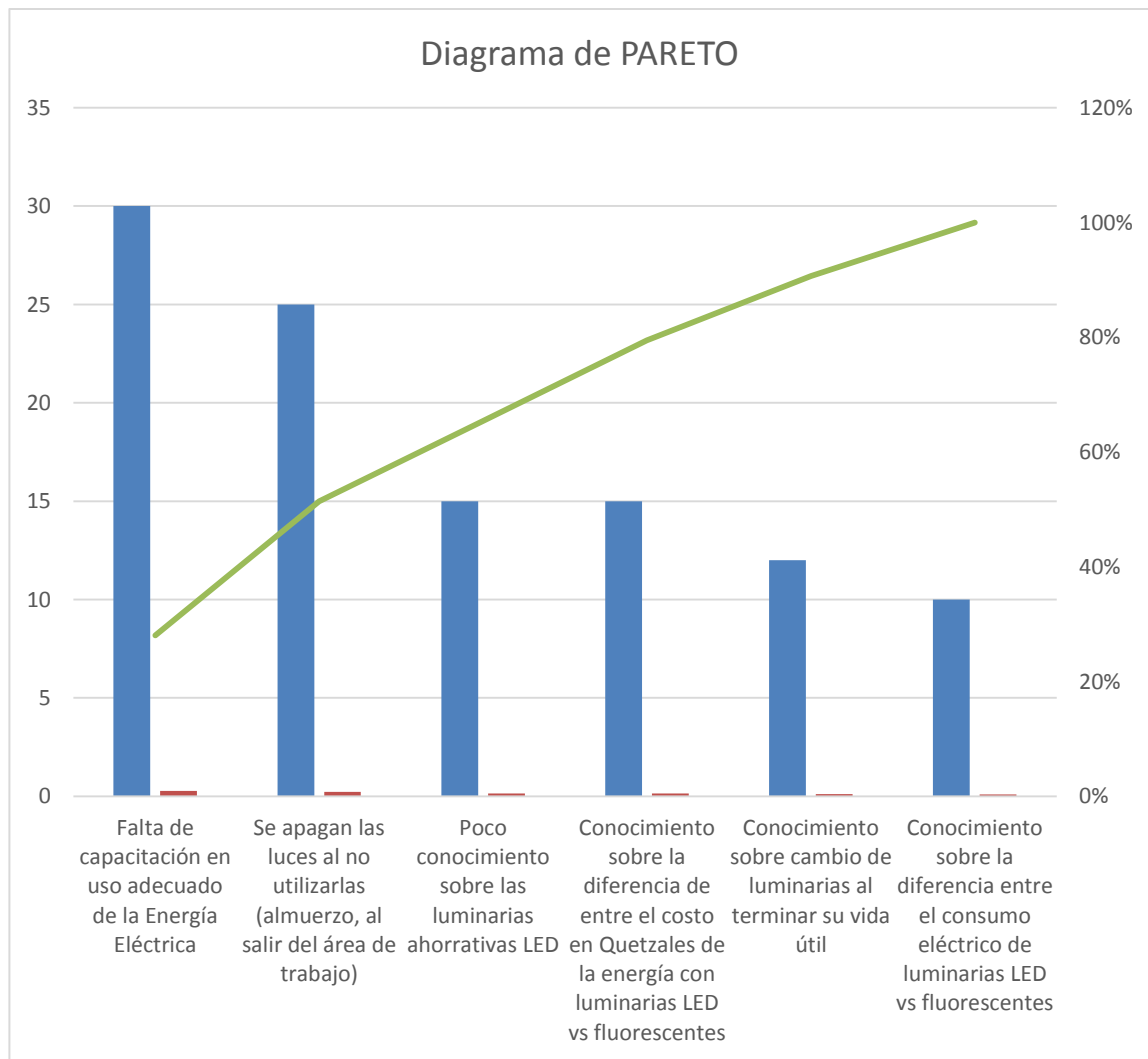
La tabla IX mostró que la principal razón del consumo de energía eléctrica son las luminarias fluorescentes, por lo que se realizó el siguiente análisis de Pareto de los posibles problemas por el alto gasto de estas luminarias.

Tabla X. **Posibles problemas por el gasto de energía eléctrica**

| Problema | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|---|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Falta de capacitación en uso adecuado de la Energía Eléctrica | 30 | 28% | 28% |
| Se apagan las luces al no utilizarlas (almuerzo, al salir del área de trabajo) | 25 | 23% | 51% |
| Poco conocimiento sobre las luminarias ahorrativas LED | 15 | 14% | 65% |
| Conocimiento sobre la diferencia de entre el costo en Quetzales de la energía con luminarias LED vs fluorescentes | 15 | 14% | 79% |
| Conocimiento sobre cambio de luminarias al terminar su vida útil | 12 | 11% | 91% |
| Conocimiento sobre la diferencia entre el consumo eléctrico de luminarias LED vs fluorescentes | 10 | 9% | 100% |
| TOTAL | 107 | | |

Fuente: elaboración propia.

Figura 194. **Diagrama de Pareto (problemas por gasto de energía eléctrica)**



Fuente: elaboración propia.

