



Contadores públicos y
consultores gerenciales

**INFORME FINAL REVISADO Y ACTUALIZADO
QUE INCLUYE LOS COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN
23 DE JULIO DE 2012**

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS –RENAP

AUDITORIAS ADMINISTRATIVAS
DE LAS AREAS DE COMPRAS,
ALMACÉN, INVENTARIOS DE ACTIVOS FIJOS,
SERVICIOS GENERALES Y SUPERVISIÓN

COMPLEMENTARIA A LA AUDITORÍA DE

**ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010, 2009, 2008 Y 2007**

**Arévalo Pérez, Iralda
y Asociados, S.C.**

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS –RENAP-

TABLA DE CONTENIDO

	<u>Página</u>
I. Auditorías Administrativas de las áreas de	1
• Compras	4
• Almacén	26
• Inventarios de Activos Fijos	39
• Servicios Generales	47
• Supervisión	52
II. Auditoría de Procesos de la Gestión Administrativa	55
• Dirección de Capacitación	58
• Dirección de Informática y Estadística	68
• Dirección de Procesos	82
• Dirección de Registro Central	89
• Dirección de Asesoría Legal	100
• Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social	102
• Dirección de Planificación	104

INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES

**AUDITORÍAS ADMINISTRATIVAS DE LAS ÁREAS DE COMPRAS,
ALMACÉN, INVENTARIOS DE ACTIVOS FIJOS,
SERVICIOS GENERALES Y SUPERVISIÓN**

Al Directorio del
Registro Nacional de las Personas –RENAP-

Hemos auditado los balances generales del Registro Nacional de las Personas – RENAP, al 31 de diciembre del 2010, 2009, 2008 y 2007, y como parte de dichas auditorías examinamos las áreas de Compras, Almacén, Inventarios de Activos Fijos, Servicios Generales y Supervisión, en vigencia a la fecha de este informe.

En la revisión de estas áreas, desarrollamos procedimientos específicos aplicables a la naturaleza de cada una de ellas, los cuales y los resultados de nuestro trabajo se describen en las páginas siguientes.

Procedimientos de Revisión realizados:

Para la realización de las Auditorías Administrativas de las áreas de Compras, Almacén, Inventarios de Activos Fijos, Servicios Generales y Supervisión, analizamos los diferentes Manuales de Normas y Procedimientos de las diferentes áreas mencionadas y nos entrevistamos con el Director Administrativo del RENAP, con los Encargados de Área y su personal, para obtener una visión general de cada proceso.

Los objetivos de la revisión de las áreas administrativas mencionadas, son proveer a la administración del RENAP de una seguridad razonable, pero no absoluta, de que las actividades que se realizan en dichas áreas, están funcionando de tal manera que protegen a la entidad contra pérdidas por usos o disposiciones no autorizadas y que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización de la administración, con los Manuales de Procedimientos definidos y aprobados por la Dirección Ejecutiva del RENAP y en concordancia con la Ley orgánica de la misma, y aquellas leyes y reglamentos que les sean aplicables.

Nuestra consideración de la estructura de control interno de las áreas examinadas no necesariamente revela todos los aspectos de dicha estructura que pudieran considerarse como deficiencias importantes. Una deficiencia significativa es una condición reportable en la que el diseño u operación de uno o más de los elementos de la estructura de control interno no reducen a un nivel relativamente bajo de riesgo de que errores e irregularidades en montos que podrían ser importantes en la relación a los estados financieros de la Institución, puedan ocurrir y no ser detectados oportunamente por los empleados en el ejercicio normal de sus funciones asignadas.

Comunicación de los resultados de nuestra auditoría

Para cada una de las siguientes áreas revisadas, exponemos a continuación el detalle de cada hallazgo u observación y describimos los principales riesgos/efectos relacionados, nuestra recomendación de solución, los comentarios de la Administración y el grado de prioridad para la implementación de las medidas correctivas, en función del riesgo detectado para cada una de las deficiencias relacionadas con los hallazgos.

Consideramos importante destacar que se ha tomado en consideración a efectos de la definición de las prioridades de cada recomendación el nivel general de riesgo que hemos apreciado para el Registro Nacional de las Personas –RENAP y de cada una de las áreas revisadas, siendo éste factor un elemento que ha potenciado la priorización de determinadas sugerencias, que en otro contexto de riesgo no revestirían el mismo grado de importancia.

Referencias al Grado de Prioridad

Alto   

Medio   

Bajo   

No observamos otros asuntos relacionados con la estructura operacional de las áreas administrativas examinadas que hubiéramos informado al Registro Nacional de las Personas –RENAP, mediante carta separada.

Este informe fue preparado para información y uso del Registro Nacional de las Personas –RENAP. Esta restricción no intenta limitar la distribución del mismo, el cual con la aprobación de las altas autoridades de la entidad, se constituyen en interés público.



Contadores públicos y
consultores gerenciales

Se adjunta al presente informe una sección conteniendo una descripción detallada de cada observación.

ARÉVALO PÉREZ, IRALDA Y ASOCIADOS, S. C.

Firma Miembro de

PKF INTERNATIONAL LIMITED

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hugo Arévalo Pérez'.

Lic. Hugo Arévalo Pérez

Contador Público y Auditor

Colegiado No. CPA-5

Guatemala, C. A.,

8 de diciembre de 2011

1. PROCESO DE COMPRAS

Las compras y contrataciones de bienes y servicios que realiza el RENAP se hacen con base a la Ley de Contrataciones del Estado y a las normas técnicas del presupuesto de la institución, tales como el Acuerdo del Directorio de No. 8-2008 Normas Técnicas Presupuestales para la formulación, programación, ejecución, modificación, evaluación y liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos del RENAP y Acuerdo del Directorio 2003-2008, en el cual se aprobó el Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones del RENAP.

En el Anexo I a este proceso se presenta El Plan Operativo Anual –POA para cada uno de los años evaluados y en los mismos se incluye el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad y los Planes Operativos Institucionales.

Todas las compras que efectúa la Entidad se realizan a través de El Sistema Informático de Gestión (SIGES), el cual se describe a continuación:

1.1 DESCRIPCIÓN RESUMIDA DEL PROCESO UTILIZADO A TRAVÉS DEL SIGES

El Sistema Informático de Gestión (SIGES) fue creado por el Ministerio de Finanzas Públicas para que todas las entidades públicas emitan las órdenes de compras, liquidaciones y pagos para la gestión de compra de los bienes y servicios que se requieren. Por esto, el RENAP utiliza esta herramienta para iniciar los procesos de órdenes de compras.

El resguardo de la información digital producida por esta herramienta, es responsabilidad del Ministerio de Finanzas Públicas. Sin embargo, el RENAP tiene la responsabilidad de crear los usuarios y otorgar los permisos que son necesarios para la gestión de este sistema. Por esta razón, el personal de RENAP designado a operar este sistema es el responsable de todas las operaciones registradas.

El proceso inicia con una solicitud de bienes, el cual debe contener la papelería de respaldo correspondiente, dependiendo si es un bien, o si fue un servicio contratado.

Con toda la papelería, el usuario ingresa al sistema y entra a la opción “Constancia de Disponibilidad Presupuestaria” para solicitar un compromiso de presupuesto. Para el efecto, el usuario registra en esta opción, entre otras, lo siguiente:

- NIT del proveedor.
- NOG de Guatecompras, en caso haya sido publicado el concurso.
- El monto a comprometer.
- El método de compra.

- Categoría del bien o servicio.
- Descripción del bien o servicio.
- Clase del gasto.

A continuación se ingresa la información siguiente para asociar la solicitud de compromiso a la partida presupuestaria, incluyendo:

- La fuente de los fondos a ser utilizados.
- El renglón.
- El dato geográfico.

Con esto, se solicita a contabilidad que apruebe el compromiso presupuestario. Una vez está aprobado este compromiso, el departamento de compras procede a generar la orden de compra.

Una vez contabilidad ha aprobado el compromiso presupuestario, se genera la Orden de Compra. En el sistema se registra primero el encabezado de la Orden de Compra, incluyendo:

- NIT.
- Tipo de Orden de Compra.
- Método de Compra.
- Constancia de Disponibilidad Presupuestaria.

A continuación se registra el detalle, donde se incluye:

- Número de solicitud.
- Descripción.
- Renglón.
- Unidad de medida.
- Cantidad.
- Precio.

Al registrarla, se traslada al Jefe de Compras para su autorización. Cuando el Jefe de Compras autoriza, automáticamente se traslada la Orden de Compra a contabilidad para su registro contable.

Finalmente, se debe realizar un proceso de liquidación de las facturas presentadas por los proveedores. Para esto, se ingresa, dentro del SIGES, en la opción Orden de Compra – Gestión de Órdenes – Liquidaciones. Se selecciona la Orden de Compra que se desea liquidar, y se registra la factura presentada por el proveedor. De este modo se asocian la factura o las facturas, en caso que sean varias, a una Orden de Compra.

Se verificó que los casos siguientes hayan cumplido con los pasos necesarios dentro del SIGES:

- Solicitud de Bienes y Servicios No. 3667.
- Solicitud de Bienes y Servicios No. 3500.
- Solicitud de Bienes y Servicios No. 3441.
- Constancia de Solicitud Presupuestaria No. 15621593.
- Constancia de Solicitud Presupuestaria No. 15593013.
- Orden de Compra No. 2009.
- Orden de Compra No. 338.
- Liquidación No. 8 de la Orden de Compra No. 338.

De la documentación revisada, así como del proceso revisado, no se encontró ningún hallazgo importante.

Opinión sobre la utilización del SIGES por parte de RENAP

Derivado de nuestra revisión al Sistema Informático de Gestión (SIGES), OPINAMOS que aquellos procesos de compras que cuentan con evidencia en el SIGES-SICOIN, incluyendo el registro contable del gasto correspondiente, son los procesos en los cuales RENAP utilizó efectivamente este sistema para la gestión de compras y adquisiciones.

Adicionalmente, cabe mencionar que todos los expedientes de compras revisados contaban con su documentación de respaldo generada por el SIGES, lo que evidencia que fueron gestionados a través de este Sistema.

1.2 DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS FORMAS UTILIZADAS POR RENAP PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

En los manuales de la entidad, existen cuatro formas de compras para la adquisición de bienes y servicios, las cuales son:

a) Descripción resumida del proceso de Compras Directas en rangos que oscilan de Q 2,000.00 a Q 5,000.00

El Proceso inicia con la Solicitud de Compra (Forma DA-DC-SC-01), la cual se envía al Almacén para la verificación de existencias. De no haber existencias, el Encargado de Almacén elabora un oficio y notifica del requerimiento de compra. Luego el Departamento Solicitante traslada dicha Solicitud al Departamento de Presupuestos para verificar la disponibilidad presupuestaria.

Si no existe presupuesto disponible, se gestiona la modificación y/o transferencia presupuestaria. De haber disponibilidad presupuestaria en el sistema, se realiza la operación de presupuesto comprometido para dicha compra. Con esta aprobación, se envía la Solicitud al Departamento de Compras para solicitar al proveedor dos (2) cotizaciones. Una vez recibidas, se analizan las ofertas verificando que cumplan con los criterios establecidos de compras y con los requisitos de la Norma 4.1.5 contenida en el Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones.

El siguiente paso es enviar la Orden de Compra al Proveedor, quién debe entregar el bien en el Almacén, siguiendo las especificaciones técnicas requeridas en la Orden de Compra. El Encargado de Almacén registra la descripción de los bienes recibidos en la forma 1-H, entrega una copia al proveedor y firma de recibido la factura original del Proveedor, la cual servirá para el trámite de pago del mismo.

La Dirección solicitante envía la solicitud de compra al Departamento de Presupuesto para verificar y solicitar disponibilidad y renglón presupuestario, luego de haberse revisado la disponibilidad presupuestaria y autorizada la compra por el Dirección solicitante, el Departamento de Compras elabora y aprueba orden de compra en SIGES, e informa al proveedor la adjudicación. Posteriormente el Departamento de Contabilidad recibe el expediente, realiza la contabilización de la compra y procede con el trámite de pago.

b) Descripción resumida del proceso de Compras Directas en rangos que oscilan entre Q 5,000.00 a Q 30,000.00

El proceso de compras es básicamente el mismo, con la diferencia que para éste tipo de compras debe existir una justificación de Compra Directa mayor a Q 5,000.00 y menor a Q 30,000.00, de conformidad con el Plan Anual de Adquisiciones.

Adicionalmente, se verifica en el Listado de Contrato Abierto del Ministerio de Finanzas Públicas, si existen proveedores que ofrecen bienes o suministros, para lo cual se informa a la Dirección Administrativa para realizar la compra por Contrato Abierto. De no existir, se solicitan tres (3) Cotizaciones.

La Dirección solicitante envía la solicitud de compra al Departamento de Presupuesto para verificar y solicitar disponibilidad y renglón presupuestario, luego de haberse revisado la disponibilidad presupuestaria y autorizada la compra por la Dirección solicitante, el Departamento de Compras elabora y aprueba orden de compra en SIGES, e informa al proveedor la adjudicación. Posteriormente el Departamento de Contabilidad recibe el expediente, realiza la contabilización de la compra y procede con el trámite de pago.

c) Descripción resumida del proceso de Cotizaciones que oscilan entre Q 30,000.00 a Q 900,000.00

Para este tipo de compras, se elabora una Justificación de compra entre Q 30,000.00 hasta Q 900,000.00 de conformidad con el Plan Anual de Adquisiciones. Así mismo, se verifica en el listado del Ministerio de Finanzas Públicas, si existen proveedores que ofrecen bienes de acuerdo a las características por la modalidad de Contrato Abierto. Si no existe, se solicita a la Dirección Ejecutiva que inicie el proceso de Compra por Cotización y se nombre a una Junta de Cotización.

Esta Junta de Cotización es la responsable de velar por el cumplimiento de las normas aplicables al proceso de compras. El Departamento de Compras publica, en el Sistema de GUATECOMPRAS, los documentos correspondientes según (Formulario de Cotización, Oferta Técnica y Económica, y otros documentos solicitados en las bases). En estos casos, es la Junta de Cotización quienes realizan el análisis respectivo de las ofertas recibidas, elabora Acta de Adjudicación o acta declarando desierto el concurso. Si procede, envía dicha Acta de Adjudicación a la Dirección Ejecutiva para la aprobación de la misma.

El Departamento de Compras completa el expediente y notifica vía el sistema de GUATECOMPRAS la adjudicación. Posteriormente, se le solicita a la Dirección de Asesoría Jurídica que elabore un Contrato, cuando la compra exceda de los Q 100,000.00 luego de la emisión del contrato en mención, la Dirección Ejecutiva nombra a una Junta Receptora y Liquidadora de Bienes, la cual es la encargada de la recepción de los bienes adquiridos y velar por el cumplimiento de lo establecido en el contrato.

La Dirección solicitante envía la solicitud de compra al Departamento de Presupuesto para verificar y solicitar disponibilidad y renglón presupuestario, luego de haberse revisado la disponibilidad presupuestaria y autorizada la compra por el Dirección solicitante, el Departamento de Compras elabora y aprueba orden de compra en SIGES, e informa al proveedor la adjudicación. Posteriormente el Departamento de Contabilidad recibe el expediente, realiza la contabilización de la compra y procede con el trámite de pago.

d) Descripción resumida del proceso de Licitaciones (mayores a Q 900,000.00)

Esta compra inicia con la elaboración por parte del Departamento Solicitante de una Justificación de Compra superior a Q 900,000.00, que de igual manera deberá estar de conformidad con el Plan Anual de Adquisiciones.

El proceso de compras es básicamente el mismo que para los anteriores rangos, con la diferencia que para éste tipo de compras interviene el Directorio del RENAP, quien recibe y aprueba la solicitud de compra. Con base en esta aprobación, se llenan los formularios de licitación y se elabora la nota de inicio del proceso de compra para esta modalidad. En este caso, es el Directorio del RENAP quién nombra a la Junta de Licitación, aprueba el Acta de adjudicación y de no ser aprobada, solicita a la Junta de Licitación su respectiva revisión.

La Dirección solicitante envía la solicitud de compra al Departamento de Presupuesto para verificar y solicitar disponibilidad y renglón presupuestario, luego de haberse revisado la disponibilidad presupuestaria y autorizada la compra por el Dirección solicitante, el Departamento de Compras elabora y aprueba orden de compra en SIGES, e informa al proveedor la adjudicación. Posteriormente el Departamento de Contabilidad recibe el expediente, realiza la contabilización de la compra y procede con el trámite de pago.

Derivado de la revisión al proceso de compras efectuadas por la Institución durante los años 2007, 2008, 2009 y 2010, a continuación se presentan los siguientes hallazgos:

1. Incumplimiento de Requisitos para Compras

Se observó en algunos de los expedientes proporcionados que, ciertos procesos de compras, los Proveedores correspondientes no cumplieron con los requisitos establecidos en el Decreto 27-2009, Reformas al Decreto 57-92 ambos del Congreso de la República, Ley de Contrataciones del Estado. Los siguientes casos fueron elegidos de una muestra al azar:

Orden de Compra:	3051
Fecha de Orden de Compra:	24-10-2008
Proveedor:	DATUM, S.A.
Monto de la Compra:	Q 1,196,151

Principales Incumplimientos detectados:

- Falta de Estados Financieros debidamente firmados y autorizados;
- Falta de Estados Financieros auditados;
- Falta de Detalle de Ventas de los últimos tres periodos fiscales;
- Falta de Acta de Constitución de la Empresa legalizada;
- Falta de Copia del Carnet del NIT;
- Falta de Recibo de Pagos de IVA e ISR del último trimestre;
- La carta de presentación de la empresa no hace referencia al número de licitación.

Orden de Compra:	1578
Fecha de Orden de Compra:	14-04-2008
Proveedor:	Distribuidora Mejía, S.A.
Monto de la Compra:	Q 134,275

Principales Incumplimientos detectados:

- La Carta de Presentación no hace referencia al número de licitación.
- No se adjuntó copia del recibo de pago de ISR del último trimestre.
- Falta de Acta de Constitución de la Sociedad.
- Falta de copia legalizada del Carnet del NIT.

Riesgo:

- Realizar compras a proveedores no calificados.
- Posibles compras no autorizadas.
- Mal uso de los fondos de la institución.
- Falta de garantía en la compra de bienes y servicios a proveedores no calificados.

Recomendación:

Crear un Reporte de Control Interno de los procesos de Cotizaciones y Licitaciones realizados, en el cual se pueda verificar periódicamente el cumplimiento de los requisitos y políticas de compras establecidos para cada proceso según la Ley de Contrataciones del Estado y las establecidas en el Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones del RENAP.

Comentario de la Administración:

Con oficio DA-0385-2012, del 2 de julio de 2012, la Dirección Administrativa informa que se cuenta con un documento de control interno de los procesos de Cotizaciones y Licitaciones, el cual se actualiza periódicamente por las personas responsables de los procesos.

Grado de Prioridad: Alto**2. Fecha de Emisión de Orden de Compra posterior a la Fecha de Entrega del Bien o Servicio del Proveedor.**

Se observó que en algunos expedientes, el proveedor entregó el bien o servicio a través de la factura correspondiente y posteriormente se registró la Orden de Compra para dicho proveedor, ejemplo de estos son los siguientes para cada año:

Año 2007. Para este período comprendido del 1 de septiembre (inicio real de operaciones) al 31 de diciembre de 2007 no se detectó este tipo de incumplimiento.

Año 2008

Orden Compra	Fecha Orden Compra	Monto de compra en Quetzales	Fecha Factura Proveedor	Fecha Cheque Pago	Días O.C vs. Factura (a)	Proveedor
627	1-4-2008	1,400,490	16-3-2008	30-4-2008	(18)	SEGA, S.A.
240	24-4-2008	1,842,750	27-4-2008	29-4-2008	(57)	SEGA, S.A.
971	29-4-2008	368,000	1-4-2008	30-4-2008	(28)	Abastecedor de Muebles, S.A.
1498	16-6-2008	201,413	29-4-2008	2-7-2008	(48)	Distribuidor a Mejía, S.A.
2144	25-7-2008	1,080,657	13-6-2008	7-8-2008	(42)	Compushop
3051	24-10-2008	1,196,151	17-9-2008	27-10-2008	(37)	DATUM, S.A.

Año 2009

Orden Compra	Fecha Orden Compra	Monto de compra en Quetzales	Fecha Factura Proveedor	Fecha Cheque Pago	Días O.C vs. Factura (a)	Proveedor
770	16-2-2009	1,771,000	27-4-2009	6-7-2009	(67)	SEGA, S.A.
1348	27-7-2009	724,050	7-7-2009	26-8-2009	(20)	Smart Office, S.A.
1707	16-9-2009	645,000	15-6-2009	30-10-2009	(93)	EBusiness , S.A.
2141	17-11-2009	505,000	2-10-2009	30-11-2009	(46)	Comnet, S.A.
2374	22-12-2009	493,351	22-6-2009	31-12-2009	(183)	Sistemas Eficientes, S.A.
2489	30-12-2009	337,500	9-12-2009	30-12-2009	(21)	Formularios Stándard, S.A.

Año 2010

Orden Compra	Fecha Orden Compra	Monto de compra en Quetzales	Fecha Factura Proveedor	Fecha Cheque Pago	Días O.C vs. Factura (a)	Proveedor
472	14-4-2010	851,033	22-2-2010	15-4-2010	(51)	SERVICOM P, S.A.

Nota:

(a) Días de Diferencia = Fecha de la emisión de la Factura del Proveedor, fecha en la cual se entregó el bien o servicio, menos la fecha del registro de la Orden de Compra al Sistema SIGES.

Riesgos:

- Compras innecesarias y/o no autorizadas.
- Mal uso de los fondos de la institución.
- Puerta abierta para fraudes.

Recomendación:

Crear un sistema de información integrado, que no permita la recepción de una Factura de un Proveedor sin la previa emisión y registro de la Orden de Compra respectiva.

Comentario de la Administración:

Con oficio No. DA- 385-2012, del 2 de julio de 2012, la Dirección Administrativa manifiesta que actualmente se trabaja con un documento interno del Departamento de Compras (Orden de Compra).

Sin embargo, de acuerdo a las recomendaciones presentadas, a partir del 2 de julio de 2012 se realizarán las Ordenes de Compra en el SIGES sin haber obtenido la factura correspondiente, con el objetivo de dejar registradas todas las Ordenes de Compra. La recepción de la factura se realiza por el Departamento de Compras debiendo presentar la empresa la orden de compra interna enviada previamente.

Grado de Prioridad: Alto



3. Ingreso de Bienes al Almacén sin Acta de Recepción

Se observó que en algunos casos, se dio ingreso a bienes al Almacén sin haber realizado el Acta de Recepción correspondiente.

Ejemplo No. 1:

Orden de Compra No. 2296
Fecha: 15-12-2009
Monto: Q301,741
Proveedor: Industria de Papel, S.A.

Ejemplo No. 2:

Orden de Compra: No. 2166
Fecha: 20-11-2009
Monto: Q 680,977
Proveedor: Dataflex, S.A.

Ejemplo No. 3:

Orden de Compra No. 1348
Fecha: 27-7-2009
Monto: Q 724,050
Proveedor: Smart Office, S.A.

Ejemplo No. 4:

Orden de Compra No. 2392
Fecha: 29-12-2009
Monto: Q 334,425
Proveedor: Indumaster, S.A.

Ejemplo No. 5:

Orden de Compra No. 2374
Fecha: 22-12-2009
Monto: Q 493,351
Proveedor: Sistemas Eficientes, S.A.

Riesgos:

- Falta de control de los bienes y suministros recibidos.

- Potenciales salidas de bienes no registrados para usos diferentes a los de la Institución.
- Mal uso de los fondos de la institución.

Recomendación:

Crear un Sistema de Inventarios integrado con Compras para llevar un mejor control sobre las entradas y salidas a Almacén y las Órdenes de Compra realizadas.

Comentario de la Administración:

Por medio del oficio Ref. Oficio No. DC-570-2012 de fecha 7 de junio de 2012, se nombró a un responsable de la recepción de las facturas y de llevar un control de los expedientes para pago que son remitidos al área de SIGES. Actualmente, aún no se cuenta con un sistema de Información de Control de expedientes y de compras integrado que permita realizar diferentes actividades de registro de la orden de compra, registro contable y trámite de cheques entre otras.

En el mes de mayo del 2011 se inició la implementación del Sistema SOFYA. A la fecha de nuestra revisión dicho sistema estaba funcionando parcialmente.

Grado de Prioridad: Alto**4. Exceso de gestiones en los traslados de expediente de compras entre Departamentos.**

Se observó que el expediente de una compra con la documentación que soporta las compras es traslado físicamente a diferentes áreas, quienes tienen que realizar diferentes actividades del proceso, como es el caso de la verificación de presupuestos, la asignación de la partida contable, el ingreso de la orden de compra al Sistema SIGES, la contabilización y trámite de pago al proveedor, entre otras.

Riesgos:

- Extravío del expediente de compras con la documentación original como la factura del proveedor y la constancia de ingreso de los bienes a almacén.
- Hacer lento el proceso de la compra, registro y pago a Proveedores.

Recomendación:

Crear un Sistema de Información de Control de Expedientes y de Compras Integrado, que permita realizar las diferentes actividades de registro de la orden de compra, registro contable, trámite de cheque, entre otras, para que brinde información de la fase

en la que se encuentra cada expediente y no sea necesario el traslado físico de documentos entre áreas.

Actualmente el SIGES y el SICOIN realizan éstas actividades, pero de forma independiente y no integrada, lo cual no permite monitorear adecuadamente la fase en la que se encuentra cada expediente.

Comentario de la Administración:

Con oficio No. DA-385-2012, del 2 de julio de 2012, la Dirección Administrativa manifiesta que, actualmente un Técnico de Compras lleva el control general, por lo que se tiene información respecto al tipo de compra, dirección, proveedores, ejecución y disponibilidad presupuestaria, lo cual se trabaja en conjunto con la Dirección de Presupuesto.

Grado de Prioridad

Alto



5. Falta de Reportes de Controles de Compras

Se observó que no existen reportes gerenciales adecuados de control para monitorear las compras realizadas, tales como reportes de Compras por Montos, por Proveedor, por modalidad de compras entre otras.

Riesgos:

- No contar con información confiable y oportuna para una buena toma de decisiones de compras.
- Poder estar comprando bienes al mismo proveedor con diferentes precios.
- Poder estar realizando compras innecesarias.

Recomendación:

Crear un conjunto de Reportes de Control de Compras, con el objetivo de monitorear el desempeño de dicha área, que brinde información mensual y/o periódica sobre quienes son las principales Direcciones o Áreas Solicitantes, Ejecución Presupuestaria por Área, principales Proveedores a los cuales se les ha comprado, entre otros.

Dentro de los reportes mínimos que deberían de emitir están:

- a) Reporte Mensual de Compras por Tipo de Compras y/o Montos.
- b) Reporte Mensual de Compras por Dirección o Área Solicitante.
- c) Reporte de Compras por Proveedor.
- d) Ejecución Presupuestaria y Disponibilidad por Dirección

Comentario de la Administración:

Con oficio No. DA-385-2012, de fecha 2 de julio de 2012, la Dirección Administrativa manifiesta que actualmente, se cuenta con un control de solicitudes ingresadas, el cual se actualiza por parte de los Técnicos y Auxiliares de Compras.

Grado de Prioridad:**Alto****6. Falta de Indicadores de Desempeño de Compras**

Se observó que no existen indicadores de desempeño de las compras, tales como tiempos del proceso desde la solicitud hasta la recepción del bien, tiempos de entrega por parte de proveedores para verificar las condiciones contractuales de la compra, montos de compras, estadísticas de compras por Departamento, por Proveedor, tipo compra, entre otras.

Riesgos:

- Ineficiencias en el uso de los fondos de la institución al no estar comprando eficientemente.
- Falta de poder de negociación con proveedores por la falta de información de compras realizadas a proveedores.
- Puerta abierta para realizar compras que podrían ser más altas que las del mercado, favoreciendo a algunos proveedores.
- Poder estar realizando compras innecesarias.

Recomendación:

Crear un Reporte mensual de Indicadores de Desempeño del área de Compras, con el cual se pueda monitorear el desempeño de dicha área. Entre los principales indicadores que se deberían de monitorear están:

1. Montos de Compras por Dirección y/ Área Solicitante.
2. Nivel de Servicio de Compras (Solicitado vs. Comprado).
3. Montos de Compras por Tipos.
4. Cantidad de Devoluciones o Rechazos.
5. Días de Solicitud de Compras.
6. Días de Entrega del Proveedor, entre otras.

Comentario de la Administración:

Con oficio DA-0385-2012, de fecha 2 de julio de 2012, la Dirección Administrativa manifiesta que actualmente, un técnico de Compras realiza el seguimiento desde el ingreso de la solicitud hasta el traslado al Departamento de Contabilidad para su respectivo pago.

Grado de Prioridad: Mediano



7. Exceso de Tiempo entre la Solicitud de Compras y la colocación de la Orden de Compra al Proveedor.

Se observó que el tiempo que se toma para Solicitar un bien o servicio hasta el momento en que se emite la Orden de Compra al proveedor es de un promedio de 60 días.

Riesgos:

- Desabastecimiento de bienes para la operación.
- Interrupción de la operación por falta de bienes.
- Compras de emergencia a través de otras modalidades a un costo más alto.
- Incumplimiento en lo establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Recomendación:

Crear un indicador para monitorear el número de días que se tardan desde la emisión de una Solicitud de Compras hasta que se emite la Orden de Compra.

Comentario de la Administración:

Con oficio DA-0385-2012, de fecha 2 de julio de 2012, la Dirección Administrativa manifiesta que las personas que integran el Departamento de Compras tiene pleno conocimiento del Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones y constantemente se socializa sobre cualquier cambio de procedimiento.

Grado de Prioridad: Mediano



8. Falta de Conocimiento del Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones por parte del personal de dicha Área

Se observó que el Encargado de realizar las compras directas no conoce el Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones. La mayoría de actividades las realiza con base a instrucciones recibidas de parte de su Supervisor y a experiencias aprendidas en la operación diaria.

Riesgos:

- Realizar actividades no autorizadas en el Manual de Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones.
- Falta de cumplimiento con los criterios establecidos en el Manual y la Ley de Contrataciones del Estado.

Recomendación:

Brindar una inducción a todo el personal sobre las políticas y procedimientos del Manual de Compras y asegurarse que todo el personal involucrado en dichos proceso, conozca las diferentes normas y leyes aplicables al proceso de compras.

Comentario de la Administración:

Con oficio DA-0385-2012, de fecha 2 de julio de 2012, la Dirección Administrativa manifiesta que todas las personas que integran el Departamento de Compras tienen pleno conocimiento del Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones del RENAP, y constantemente se socializa sobre cualquier cambio de procedimiento.

Grado de Prioridad: Alto



9. No existe un Listado de Proveedores Pre-Seleccionados por Tipos de Bienes o Servicios que ofrecen.

Se observó que cuando se requiere adquirir un bien o servicio, no se guarda un historial de compras que pueda generar una Base de Datos de Proveedores. Cuando se presenta la necesidad, simplemente se toman los proveedores que aparecen registrados en la Guía Telefónica y se les pide cotizaciones.

Riesgos:

- Pérdida de tiempo y recursos en volver a cotizar bienes o servicios de los cuales ya fueron provistos en la institución.

- Falta de poder de negociación con Proveedores.

Recomendación:

Implementar un Sistema de Compras integrado con el Sistema de Almacén, que permita llevar un historial de las compras por tipo de bienes y servicios, por montos, consumos por Dirección o Jefatura, historial de proveedores, entre otros, para poder tener información estadísticas de los principales bienes y servicios que se han comprado y a qué proveedores se les ha pedido.

Adicionalmente, es importante llevar un historial del desempeño de compras de un proveedor para poder evaluarlo y tomarlo en cuenta o no para un futuro proceso de compras.

Comentario de la Administración:

A la fecha de la discusión de los hallazgos reportados en nuestro informe, los funcionarios de la institución a cargo de las Direcciones, ya no laboran para el RENAP. Por tal razón, la actual Administración no emitió comentario sobre éste hallazgo.

Grado de Prioridad: Alto



10. Expedientes con información incompleta

Detectamos que a algunos expedientes de compra no se les adjunta la documentación completa y apropiada. Algunos ejemplos los incluimos a continuación:

CUR	Fecha	Cheque	Monto Q	Deficiencia
9	31/01/2009	-	4,108,116	<u>g/</u>
2153	02/05/2010	-	1,376,428	<u>g/</u>
3695	27/06/2008	-	1,080,999	<u>g/</u>
-	-	7998	1,018,433	<u>a/ b/</u>
1088	14/04/2010	9896	828,237	<u>c/ d/ e/ f/</u>
837	31/03/2008	-	820,295	<u>g/</u>
7070	29/12/2009		729,250	<u>g/</u>
3811	05/08/2009	6592	704,655	<u>c/ d/ e/</u>
6568	25/12/2009	8201	491,473	<u>c/ d/ e/</u>
7727	29/12/2009	8852	480,136	<u>c/ d/ e/</u>
-	-	3378	467,569	<u>a/ b/</u>
4089	14/07/2010	-	431,802	<u>g/</u>

CUR	Fecha	Cheque	Monto Q	Deficiencia
908	26/11/2007	-	430,216	<u>g/</u>
7882	30/12/2009	8912	328,460	<u>c/ d/ e/</u>
7742	29/12/2009	8843	325,467	<u>c/ d/ e/</u>
61	01/10/2007	-	150,685	<u>g/</u>
-	-	4295	15,784	<u>a/ b/ c/</u>
1174	14/12/2007	-	14,000	<u>g/</u>
71	01/10/2007	-	12,000	<u>g/</u>
			<u>13,814,005</u>	

- a/ No se adjunta CUR
b/ No se adjunta la orden de compra.
c/ No se adjunta el formulario de Cotización
d/ No se adjuntan cotizaciones
e/ No se adjunta Acta de Recepción
f/ No se adjunta contrato.
g/ No se adjunta nota de débito de pago

Recomendación:

Recomendamos a la administración incluir en cada expediente de compra la documentación apropiada.

Comentario de la Administración:

Con oficio DA-0385-2012, de fecha 2 de julio de 2012, la Dirección Administrativa manifiesta que se cuenta con un "Check List" sobre la documentación necesaria en cada modalidad de compra, la cual es revisada para cada expediente.

Grado de Prioridad

ALTO



11. Falta de actualización del Manual de Normas y Procedimientos Para Compras y Adquisiciones del RENAP

Se observó que el Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones del RENAP, no ha sido actualizado con las Reformas del Decreto 27-2009 Reformas al Decreto 57-92 del Congreso de la República, Ley de Contrataciones del Estado.

Riesgos:

- Mala interpretación al proceso de compras y adquisiciones.

Recomendación:

Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos en mención, con base a las Reformas estipuladas en el Decreto 27-2009 Reformas al Decreto 57-92 del Congreso de la República, Ley de Contrataciones del Estado.

Comentario de la Administración:

Según oficio No. DC-652-2012, del 28 de junio de 2012, la Jefatura de Compras y Adquisiciones informa a la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas que remitió a la Dirección de Planificación, el Proyecto de Manual de Normas y Procedimientos para Compras y Adquisiciones del RENAP para actualizarlo, derivado de las Reformas a la Ley de Compras y Contrataciones del Estado.

Grado de Prioridad

Mediano



ANEXO I

Año 2007

Por el período comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2007, no nos fue proporcionado el Plan Operativo Anual Institucional.

Año 2008

A continuación se presenta el Plan Operativo Anual –POA- al 31 de diciembre de 2008, con sus respectivas modificaciones, monto pagado y el saldo no ejecutado.

	Asignado (POA)	Modificado	Vigente (POA)	Devengado	Saldo por comprometer	Saldo por pagar	% de ejecución
Dirección Superior	1,722,081	(415,472)	1,306,609	1,224,387	82,222	-	94
Dirección, Ejecución, y Coordinación del Registro de las Personas	6,281,679	148,270	6,429,949	6,401,397	28,552	-	100
Servicios de Informática y Estadística	27,333,349	12,185,002	39,518,351	35,432,481	4,085,870	-	90
Servicios de Asesoría Legal	675,905	66,380	742,285	741,768	517	-	100
Servicios Administrativos	39,291,286	27,631,102	66,922,388	34,815,765	32,106,623	390	52
Servicios de Administración Financiera	2,774,178	(120,241)	2,653,937	2,643,577	10,360	-	100
Servicios de Gestión y Control Interno	1,308,939	(202,097)	1,106,842	1,106,271	571	-	100
Servicios de Recursos Humanos	4,219,762	(845,708)	3,374,054	3,322,885	51,169	-	98
Servicios de Verificación de Identidad	513,043	(513,043)	-	-	-	-	-
Registro Central de las Personas	41,167,899	19,171,969	60,339,868	58,376,086	1,963,782	2,664	97
Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-	409,971	86,411,105	86,821,076	86,821,076	-	86,819,584	-
	125,698,092	143,517,267	269,215,359	230,885,693	38,329,666	86,822,637	

ANEXO I

Como se muestra en el cuadro anterior, la **Dirección de Servicios Administrativos** no ejecuto en su totalidad el presupuesto asignado (vigente) al 31 de diciembre de 2008, quedando pendiente de ejecutar Q 32,106,623 equivalente a un 48%

El Plan Operativo Anual –POA- al 31 de diciembre de 2008, no fue actualizado en los formularios DTP 2, de acuerdo con las modificaciones presupuestarias realizadas durante el año 2008.

Año 2009

A continuación se presenta el Plan Operativo Anual –POA- al 31 de diciembre de 2009, con sus respectivas modificaciones, monto pagado y el saldo no ejecutado.