El diagrama de Pareto refleja que los principales problemas del gasto de energía eléctrica es por la falta de capacitación para el uso adecuado de la energía eléctrica, no apagar las luces al salir al almuerzo o al terminar jornada laboral y poco conocimiento sobre las luminarias ahorrativas led, por lo que se

recomienda que se capacite a los empleados para que tomen conciencia sobre el uso óptimo de la luz eléctrica y la tecnología adecuada para disminuir el consumo eléctrico de las luminarias.

3.1.2. Tabla de gasto de energía eléctrica de los últimos 5 años

La tabla XI refleja el consumo de energía eléctrica en kw-h de los últimos 5 años, tomando en cuenta todos los aparatos que ellos manejan para sus actividades diarias.

Tabla XI. **Consumo de energía eléctrica de los últimos 5 años**

| | Consumo kwh al año |
|------|---------------------------|
| 2016 | Q78 762,24 |
| 2015 | Q85 639,68 |
| 2014 | Q82 180,22 |
| 2013 | Q78 724,22 |
| 2012 | Q82 180,22 |

Fuente: elaboración propia.

3.2. Plan de ahorro energético

El plan de ahorro energético para disminuir el costo de la energía eléctrica se presenta a continuación:

Figura 195. **Plan de ahorro energético**

| PLAN DE AHORRO ENERGÉTICO FECHA DE REALIZACIÓN: <u>Noviembre 2017.</u> | | | | |
|--|-----------------------|--|-----------------|---------------------------------------|
| OBJETIVO <ul style="list-style-type: none"> • Reducir los costos de la energía eléctrica en las oficinas de la Dirección de Procesos | | | | |
| ALCANCE <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de la Dirección de Procesos del Registro Nacional de las Personas -Renap- | | | | |
| ÁREA ENCARGADA <ul style="list-style-type: none"> • Dirección Ejecutiva, Dirección de Capacitación | | | | |
| Cantidad | Tipo de Luminaria | Área | Costo Inversión | Posible fecha de cambio de luminarias |
| 100 | LED 40 watts | Dirección de Procesos | Q32,810.32 | Septiembre del 2024 |
| Propuesta de Plan de Capacitación | | | | |
| Dirección | Personas Involucradas | Tema | | |
| Dirección de Procesos | 64 | Concientización y Sensibilización para ahorro de energía eléctrica | | |

Fuente: elaboración propia

- **Concientización y sensibilización:**

El uso racional de energía eléctrica significa poder aprovechar al máximo y de manera eficiente la energía sin dejar de lado la calidad de vida y el desarrollo económico, por lo que es importante capacitar a los empleados, para que durante la jornada laboral, utilicen de manera eficiente la energía eléctrica y se aprovechen mejor los recursos de la institución.

Se pegaron anuncios o recordatorios en los cuales indica la mejor manera de utilizar la energía eléctrica y crear conciencia a los empleados en el gasto de este recurso. A continuación se presentan los anuncios que se utilizaron:

Figura 196. **Ahorro de energía, 1**



Fuente: elaboración propia.

Figura 197. **Ahorro de Energía, 2**



Fuente: elaboración propia.

3.2.1. Consumo de energía

El consumo de energía eléctrica de la luminaria led se presenta a continuación:

Tabla XII. Consumo de energía propuesta led

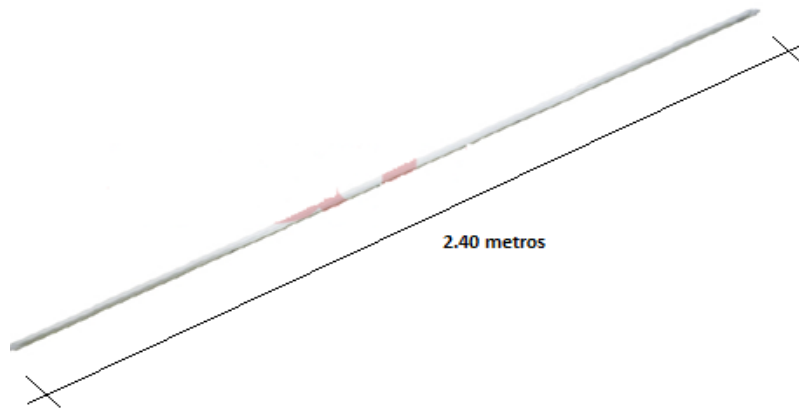
| CANTIDAD DE LUMINARIAS | WATTS* LUMINARIA | CONSUMO TOTAL KW | CONSUMO TOTAL KWx DIA | CONSUMO TOTAL KWx MES | CONSUMO Kw/h AL MES | COSTO Kw/h Q. | COSTO TOTAL AL MES Kw/h Q. | COSTO TOTAL AL AÑO Kw/h Q. |
|------------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------|----------------------------|----------------------------|
| 100 | 40 | 4 | 44 | 1056 | 1056 | Q120 | Q1 267,20 | Q15 206,40 |

Fuente: elaboración propia.