	Asignado	Modificado	Vigente	Devengado	Saldo por Comprometer	% de ejecución
Dirección Superior	1,403,150	178,763	1,581,913	1,581,913	-	100
Dirección, Ejecución, y Coordinación	6,946,398	1,283,553	8,229,950	8,216,154	13,796	100
Servicios de Informática y Estadística	10,401,474	41,980,896	52,382,369	39,395,241	12,987,128	75
Servicios de Asesoría Legal	901,093	648,573	1,549,666	1,543,741	5,925	100
Servicios Administrativos	28,139,351	44,034,109	72,173,459	61,796,259	10,377,201	86
Servicios de Administración Financiera	2,233,085	835,121	3,068,207	3,067,884	323	100
Servicios de Gestión y Control Interno	1,563,194	713,210	2,276,404	2,276,404	-	100
Servicios de Recursos Humanos	3,565,480	3,166,024	6,731,505	4,913,629	1,817,876	73
Servicios de Verificación de Identidad	1,026,086	(187,711)	838,375	838,375	-	100
Secretaría General	-	822,274	822,274	822,274	-	100
Servicios de Planificación Institucional	-	558,516	558,516	558,516	-	100
Registro Central de las Personas	70,518,564	48,651,512	119,170,076	116,747,045	2,423,031	98
Emisión del Documento Personal de Identificación - DPI-	824,441	199,789,799	200,614,240	183,294,351	17,319,888	91
	127,522,315	342,474,638	469,996,953	425,051,785	44,945,168	

ANEXO I

El Plan Operativo Anual –POA- al 31 de diciembre de 2009, no fue actualizado en los formularios DTP 2, de acuerdo con las modificaciones presupuestarias realizadas durante el año 2009, así también, se verifico que los montos asignados en la columna “**Monto Programado**” del formulario DTP 2, no coincide con los datos generado en el SICOIN WEB.

Año 2010

A continuación se presenta el Plan Operativo Anual –POA- al 31 de diciembre de 2009, con sus respectivas modificaciones, monto pagado y el saldo no ejecutado.

	Asignado (POA)	Modificado	Vigente (POA)	Devengado	Saldo por comprometer	% de ejecución
Dirección Superior	1,491,818	1,180,842	2,672,660	1,947,639	725,021	73
Dirección, Ejecución, y Coordinación	8,108,762	27,626,492	35,735,254	27,926,791	7,808,463	78
Servicios de Informática y Estadística	14,074,653	47,737,660	61,812,313	26,725,568	35,086,745	43
Servicios de Asesoría Jurídica	1,301,709	1,310,060	2,611,769	2,265,161	346,608	87
Servicios Administrativos	31,389,433	116,300,172	147,689,605	46,791,195	100,898,410	32
Servicios de Administración Financiera	2,930,366	5,364,931	8,295,297	5,838,459	2,456,838	70
Servicios de Auditoria Interna	1,918,282	2,099,294	4,017,576	3,057,985	959,592	76
Servicios de Recursos Humanos	3,968,838	10,375,693	14,344,531	5,776,080	8,568,451	40
Servicios de Verificación de Identidad	3,054,228	6,066,066	9,120,294	4,576,173	4,544,121	50
Secretaria General	730,526	1,332,171	2,062,697	1,161,883	900,814	56
Servicios de Planificación Institucional	1,197,951	1,517,244	2,715,195	1,731,993	983,202	64
Registro Central de las Personas	61,953,346	136,839,928	198,793,274	143,292,836	55,500,438	72
Unidad Específica para la Reducción del Subregistro	-	457,244	457,244	184,172	273,072	40
Emisión del Documento Personal de Identificación - DPI-	26,590,680	333,246,717	359,837,397	294,536,508	65,300,889	82
	158,710,592	691,454,513	850,165,105	565,812,441	284,352,664	

Como se muestra en el cuadro anterior, las Direcciones del RENAP, no ejecutaron en su totalidad el presupuesto asignado (vigente) al 31 de diciembre de 2010.

El Plan Operativo Anual –POA- al 31 de diciembre de 2010, no fue actualizado en los formularios DTP 2, de acuerdo con las modificaciones presupuestarias realizadas durante el año 2010, así también, se verificó que los montos asignados en la columna “***Monto Programado***” del formulario DTP 2, no coincide con los datos generado en el SICOIN WEB.

2. ALMACÉN

Descripción general del Proceso:

A continuación se presenta una descripción general del Proceso de Almacén y sus subprocesos:

Solicitud y Despacho de Bienes

El área solicitante se presenta al Almacén a requerir bienes con una Requisición de Almacén, en la cual se detalla la siguiente información:

- Cantidad Solicitada.
- Descripción del Bien Solicitado.
- Unidad de Medida.
- Cantidad Despachada.
- No. de Tarjeta Cuenta Corriente de Almacén.

Por otro lado, las sedes envían su requisición por medio de correo electrónico al encargado de almacén. Dicho Encargado verifica si hay existencia del bien solicitado de forma manual (verifica físicamente si hay existencias). Si no hay, coloca en la requisición un sello de “No Existencia”, para que el área solicitante gestione un proceso de compras.

De existir el bien, el Encargado del Almacén verifica que la requisición contenga toda la información necesaria y que este correctamente llena, y que contenga las firmas del solicitante, de autorización del Jefe inmediato y del Director del Área. Si todo está bien, se procede con el despacho del producto. El Encargado de Almacén genera en una hoja electrónica el documento “Entrega de Bienes en Almacén”, colocando la información siguiente:

- Cantidad Entregada.
- Descripción del Bien Solicitado.
- No. de Inventario.
- Consto Unitario.
- Costo Total.
- No. de Factura.
- Proveedor.

A este documento se le coloca un sello de “Entregado”, y el solicitante firma de recibido. Una copia de este documento queda en el almacén y la otra es entregada al solicitante.

Recepción de Bienes

El proveedor se presenta al Almacén con copia de la Orden de Compra y la Factura original. El Encargado del Almacén se comunica con el Departamento de Compras para confirmar que efectivamente hay una Orden de Compra abierta para el proveedor. De ser así, se revisa el estado del producto, que las cantidades concuerden con lo indicado en la factura, y que los datos de la factura estén correctos y correspondan con la información de la orden de compra. Si algo no está bien, no se recibe el producto.

Al recibir el producto, se sella la factura de recibido, y se saca una copia con el sello que quedará en el expediente del Almacén. El expediente se integra con la copia de la orden de compra, la factura y otro documento que sea relevante. La factura original es razonada por quien solicitó la compra, y es trasladada al Almacén. Con la factura original, se ingresa la descripción de los bienes en la Forma “1-H”, autorizado por la Contraloría General de Cuentas, para dar ingreso de los bienes al Almacén. A este documento se le adjunta el expediente anterior, y se traslada al Director Administrativo para firma, así como al Encargado del Almacén. Si el bien recibido corresponde a un Activo Fijo, se traslada al departamento de Inventarios para firma. Se archiva el expediente, y se coloca el bien en el Almacén. Para los Activos Fijos, se le avisa al solicitante que sus productos ya están en la institución para que se presente con la requisición respectiva a recogerlos.

Traslado entre bodegas

El Almacén de Oficinas Centrales se comunica con el Almacén General ubicado en la zona 11 de Mixco boulevard el Naranjo, para solicitarle un envío de productos, para lo cual se genera una Orden de Traslado, la cual cuenta con la siguiente información:

- Cantidades Solicitadas.
- Descripción del Bien.
- Unidad de Medida.
- Cantidad Traslada.
- Código de Inventario.

En el Almacén de las Oficinas Centrales se colocan únicamente las cantidades solicitadas y la descripción de los bienes. Posteriormente, se traslada esta solicitud al Almacén General.

En el Almacén General colocan la cantidad a ser trasladada, y la envían, junto con el producto, al Almacén solicitante. Al recibir el producto, se firma de recibido la Orden de Traslado, y envían la copia al Almacén General, en donde se archiva.

A continuación se presentan los principales hallazgos:

1. Ausencia de un Sistema de Información para el Control de Existencias

Actualmente, aunque se cuenta con un sistema de información para control y gestión de entradas y salidas de Almacén, éste no está completamente implementado. La mayoría de controles se llevan de forma manual utilizando hojas electrónicas, tales como:

- Entrega de Bienes en Almacén
- Orden de Traslado

Riesgos:

- Descontrol en las existencias de los bienes.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones.
- Puerta abierta para retiros de bienes no autorizados.

Recomendación:

Implementar adecuadamente el Sistema de Control de Existencias en el Almacén Central, el cual permita llevar un control adecuado sobre las entradas, salidas, ubicaciones y existencias de los diferentes bienes en dicho almacén, así como generar los diferentes reportes gerenciales de control.

Comentario de la Administración:

Según informe No. 001-2012-UA, del 29 de junio de 2012, la Unidad de Almacén manifiesta que desde noviembre de 2011, fueron ingresados todos los bienes y suministros que no estaban registrados en el sistema Sofya.

Actualmente en dicho programa no se tiene acceso a varias herramientas tales como eliminar y/o modificar “las constancias de ingreso al almacén y a inventario” forma 1H, lo cual es muy recurrente ya que muchas veces por cambio de renglón presupuestario o factura se vuelve a realizar esta constancia, pero fuera del sistema, es decir en hoja electrónica; además igual sucede con los cargos cuando los auxiliares de la Unidad de Almacén, por error le dan salida algún suministro que no corresponde, el cual hace que los suministros rebajados afecten el saldo del Kardex del sistema.

Grado de Prioridad: Alta



2. Falta de Control de Existencias en Almacén

A pesar de contar con un libro de inventarios físico, así como Tarjetas de Kardex, actualmente no se lleva un control de existencias de las cantidades físicas del almacén (Almacén Central ubicado en la Zona 11 de Mixco). Además, si bien se está implementando un sistema computarizado, actualmente no se están registrando todos los movimientos que se llevan a cabo en cada uno de los almacenes y no hay forma inmediata de saber las existencias del almacén.

Riesgos:

- Descontrol en las existencias de los bienes.
- Falta de información confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- Puerta abierta para retiros de bienes no autorizados.

Recomendación:

Implementar adecuadamente el Sistema de Control de Inventarios en el Almacén Central, el cual permita llevar un control adecuado sobre las entradas, salidas, ubicaciones y existencias de los diferentes bienes en dicho almacén, así como generar los diferentes reportes gerenciales de control.

Comentario de la Administración:

Actualmente en el programa Sofya no se tiene acceso a varias herramientas tales como eliminar y/o modificar “las constancias de ingreso al almacén y a inventario” forma 1H, lo cual es muy recurrente ya que muchas veces por cambio de renglón presupuestario o factura se vuelve a realizar esta constancia, pero fuera del sistema es decir en hoja electrónica; además igual sucede con los cargos cuando los auxiliares de la Unidad de Almacén, por error le dan salida algún suministro que no corresponde, el cual hace que los suministros rebajados afecten el saldo del Kardex del sistema.

Para corregir lo antes mencionado, como no se tiene las herramientas necesarias en el sistema de Almacén, se han mandado oficios para que la Unidad de Informática realice las modificaciones solicitadas, sin embargo, esto no se realiza inmediatamente, por lo que los saldos de los bienes afectados no se tienen actualizados hasta que se realicen las modificaciones o cambios solicitados.

Grado de Prioridad: Alta



3. Control inadecuado en las formas utilizadas en los distintos procesos

Debido a que la generación de requisiciones, solicitud de bienes, órdenes de traslado, y otros, se elaboran a través de hojas electrónicas, se encontraron formas que no estaban numeradas, no se registra la fecha de la recepción de bienes para dar seguimiento a tiempos de Solicitud de Bienes y Tiempos de Entrega, no se puede llevar una estadística inmediata y confiable de los movimientos por Sedes, entre otros.

Riesgos

- Descontrol en la determinación de lo solicitado por departamentos y/o Sedes.
- Utilización de formas no autorizadas.
- Falta de controles y seguimientos adecuados de requisiciones y entregas por Sede.

Recomendación:

Llevar un Control de la numeración de las Solicitudes de Bienes y que dicho número sea ingresado al Sistema de Control de Inventarios para llevar un control cruzado de dichas solicitudes.

Comentario de la Administración:

En noviembre del 2011, se solicitó a la Unidad de Informática que diera acceso en el Programa Sofya a varios reportes, el cual fue entre estos el que se utiliza para verificar los despachos realizados a los solicitantes, tanto de las Unidades de Sede Central, así como también los de las Sedes Departamentales, el cual sirve como herramienta de consulta al momento de autorizar los despachos; el 28 de noviembre se creó este acceso.

La numeración de solicitudes de bienes y suministros, la proporciona la Unidad de Compras a partir del 9 de enero del 2012 al momento que los solicitantes requieren algún bien o suministro que no se tiene en existencia en la Unidad de Almacén.

Grado de Prioridad: Media



4. Falta de Reportes e Informes Gerenciales

No existen formatos de reportes definidos para informar periódicamente a la Dirección Administrativa sobre las actividades y existencias del Almacén.

Actualmente, se emite un informe semanal dirigido al Director Administrativo, el cual es, básicamente una narrativa de las actividades realizadas durante la semana. Sin embargo, este informe no presenta información de saldos, existencias o movimientos

de los bienes de los Almacenes, no presenta detalle de despachos por Sedes, entre otros.

Riesgos:

- Toma de decisiones inadecuadas por falta de información.
- Compras innecesarias, dobles despachos, falta de control de ingresos y existencias.
- Desabastecimiento de existencias por falta de controles.

Recomendación:

Crear Reportes e Informes Gerenciales de Control de Existencias, tales como, Movimiento Mensual (ó periódico) de Existencias, Reporte de Existencias y Rotaciones, Reportes de Consumos por Área/Dirección, Indicadores de Desempeño de Almacén, entre otros.

Comentario de la Administración:

Según informe No. 001-2012-UA del 29 de junio de 2012, la Unidad de Almacén manifiesta que en noviembre de 2011, se solicitó a la Unidad de Informática que diera acceso en el programa Sofya a varios reportes entre estos uno para verificar los despachos a los solicitantes tanto de las Unidades de Sede Central, como los de Sedes Departamentales, el cual sirve como herramienta al momento de autorizarlos.

Grado de Prioridad: Alto



5. No se cuenta con procedimientos para el almacenamiento y ubicación de bienes dentro de las instalaciones de los almacenes.

La distribución física del almacenamiento y ubicaciones físicas de los diferentes bienes en el almacén no es la adecuada, ubicando dichos bienes de forma arbitraria, sin criterios de rotación de bienes, tamaños, condiciones de peso y dimensiones. Se observó que, por ejemplo, las estibas de las cajas de tóner son muy altas, lo cual, eventualmente, puede dañar los productos que se encuentren en la base de las estibas.

Adicionalmente se observó que los bienes están colocados pegados a las paredes, lo que puede dañarlos debido a la humedad u otros factores que provengan de las mismas.

Riesgos

- Deterioro de los bienes en la bodega por mala ubicación.
- Compras innecesarias por reposición de bienes dañados.

Recomendación:

Redefinición de la distribución física del Almacén con base a su rotación, volumen y tamaño, incluyendo la rotulación de áreas dentro del almacén.

Comentario de la Administración:

Según informe No. 001-2012-UA del 29 de junio de 2012, la Unidad de Almacén manifiesta que no se cuenta con el suficiente espacio para readecuar los bienes que ingresan al Almacén, debido a que varias unidades, tales como Inventarios, Informática, Relaciones Públicas entre otros, mandan al Almacén bienes y suministros que ya no son utilizados, tales como mobiliario, panfletos, banderas, papelería inservible, equipo de cómputo, impresoras, entre otros, los cuales se han recibido en Almacén por órdenes superiores.

Grado de Prioridad: Alto

**6. Falta de coordinación en la entrega de bienes a las Sedes**

Se observó que no existe una planificación adecuada para el despacho y entrega de bienes a las diferentes Sedes, ya que dependen de la programación de rutas de los pilotos por parte de Servicios Generales. Esto ha generado que, en algunas ocasiones el abastecimiento sea inoportuno (tardado) hacia las distintas Sedes.

Riesgos

- Desabastecimiento de bienes en las Sedes.
- Interrupción en las operaciones de las Sedes por falta de bienes.
- Costos innecesarios asociados a los despachos y entregas de bienes.

Recomendación:

Evaluar financieramente el impacto económico de Sub-contratar el servicio de entregas a las Sedes versus hacerlo con recursos propios. De no ser posible llevar a cabo dicha subcontratación, se recomienda crear una planificación de rutas con base a la frecuencia y cantidad de despachos por Sedes y ubicación geográfica, así como hacer horarios de recepción de solicitudes y horarios de entregas uno o dos días máximos por semana.

Comentario de la Administración:

Según informe No. 001-2012-UA del 29 de junio de 2012, la Unidad de Almacén manifiesta que al momento que se reciben las requisiciones, se preparan los suministros para ser despachados y otros para ser enviados a Sede Central para que los vehículos de la empresa de correspondencia los hagan llegar, sin embargo, en los últimos meses por falta de vehículos las entregas tanto a sedes y auxiliaturas departamentales como las del área metropolitana no se les ha entregado sus solicitudes en el tiempo. Se ha solicitado en varias ocasiones la asignación exclusiva de un vehículo para la Unidad de Almacén, la última solicitud se realizó el 21 de mayo del presente año a Dirección Administrativa a través del oficio No. 063-2012-UA.

Grado de Prioridad: Medio



7. Se carecen de procedimientos formales para la realización de inventarios físicos en los almacenes

No existe un procedimiento formalmente definido para realizar inventarios físicos periódicos, y poder asegurarse de las existencias de cada Almacén. El último inventario físico realizado fue al mes de julio de 2011, sin embargo, no se ha llevado un control y seguimiento de estas cifras.

Riesgos

- Descontrol en las existencias de los bienes.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones.
- Puerta abierta para retiros de bienes no autorizados.

Recomendación:

Realizar inventarios físicos periódicos (semanales, mensuales, semestrales y anuales) de ciertos y/o todos los tipos de bienes con el objetivo de estar constantemente llevando un control de las existencias físicas vs. las registradas en Sistemas. Se sugiere que dichos inventarios físicos sean selectivos con base al valor económico de los bienes (Regla 80/20) y/o por rotación o grupos de familias de bienes (Ej. Tóner).

Comentario de la Administración:

Según informe No. 001-2012-UA del 29 de junio de 2012, la Unidad de Almacén manifiesta que semanalmente se verifica la existencia física de los productos y se compara con los saldos del Kardex del sistema Sofya.

Grado de Prioridad: Medio



8. Controles inadecuados en las Sedes

Se observó que las Sedes no cuentan con un listado de existencias de lo que reciben del Almacén Central, ni de los consumos de bienes en dichas Sedes.

El Encargado de Almacén Central, lleva un registro manual de los consumos mensuales reales de Tóner y Papel en cada Sede, para determinar si las cantidades requeridas por las mismas corresponden a su consumo real. Sin embargo, este control se realizó la última vez el 14 de octubre de 2010 a través de una hoja manual elaborada por cada Sede.

Riesgos

- Falta de información confiable y oportuna para el seguimiento y control de los consumos de bienes en cada Sede.
- Falta de información para análisis de consumos por Sede, niveles mínimos, máximos y puntos de re-orden de existencias.

Recomendación:

Implementar en el mismo Sistema de Control de Existencias, un control de las existencias por Sede, con base a los pedidos y consumos. Adicionalmente, se recomienda implementar Reportes Gerenciales por Sede, en los cuales se reporte los consumos y existencias de forma mensual al Registro Central.

Comentario de la Administración:

Según informe No. 001-2012-UA del 29 de junio de 2012, la Unidad de Almacén manifiesta que al momento en que recibe una requisición, en el reporte de entregas del sistema Sofya se revisan los despachos realizados, si este excede al promedio solicitado con anterioridad, se solicita a la sede que actualice su consumo, para ello se le envía un formato de estadística en el cual colocan el consumo actual y es firmado por el registrador, de esta manera se tiene actualizada la estadística de consumo y se despacha nuevamente la cantidad requerida. En dicho reporte se verifica cada cuanto se realizan requisiciones para determinar la cantidad a ser autorizada para su despacho.

Grado de Prioridad: Medio



9. Ubicación inadecuada de extinguidores contra incendios

Se observó que los extinguidores contra incendios se encuentran ubicados en las oficinas del Encargado del Almacén.

Riesgos

- Falta de medidas de prevención y seguridad en eventuales incendios.
- Pérdida de bienes de la Institución.

Recomendación:

Instalar estratégicamente los extinguidores para reaccionar inmediatamente ante un eventual siniestro.

Comentario de la Administración:

La Administración actual no manifestó ningún comentario y estuvieron de acuerdo en la deficiencia encontrada.

Grado de Prioridad: Alta



10. Falta de acceso a las cámaras de seguridad en la computadora del Encargado de Almacén

Se observó que aunque existen cámaras de seguridad instaladas en el Almacén, el Encargado no tiene acceso a monitorearlas por medio de su computadora.

Riesgos

- Probable pérdida de bienes de la Institución.

Recomendación:

Instalar acceso a las cámaras de seguridad en la computadora del Encargado de tal forma que pueda monitorear los movimientos de los inventarios a su cargo.

Comentario de la Administración:

Sin comentarios.

Grado de Prioridad: Alta



11. Falta de impresión de las tarjetas de Kardex de control de Almacén

Se observó que aunque existen tarjetas de kardex de control de almacén autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, a la fecha se encuentran en blanco.

Riesgos

- Falta de control de los movimientos de inventarios.

Recomendación:

Imprimir las tarjetas de kardex semanalmente para llevar un mejor control de las existencias en Almacén.

Comentario de la Administración:

Según informe No. 001-2012-UA del 29 de junio de 2012, la Unidad de Almacén manifiesta que estos aún se encuentran en blanco ya que desde el inicio de operaciones del RENAP, no han sido utilizados, además no se tienen registros completos de los ingresos y egresos de años anteriores, para determinar a partir de que fecha utilizar dichas formas.

Grado de Prioridad: Alta

**12. Falta de impresión del libro de Almacén autorizado por la Contraloría General de Cuentas**

A la fecha no se ha impreso el libro de Almacén autorizado por la Contraloría General de Cuentas por el año terminado al 31 de diciembre de 2010.

Riesgos

- Falta de control de los movimientos de existencias de Almacén.

Recomendación:

Imprimir oportunamente los Libros de Almacén.

Comentario de la Administración:

Según informe No. 001-2012-UA del 29 de junio de 2012, la Unidad de Almacén manifiesta que estos aún se encuentran en blanco ya que desde el inicio de operaciones del RENAP, no han sido utilizados, además no se tienen registros

completos de los ingresos y egresos de años anteriores, para determinar a partir de que fecha utilizar dichos libros.

Grado de Prioridad: Alta



A continuación se presenta algunas fotografías del estado actual de las instalaciones que ocupa el Almacén:

Oficinas en Almacén General



Producto en Almacén General



Estibas de tóner y papel



Mobiliario y Equipo



3. INVENTARIOS DE ACTIVOS FIJOS

La Sección de Inventario es la encargada de aplicar normas, procedimientos y aspectos legales que todo el personal debe observar, relacionados con la administración, codificación, control, ingreso, egreso y uso de los distintos bienes adquiridos por el RENAP.

Esta unidad administra los procedimientos para el registro de los bienes activos y fungibles del inventario para contar con información oportuna y confiable relacionada con el patrimonio de la Institución.

Procedimientos de revisión realizados:

Obtuvimos y analizamos el Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Inventarios de la Dirección Administrativa y nos entrevistamos con el Encargado de la Administración de Activos Fijos, para obtener una visión general de la sección de inventarios, en el cual se administran los siguientes procedimientos:

- Registro de bienes a inventarios.
- Carga de bienes activos y/o fungibles a los empleados.
- Descarga de bienes activos a los empleados responsables y darles baja a los bienes por inservibles.
- Elaboración del inventario físico en las unidades administrativas del RENAP.
- Elaboración del cierre de inventarios.

A continuación se presentan los principales hallazgos:

1. Tarjetas de Responsabilidad faltantes en el correlativo

Se revisó el correlativo de Tarjetas de Responsabilidad, y se estableció que hacen falta 33 tarjetas entre las que podemos mencionar los siguientes números: 1190, 2730, 2929, 2930, 3739, 4264, 4429, 4852, 4901, 4902, 4903, 4904 y 4905 entre otras.

Riesgos

- Pérdida de control sobre situaciones jurídicas de su competencia.
- Incumplimiento del objetivo de la Dirección.

- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones;

Recomendación:

Generar mensualmente un Reporte de Control de Tarjetas de Responsabilidad, en el cual se indique la información del activo fijo, persona que lo tiene asignado, estatus del mismo, fecha de asignación, entre otras.

Comentario de la Administración:

Según memorando M-RENAP-DA-UI-080-2012 de fecha 29 de junio de 2012, la Unidad de Inventarios indica que al momento de tomar posesión suscribió el acta número 07-2011 del Libro de Actas de la Dirección Administrativa, la cual en la cláusula segunda indica el faltante de 33 tarjetas de responsabilidad. Asimismo, que a través de los memorándum No. M-RENAP-DA-UI-27-2011 de fecha 29 de septiembre de 2011, se informó al Director Administrativo en Funciones. Con el memorándum M-RENAP-DA-UI-33-2011 de fecha 3 de octubre de 2011, se trasladó al Director de Gestión y Control Interno, el acta de revisión de las tarjetas de responsabilidad, solicitando en la misma continuar con el procedimiento administrativo e investigaciones que correspondan antes de informar a la Contraloría General de Cuentas, sin que a la fecha se tenga respuesta de lo indicado.

Grado de Prioridad: Medio



2. Desactualización de Tarjetas de Responsabilidad

Revisamos las tarjetas de responsabilidad y determinamos que varias de ellas no están actualizadas en cantidad de activos fijos asignados, nombres de personas, fechas de movimientos, entre otros. A continuación mencionamos algunos ejemplos:

No.	Nombre	Puesto
1	Julio César de Paz Machuca	Registrador Civil Sede la Municipio de La Democracia, Escuintla
2	Berta Eufemia Argueta Cardona	Registrador Civil I (interino) Sede del Municipio de Siquinalá Escuintla
3	Edwin Monzón Hernández	Auxiliar I de Registro
4	Herson Bismar Barrera Espina	Auxiliar I de Informática
5	Ingrid Paola Fernández Sosa	Registrador Civil Sede Cabecera Departamental de Escuintla
6	Lisbeth Azucena Eguizábal	Auxiliar de Registro V

No.	Nombre	Puesto
7	Gustavo Contreras Aroche	Auxiliar de Registro I
8	Juan Miguel Cabrera Soto	Auxiliar de Registro I
9	Laura Nohemí Meléndez Machuca	Sub-Registradora Civil Registro Central
10	Mario Roberto Sucup González	Encargado de Almacén

Riesgos

- Pérdida de control sobre situaciones jurídicas de su competencia.
- Incumplimiento del objetivo de la Dirección.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones;

Recomendación:

Generar mensualmente un Reporte de Control de Tarjetas de Responsabilidad, en el cual se indique la información del activo fijo, persona que lo tiene asignado, estatus del mismo, fecha de asignación, entre otras. Así mismo, se debe elaborar un procedimiento de control interno que permita monitorear a través de Inventarios Físicos periódicos de Activos Fijos, la existencia de los mismos y la verificación de la persona que lo tiene asignado.

Comentario de la Administración:

Según memorando M-RENAP-DA-UI-080-2012 de fecha 29 de junio de 2012, de la Unidad de Inventarios, esta manifiesta que se han actualizado algunas tarjetas de responsabilidad, sin embargo no se ha actualizado el 100% de las tarjetas, ya que la unidad de inventarios de agosto de 2011 a la fecha ha contado únicamente con 3 personas permanentes y por temporadas 2 personas más, por tal motivo ha sido imposible la actualización de las tarjetas de responsabilidad a nivel nacional. De lo anterior se ha dicho en anteriores informes de la auditoría que se necesita la contratación del personal y una reestructuración de la unidad de inventarios, se han solicitado 22 técnicos en inventarios, 5 supervisores, para el control de las 435 sedes, aproximadamente 4000 empleados y el control de 43,800 bienes ingresados a la fecha.

Grado de Prioridad: Medio



3. Se carece de un Sistema de Control de Activos Fijos integrado con Almacén y Contabilidad.

Actualmente no se cuenta con un sistema computarizado integrado con el Almacén y Contabilidad, y totalmente probado para el control y manejo del inventario de activos fijos. Se nos informó que está en proceso un sistema para el control de inventario de activos fijos y almacén.

Riesgos

- Pérdida de control sobre los activos fijos de la institución.
- Incumplimiento del objetivo de la Dirección.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones;

Recomendación:

Definir un plan de implementación del nuevo sistema de activos fijos y almacén, verificando que incluya el control y generación de reportes de los mismos, tales como, datos del activo fijo, persona que lo tiene asignado, fecha de adquisición, ubicación, entre otras.

Comentario de la Administración:

Según memorando M-RENAP-DA-UI-080-2012 de fecha 29 de junio de 2012, de la Unidad de Inventarios, esta manifiesta que cuenta con la herramienta que les ha permitido llevar el control de los inventarios y que de alguna manera ha ayudado al control interno, se esta trabajando en la depuración de las cuentas para ingresarlo a SICOIN WEB que es una herramienta que va de la mano con contabilidad, al momento de aplicar esta herramienta consideran que se solventarían estos inconvenientes ya que se realizaron acercamientos para ingresar esta información y solo estará pendiente finalizar la depuración correspondiente.

Grado de Prioridad: Medio



4. Falta de inventario de Activos Fijos por Sede

A la fecha de nuestra revisión, se detectó que no existe un Inventario de Activos Fijos por Sede.

Riesgos

- Pérdida de control sobre los activos fijos de la institución.
- Puerta abierta para pérdida de activos fijos de la institución.
- Incumplimiento del objetivo de la Dirección.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones.

Recomendación:

Levantamiento de un inventario de activos fijos, así como la implementación de un Sistema de Control de Activos Fijos que permita llevar un control de los diferentes activos de la institución, su ubicación, responsable y condiciones físicas, así como llevar un control sobre las fechas de adquisiciones, valor y depreciación de dichos activos.

Comentario de la Administración:

Según memorando M-RENAP-DA-UI-080-2012 de fecha 29 de junio de 2012, de la Unidad de Inventarios, esta manifiesta que se han actualizado algunas tarjetas de responsabilidad, sin embargo no se ha actualizado el 100% de las tarjetas, ya que la unidad de inventarios de agosto de 2011 a la fecha ha contado únicamente con 3 personas permanentes y por temporadas 2 personas más, por tal motivo ha sido imposible la actualización de las tarjetas de responsabilidad a nivel nacional. De lo anterior se ha dicho en anteriores informes de la auditoría que se necesita la contratación del personal y una reestructuración de la unidad de inventarios, se han solicitado 22 técnicos en inventarios, 5 supervisores, para el control de las 435 sedes, aproximadamente 4000 empleados y el control de 43,800 bienes ingresados a la fecha.

Grado de Prioridad: Alto



5. Alta rotación de Personal, lo que no permite la continuidad de los controles adecuados de la actualización de tarjetas de responsabilidad de Activos Fijos

Observamos que debido a que, la mayoría de personal del RENAP tiene contratos de trabajo por un período de seis meses, al vencimiento de los contratos de trabajo, estos no son renovados, lo que dificulta mantener las Tarjetas de Responsabilidad de Activos Fijos actualizadas.

Riesgos

- Pérdida de activos fijos por falta de control.
- Puerta abierta para sustracción no autorizada de activos fijos.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones.

Recomendación:

Implementar un Sistema de Control de Activos Fijos que permita llevar un control de los diferentes activos de la institución, su ubicación, responsable y condiciones físicas, así como llevar un control sobre las fechas de adquisiciones, valor y depreciación de dichos activos.

Comentario de la Administración:

Según memorando M-RENAP-DA-UI-080-2012 de fecha 29 de junio de 2012, de la Unidad de Inventarios, esta manifiesta que debido a la alta rotación de personal que existe en la Institución no se puede llevar a cabo una actualización y un inventario físico que dure mucho tiempo actualizado, ya que el personal frecuentemente está cambiando, pero en ocasiones o siempre no llevan a cabo los traslados de bienes como corresponde y/o cuando lo hacen no trasladan a la unidad de inventarios los reportes que corresponden y los bienes no se trasladan de persona a persona. Esta alta rotación de personal contribuye a que siempre se encuentre desactualizado el inventario físico y las tarjetas de responsabilidad.

Grado de Prioridad: Alto



6. Falta de un inventario de activos fijos inservibles o dañados

A la fecha del presente informe, la Institución no tiene un inventario de los activos fijos que se encuentran inservibles o dañados.

Riesgos

- Registros contables de activos fijos sobre valorados.

Recomendación:

Realizar un inventario físico de los activos fijos inservibles o dañados y crear un procedimiento para darle de baja a dichos activos en los registros contables del RENAP. Este procedimiento debe incluir la realización de Inventarios físicos periódicos, políticas de qué se considera un activo fijo inservible, el tratamiento operativo y contable para los mismos, y dar aviso a la Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas para su depuración.

Comentario de la Administración:

Según memorando M-RENAP-DA-UI-080-2012 de fecha 29 de junio de 2012, de la Unidad de Inventarios, esta manifiesta que actualmente la Unidad de Inventarios no cuenta con un espacio físico para realizar la recepción de bienes en mal estado, deteriorados y/o en desuso, así como tampoco cuenta con el personal necesario para llevar a cabo esa tarea, un medio de transporte para el traslado de esos bienes ya que esto debe realizarse en todas las sedes a nivel nacional.

Grado de Prioridad: Medio



7. Falta de comunicación entre las unidad de selección y reclutamiento de personal y la unidad de inventarios.

Se observó que no existe una comunicación adecuada entre la unidad de Selección y Reclutamiento de Personal y la Unidad de Inventarios, lo cual genera que el personal por ingresar al RENAP o que ingresaron recientemente no tengan tarjeta de responsabilidad por los activos fijos que están utilizando para desempeñar sus funciones, como ejemplo podemos mencionar, los siguientes:

No.	Nombre	Puesto
1	Mario Roberto Sucup González	Encargado de Almacén
2	Ingrid Paola Fernández Sosa	Registrador Civil Sede Cabecera Departamental de Escuintla
3	Erick Quintana	Jefe de Control de Recursos Humanos

Riesgos:

- Pérdidas de activos fijos por falta de control en la asignación de los mismos.
- Puerta abierta para sustracción no autorizada de activos fijos.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones.

Recomendación:

Que se incluya una política y procedimiento para la asignación de activos fijos a personal de nuevo ingreso, y la comunicación inmediata a la Unidad de Inventarios para la actualización y control de las Tarjetas de Responsabilidad de dicho personal.

Comentario de la Administración:

Según memorando M-RENAP-DA-UI-080-2012 de fecha 29 de junio de 2012, de la Unidad de Inventarios, esta manifiesta que actualmente en ocasiones se han informado cuando existe retiro de empleados en puesto de jefatura, pero en la mayoría de los casos se desconoce el personal que ingresa o se retira de la Institución.

La Unidad de Inventarios debería de conocer que personal se retira e ingresa de la Institución y además podría participar en la capacitación obligatoria para primer ingreso.

Grado de Prioridad: Alta



4. SERVICIOS GENERALES

Se realizó una entrevista con el personal de la Jefatura de Servicios Generales para entender sus principales funciones y actividades, las cuales se resumen a continuación:

1. Las actividades principales de la Jefatura de Servicios Generales están incluidas en el Plan Operativo Anual (POA) correspondiente a esta dirección. El POA es preparado por el Encargado, para cada año.
2. Dentro de las principales actividades incluidas en el POA, se encuentran las siguientes:

2.1 Prestar servicios de mantenimiento a las diferentes sedes del registro.

El servicio de mantenimiento incluye remodelación de los locales, realizando las actividades necesarias para dejarlos en condiciones adecuadas de utilización, las actividades incluyen: Tabicación de interiores, colocación de tabla yeso, pintura de interna, instalaciones eléctricas, iluminación, reparaciones varias, mantenimiento a las plantas eléctricas. (Aproximadamente el 80% de las sedes cuenta con planta eléctrica).

Para evitar las descargas eléctricas, cada sede tiene una varilla de cobre incrustada al suelo con una profundidad entre 60 y 70 centímetros.

El proceso inicia con el documento “Orden de Trabajo” este es un formato impreso que se emite en consecutivo y contiene los campos siguientes: Fecha de emisión de la orden, nombre de los colaboradores que van a realizar las actividades, descripción del o los trabajos a realizar, observaciones, y, nombre, firma y sello de recibidos los trabajos satisfactoriamente, estos últimos corresponden al Registrador de la sede correspondiente.

Tuvimos a la Vista una “Orden de Trabajo”, verificamos la información arriba descrita y nos aseguramos que cuenta con la firma de trabajo recibido satisfactoriamente.

Se revisó el Contrato No. 001-2009 de fecha 6 de mayo del 2009, del Proveedor Asociación para el Desarrollo de Punta de Palma – ADEPA, por un monto de Q12,084,733, el cual tenía como objeto la remodelación, ampliación y traslado de Sedes para implementar el Documento Personal de Identificación.

En dicho contrato se detectó lo siguiente:

- Existe una diferencia entre el monto ejecutado y monto del contrato por Q5,886,152. No se encontró documentación para determinar si se rescindió dicho contrato o si fue registrado en otro renglón presupuestario.
- El contrato no especifica cual sería el renglón presupuestario que debería aplicarse.
- Se adjudicó a dicho proveedor con el conocimiento, de que esta Asociación ha adjudicado proyectos a las empresas de sus mismos representantes.

Actualmente, el mantenimiento y la remodelación de las Sedes esta a cargo de personal de Servicios Generales, y no se nos informó sobre otros contratos por este concepto.

2.2 Proveer y controlar el suministro de combustible para el cumplimiento de las comisiones oficiales de la institución.

El proceso inicia con la asignación del vehículo al piloto que realizará la comisión y la correspondiente solicitud y asignación de combustible.

Los principales documentos utilizados para controlar las operaciones en esta actividad son:

- a) Para la Asignación del vehículo se utiliza el “Control de Vehículos” que contiene los campos: fecha, placa del vehículo, nombre del piloto encargado y firma de autorización del Encargado de la Dirección y lugar de destino. También se lleva el control del kilometraje inicial del vehículo previo a su asignación.

Verificamos este proceso en vivo. Durante nuestra entrevista el Encargado de Dirección asignó un vehículo a la Dirección de Asuntos Internos.

Es importante indicar que por la naturaleza de las actividades de la Dirección de Asuntos Internos el proceso de asignación del vehículo y combustible se desvía del proceso normal, ya que no se incluye en el Control de Vehículos el lugar de destino y la cantidad exacta de combustible a utilizar.