3.2.2. Tecnología para ahorro de energía eléctrica

La luminaria que se escogió fue la de Tubo led de 40 watts de 2,40 metros de largo, ya que estas se asimilan a los lúmenes emitidas por las fluorescentes y del mismo largo. Estas luminarias producen menos calor que las fluorescentes, haciendo menos agobiante el calor en las oficinas de la Dirección de Procesos.

Figura 198. **Imagen de tubo led de 40 watts**



Fuente: LUXLITE, Guatemala

Tabla XIII. **Especificaciones técnicas**

ESPECIFICACIONES TECNICAS DE FUNCIONAMIENTO

- Rango de Voltaje (entrada): AC85-265V
- Rango de Hertz: 60 Hz
- Temperatura de Trabajo: -10°C 40°C
- Humedad de Trabajo: 5%-95%
- Factor de Potencia: 0.95
- Potencia Nominal (Amp): 0.36
- Rango de Tolerancia: +5.0%
- Potencia Nominal (watts): 40w
- Lúmenes Totales Emitidos: 3800 lm

Fuente: LUXLITE, guatemala

3.3. Evaluación de la propuesta

En la Dirección de procesos se usa luminaria fluorescente de 100 watts, hay 100 tubos de estas luminarias, lo que representa un gasto al año de Q. 38 016,00, al realizarse la evaluación con los tubos led de 40 watts, el gasto sería de Q. 15 206,40 por año, lo que representan un ahorro del 40 % tomando en cuenta la misma cantidad de luminarias. Estas luminarias tienen un vida útil de hasta 18 000 horas y las fluorescentes alcanzan solamente 8 000 horas de vida útil.

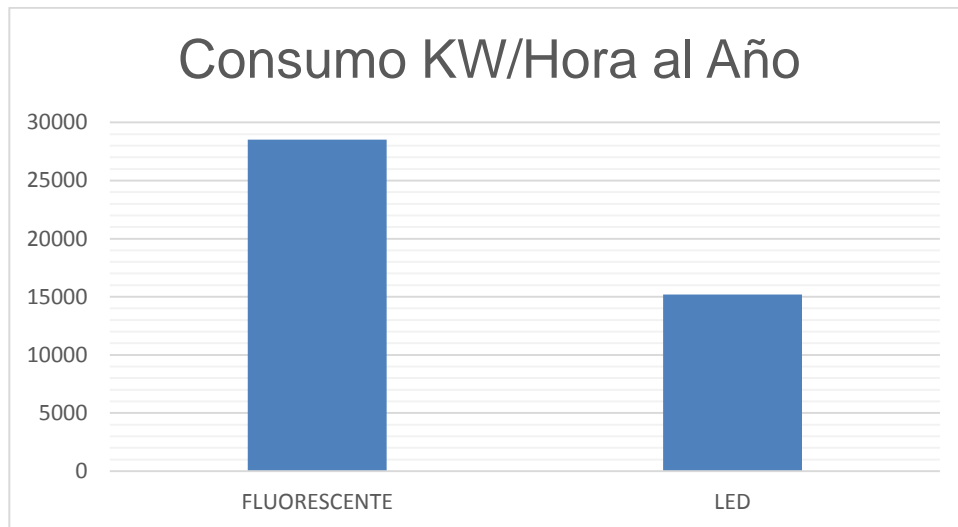
Tabla XIV. **Evaluación de propuesta led vs fluorescente**

| FLUORESCENTE | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| CANTIDAD DE LUMINARIAS | WATTS * LUMINARIA | CON SUMO TOTAL KW | CON SUMO TOTAL KW X DIA | CON SUMO TOTAL KW X MES | CON SUMO Kw /h AL MES | COSTO Kw /h Q. | COSTO TOTAL AL MES Kw /h Q. | COSTO TOTAL AL AÑO Kw /h Q. |
| 100 | 100 | 10 | 110 | 2 640 | 2 640 | Q1.20 | Q3 168.00 | Q38 016.00 |

| LED | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| CANTIDAD DE LUMINARIAS | WATTS * LUMINARIA | CON SUMO TOTAL KW | CON SUMO TOTAL KW X DIA | CON SUMO TOTAL KW X MES | CON SUMO Kw /h AL MES | COSTO Kw /h Q. | COSTO TOTAL AL MES Kw /h Q. | COSTO TOTAL AL AÑO Kw /h Q. |
| 100 | 40 | 4 | 44 | 1 056 | 1 056 | Q1.20 | Q1 267.20 | Q15 206.40 |

Fuente: elaboración propia.

Figura 199. **Gráfico de comparación luminaria led vs fluorescente**



Fuente: elaboración propia.

3.4. Costo de la propuesta


La cantidad de luminarias led a suplir las fluorescentes es de 100 luminarias, que tendrán un costo unitario de Q280,32, dando un total por la luminarias de Q28 080,32. El costo de la instalación será de Q4 730,00, dando un costo total por la inversión de Q32 810,32. La inversión para poder impartirse la capacitación de concientización y sensibilización para ahorro de energía eléctrica tendrá un costo de Q10 500,00.

Tabla XV. Costo de la propuesta

| | Cantidad | Costo / unidad | Total |
|-----------------------------------|----------|----------------|------------|
| Led 40w | 100 | Q280,80 | Q28 080,32 |
| Instalación | | | Q4 730,00 |
| Propuesta de plan de capacitación | | | Q10 500,00 |
| Costo total de la inversión | | | Q43 310,32 |

Fuente: elaboración propia.

Figura 200. Cotización de luminarias LUXLITE




PROFORMA: 101P1018467

23/03/17

LUMINACION CONTINENTAL S.A.
 Calzada Atanasio Tzuc 13-97, Zona 12 El Cortijo Empresarial 1 Of.701
 Telefono : 2411 4800 Fax : 2411 4810
 NIT: 6060889-7 Emisión: 23/03/17 14:30:36 ELIMA

Facturar a: 007694
 RENAP
 CIUDAD
 01000 GUATEMALA NIT CF
 Tels: , Fax:

| CANTIDAD | UN | CODIGO | DESCRIPCION | PRECIO UNIT. | TOTAL |
|---|----|---------|------------------------------------|--------------|--------------------|
| 100.00 | UN | LED0388 | () TUBO LED T8 40W 240CM 6500K AA | 280.8032 | 28,080.32 |
|  <small>Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad. www.luxlite.com</small> | | | | | |
| *TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA CON 48/100 QUETZALES* | | | | TOTAL | Q 28,080.32 |

Observaciones:

Precios Sujeto a Cambio sin Previsión Aviso
 Cotización válida por 3 días
 ** Indica que no hay existencia en estos momentos

Vendedor: Evelin Lima

Fuente: LUXLITE.

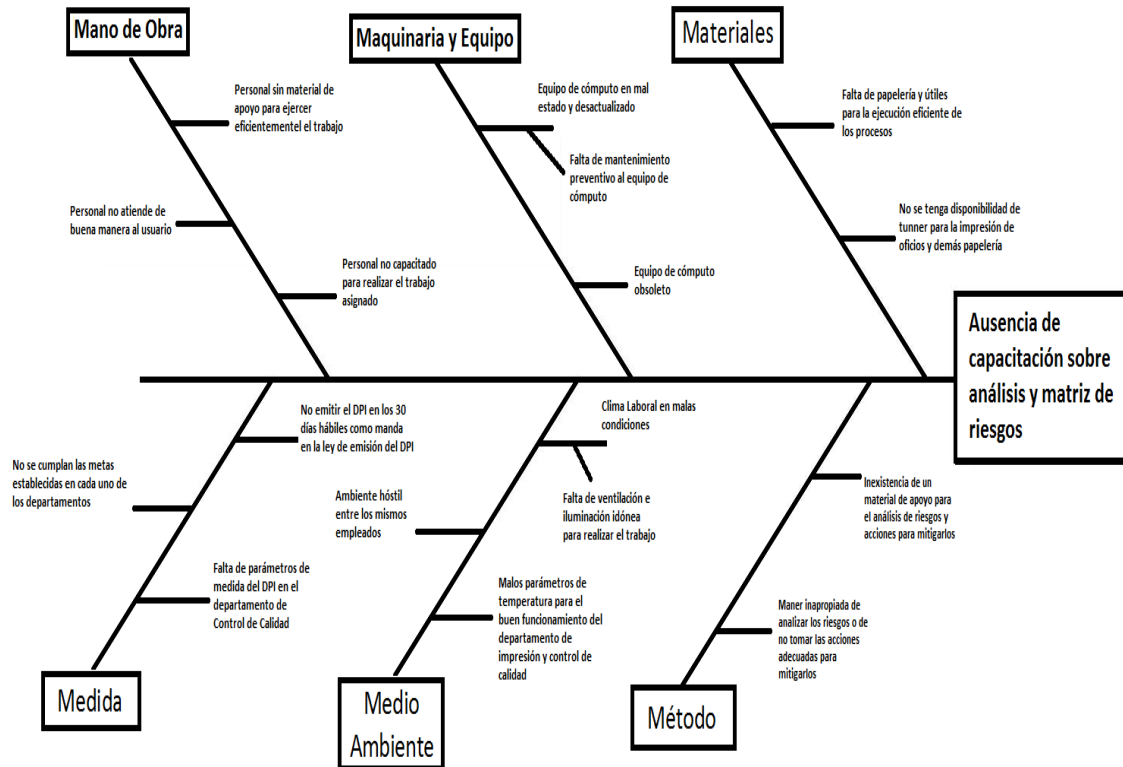
4. FASE DE DOCENCIA. PLAN DE CAPACITACIÓN

4.1. Diagnóstico de necesidades para la capacitación.

Para diagnosticar las necesidades de una capacitación se utilizó la metodología por observación en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad durante 3 meses y se llegó a la conclusión de que una necesidad sería capacitar al personal en tema de Matriz de Riesgos. Esta capacitación sería bastante útil ya que la Norma ISO 9001:2015 en el inciso 6.1, requiere la determinación de los riesgos y las acciones para mitigar dichos riesgos.

A continuación se presenta el diagrama Ishikawa donde se muestran las principales causas de la falta de conocimiento para el análisis de riesgos.

Figura 201. Ishikawa (diagnóstico)



Fuente: elaboración propia.