Esta desviación al proceso no afecta la liquidación posterior en la cual ya se incluye el lugar que visitó, el combustible utilizado y el kilometraje recorrido, ver inciso c)

- b) Para la asignación de combustible se utiliza el documento “Control de Suministro de Combustibles” este se prepara en consecutivo y en orden cronológico. El combustible es asignado por medio de Cupones con denominaciones de Q50 y Q100 respectivamente. El documento contiene los campos siguientes: Fecha de preparación, número de cupón que se asigna y firma de autorización por parte del Encargado de la Dirección.
- c) También se utiliza la Solicitud de combustible, el cual incluye el número de placa del vehículo, nombre del piloto, lugar de destino, kilometraje inicial, y la cantidad de combustible a utilizar, este contiene las firmas solicitud del piloto que solicita y de autorización del Encargado de Dirección.

Verificamos este proceso en vivo. Durante nuestra entrevista el Encargado de Dirección autorizó combustible a la Dirección de Asuntos Internos.

La ejecución presupuestal del rubro de Combustibles y Lubricantes es la siguiente:

Año	Monto
31 Dic 2007	Q51,749
31 Dic 2008	Q552,558
31 Dic 2009	Q746,095
31 Dic 2010	Q568,352

- d) Una vez concluida la comisión el piloto regresa con el Encargado de la Dirección a liquidar el viaje, para lo cual prepara el documento: Bitácora de recorrido: contiene los campos siguientes: Número de placa del vehículo, fecha de emisión, lugar de salida, lugar de destino, kilometraje inicial, kilometraje final, nombre y firma del piloto.
El documento es firmado por el Encargado de Dirección previa verificación del kilometraje inicial y final y la validación del kilometraje recorrido por el vehículo.

Estuvimos presentes durante el proceso. Durante nuestra entrevista el Encargado de Dirección realizó el proceso

El registro cuenta con 71 vehículos compuesto por:

No. Vehículos	Tipo
36	Pick-Ups
2	Camionetas
1	Microbús
1	Panel
2	Automóviles Sedan
29	Motocicletas

Actualmente se tiene contrato con Unopetrol de Guatemala para el suministro de combustible por aproximadamente Q 840,000.

Contratos de Seguridad:

Se revisó el Contrato No. 20-2008 de fecha 25 de junio del 2008, proveedor Protección Metropolitana, S.A. por un monto de Q896,000 y el contrato No. 30-2008 de fecha 17 de septiembre del 2008 del mismo proveedor por un monto de Q8,160,000.

- Se observó que, según el Acuerdo de Directorio de Aprobación de Contratos Administrativos No. 09-2009, se amplió el monto del contrato No. 30-2008 de Q8,160,000 a Q11,424,000 y la justificación es por la transferencia de los Registros Civiles y Registros Civiles auxiliares, de las Alcaldías al RENAP, ya que se generaron descontentos entre las Municipalidades y la institución. Esto provocó un aumento de Agentes de Seguridad con un costo adicional.

Información no proporcionada: No se nos proporcionaron los siguientes contratos: a) Corporación Privada de Seguridad, S.A. y b) Fuerza de Seguridad Privada, S.A.

Recomendaciones:

- Elaborar un inventario de las necesidades de remodelación de las sedes que actualmente se encuentran en funcionamiento y determinar si es más eficiente y económico tener dentro de sus gastos fijos de personal a cargo del mantenimiento indicado o bien subcontratar el servicio.
- Se recomienda llevar un control automatizado de los consumos de combustibles y lubricantes. Actualmente dicho control se lleva en un Libro autorizado por la Contraloría General de Cuentas de forma manual.

- Se recomienda llevar un mejor control sobre las rutas programadas para el uso de los vehículos (entregas de DPIs, entregas de abastecimiento de bienes a las Sedes), con el objetivo de aprovechar de una mejor forma los recursos de la Institución.

Comentario de la Administración:

La Administración no proporcionó comentarios sobre este hallazgo.

Grado de Prioridad: Medio



Contratos de Arrendamiento:

Se revisó el Contrato No. 20-2008 de fecha 25 de junio del 2008, proveedor Protección Metropolitana, S.A. por un monto de Q896,000 y el contrato No. 30-2008 de fecha 17 de septiembre del 2008 del mismo proveedor por un monto de Q8,160,000.

- Se observó que, según el Acuerdo de Directorio de Aprobación de Contratos Administrativos No. 09-2009, se amplió el monto del contrato No. 30-2008 de Q8,160,000 a Q11,424,000 y la justificación es por la transferencia de los Registros Civiles y Registros Civiles auxiliares, de las Alcaldías al RENAP, ya que se generaron descontentos entre las Municipalidades y la institución. Esto provocó un aumento de Agentes de Seguridad con un costo adicional.

Información no proporcionada: No se nos proporcionaron los siguientes contratos: a) Corporación Privada de Seguridad, S.A. y b) Fuerza de Seguridad Privada, S.A.

5. SUPERVISIÓN

La Jefatura de Supervisión Departamental realiza diligencias registrales y administrativas dirigidas a evaluar y controlar las actividades que se desarrollan en los Registros Civiles de las Personas, fundamentando su accionar en las políticas y objetivos institucionales, por lo que según acuerdo de Directorio número 65-2010 tiene las siguientes atribuciones:

- Efectúa visitas periódicas a las sedes del RENAP a nivel nacional, para monitorear y evaluar administrativamente las instalaciones y equipo de cómputo, con el objeto de mejorar el servicio e imagen de la Institución.
- Verifica que las acciones registrales que efectúan las sedes, se apeguen a la Ley y al Reglamento del RENAP, a los criterios registrales aprobados por el Registrador Nacional de las Personas, así como a las leyes conexas, normas y procedimientos emanados de las autoridades superiores de la Institución.
- Toma nota y traslada las observaciones y sugerencias que efectúan los Registradores Civiles respecto a la mejora en los procesos registrales y administrativos, así también en relación a la mejora en las condiciones de las instalaciones físicas de las sedes, en cuanto a requerimientos de equipo o de personal en la prestación del servicio en general.
- Asesora y apoya de conformidad con la ley a los Registradores Civiles en las diligencias que en materia registral les corresponde desarrollar, y cuando así corresponda, les recomienda medidas correctivas verificando su aplicación.
- Recibe peticiones escritas planteadas por los Registradores Civiles, y da cuenta de las mismas al Jefe de Supervisión, para que sean canalizadas a la Dirección o unidad administrativa que corresponda, para su atención y resolución.
- Verifica que las labores administrativas que efectúan las sedes, se apeguen a las prácticas de administración generalmente aceptadas, así como a la normativa y lineamientos establecidos por las autoridades superiores de la Institución.
- Inspecciona el estado de los bienes muebles e inmuebles de las sedes que visita, a efecto de identificar fallas o desperfectos, y reportarlos para su atención.
- Traslada la información o documentos emanados de la sede central del RENAP que conforme a la ley corresponda, a las sedes del interior de la República, cuando así se requiera.

- Realiza investigaciones y recaba información sobre aquellos casos en los que se presenten reportes de mala conducta, o denuncias contra los trabajadores de las sedes del RENAP por hechos contrarios a la ley, la ética y la moral, así como también sobre aquellos casos específicos en materia registral que ameriten atención y resolución inmediata, y presenta el respectivo informe, para que se tomen las acciones administrativas o legales que correspondan.
- Recomienda medidas correctivas a los Registradores Civiles en aspectos administrativos, y verifica su aplicación.
- Presenta al Jefe de Supervisión informe de las supervisiones efectuadas, emitiendo las conclusiones y recomendaciones pertinentes.
- Participa en reuniones técnicas convocadas por el Jefe de Supervisión, para la coordinación y evaluación de actividades.
- Ejecuta otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.

A continuación se presentan los principales hallazgos:

1. Falta de información de año 2007 al 2010

Se nos informó que la información correspondiente a la Unidad de Supervisión desde el inicio de operaciones hasta al 31 de diciembre de 2010, estaba distribuida en dos unidades que operaban hasta dicha fecha, las cuales se encontraban en el Departamento Administrativo y en Registro Central. Sin embargo, al solicitar la información en la Dirección de Registro Central, se nos informó que la misma se encontraba en la computadora de la Asistente de la Jefatura de Supervisión y que la misma tuvo problemas técnicos y que no fue posible recuperarla.

La información solicitada que no fue posible obtener para efectuar procedimientos de auditoría se detalla a continuación:

- Cumplimiento de las comisiones en cada una de las Sedes.
- Liquidaciones de Viáticos.
- Evaluación de Informes de los supervisores en general.

Es importante mencionar que el Jefe actual de la Sección de Supervisión tomo el cargo el pasado mes de junio del 2011, por lo que previo a ésta fecha no había un control adecuado sobre dicha sección.

Riesgos

- Falta de información confiable para dar seguimiento a acciones tomadas.
- Falta de historial de actividades que eventualmente requirieron atención o medidas correctivas.

Recomendación:

Establecer procedimientos administrativos que permitan un cuidadoso control sobre la información que se genera en la Unidad de Supervisión, para que la misma pueda ser auditable en futuras ocasiones. Realizar las gestiones administrativas en conjunto con la Dirección de Informática para que la información que se encuentra en las computadoras se almacene en un servidor de la institución periódicamente de tal forma que se pueda recuperar ante eventuales problemas técnicos.

Comentario de la Administración:

Según oficio RC-1393-2012, de fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, manifiesta que de los años 2007 al 2010, no se cuenta con la información que respalde el cumplimiento de las comisiones en cada una de las sedes, liquidaciones de viáticos y la evaluación de informes de los supervisores registrales y administrativos, debido a que la información se encontraba en cada una de las máquinas del personal que ya no labora para la institución. Por tal razón no es posible obtener la información que respalde las comisiones realizadas en ese período de tiempo.

Mediante el Acuerdo de Directorio 65-2012, se acuerda crear la Jefatura de Supervisión Departamental, la cual depende del Registro Central de las Personas, misma que a partir del 1 de enero de 2011, inició labores el personal asignado a dicha jefatura con la directriz de supervisar administrativa y registralmente cada una de las sedes del Registro Central de las Personas. Por lo que a partir de esa fecha se cuenta con toda la información que respalda todas las visitas y comisiones que se han realizado por parte de los supervisores departamentales.

Grado de Prioridad: Medio





Contadores públicos y
consultores gerenciales

**INFORME FINAL REVISADO Y ACTUALIZADO
QUE INCLUYE LOS COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN
23 DE JULIO DE 2012**

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS –RENAP

AUDITORIAS DE PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
A LAS DIRECCIONES DE CAPACITACIÓN,
INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA, PROCESOS,
REGISTRO CENTRAL, ASESORÍA LEGAL,
VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL Y
PLANIFICACIÓN

COMPLEMENTARIA A LA AUDITORÍA DE

**ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010, 2009, 2008 Y 2007**

**Arévalo Pérez, Iralda
y Asociados, S.C.**

INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Al Directorio del
Registro Nacional de las Personas –RENAP–

Hemos auditado los balances generales del Registro Nacional de las Personas – RENAP, al 31 de diciembre del 2010, 2009, 2008 y 2007, y como parte de dichas auditorías examinamos las Direcciones de Capacitación, Informática y Estadística, Procesos, Registro Central, Asesoría Legal, Verificación de la Entidad y Apoyo Social y Planificación, en vigencia a la fecha de este informe.

En la revisión de estas áreas, desarrollamos procedimientos específicos aplicables a la naturaleza de cada una de ellas, los cuales y los resultados de nuestro trabajo se describen en las páginas siguientes.

Procedimientos de Revisión realizados:

Para la realización de las Auditorías de Procesos de la Gestión Administrativa de las Direcciones mencionadas, analizamos los diferentes Manuales de Normas y Procedimientos y nos entrevistamos con los diferentes Directores del RENAP, con los Encargados de Área y su personal, para obtener una visión general de cada proceso.

Los objetivos de la revisión de las áreas administrativas mencionadas, son proveer a la administración del RENAP de una seguridad razonable, pero no absoluta, de que las actividades que se realizan en dichas áreas, están funcionando de tal manera que protegen a la entidad contra pérdidas por usos o disposiciones no autorizadas y que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización de la administración, con los Manuales de Procedimientos definidos y aprobados por el Directorio del RENAP y en concordancia con la Ley orgánica de la misma, y aquellas leyes y reglamentos que les sean aplicables.

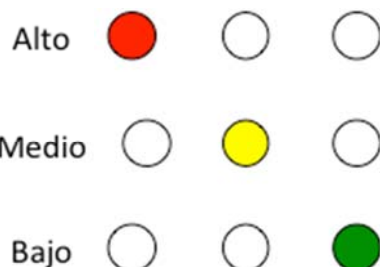
Nuestra consideración de la estructura de control interno de las áreas examinadas no necesariamente revela todos los aspectos de dicha estructura que pudieran considerarse como deficiencias importantes. Una deficiencia significativa es una condición reportable en la que el diseño u operación de uno o más de los elementos de la estructura de control interno no reducen a un nivel relativamente bajo de riesgo de que errores e irregularidades en montos que podrían ser importantes en la relación a los estados financieros de la Institución, puedan ocurrir y no ser detectados oportunamente por los empleados en el ejercicio normal de sus funciones asignadas.

Comunicación de los resultados de nuestra auditoría

Para cada una de las siguientes áreas revisadas, exponemos a continuación el detalle de cada hallazgo u observación y describimos los principales riesgos/efectos relacionados, nuestra recomendación de solución, los comentarios de la Administración y el grado de prioridad para la implementación de las medidas correctivas, en función del riesgo detectado para cada una de las deficiencias relacionadas con los hallazgos.

Consideramos importante destacar que se ha tomado en consideración a efectos de la definición de las prioridades de cada recomendación el nivel general de riesgo que hemos apreciado para el Registro Nacional de las Personas –RENAP y de cada una de las áreas revisadas, siendo éste factor un elemento que ha potenciado la priorización de determinadas sugerencias, que en otro contexto de riesgo no revestirían el mismo grado de importancia.

Referencias al Grado de Prioridad



No observamos otros asuntos relacionados con la estructura operacional de las áreas administrativas examinadas que hubiéramos informado al Registro Nacional de las Personas –RENAP, mediante carta separada.

Este informe fue preparado para información y uso del Registro Nacional de las Personas –RENAP. Esta restricción no intenta limitar la distribución del mismo, el cual con la aprobación de las altas autoridades de la entidad, se constituyen en interés público.



Contadores públicos y
consultores gerenciales

Se adjunta al presente informe una sección conteniendo una descripción detallada de cada observación.

ARÉVALO PÉREZ, IRALDA Y ASOCIADOS, S. C.

Firma Miembro de

PKF INTERNATIONAL LIMITED

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hugo Arévalo Pérez'.

Lic. Hugo Arévalo Pérez

Contador Público y Auditor

Colegiado No. CPA-5

Guatemala, C. A.,

8 de diciembre de 2011

1. DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN

1.1 Nóminas

Obtuvimos y analizamos el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de sueldos y salarios, de la Dirección de Capacitación y Desarrollo Humano y nos entrevistamos con el Jefe del Departamento de Nóminas, para obtener una visión general del Departamento, en el cual se administran los siguientes procedimientos:

- Ingreso de personal a la nómina de pago.
- Pago de nómina mensual.
- Solicitud de constancias o certificaciones.
- Pago de horas extras.
- Presentación de la declaración jurada del Impuesto Sobre la Renta ante el patrono.
- Pago de bonificación profesional.
- Liquidación y pago de prestaciones.

A continuación se presentan los principales hallazgos:

1. Desactualización del Organigrama de cada Dirección

El Organigrama de cada Dirección y/o el global del RENAP no están actualizados, por lo que no se sabe con exactitud el verdadero número de personal en cada Dirección y puestos actuales.

Riesgos

- Falta de líneas de autoridad definidas claramente.
- Pérdida de recursos por exceso de personal al desconocer la cantidad adecuada de colaboradores para llevar a cabo una actividad.
- Incumplimiento del objetivo de la Dirección.
- Falta de información oportuna y confiable para la toma de decisiones;

Recomendación:

Efectuar las gestiones administrativas en conjunto con la Dirección de Planificación de tal forma que obtener información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Comentario de la Administración:

Este hallazgo no es competencia de esta Dirección, sin embargo, internamente se lleva un control y actualización de los organigramas institucionales. De igual manera, es importante indicar que los organigramas no son la base para cuantificar el total del personal que labora en la Institución.

Grado de Prioridad: Medio



2. Falta de Descripciones de Puestos y Funciones para todo el personal del RENAP.

Aunque existe un Manual de Personal, este no cuenta con las descripciones de cada uno de los puestos de las diferentes Direcciones del RENAP.

Riesgos

- Desconocimiento por parte del personal de las funciones inherentes al puesto.
- Pérdida de recursos por carecer de instrucciones precisas para cada puesto de trabajo.
- Incumplimiento del objetivo de la Dirección.
- Falta de información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Recomendación:

Actualizar y documentar y proveer a cada colaborador del RENAP las funciones que debe cumplir en su puesto de trabajo.

Comentario de la Administración:

Esta función no corresponde a esta Dirección, derivado de que es la Dirección de Planificación la encargada de elaborar los Manuales respectivos; no obstante, las descripciones de los puestos siempre han existido. Actualmente, se tiene conocimiento que la versión actualizada de este manual, se encuentra en la fase de aprobación en el Directorio de la Institución.

Grado de Prioridad: Medio



Adicionalmente, se solicitó la siguiente información:

1. Listado de liquidaciones laborales de personal.
2. Cuadro de registro de personal contratado bajo los renglones 022 y 011 de forma mensual.
3. Listado de solicitudes de constancias o certificaciones, presentado de forma mensual.
4. Listado mensual de empleados del RENAP, a los cuales se les ha pagado horas extras y que actualmente se les paga horas extras.
5. Listado de empleados que actualmente son colegiados activos y que se les paga bonificación profesional.
6. Copia de las declaraciones anuales de empleados en relación de dependencia.
7. Copia de reportes estadísticos anuales presentados al Ministerio de Trabajo.
8. Listado de personas que tienen acceso al sistema de recursos humanos Factus.net indicando quienes tienen niveles de operación, modificación y autorización. Asimismo quienes pueden modificar sueldos.

Sin embargo, la misma fue proporcionada parcialmente de forma inoportuna por lo que no fue posible aplicar otros procedimientos de auditoría a los procesos de gestión administrativa que probablemente hubieran generado otros hallazgos.

1.2 Control de Recursos Humanos

Obtuvimos y analizamos el Manual de Normas y Procedimientos de Departamento de Administración de Personal de la Dirección de Capacitación y Desarrollo Humano, y nos entrevistamos con el Jefe del área, con el objeto de obtener una visión general del Departamento de Administración de Personal en el cual se administran los siguientes procedimientos:

- Contratación de personal bajo el renglón 029.
- Control de asistencia y puntualidad.
- Emisión del gafete de identificación.
- Reposición del gafete de identificación por robo, hurto o pérdida.

- Aplicación de medidas disciplinarias.
- Descripción del procedimiento para la baja de personal.
- Descripción del procedimiento para traslados de personal.
- Solicitud y emisión de certificados del IGSS.
- Descripción del procedimiento para la presentación de la declaración jurada patrimonial.
- Descripción del procedimiento para manejo de archivo de expedientes de los trabajadores.

A continuación se presentan los principales hallazgos:

3. Inadecuado control de asistencia del personal de RENAP

Durante la revisión al proceso de Control de Personal, detectamos que no se lleva un control adecuado del personal que ésta laborando actualmente el RENAP, ni de los días de asistencias.