La causa raíz que produciría el efecto de la falta de conocimiento para el análisis de riesgos es personal no capacitado para analizar los riesgos, por lo que se diagnosticó que la necesidad de capacitación sería realizar dicha capacitación sobre la Matriz de Riesgos, como analizarlos y proponer las posibles acciones para mitigar los riesgos.

4.2. Plan de capacitación

La capacitación que se impartió en los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad fue sobre la Matriz de Riesgos. A continuación se presenta el plan de capacitación.

Tabla XVI. **Plan de capacitación**

| Plan de capacitación | |
|--|--|
| fecha de realización: del <u>13 diciembre del 2016</u> al <u>27 de diciembre del 2016</u> . | |
| Nombre del encargado de la capacitación | |
| <ul style="list-style-type: none">• Mairon renato sánchez lópez. | |
| Objetivo | |
| <ul style="list-style-type: none">• Capacitar al personal sobre tema de matriz de riesgos. | |
| Alcance | |
| <ul style="list-style-type: none">• Procesos del sistema de gestión de calidad. | |
| Tema | |
| <ul style="list-style-type: none">• Matriz de riesgos. | |

Fuente: elaboración propia.

Continuación de la tabla XVI.

| | | FECHA DE PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Dirección/Departamento | Personas Involucradas | DICIEMBRE | | | | | | | | | | |
| Sub-dirección de Recursos Humanos | 2 | 11:00 - 12:30 | | | | | | | | | | |
| Centro de Correspondencia | 1 | | 15:00 - 16:30 | | | | | | | | | |
| Dirección de Capacitación | 2 | | | 9:30 - 11:00 | | | | | | | | |
| Dirección de Informática | 1 | | | | 14:00 - 15:30 | | | | | | | |
| Departamento de Biometría y Grafotecnia | 1 | | | | | 15:00 - 16:30 | | | | | | |
| Departamento de Control de Calidad | 1 | | | | | | 15:00 - 16:30 | | | | | |
| Departamento de Impresión | 1 | | | | | | | 15:30 - 17:00 | | | | |
| Departamento de Compras | 2 | | | | | | | | 15:30 - 17:00 | | | |
| Departamento de Mantenimiento de Infraestructura | 1 | | | | | | | | | 16:00 - 17:30 | | |
| Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica | 1 | | | | | | | | | | 15:00 - 16:30 | |
| Registro Central de las Personas (Enrolamiento) | 1 | | | | | | | | | | | 10:00 - 11:30 |

Fuente: elaboración propia.

A continuación se muestran las diapositivas mostradas en la presentación para la capacitación.

Figura 202. Diapositivas

MATRIZ DE RIESGOS



RIESGO

- Es un efecto de la incertidumbre sobre los objetivos



ACCIÓN PREVENTIVA

- ✦ Una acción preventiva es una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.


MANO DE OBRA



MANO DE OBRA. Causas relacionadas con el recurso humano de la institución. ¿Esta seleccionado el personal idóneo para ese trabajo? ¿Está capacitado el personal? ¿El personal se siente motivado y trabaja con deseo? ¿El trabajador muestra habilidad en su trabajo?


MAQUINARIA Y EQUIPO



MAQUINARIA. Causas relacionadas con las máquinas y equipos que se utilizan para la prestación del servicio. ¿La maquinaria tiene la capacidad de dar la calidad requerida? ¿Existe un programa de mantenimiento preventivo para la maquinaria?


MATERIALES



MATERIALES. Causas relacionadas con los recursos necesarios para la prestación del servicio (Materias primas, partes, útiles de oficina, etc.). ¿Los proveedores son los adecuados? ¿Existen varios proveedores? ¿Ha habido algún cambio reciente en los materiales o en la calidad de los mismos?


MEDIO AMBIENTE



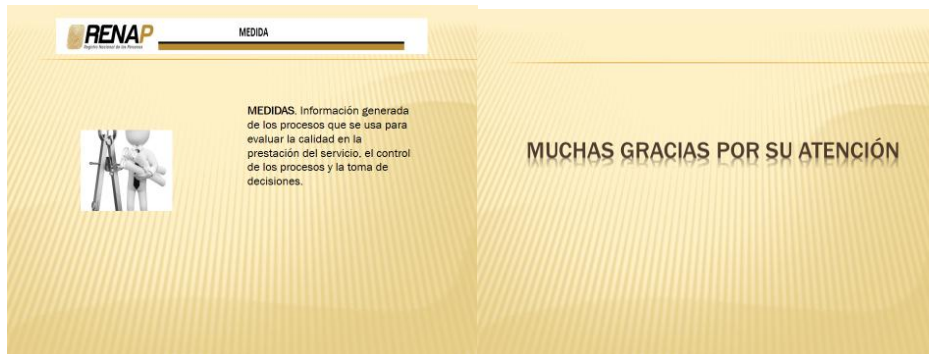
MEDIO AMBIENTE. Causas relacionadas con el clima laboral o físico que puedan afectar la prestación del servicio. El clima y cultura organizacional. ¿Las instalaciones físicas son adecuadas (iluminación, ventilación y ruido)?