Riesgos

- Pagos que no corresponden.
- Incumplimiento de los horarios establecidos por la Institución.
- Falta de descuentos de sueldos por ausencias injustificadas.
- Pérdida de recursos financieros de la institución.

Recomendación:

Coordinador junto a la Unidad de Control de Recursos Humanos las acciones correspondientes para establecer los mecanismos de monitoreo y control de la asistencia al puesto de trabajo de los colaboradores.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DC-223-2012, de fecha 3 de julio de 2012, la Dirección de Capacitación indica que de acuerdo al Artículo 20 del Reglamento Interno de Trabajo queda consignado que la asistencia y puntualidad de los trabajadores debe ser verificada por el jefe inmediato superior, por lo cual la jefatura de control de Recursos Humanos interviene a petición de parte y no de oficio.

Sin embargo, la Jefatura de Control de Recursos Humanos ha requerido en varias oportunidades de forma directa y por medio de boletines informativos (los cuales se envían a través de intranet) se le recuerde sobre esta responsabilidad a cada uno de los jefes inmediatos.

Grado de Prioridad: Medio



1. Carecen de Control de Expedientes de Años Anteriores

No se tiene conocimiento de total de expedientes existentes, recientes y de años anteriores.

Riesgos

- Existencia de personal no autorizado.
- Falta de control de los documentos que se encuentra bajo la responsabilidad de la Unidad de Control de Recursos Humanos.
- Incumplimiento a los objetivos planteados al inicio de cada año por la Dirección de Capacitación en el Plan Operativo Anual.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones.
- Pérdida de información relacionada con los colaboradores de la Institución.
- Desconocimiento de las competencias laborales y profesionales de los empleados de la Institución.

Recomendación:

Implementar un plan de trabajo que permita la actualización a mediano plazo de los expedientes de personal y documentos que se encuentran bajo la Unidad de Control de Recursos Humanos. Así mismo, se recomienda la implementación de un Sistema de Control de Personal, que incluya el control de los expedientes de los mismos.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DC-223-2012, de fecha 3 de julio de 2012, la Dirección de Capacitación manifiesta que periódicamente los expedientes de personal son actualizados con documentos como permisos, suspensiones, traslados, ascensos, y cualquier otro documento que registre las acciones de los trabajadores.

Además, para llevar un mejor control de los expedientes, se cuenta con una base de datos que contiene los requisitos mínimos (documentos establecidos en el Reglamento de Personal) y si adolecen de algún documento se solicita vía escrita al trabajador, esto es aplicado para los expedientes ya archivados.

Es importante indicar, que de igual forma se cuenta con ficha electrónica de cada persona activa o de baja en la Institución.

Para los expedientes de nuevo ingreso, dentro de los proceso se encuentra revisarlo exhaustivamente, y de no cumplir con los requisitos no se recibe y es trasladado a la Jefatura de Selección para completar los mismos.

En los registros se indica el estado del expediente (retirado/activo) y su ubicación (archivo, selección de personal u otro), fecha de ingreso del trabajador que permite ubicar los expedientes por año. Se cuenta con una tarjeta que permite saber si determinado expediente ha sido solicitado para consulta.

Es importante mencionar, que se han tomado acciones, como adquisición de mobiliario, inventario de expedientes, actualización de procesos, entre otros, que fortalecerán la base de datos y por ende la administración de los expedientes de personal.

Grado de Prioridad: Alto



2. Comunicación inadecuada e inoportuna entre las distintas Direcciones y/o Sedes hacia el área de Control de Personal.

Aunque la función de dicha área es controlar los asuntos relacionados con el personal que labora para RENAP, el control lo lleva cada Registrador Civil de cada Sede y/o cada Jefe de Área.

La comunicación entre las diferentes Direcciones y Sedes del RENAP es inadecuada e inoportuna, lo cual no permite llevar un adecuado control de los diferentes eventos del personal. En algunos casos, no se reportan algunos eventos, tales como ausencias, traslados entre áreas, entre otros.

Riesgos

- Pagos a personal que no corresponden.
- Incumplimiento de los horarios establecidos por la Institución.
- Falta de descuentos de sueldos por ausencias injustificadas.
- Mal uso de los fondos de la institución.

Recomendación:

Establecer mecanismos que provean una adecuada comunicación entre la Unidad de Control de Recursos Humanos y las Distintas Direcciones y Sedes del RENAP, con el objetivo de lograr la eficacia operativa en la Institución.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DC-223-2012, de fecha 3 de julio de 2012, la Dirección de Capacitación manifiesta que entre los principales canales de comunicación que la Jefatura ha encontrado para acercarse a los trabajadores y jefes inmediatos, se encuentran los documentos oficiales y boletines informativos, por medio de los cuales se traslada información relacionada a procesos, cambios, actividades, y principalmente de la responsabilidad que los jefes inmediatos tienen acerca de informar sobre cualquier anomalía con los trabajadores, como por ejemplo: suspensiones, permisos, ausencias injustificadas, abandono de labores, etc.

Grado de Prioridad: Medio



3. Inexistencia de un inventario de plazas y puestos del personal

Se desconoce el número real de puestos y personas con las que cuenta la Entidad.

Riesgos

- Pagos que no corresponden.
- Plazas fantasmas.
- Pérdida de recursos financieros de la Institución.
- Ineficacia operativa por exceso o falta de personal.

Recomendación:

Implementar un Sistema de Control de Personal para llevar el control adecuado de todos los empleados y funcionarios del RENAP, Direcciones a las que pertenecen, información e historial salarial y de prestaciones, entre otros. Así mismo, se recomienda establecer mecanismos que permitan conocer de acuerdo con la producción de cada Dirección la cantidad de recursos humanos que necesitan para lograr la eficiencia operativa en la Institución.

Comentario de la Administración:

En oficio DC-223-2012, de fecha 3 de julio de 2012, la Dirección de Capacitación no comentó sobre esta observación.

Grado de Prioridad: Alto



4. Falta de utilización del Sistema de marcaje Biométrico (Reloj) en las Sedes visitadas (ver Informe de Visitas a Sedes de RENAP).

Existe un sistema de marcación Biométrico para el control de entradas y salidas del personal. Sin embargo, no existe una política formal que defina la utilización obligatoria de todo el personal de la Institución.

Riesgos

- Falta de control de asistencias, horas de entradas y salidas del personal.
- Pagos de prestaciones que no corresponden.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones.

Recomendación:

Implementar las acciones necesarias que permitan que todos los colaboradores de la Institución utilicen el sistema de marcaje biométrico, con el objetivo de lograr eficiencia en las operaciones del RENAP. Generar reportes mensuales de asistencia a través de los Sistemas de Marcación Biométricos.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DC-223-2012, de fecha 3 de julio de 2012, la Dirección de Capacitación indica que es importante hacer notar que el sistema biométrico de marcaje es un instrumento que la Institución pone a disposición de los jefes inmediatos para mejorar la administración de los mismos. Volviendo nuevamente a la responsabilidad de los jefes inmediatos porque los trabajadores cumplan con esta obligación, siempre con apoyo de la Jefatura de Control de Recursos Humanos, quien a través de los boletines informativos hace un recordatorio sobre la puntualidad según la normativa interna.

Grado de Prioridad: Alto



Adicionalmente, se solicitó la siguiente información:

1. Copia de reportes mensuales de asistencia y puntualidad de los empleados del RENAP por unidad administrativa.
2. Copia de informes mensuales de faltas de los empleados por unidad administrativa.
3. Acceso a archivos de constancias de llamadas de atención por escrito y en forma verbal (según el procedimiento para la aplicación de medidas disciplinarias).
4. Listado mensual (si hubiera) de empleados que han recibido sanciones por medio de actas administrativas.

5. Listado mensual de acuerdos de rescisión de contrato por unidad administrativa.
6. Listado de solicitudes y emisión de certificados de IGSS.
7. Listado de colaboradores que presentaron declaración jurada patrimonial.

Sin embargo, la misma fue proporcionada parcialmente de forma inoportuna por lo que no fue posible aplicar otros procedimientos de auditoría a los procesos de gestión administrativa que probablemente hubieran generado otros hallazgos.

1.3 Selección de Recursos Humanos

Obtuvimos y analizamos el Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal de la Dirección de Capacitación y Desarrollo Humano y nos entrevistamos con el Jefe del área, con el objetivo de obtener una visión general del Departamento de Selección de Personal en el cual se administran los procedimientos que se describen en la página siguiente:

- Convocatoria y reclutamiento de personal.
- Cuadro de procedimiento de selección y contratación.
- Evaluación del desempeño de los trabajadores.

Se solicitó la siguiente documentación:

1. Listados de requerimientos de personal por Unidad Administrativa y por plaza.
2. Evidencia de haber promocionado la plaza vacante a nivel interno.
3. Listado de candidatos internos y externos para cubrir los requerimientos del numeral 1 anterior.
4. Listado de nombres de personas contratadas por unidad administrativa, mes, tipo de plaza y sueldo mensual por renglón presupuestario.
5. Listado de altas (contrataciones), bajas (despidos o renunciaciones) y traslados de personal por mes y por unidad administrativa.
6. Acceso a archivos de evaluaciones de desempeño que se hayan efectuado a los colaboradores de RENAP hasta la fecha.

7. Acceso a expedientes de personal de acuerdo a muestra a seleccionar según los listados que previamente se nos proporcione.
8. Nivel del perfil de la persona en el puesto por unidad administrativa.
9. Listado de plazas vacantes a la fecha por unidad administrativa.

Sin embargo, la misma fue proporcionada parcialmente de forma inoportuna por lo que no fue posible aplicar otros procedimientos de auditoría a los procesos de gestión administrativa que probablemente hubieran generado otros hallazgos.

1.4 Capacitación de Personal

Para el área de capacitación se solicitó la siguiente información:

1. Copia del programa de inducción general para nuevos trabajadores para los años 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011.
2. Listado de eventos de capacitación que se han llevado a cabo durante los años indicados en el numeral 1 anterior y acceso a la documentación de soporte.
3. Estado actual de la Escuela de Capacitación del Registro Nacional de las Personas.

La información no fue proporcionada, por lo que no fue posible aplicar otros procedimientos de auditoría a los procesos de gestión administrativa que probablemente hubieran generado otros hallazgos.

Conclusión:

Derivado que la información solicitada fue proporcionada parcialmente y de forma inoportuna, no fue posible aplicar otros procedimientos de auditoría administrativa a la Dirección de Capacitación que permitieran evaluar el resultado de la gestión administrativa.

2. DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

2.1 Proceso de Desarrollo de Aplicaciones

La jefatura que desea la aplicación envía un oficio al director de informática, solicitando la aplicación nueva o cambios en la aplicación existente. El director de informática lo transmite a la jefatura de desarrollo, y la jefatura de desarrollo se acerca a los usuarios para realizar la toma de requerimientos.

En la toma de requerimientos, se procura diagramar el proceso que se va a automatizar, y se diseña un prototipo de pantallas, para tomar en cuenta todos los campos que necesitan almacenar en las bases de datos. Estos diseños se trasladan al usuario para que, con su visto bueno, se proceda al desarrollo. Si no está de acuerdo, entonces el usuario indica los cambios necesarios para que la jefatura de desarrollo los realice.

Se solicita a la jefatura de base de datos la estructura de base de datos necesaria para la aplicación, así como los procesos almacenados que deben existir. Se realiza el desarrollo de la aplicación y de los servicios web necesarios.

Una vez finalizado el desarrollo, se hace una presentación a los usuarios, en un ambiente de pruebas, para que den el visto bueno de la aplicación, y con el visto bueno, solicitan a la jefatura de infraestructura que traslade la aplicación a los servidores en producción por medio de una hoja de control de cambios.

Se verificó el cumplimiento de los controles, en los casos siguientes:

- DESA22-2010: Formato de Separación de Cuerpos ante el Registrador Civil de las Personas.
- DESA14-2010: Creación de aplicación de Sistema Organizacional, Financiero y Administrativo, S:O:F:Y:A:
- DESA35-2010: Formato de Cambio de Sello de Médicos y Licenciados en enfermería ante el Registrador Civil de las Personas (SIRECI)
- DESA06-2010: Modificaciones Sistema Verificación DPI (SIRECI)

Otros documentos revisados:

- Formatos de Control de Cambios
- Formatos de Solicitud de Cambios a base de datos
- Formatos de Solicitud de Cambios a infraestructura

A continuación se presentan los principales hallazgos:

1. No se cumple con la utilización del formato establecido para la solicitud de aplicaciones

Se detectó en los expedientes revisados del proceso de desarrollo que no se utiliza el formato normado para la solicitud de aplicaciones.

Riesgos:

- Falta de estandarización en los controles establecidos;
- Dificultad en el seguimiento de los requerimientos solicitados por los usuarios.

Recomendación:

Establecer y normar la forma de solicitar cambios a los sistemas existentes, o desarrollo de nuevos sistemas, para garantizar la estandarización del proceso. Comunicar a las Direcciones de RENAP los formatos establecidos, y las vías correctas de solicitud, y dar un seguimiento adecuado y oportuno a todas las solicitudes.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que existe en la Institución el Manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones” que fue aprobado por el Directorio en el año 2008, el cual es necesario actualizarlo y que sea aprobado por el Director Ejecutivo.

Se realizarán las mejores prácticas en la estandarización de los controles y seguimiento de las solicitudes de los usuarios, así como los formularios necesarios para el proceso.

Para que el personal de RENAP conozca los Manuales existentes, se realizará un plan de concientización para su distribución a todo el personal.

Grado de Prioridad: Alto



2. Falta de estandarización de versiones del sistema SIRECI en las sedes

A la fecha de nuestra revisión, únicamente el 5% de sedes tienen instalada la nueva versión y el 95% de sedes aún tienen la versión anterior.

Riesgos:

- Falta de estandarización en los procesos establecidos.
- Falta de estandarización de la información registrada en el sistema.

Recomendación:

Asignar los recursos necesarios a la Dirección de Informática y Estadística, especialmente a las jefaturas involucradas para que las sedes cuenten con la misma versión del software utilizado.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que a la fecha, las sedes en línea del RENAP cuentan con una actualización del SIRECI. Esto lo realizan los técnicos por parte de la jefatura de aplicaciones.

La nueva versión del SIRECI, está en proceso de prueba únicamente en la auxiliatura del RENAP Zona 7.

Existe en la Institución el manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Aplicaciones” que fue aprobado por el Directorio en el año 2009, el cual es necesario actualizar al igual que el “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones”.

Se analizarán los procedimientos para la estandarización de las versiones del sistema SIRECI en las sedes en línea y para las que no se encuentran en línea.

Grado de Prioridad: Alto



2.2 Proceso para la elaboración del Documento de Especificaciones, Requerimientos y Criterios - DERCAS

El jefe de desarrollo recibe la solicitud y autoriza la elaboración de la aplicación por medio de un formato establecido. El personal de desarrollo entonces sostiene reuniones con los usuarios para obtener las necesidades de la aplicación. Con esto, se define un diagrama de flujo del proceso, indicando quiénes son los actores en cada etapa. Se define el comportamiento del sistema para cada paso del proceso. Se detallan todas las entidades de negocio y los campos a ser utilizados. Además, se definen los servicios web que se necesitarán para la utilización de la aplicación. Se define también la arquitectura necesaria para poner la aplicación en producción, así como la estructura de la base de datos. Todo esto se registra en formatos ya establecidos los cuales se discutirán con los usuarios.

A continuación se presentan los principales hallazgos:

1. Falta de firmas en los formatos del proceso de desarrollo

Se observó que en los formatos de aceptación de los cambios faltan las firmas del personal de la Dirección de Informática y Estadística.

Riesgos:

- Puerta abierta para no cumplir con las responsabilidades de desarrollo.
- Dificultad en la deducción de responsabilidades del proceso.

Recomendación:

Es necesario cumplir con todos los controles establecidos para garantizar la transparencia y efectividad de los procesos. Adicionalmente, es necesario completar las firmas en aquellos documentos que les haga falta.

Comentario de la Administración:

En reunión sostenida el 28 de junio de 2012, con un Funcionario Delegado por la Dirección de Informática y Estadística se nos indicó que actualmente todos los cambios solicitados, se documentan con la firma de quien lo elaboró y quien lo aprobó.

Grado de Prioridad: Alto



2.3 Procedimiento para la publicación de los servicios web

La jefatura de desarrollo solicita a Infraestructura la publicación de los servicios web necesarios para una aplicación. Entonces, infraestructura ingresa al servidor y realiza un Backup de la versión actual de los servicios web. A continuación detiene el servicio en el servidor y reemplaza los archivos que tienen la versión anterior de los servicios web. Posteriormente se reanuda el servicio, verifican que los nuevos servicios web estén funcionando sin problemas, y comunican a la jefatura de desarrollo que los servicios web han sido publicados. Si hay algún problema al reanudar el servicio, se cargan los servicios web anteriores y se le da aviso a desarrollo para que realice los cambios necesarios.

A continuación presentamos los principales hallazgos de este proceso:

1. No hay un procedimiento normado para la realización de este proceso

Si bien el personal de infraestructura ha confeccionado un manual para indicar los pasos técnicos que se deben realizar en este proceso, dicho manual no es un documento oficial del RENAP, por lo que no está disponible a todo el personal.

Riesgos:

- Alta dependencia del personal para realizar el proceso.
- Puerta abierta a posibles errores.

Recomendación:

Es necesario normar el procedimiento con la finalidad de tener herramientas para evaluar a los actores de cada proceso, así como para normar los formularios y reportes de control que se necesiten. Así mismo, se deben incluir los correctos canales de comunicación para dar respuesta efectiva a las solicitudes e incidentes.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que se realizará la actualización del manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Aplicaciones” que fue aprobado en el año 2008.

Se implementará el Manual donde el Departamento de Desarrollo realice el procedimiento para la publicación de los servicios Web. Adicionalmente se gestionará para que sea aprobado por el Director Ejecutivo del RENAP y su puesta en marcha, así como su divulgación a todo el personal.

Se normarán los formularios y los reportes de control que se necesitan para este procedimiento.

Se realizará un procedimiento para normar las publicaciones de los servicios Web.

Grado de Prioridad:

Alto



2. No existe ningún reporte que de evidencia del proceso realizado

No hay evidencia de las publicaciones de los servicios web, de los pasos realizados, ni de los resultados obtenidos. La única evidencia existente son los servicios que están publicados, y las versiones anteriores almacenadas.

Riesgos:

- Puerta abierta a posibles errores por falta de documentación de procesos anteriores.

Recomendación:

Es necesario definir e implementar las actividades de control en este proceso, que den evidencia del cumplimiento del mismo, así como la definición de reportes que sean incluidos en la documentación de desarrollo de las aplicaciones.

Comentario de la Administración:

En el oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística no incluye ningún comentario para esta observación.

Grado de Prioridad:

Alto



2.4 Procedimiento para la utilización del correo electrónico y mensajería en línea SPARK

El director del usuario solicitante envía la solicitud denominada “Boleta usuario de red” a la Dirección de Informática y Estadística para la creación del usuario de correo electrónico. Esta misma boleta se utiliza para la creación del usuario de red, si fuera necesario. El director de informática traslada la solicitud por medio de la aplicación Sigma7 al personal de la jefatura de infraestructura. Infraestructura realiza las gestiones en los servidores correspondientes, y notifica, a través del sistema Sigma7, que el usuario ya fue creado, y archiva la solicitud física.