MÉTODO



MÉTODOS. Causas relacionadas con los procedimientos que se utilizan para prestación del servicio. ¿Los procedimientos utilizados producen los resultados esperados? ¿Los procedimientos están actualizados?

Continuación de la figura 202.



Fuente: elaboración propia.

La capacitación debe realizarse al menos anualmente ya que existe la alta rotación en la Institución y siempre se incorpora nuevo personal en los diferentes procesos.

Recurso necesario para las capacitaciones:

- 1 Salón para capacitación
- 4 sillas
- 1 laptop
- 1 cañones
- 4 lapiceros
- 2 marcadores
- 1 mesa

4.3. Evaluación de la capacitación

La evaluación de la capacitación consta de dos series, la primera es de relacionar los temas de la derecha con las definiciones de la izquierda. Esta

tiene una ponderación total de 55 puntos, 11 puntos cada una. La segunda serie es de preguntas directas, esta serie tiene una ponderación de 45 puntos, 15 puntos cada una.

A continuación se muestra la evaluación que se dio para la capacitación sobre la matriz de riesgos.

Figura 203. Evaluación de la capacitación

| | | |
|--|-----------------------------------|------------------------------|
| | EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN | Código: CA-RE-000 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: 20-11-2016 |

Nombre: _____ . Fecha: _____ .

Dirección/Departamento: _____ .

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Serie I. Relacione las definiciones de la izquierda con los temas de la derecha según crea lo correcto.

- | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----|-----------------|-----|--------|-----|-------------------|-----|--------------|-----|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Mano de Obra, Maquinaria y Equipo, Materiales, Medio Ambiente, Método y Medida 2. Es el resultado de un evento que afecta a los objetivos 3. Es un efecto de la incertidumbre sobre los objetivos 4. Es el riesgo que podría presentar una oportunidad a la organización para mejorar el proceso 5. Es una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable | <table style="width: 100%; border: none;"> <tr><td style="text-align: center;">()</td><td>Riesgo Positivo</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">()</td><td>Riesgo</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">()</td><td>Acción Preventiva</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">()</td><td>Consecuencia</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">()</td><td>Aspectos a considerar en la matriz de Riesgo</td></tr> </table> | () | Riesgo Positivo | () | Riesgo | () | Acción Preventiva | () | Consecuencia | () | Aspectos a considerar en la matriz de Riesgo |
| () | Riesgo Positivo | | | | | | | | | | |
| () | Riesgo | | | | | | | | | | |
| () | Acción Preventiva | | | | | | | | | | |
| () | Consecuencia | | | | | | | | | | |
| () | Aspectos a considerar en la matriz de Riesgo | | | | | | | | | | |

Serie II. Responda las siguientes preguntas.


1. ¿Para qué sirve la matriz de riesgos?

2. De acuerdo a la ponderación que acciones se podrían tomar:

3. ¿Cuál es el resultado del producto del Impacto por la Frecuencia o Probabilidad?

Fuente: elaboración propia.

Figura 204. Evaluación calificada

| | | |
|--|-----------------------------------|------------------------------|
|  RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small> | EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN | Código: CA-RE-000 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de emisión: 20-11-2016 |

Nombre: Nydia Lizabeth Reyes Fecha: 13/12/2016

Dirección/Departamento: Dirección Administrativa
Depto. Reclutamiento y Selección
EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Serie I. Relacione las definiciones de la izquierda con los temas de la derecha según crea lo correcto.

1. Mano de Obra, Maquinaria y Equipo, Materiales, Medio Ambiente, Método y Medida
2. Es el resultado de un evento que afecta a los objetivos
3. Es un efecto de la incertidumbre sobre los objetivos
4. Es el riesgo que podría presentar una oportunidad a la organización para mejorar el proceso
5. Es una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

106

- (4) Riesgo Positivo ✓
- (3) Riesgo ✓
- (5) Acción Preventiva ✓
- (2) Consecuencia ✓
- (1) Aspectos a considerar en la matriz de Riesgo ✓

Serie II. Responda las siguientes preguntas.

1. ¿Para qué sirve la matriz de riesgos? ✓
Sirve para poder identificar, ordenar, clasificar los posibles riesgos de una organización y tomar acciones.
2. De acuerdo a la ponderación que acciones se podrían tomar: ✓
Corregir, reevaluar, analizar, evitar, asumir el riesgo, reducir el riesgo.
3. ¿Cuál es el resultado del producto del Impacto por la Frecuencia o Probabilidad? ✓
Nivel de Riesgo.

Fuente: RENAP. Dirección Administrativa, Renap. Subdirección de Recursos Humanos

Figura 205. **Respuestas de la evaluación de capacitación**

RESPUESTAS:

Primera Serie.

- 4 Riesgo Positivo
- 3 Riesgo
- 5 Acción Preventiva
- 2 Consecuencia
- 1 Aspectos a considerar en la Matriz de Riesgos

Segunda Serie

1. Para identificar, clasificar y evaluar los posibles riesgos en una organización.
2. Asumir el Riesgo; Asumir, Reducir el Riesgo; Evitar, Reducir, Transferir o Compartir el Riesgo.
3. Nivel de Riesgo.