El procedimiento actual difiere un poco del proceso normado en los manuales. Adicionalmente, la herramienta SPARK ya no es utilizada por RENAP. Sin embargo, en lo que está relacionado con los controles descritos en el manual, no hay hallazgos importantes para este proceso.

2.5 Procedimiento para dar de baja a un usuario de correo electrónico y/o de red

La dirección solicitante envía por correo electrónico a la jefatura de infraestructura, o a la Dirección de Informática y Estadística la solicitud de baja del usuario a través del documento “Baja definitiva del usuario de red”. Si el documento es enviado a la dirección, entonces el director traslada la solicitud a infraestructura por medio del sistema Sigma7.

Infraestructura imprime las solicitudes, y procede a desactivar los usuarios de correo electrónico y/o de red, según sea el caso. Los usuarios no se borran, para mantener la bitácora de lo sucedido con los mismos. Abre las propiedades del usuario, y coloca la razón por la cual se da de baja al usuario. Finalmente, si la solicitud fue recibida a través del sistema Sigma7, se coloca en dicho sistema el seguimiento a las solicitudes.

Si bien es cierto que actualmente se cuenta con herramientas sistematizadas para el seguimiento a las solicitudes, a continuación nuestros hallazgos de este proceso que tienen relación con las actividades normadas en el manual de procedimientos.

1. Falta de estandarización a quién se le envía la solicitud de baja de usuario

Actualmente, la solicitud de baja del usuario se está enviando, ya sea a infraestructura directamente, o al Director de Informática. En el manual de procedimientos está normado que es al Director de Informática que debe enviarse dicha solicitud.

Riesgos:

- Falta de seguimiento a las solicitudes.

Recomendación:

Es necesario comunicar a todas las direcciones de RENAP los mecanismos normados para la recepción de solicitudes por parte de la Dirección de Informática y Estadística, para llevar el control correcto de las mismas.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que se realizará procedimiento para dar de baja a un usuario de correo electrónico y/o de red. Se estandarizarán los formularios para baja de usuario y correo electrónico.

Deberá ser aprobado por el Director Ejecutivo y divulgarlo en las Direcciones de la Institución.

Grado de Prioridad:

Alto



2.6 Proceso de soporte a usuarios

El usuario reporta el mal funcionamiento del equipo vía telefónica, por correo electrónico o por medio de help-desk. Entonces infraestructura se comunica con el usuario para identificar la falla. Si el usuario no puede corregir el problema con las indicaciones de infraestructura, entonces infraestructura procura conectarse remotamente con el usuario. Si no se logra corregir el problema, entonces se comunican con el jefe de los técnicos departamentales de la jefatura de aplicaciones, para que éste designe al técnico a cargo de la sede.

El técnico se presenta a la sede y procura corregir el problema. Si no lo logra, entonces envía el equipo a bodega de RENAP ubicada en zona 11 por medio de algún personal de RENAP. El personal de RENAP puede que no lleve el equipo a zona 11, sino que lo puede llevar a la bodega de El Naranjo, a la bodega de zona 11 o a la sede central en zona 9.

Al recibir el equipo, se registra el equipo en un listado de control. Así mismo, puede que el equipo se reciba con el “Formulario para envío de equipo a reparación”.

Se le da mantenimiento al equipo, haciendo un respaldo de información, de los perfiles de usuario, entre otros. Se reinstala el equipo y se configura de acuerdo a la sede. Si el equipo es para los procesos relacionados con el DPI, se envía a Easy Marketing para que lo certifiquen. Se le adjunta la certificación al equipo que se enviará a la sede, y finalmente, en la sede, se comunican con Easy Marketing para solicitar los números de licencia de los dispositivos periféricos que se necesitan.

Al final se llena un “Reporte de Trabajo”, en donde se resumen las actividades realizadas durante el soporte.

A continuación presentamos nuestros hallazgos:

1. Falta de un procedimiento escrito que norme las actividades de este proceso

Se observó que no existe un manual de procedimientos que norme el proceso de soporte al hardware.

Riesgos:

- Falta de documentación de soporte para realizar el proceso.
- Falta de herramientas para poder evaluar el desempeño del personal.

Recomendación:

Es necesario normar el procedimiento con la finalidad de tener herramientas para evaluar a los actores de cada proceso, así como para normar los formularios y reportes de control que se necesiten. Así mismo, se deben incluir los correctos canales de comunicación para dar respuesta efectiva a las solicitudes e incidentes.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que se creará el procedimiento para el soporte de usuarios, así como el proceso de soporte al hardware.

Se normarán los formularios y reportes de control que se necesiten.

Para poder evaluar el desempeño se cuenta con el “Formulario reporte de trabajo” donde se detalla las actividades realizadas durante el soporte, se estará creando el procedimiento que involucre a las direcciones para que sea más eficiente el proceso, control de tiempos de respuestas y finalización del proceso.

Se normarán los formularios y los reportes de control que se necesiten para este procedimiento.

Grado de Prioridad:

Alto 

2. No hay evidencia del control de los tiempos de respuesta a la solución de problemas con los incidentes que ameritan soporte a usuarios

Se observó que no existe evidencia documental del tiempo de respuesta a incidentes que requieren soporte a usuarios a nivel nacional. Esto restringe el análisis de incidencias de soporte, lo que restringe la planificación de actividades para el soporte preventivo.

Riesgos:

- Falta de control del desempeño del personal de la jefatura.
- Falta de herramientas estadísticas de soporte a usuarios.

Recomendación:

Es necesario registrar los distintos requerimientos de soporte a usuarios, donde se incluya el tiempo desde que el usuario solicita el soporte, hasta la resolución del problema. Se debe considerar el registro del tiempo de cada actividad de soporte realizada. Con esta información, se deben definir procedimientos de análisis que permitan planificar actividades para el soporte preventivo, así como actividades de educación a los usuarios en materia de tecnología informática. Adicionalmente, esta información es valiosa para evaluar el desempeño del personal involucrado en brindar el soporte técnico.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que la Dirección de Atención a las Personas, el Área de Help Desk lleva el control de las bitácoras del Soporte a usuarios a nivel nacional.

Se elaborará el Manual y los procedimientos que deba realizarse para los controles necesarios con atención a los usuarios en las sedes.

Se normalizarán y estandarizarán los formularios que se incluyan en este proceso.

Grado de Prioridad:

Alto 

2.7 Procesos de Seguridad informática

Actualmente se cuenta con un Jefe de Seguridad Informática que tiene a su cargo, en términos generales, la revisión de los siguientes aspectos de seguridad:

- Usuarios inactivos en el sistema.
- Perfiles de SIRECI.
- Verificación de las incidencias de virus, firewalls, entre otros.
- Auditorías de copias de respaldo.

Adicionalmente, está encargado del proceso continuo del establecimiento de políticas de seguridad informática, así como su cumplimiento y análisis.

En la parte operativa, el Jefe de Seguridad Informática está encargado de asignar los permisos de acceso a internet del personal de RENAP.

Los reportes emitidos por el Jefe de Seguridad Informática son remitidos al Director de Informática y Estadística, ya que esta plaza se encuentra dentro de esta dirección.

A continuación se presentan nuestros hallazgos.

1. El Jefe de Seguridad Informática se encuentra dentro de la Dirección de Informática y Estadística

El Jefe de Seguridad Informática está dentro de la Dirección de Informática y Estadística, lo que difiere de las mejores prácticas internacionales para el manejo de la seguridad informática.

Riesgos:

- Tener conflicto de intereses en la ejecución de las actividades de la seguridad informática.

Recomendación:

Es necesario realizar las gestiones necesarias para colocar la figura de la Jefatura de Seguridad Informática debajo directamente de la Dirección Ejecutiva, ya que el Jefe de Seguridad Informática debe encargarse, como mínimo, de los siguientes aspectos:

- Definir políticas de seguridad.
- Análisis de riesgos de negocio y tecnologías.
- Análisis de riesgos en nuevas tecnologías.

- Plan de continuidad.
- Administración de seguridad.
- Control proactivo.
- Monitoreo.
- Concientización de usuarios.

La Jefatura de Seguridad Informática debe realizar sus tareas de forma independiente de la Dirección de Informática y Estadística, y reportar directamente a la Dirección Ejecutiva, de tal forma que la Dirección Ejecutiva pueda tomar las mejores decisiones en materia de Seguridad Informática.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012, de fecha de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística, indica que se estará evaluando los procedimientos para el traslado de la Jefatura de Seguridad Informática, se deje a cargo de la Dirección Ejecutiva, según lo establecen las mejores prácticas.

Se elaborará el Manual de la Jefatura de Seguridad Informática, que soporte las actividades relacionadas, así como los procedimientos que incluya cada proceso.

Se elaborarán los formularios que se necesiten para que se normen los procesos.

Se gestionará para que el Manual se aprobado por el Director Ejecutivo de la Institución.

Grado de Prioridad:

Alto



2. Falta de un procedimiento escrito que norme las actividades de este proceso

Si bien existen las políticas de seguridad informática, así como otras políticas relacionadas con el tema de seguridad informática, no existe un manual de procedimientos que norme los procesos involucrados en la seguridad informática de RENAP.

Riesgos:

- Falta de documentación de soporte para realizar el proceso;
- Falta de herramientas para poder evaluar el desempeño del personal.

Recomendación:

Es necesario normar el procedimiento con la finalidad de tener herramientas para evaluar a los actores de cada proceso, así como para normar los formularios y reportes de control que se necesiten. Así mismo, se deben incluir los correctos canales de comunicación para dar respuesta efectiva a las solicitudes e incidentes.

Comentario de la Administración:

Se elaborarán los formularios que se necesiten para que se normen los procesos.

Se gestionará para que el Manual se aprobado por el Director Ejecutivo de la Institución.

Grado de Prioridad:

Alto



2.8 Procesos de Respaldo de Información

Actualmente, la Jefatura de Infraestructura, con el apoyo del personal de la Jefatura de Aplicaciones, realiza las actividades necesarias para mantener copias de respaldo de la información, ya que 373 sedes de 416 se encuentran en línea con los servidores centrales. Sin embargo, para las 45 sedes que no se encuentran en línea con los servidores centrales, se realizan copias de respaldo de la información en las visitas planificadas por el personal de esta jefatura. Estas copias son trasladadas a los servidores centrales para centralizar la información.

A continuación se presentan nuestros hallazgos:

1. Falta de procedimientos eficientes para la toma de copias de respaldo en las sedes que no están en línea con los servidores centrales.

Debido a que se aprovechan las visitas del personal de la Jefatura de Infraestructura para la realización de las copias de respaldo en las sedes que no están en línea, los respaldos no son realizados con la frecuencia necesaria.

Riesgos:

- No contar con información actualizada en el momento que se necesite recuperar información de una sede que esté fuera de línea.

Recomendación:

Es necesario definir las actividades necesarias para desarrollar un plan de realización de copias de respaldo en las sedes que estén fuera de línea con los servidores centrales, para aumentar la frecuencia de la realización de las copias. Cabe mencionar que dentro de estas actividades se deben evaluar los riesgos informáticos a los que estas sedes están expuestas, y en base a este análisis de riesgos, determinar la forma más conveniente para RENAP de obtener y salvaguardar las copias de respaldo.

Comentario de la Administración

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que se hacen los back ups de las sedes que no se encuentran en línea por técnicos de la jefatura de aplicaciones de la Dirección de Informática y Estadística.

Se elaborará el Manual que soporte las actividades relacionadas, así como los procedimientos que incluya cada proceso.

Se crearan y normarán los formularios de los procesos.

Se gestionará para que el Manual sea aprobado por el Director Ejecutivo de la Institución.

Se está realizando a la fecha, las modificaciones necesarias a la Política Institucional de generación y pruebas de copias de respaldo.

Grado de Prioridad:**Alto**

3. DIRECCIÓN DE PROCESOS

3.1 Proceso de Enrolamiento de Usuarios para obtención del DPI

Antes de julio de 2011, el proceso de enrolamiento de usuarios para la obtención del DPI estaba a cargo de la Dirección de Procesos, por lo que colocamos dicho proceso en esta sección.

Existen varias causas por las cuales se enrolará a un ciudadano para la obtención del DPI:

- a) Por llegar a la mayoría de edad;
- b) Sustitución de la cédula de vecindad;
- c) Reposición del DPI;
- d) Renovación del DPI (proceso que a la fecha no se ha realizado, debido a que el DPI tiene una vigencia de 10 años).

El proceso inicia cuando el ciudadano se presenta a las sedes de RENAP llevando la documentación siguiente:

- Certificado de nacimiento extendido por RENAP;
- Boleto de ornato;
- Pago de Q 85.00 únicamente si el proceso se debe a que el ciudadano llegó a la mayoría de edad, por reposición del DPI, o por renovación del documento; el proceso por sustitución de cédula de vecindad no tiene costo.
- Cédula de vecindad en original y copia, para el caso de la sustitución de la cédula de vecindad.

El enrolador revisa los documentos, y confirma los datos presentados con la persona que presentó la documentación. Entonces el enrolador toma los datos de la persona y los registra en el sistema.

A continuación, el enrolador toma las huellas de la persona, toma la fotografía y la firma del ciudadano. Adicionalmente, se le pide al ciudadano algunos datos, como la residencia, los teléfonos, entre otros. Finalmente se le pide al ciudadano que indique en qué sede desea recoger su DPI.

Al terminar de capturar los datos, el enrolador imprime una copia de la solicitud para que el ciudadano verifique que todos los datos estén bien escritos. Una vez todo esté bien, el ciudadano y el enrolador firman la solicitud en original y copia. El ciudadano se queda con la copia de la solicitud. Con esto queda grabada la solicitud del DPI.

De acuerdo a información obtenida de la Dirección de Procesos, los primeros DPI se elaboraron en agosto de 2009, siendo las estadísticas de elaboración de DPI las siguientes:

Año	Primera Vez	Reposición	Renovación	Sustitución por cédula	Total
2009	78,536	3	0	211,935	290,474
2010	306,709	14,948	9	2,757,299	3,078,965
Total	385,245	14,951	9	2,969,234	3,369,439

Información no proporcionada:

Se solicitaron estadísticas de los DPI rechazados durante el período en revisión por algún tipo de error, sin embargo, no nos fue proporcionada esa información.

3.2 Proceso de Enrolamiento Masivo

El proceso de enrolamiento masivo está a cargo de la Jefatura de Promoción. Este proceso inicia con la solicitud por parte de una institución del estado o empresa privada para que RENAP se presente a enrolar a los trabajadores. De ser aprobada la solicitud, la Dirección de Procesos planifica la visita y solicita el listado de las personas a ser enroladas, puesto que se les debe tramitar los certificados de nacimiento.

En la fecha planificada, RENAP instala, en el lugar acordado por la institución o empresa, las unidades móviles de enrolamiento.

Sede procede a enrolar a las personas que aparecen en el listado, y pasa al proceso de impresión del DPI. Para la entrega de los DPI, puede planificarse otra visita a la institución o empresa, caso en el que RENAP facilita el traslado del personal y el equipo para hacer las entregas de acuerdo a la fecha establecida por la Dirección de Procesos. Así mismo, el solicitante puede indicar al enrolador la sede en la cual se recogerá el documento.

Así mismo, RENAP planifica visitas y se contacta con las instituciones para verificar si están interesados que RENAP se presente a enrolar a las personas.

La documentación solicitada para revisión fue la siguiente:

- Planes de trabajo, para los años 2007 a 2010.
- Total de empresas visitadas mensualmente, para los años 2007 a 2010.
- Reportes de visitas a empresas, para los años 2007 a 2010.

Información no proporcionada:

Sin embargo, la documentación no fue proporcionada. Adicionalmente, durante nuestra entrevista no se nos mostró ninguna documentación.

3.3 Proceso de Control de Calidad

La Jefatura de Control de Calidad y Distribución se encarga de asegurar que los plásticos recibidos de Easy Marketing estén impresos correctamente, conteniendo la información que deben contener.

Para esto se han definido, en conjunto con Easy Marketing, una serie de políticas de cómo debe ser la impresión del DPI.

El proceso inicia cuando la Jefatura de Control de Calidad y Distribución obtiene los DPI impresos por parte de Easy Marketing. Para esto, no hay contacto directo entre el personal de ambas entidades, sino que se hace un cuarto de seguridad, el cual está dentro de Easy Marketing, que está separado de RENAP por un vidrio doble. Adicionalmente hay cámaras de seguridad que registran toda la operación de entrega. Junto con los DPI se recibe el listado de los DPI impresos.

Seguidamente, inicia la verificación. Primero se valida que la cantidad de DPI indicados en el listado corresponda a la cantidad física recibida. Después se verifica que los números de serie correspondan con los indicados en el listado recibido. Seguidamente se realiza una inspección visual del documento, para verificar que no haya manchas, puntos negros o puntos blancos visibles en el documento.

A continuación se verifica la información en el DPI. En este punto se verifica que el chip contenga la información debida. Se cargan los datos del DPI en el sistema y se validan contra los datos impresos. Adicionalmente se verifica, por ejemplo, que si la persona no pudo firmar el documento, que el documento cuente con una indicación al respecto. Se verifica el código del departamento y del municipio, entre otros.

Si en caso hay algún documento que se requiera rechazar, pasa al análisis correspondiente para identificar si la responsabilidad cae sobre RENAP o sobre Easy Marketing. Para el efecto se ha desarrollado un documento con indicaciones de los posibles errores, y el responsable de ese error. Después pasa el documento rechazado a re-impresión.

Al finalizar la revisión de los documentos, se trasladan para su empaque correspondiente. Los mismos se empacan de acuerdo a qué sede van dirigidos, generando un listado de los DPI empacados. Una copia de este listado se empaca con los DPI. Finalmente se envían a las sedes. El envío a las sedes es responsabilidad de la sección de Servicios Generales.

Si se diera el caso que algún DPI es devuelto por las sedes, para a la sección de análisis de errores descrito anteriormente.

A continuación presentamos nuestros hallazgos.

1. Falta de un procedimiento escrito que norme las actividades de este proceso

Si bien la jefatura correspondiente ha realizado esfuerzos por estandarizar lo que es y no es aceptable en la impresión de los DPI, las actividades y políticas de revisión de este proceso no están documentadas en un manual de procedimientos aprobado por el directorio de RENAP.

Riesgos:

- Posible falta de estandarización de las actividades de este proceso en las distintas sedes.
- Falta de herramientas para poder evaluar el desempeño del personal.

Recomendación:

Es necesario documentar este proceso con la finalidad de tener herramientas para evaluar a los actores de cada proceso, así como para normar los formularios y reportes de control que se necesiten. Así mismo, se deben incluir los correctos canales de comunicación para dar respuesta efectiva a las solicitudes e incidentes.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DPR-1154-2012, con fecha 29 de junio de 2012, la Dirección de Procesos, informa que fue implementado el Manual de Normas y Procedimientos para la emisión del Documento Personal de Identificación –DPI–, el cual fue autorizado por el Departamento de Normas y Procedimientos, la Dirección de Planificación Institucional, la Dirección de Procesos, el Registro Central de las Personas y la Dirección Ejecutiva, con fecha 7 de octubre de 2011, y en el mismo se especifican procesos y normas de la Jefatura de Control de Calidad y Distribución, así como la entrega del Documento Personal de Identificación al ciudadano.