Fuente: elaboración propia

Fueron capacitadas 14 personas entre ellas: directores, jefes y coordinadores de cada una de sus respectivas áreas. En la siguiente tabla se muestran las notas que tuvieron cada uno de ellos.

Tabla XVII. **Notas de evaluaciones de capacitación**

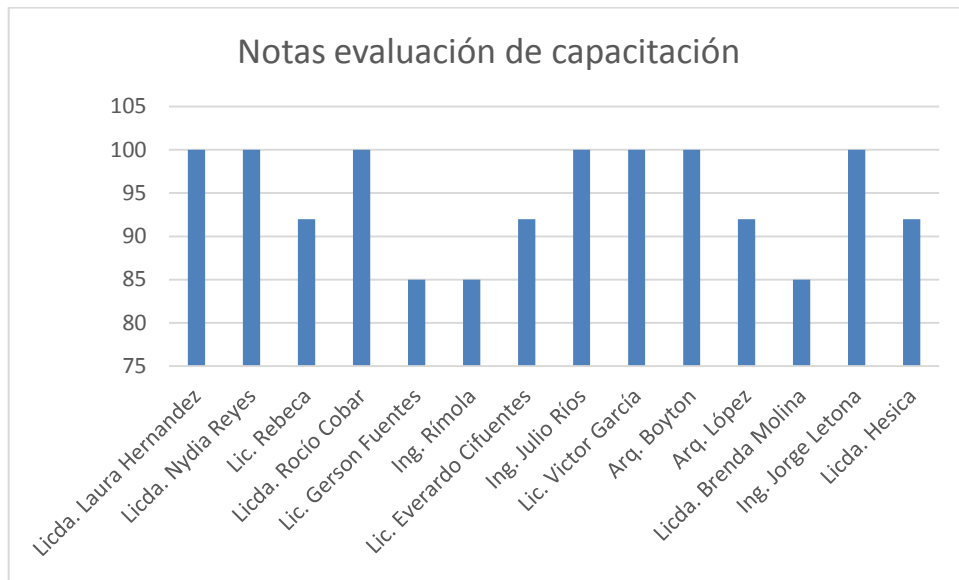
| | |
|-------------------------|-----|
| Licda. Laura Hernandez | 100 |
| Licda. Nydia Reyes | 100 |
| Lic. Rebeca | 92 |
| Licda. Rocío Cobar | 100 |
| Lic. Gerson Fuentes | 85 |
| Ing. Rímola | 85 |
| Lic. Everardo Cifuentes | 92 |
| Ing. Julio Ríos | 100 |
| Lic. Victor García | 100 |

Continuación de la tabla XVII.

| | |
|----------------------|-----|
| Arq. Boyton | 100 |
| Arq. López | 92 |
| Licda. Brenda Molina | 85 |
| Ing. Jorge Letona | 100 |
| Licda. Hesica | 92 |

Fuente: elaboración propia.

Figura 206. **Gráfico notas de evaluación de capacitación**



Fuente: elaboración propia.

El promedio de las notas fue de 94,5 puntos y se logró el objetivo que era analizar los riesgos de todas las áreas y proponer acciones para prevenir estos riesgos.

La tabla XVII describe la posible ponderación que tendrán los riesgos según su probabilidad de incidencia y el impacto que tendrán hacia los objetivos de calidad.

4.4. Costo de la propuesta

Tabla XVIII. Costo de la capacitación

| Tipo | Descripción | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
|-------------------------------------|--------------------------|----------|----------------|------------------|
| Humano | Investigador | 1 | Q6 000,00 | Q6 000,00 |
| Sub total | | | | Q0,00 |
| | Laptop | 1 | Q0,00 | Q0,00 |
| | Cañonera | 1 | Q0,00 | Q0,00 |
| | Impresión/tinta | 15 | Q0,25 | Q3,75 |
| | Bolígrafos | 3 | Q2,00 | Q9,00 |
| | Salón para capacitación | 1 | Q0,00 | Q0,00 |
| | Discos dvd | 1 | Q5,00 | Q5,00 |
| | Sillas | 4 | Q0,00 | Q0,00 |
| | Café internet | 3 | Q6,00 | Q18,00 |
| | Pizarrón | 0 | Q0,00 | Q0,00 |
| | Marcadores para pizarrón | 2 | Q6,00 | Q12,00 |
| Sub total | | | | Q47,75 |
| Financiero | Recurso humano | | | Q6 000,00 |
| | Recurso material | | | Q47,75 |
| Total estimación de recursos | | | | Q6 047,75 |

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

1. Se propuso un Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección de Procesos con el fin de mejorar el servicio de emisión del DPI y que haya mayor eficiencia en los procedimientos.
2. Se analizó y se determinó los procedimientos que entrarían dentro del Sistema de Gestión de Calidad y que tengan un papel importante para la emisión del DPI.
3. Luego de analizados y determinados los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad se prosiguió a realizar la creación de los procedimientos del Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, del Departamento de Enrolamiento, del Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica y del Centro de Correspondencia, de lo demás procedimientos únicamente se realizaron las actualizaciones necesarias.
4. Una vez actualizados los procedimientos, se elaboraron los mismos en el formato para los procedimientos, colocándoles el respectivo código, versión y fecha de emisión, de igual forma se elaboraron los flujogramas en el formato diseñado para cada uno de estos.
5. El manual de calidad contiene el alcance, política de calidad, objetivos de calidad, criterios legales, procedimientos, flujogramas y registros de los distintos departamentos que están en el mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad para la emisión del DPI.

6. Se elaboró un plan de auditoría interna para encontrar las posibles no conformidades dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Es importante que a la hora de las auditorías, los equipos de auditores no auditen el proceso en el que actualmente ellos laboran para que haya más transparencia en las auditorías.

7. La elaboración del plan de ahorro energético conlleva en invertir capital para cambiar la luminaria fluorescente por luminaria led, pero también se debería de capacitar a los empleados para que utilicen la energía eléctrica eficazmente y se ahorre aún más la energía eléctrica.

8. Se diseñó un plan de capacitación sobre la Matriz de Riesgos para el Sistema de Gestión de Calidad, esto permitió analizar los posibles riesgos en los procesos y proponer los planes de acción para mitigar estos riesgos.

RECOMENDACIONES

1. Se debe seguir trabajando en el análisis de riesgos y proponer mejoras a las acciones si no se logran mitigar los riesgos en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, ya que los objetivos de calidad no se estarían cumpliendo y se tendría mala imagen hacia la institución.
2. Crear un registro de control de Información documentada, donde muestre todos los procedimientos y registros que integran el Sistema de Gestión de Calidad y que detalle el Manual de Normas y Procedimientos en el que se encuentra el procedimiento, para luego buscar dicho manual en el registro Lista Maestra de Información Documentada. La lista maestra de información documentada únicamente debería de mostrar los manuales de normas y procedimientos a auditar.
3. Se debe manejar el código, versión y fecha de emisión más actualizada tanto en los manuales de normas y procedimientos, procedimientos y registros como en el registro que mostrará toda la información documentada que se llama Lista Maestra de Información Documentada.
4. A la hora de la auditoría de certificación es importante mostrar solamente la información que el auditor solicite sin dar mayor explicación más que la pertinente en cuanto al procedimiento o registro auditado, ya que por dar información de más; está se podría volver otro documento más a auditar.
5. Los procedimientos del departamento de Análisis y Verificación y del Departamento de Biometría y Grafotecnia, se deben ir actualizando

conforme se vayan teniendo mejoras en la tecnología, esto permitirá que el proceso sea aún más automatizado y se reduzcan los errores del recurso humano.

6. Se debe seguir investigando sobre la tecnología de ahorro de energía eléctrica en la dirección de procesos, ya que no solamente las luminarias provocan bastante consumo de energía si no los equipo de cómputo y demás equipo que se mantiene funcionando durante toda la jornada laboral.
7. Concientizar a los empleados de Renap, específicamente a quienes estén dentro del mapa de procesos para que colaboren con la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad de las diferentes áreas en las que aplicará y que se realice eficientemente a la hora de las auditorías.

BIBLIOGRAFÍA

1. Instituto de Formación Docente del Estado de Sonora. *Manual de Calidad en la Norma ISO 9001* Adriana Almada Gutiérrez, Controladora de documentos del IFODES. 2015. 380 p.
2. ACEBEDO, Juan Pablo Rafael. *Diseño de un sistema de control de calidad para la especie de madera de pino, en el aserradero San Jorge, en el Departamento de Jalapa*. Trabajo de graduación de Ingeniería Mecánica Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ingeniería, 2005. 192 p.
3. MEJÍA AVILA, Dinora Julieta. *Propuesta para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en el diagnóstico de una empresa supervisora de construcción y en la Norma COGUANOR NGR/ISO 9001:2000*. Trabajo de graduación de Ingeniería Mecánica Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ingeniería, 2006. 224 p.
4. GÓMEZ HERNÁNDEZ, Ana Cecilia. *Elaboración de un manual para la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una empresa de servicios logísticos en el Departamento de Recursos Humanos*. Trabajo de graduación de Ingeniería Mecánica Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ingeniería, 2015. 154 p.

5. *Isotools*. [en línea]. <<https://www.isotools.org/2015-08-19/como-elaborar-el-manual-de-calidad-de-una-empresa/>>. [Consulta: 19 de agosto de 2015].
6. *Auromsg*. [en línea]. <<https://auromsg.wordpress.com/2015/04/20/que-es-un-sistema-de-gestion/>>. [Consulta: 20 de agosto de 2015].
7. *Norma 9001:2008*. [en línea]. <<http://www.esu.com.co/esu/images/Descargables/PDF/Normograma2/normascontrolinterno/Norma%20ISO9001%202008.pdf>>. [Consulta: 20 de agosto de 2015].
8. *Iso calidad*. [en línea]. <<http://www.iso9001calidad.com/wp-content/uploads/007-manual-de-calidad.pdf>>. [Consulta: 27 de agosto de 2018].
9. *Qualitytrends*. [en línea]. <<http://www.qualitytrends.sqalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>>. [Consulta: 27 de agosto de 2018].