Grado de Prioridad:

Alto



3.4 Proceso de Entrega del DPI

Este proceso inicia cuando la persona interesada se presenta a la sede a recoger su documento. Entonces, la persona debe colocar su huella digital para que la Aplicación encuentre la coincidencia de las huellas e indique cuál es el DPI a entregar. Si el sistema encuentra la coincidencia y si el DPI está en poder de la sede, entonces se entrega el DPI. Si hay problema con la huella, entonces se procede al reconocimiento facial. A continuación se confirman algunos datos de la persona, y se llena un documento para indicar que se dio el DPI por reconocimiento facial. Este documento es firmado por el enrolador, el solicitante y el registrador.

A continuación presentamos nuestros hallazgos:

1. Falta de un procedimiento escrito que norme las actividades de este proceso

Dentro de los manuales de procedimientos obtenidos por parte de RENAP no se encontró el manual que norme este procedimiento.

Riesgos:

- Posible falta de estandarización de las actividades de este proceso en las distintas sedes.
- Falta de herramientas para poder evaluar el desempeño del personal.

Recomendación:

Es necesario documentar este proceso con la finalidad de tener herramientas para evaluar a los actores de cada proceso, así como para normar los formularios y reportes de control que se necesiten. Así mismo, se deben incluir los correctos canales de comunicación para dar respuesta efectiva a las solicitudes e incidentes.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio DPR-1154-2012, con fecha 29 de junio de 2012, la Dirección de Procesos, informa que fue implementando el Manual de Normas y Procedimientos para la emisión del Documento Personal de Identificación –DPI–, el cual fue autorizado por el Departamento de Normas y Procedimientos, la Dirección de Planificación Institucional, la Dirección de Procesos, el Registro Central de las Personas y la Dirección Ejecutiva, con fecha 7 de octubre de 2011, y en el mismo se especifican procesos y normas de la Jefatura de Control de Calidad y Distribución, así como la entrega del Documento Personal de Identificación al ciudadano.

Grado de Prioridad:

Alto



3.5 Procesos realizados por la Jefatura de Infraestructura de la Dirección de Procesos

La Jefatura de Infraestructura y Tecnologías de la Dirección de Procesos está encargada actualmente de monitorear todos los aspectos de tecnología que involucra a la dirección, incluyendo todos los sistemas que se manejan en RENAP para la generación del DPI.

Las principales tareas de la jefatura son:

- Monitorear el funcionamiento de los sistemas relacionados con la captura de datos y emisión del DPI.
- Supervisar la implementación del sistema FRS.
- Analizar los problemas que surgen en el SIRECI, y considerar el cambio de algún flujo automático para los casos que den problema, y realizarlos a través de un flujo manual.
- Análisis de las reimpresiones de DPIs.
- Reasignación de números de CUI, presentando los informes correspondientes a Registro Civil.
- Cancelaciones de solicitudes, que por cualquier razón la solicitud se debe cancelar.

Sin embargo, estas actividades se están realizando desde el año 2011. Anteriormente, la Jefatura estaba encargada de apoyar, a nivel de infraestructura, y con el apoyo de la Dirección de Informática y Estadística, a montar los eventos de enrolamiento masivo realizados por la Jefatura de Promoción de Servicios. Durante nuestra visita se nos presentaron varios oficios que mostraban el trabajo realizado por la jefatura, los cuales indicaban principalmente apoyo en coordinación de servicio técnico a las distintas sedes.

Información no proporcionada:

- Estadísticas DPI del 02-01-09 al 19-01-10.
- Plan de Enrolamiento Masivo, Diciembre 2009.
- Oficio DPR-Infraestructura-0063-2010, del 15 de abril de 2010.
- Oficio DPR-Infraestructura-0059-2010, del 6 de abril de 2010.
- Oficio DPR-344-2009, del 21 de septiembre de 2009.
- Oficio DPR-313-2009, del 2 de septiembre de 2009.
- Oficio DPR-304-2009, del 28 de agosto de 2009.
- Oficio DPR-305-2009, del 28 de agosto de 2009.
- Oficio DPR-Infraestructura-0072-2010, del 22 de abril de 2010.
- Conocimiento dpr-457-2010, del 3 de mayo de 2010.
- Conocimiento dpr-489-2010, del 10 de mayo de 2010.
- Conocimiento dpr-467-2010, del 4 de mayo de 2010.
- Conocimiento dpr-325-2010, del 12 de abril de 2010.
- Conocimiento dpr-284-2010, del 25 de marzo de 2010.

Comentario de la Administración:

A la fecha de este comentario aún no se contaba con toda la información para ser proporcionada a los auditores.

4. REGISTRO CENTRAL

4.1 Proceso de solicitud de certificaciones

El proceso inicia cuando la persona se presenta a la sede. Para el caso de la sede central, hay dos procedimientos.

Si la persona ya ha solicitado en algún momento una certificación, entonces se le indica que pase primero a la agencia del Banco de los Trabajadores de la Sede a realizar el pago correspondiente a la certificación deseada. El banco le extiende una constancia de pago. Con esto, la persona se presenta a la Sede, se le da un número, y espera a ser atendido. En el momento de ser atendido, se le solicita la boleta de pago. Se registra el número de boleta en el sistema, y se le imprime la certificación solicitada.

Si la persona no ha solicitado anteriormente una certificación, entonces se le da un número para ser atendido. En el momento de ser atendido, él solicita la certificación. Entonces se le imprime una boleta de pago en la cual se le indica que la entrega es inmediata. Con esta boleta, la persona debe pasar a BANRURAL a pagar. Una vez realizado el pago, se le entrega otro número para ser atendido. En el momento de ser atendido, se le solicita la boleta de pago. Se registra el número de boleta en el sistema, y se le imprime la certificación solicitada.

En el segundo caso, puede darse que la certificación solicitada no esté disponible en el sistema. Entonces se ejecuta el proceso de búsqueda de la certificación en los libros correspondientes. En este caso, se le imprime la boleta de pago, en la cual se indica una fecha de entrega posterior.

Para el resto de Sedes, el proceso es similar al segundo proceso de la Sede central, a diferencia que no se les da número de turno, sino que se asigna el turno en el orden que se presente a la Sede. Esto responde a la afluencia de personas en las distintas Sedes.

A continuación presentamos nuestros hallazgos.

1. Falta de un procedimiento escrito que norme las actividades de este proceso

Dentro de los manuales de procedimientos obtenidos de parte de RENAP no se encontró el manual que norme este procedimiento. Únicamente está normado el procedimiento de emisión de certificaciones a entidades exentas del pago a RENAP.

Riesgos:

- Posible falta de estandarización de las actividades de este proceso en las distintas sedes.
- Falta de herramientas para poder evaluar el desempeño del personal.

Recomendación:

Documentar este proceso con la finalidad de tener herramientas para evaluar a los actores de cada proceso, así como para normar los formularios y reportes de control que se necesiten. Así mismo, se deben incluir los correctos canales de comunicación para dar respuesta efectiva a las solicitudes e incidentes.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio RC-1393-2012, con fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, indica que se encuentra en proceso de ser aprobado por el Director Ejecutivo el Procedimiento para solicitud de certificaciones a través de agencias bancarias, el cual al momento de ser aprobado será divulgado a todos los Registradores Civiles de la Personas a nivel nacional a través de los oficios RC-OF-3131-2011 y RC-OF-3159-2012 que este Despacho trasladó a la Dirección de Planificación Institucional las observaciones realizadas a dicho procedimiento.

Grado de Prioridad:**Alto****2. Falta de Archivos físicos para el resguardo de documentación**

Se observó que no existe el número adecuado de archivos físicos de metal y en algunos casos, no existen archivos para resguardar la documentación de soporte de los diferentes eventos, incluyendo un adecuado resguardo del Papel Seguridad y Libros de Registro Civil en algunas sedes.

Riesgos

- Pérdida de documentación e información importante.
- Puerta abierta para el uso no autorizado de la documentación e información.

Recomendación:

Hacer un inventario de la documentación más importante que debe resguardarse en cada Sede, así como proveer en la medida de lo posible de archivos de metal para llevar un control y resguardo apropiado de dicha documentación.

Comentario de la administración:

Mediante oficio RC-1393-2012, con fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, indica que actualmente se está llevando a cabo un inventario de todos los atestados de las distintas inscripciones a nivel nacional. Al momento de contar con dicho inventario se realizará la solicitud de bienes y servicios para solicitar la compra de las estanterías necesarias para el resguardo de los atestados de los distintos eventos que se encuentren en las sedes a nivel nacional.

Grado de Prioridad: Alto



4.2 Proceso de inscripciones

El proceso de inscripciones de los distintos aspectos, como nacimientos, matrimonios, defunciones, médicos, entre otros, sigue el mismo proceso general. Las variaciones se encuentran en los requisitos legales que los interesados deben presentar.

El proceso inicia cuando los interesados se presentan al RENAP. Para la sede central, en atención al cliente se le indican los requisitos legales que deben presentar para la inscripción deseada. Si los cumplen, entonces se les entrega un número para ser atendidos. Para las otras sedes, el interesado simplemente entra y espera a ser atendido.

En el momento de ser atendido el interesado, el empleado de RENAP solicita los requisitos legales de la inscripción que se desea realizar. Los verifica, y si todo está en orden, procede a la inscripción. Luego imprime en papel bond la inscripción para que el interesado revise que todos los datos estén bien. De ser aceptados, entonces se registra la inscripción definitiva y procede a imprimir la inscripción en papel seguridad.

De la revisión efectuada, a continuación presentamos nuestros hallazgos:

1. No todos los tipos de inscripción están documentados en manuales de procedimientos

De la documentación recibida por RENAP, los únicos eventos relacionados con las inscripciones que están documentados en manuales de procedimientos son:

- Inscripción de nacimiento.
- Inscripción extemporánea de nacimiento.
- Inscripción de matrimonio.

Riesgos:

- Posible falta de estandarización de las actividades de este proceso en las distintas sedes.
- Falta de herramientas para poder evaluar el desempeño del personal.
- Puerta abierta para realizar eventos no autorizados por la institución.

Recomendación:

Es necesario documentar los procesos con la finalidad de tener herramientas para evaluar a los actores de cada proceso, así como para normar los formularios y reportes de control que se necesiten. Así mismo, se deben incluir los correctos canales de comunicación para dar respuesta efectiva a las solicitudes e incidentes.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio RC-1393-2012, con fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, indica que a través del Acuerdo de Directorio número 176-2008, se emitió el Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas, el cual tiene por objeto “Regular la forma en que los Registros civiles desarrollarán las actividades registrales y prestarán los servicios que conforme a la ley, les corresponde”.

Asimismo, se cuenta con el Manual de Criterios Registrales en materia de niñez e identificación el cual se ha dado a conocer a los Registradores Civiles de la Personas a través de las diferentes capacitaciones que se han llevado a cabo a nivel nacional. Al momento de estar aprobado dicho Manual, será publicado en el Centro de Información –CDI – para que todos los Registradores Civiles Departamentales y Municipales y demás personal de los Registros Civiles puedan guiarse al momento de realizar alguna inscripción de distinta índole.

Grado de Prioridad:**Alto****4.3 Proceso de búsqueda de inscripción en los libros físicos del archivo central**

En el momento en que se presenta el ciudadano a la sede central, o una sede del municipio de Guatemala, a solicitar una certificación, y si la información no se encuentra aún registrada en el SIRECI, se envía una solicitud al archivo para buscar la inscripción en los libros físicos.

El archivo recibe la solicitud, y procura ubicar el libro donde esté registrada la inscripción de acuerdo a la información solicitada.

Si se encuentra la inscripción, entonces se traslada a capturar la imagen de la misma, y posteriormente se procede a digitar la información en el SIRECI.

Para digitar la información, el operador obtiene el libro con la inscripción que se digitará. Procede inicialmente a buscar que las personas involucradas existan en el sistema. Si la persona no existe, procede a crearla en el sistema. A continuación, ingresa a la opción para registrar el evento. Busca la persona, y registra todos los datos de la inscripción. Finalmente la guarda, y después realiza la consulta que la inscripción ya aparezca en el sistema.

Si la inscripción no se encuentra, entonces se establece la causa, entre las cuales se encuentran:

- Inexistencia de la inscripción;
- Que los libros fueron destruidos;
- Que la inscripción se encuentra deteriorada;
- Existe el libro, pero no el folio;
- Alteración de la inscripción.

Para el caso específico de los nacimientos, se procede a registrar una Negativa de Nacimiento.

De la revisión efectuada, presentamos nuestros hallazgos:

1. Los libros físicos en el archivo central no está debidamente ordenados.

De nuestra visita pudimos verificar que los libros no tienen ningún orden específico que garanticen la pronta identificación de los eventos inscritos. Adicionalmente, no se tiene un inventario completo de todos los libros que están almacenados.

Riesgos:

- Pérdida de tiempo en encontrar el evento necesario.
- Oportunidad para un mayor deterioro de los libros por la alta manipulación.
- Puerta abierta para extravío de libros.

Recomendación:

Es necesario definir un orden para los libros físicos, con la finalidad de tener una mejor respuesta al usuario en cuanto a las solicitudes de inscripciones que aún no estén digitalizadas. Adicionalmente, realizar un inventario de los Libros de Registro Civil en todas las sedes y al estar el archivo ordenado debidamente, se contribuye a un mejor resguardo de la integridad de los mismos, debido a que la manipulación de los libros sería menor.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio RC-1393-2012, con fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, indica que los Libros que se encuentran en el Archivo Central están debidamente ordenados. Actualmente, se está manejando un proyecto piloto para numerarlos y llevar un registro electrónico que permita la ubicación física de los libros y con ello dar un servicio pronto para la ubicación de los eventos solicitados por los usuarios (Externos e Internos).

Así mismo, a través del oficio RC-1338-2012, se solicitó a la Jefe del Archivo, un esquema en el que se detalle el orden cronológico en el que se deben ordenar los libros físicos, el cual será analizado y de ser aprobado será implementado en todas las sedes a nivel nacional.

Grado de Prioridad:

Alto



2. No se tiene un procedimiento definido para el archivo de los documentos generados por RENAP.

Se pudo constatar que no hay un procedimiento escrito que norme la manera de archivar los documentos generados por RENAP, debido a que los documentos que son trasladados al archivo central están guardados de manera desordenada. Se han realizado esfuerzos por archivarlos de acuerdo a los números correlativos, pero esto no es de ninguna ayuda en el momento de buscar algún documento donde solamente se conozca la fecha o la sede en donde se realizó la transacción.

Riesgos:

- Pérdida de tiempo en encontrar el evento necesario.
- Oportunidad para el deterioro innecesario de los documentos.

Recomendación:

Es necesario definir y documentar la forma que se deben archivar los documentos, para poder tener certeza de la ubicación de los eventos en caso sea necesaria su búsqueda. Así mismo, recomendamos separar los documentos, no sólo por número correlativo, sino por fecha, sede, y tipo de evento. Adicionalmente, los procesos documentados tienen la finalidad de ser una herramienta para evaluar a los actores de cada proceso, así como para normar los formularios y reportes de control que se necesiten. Así mismo, se deben incluir los correctos canales de comunicación para dar respuesta efectiva a las solicitudes e incidentes.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio RC-1393-2012, con fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, indica que a través del oficio RC-1339-2012, se solicitó a la Jefe del Archivo Central un esquema en el que se detalle la forma en que deben archivar los atestados, esto con el fin de tener certeza de la ubicación de los eventos al momento de realizar las búsquedas de los mismos, dicho esquema será analizado y de ser aprobado será implementado en todas las sedes a nivel nacional.

Grado de Prioridad:

Alto



3. El SIRECI podría causar la duplicación del registro de la información

Se pudo verificar que, al momento de consultar tanto las personas como el evento registrado en el SIRECI, en algunas ocasiones el sistema no muestra que las personas o el evento hayan sido registrados. Por esta razón, el operador vuelve a registrar las personas o el evento. Y en el momento de la consulta, se encuentra que aparecen las personas o el evento duplicado, por lo que se le debe solicitar a la Dirección de Informática y Estadística que verifique la situación.

Riesgos:

- Pérdida de tiempo en registrar el evento necesario.
- Duplicidad de registros en el sistema.

Recomendación:

Es necesario realizar las gestiones necesarias para mejorar esta situación, para garantizar la integridad de los datos dentro del sistema.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio RC-1393-2012, con fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, indica que por medio del Memorándum 067-2012, se instruyó a los Registradores Civiles de las Personas Departamentales y Municipales para que al momento de ingresar un evento al sistema, verifiquen que el mismo aun no se encuentre digitado, esto con el fin de evitar duplicidad de eventos en el Sistema de Registro Civil –SIRECI–.

Grado de Prioridad:

Alto



4. Falta de Indicadores de Desempeño de Procesos de Registro Civil Central

Se observó que no existen indicadores de desempeño de los procesos de Registro Civil Central, tales como cantidad de certificaciones y trámites generados por operador y consumos de papel seguridad por operador entre otros.

Riesgos:

- Ineficiencias en los recursos humanos asignados a la operación de los procesos a cargo de Registro Civil Central.
- Falta de estadísticas que permitan establecer cuales son los eventos que más se tramitan y como responder en fechas altas.
- Tiempos muertos por exceso de personal.
- Sobrecarga de trabajo cuando el personal no sea suficiente.

Recomendación:

Crear Reportes diarios, semanales y mensual de Indicadores de Desempeño del área de Registro Civil Central. Entre los principales indicadores que se deberían de monitorear están:

- Número de personas atendidas por operador en períodos de tiempo determinado.
- Consumos de papel por operador.
- Número de eventos atendidos por operador.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio RC-1393-2012, con fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, indica que cuenta con mas de 2,000 trabajadores en todas las sedes a nivel nacional. No ha sido posible implementar un indicador que muestre el número de personas atendidas por operador en períodos determinados, consumos de papel por operador y número de eventos atendidos por operador. Así mismo, es importante mencionar que mensualmente se generan estadísticas de las distintas certificaciones emitidas e inscripciones realizadas de todas las sedes a nivel nacional.

Grado de Prioridad: Mediano



4.4 Proceso de asientos notariales

El departamento encargado de los asientos notariales registra las inscripciones de nacimientos, matrimonios y defunciones consulares, provenientes del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Para el efecto, periódicamente reciben del ministerio mencionado todos los casos dados en el exterior para ser registrados en el registro civil. Se reciben los documentos, y se trasladan a los operadores para su análisis y registro. Los operadores reciben la documentación, verifican que todo esté bien y realizan el registro de la inscripción en el SIRECI.

Para este procedimiento, quien recibe el expediente verifica que éste contenga toda la documentación requerida. De ser así, extiende una contraseña al solicitante donde se indica cuándo puede recoger la respuesta. Entonces, se traslada el expediente a los operadores para su análisis y registro. Los operadores reciben la documentación, verifican que todo esté bien y realizan el registro de la inscripción en el sistema SIRECI. A continuación regresa el expediente para entregar la respuesta al solicitante.

En la documentación revisada, no se identificaron hallazgos.

A continuación se presenta algunas fotografías del estado actual de las instalaciones que ocupa el Archivo de Registro Central:

Foto No. 1: Estanterías para libros



Foto No. 2: Colaboradores de archivo Registro Central



Foto No. 3: Inadecuada forma de archivar



Foto No. 4: desorden del archivo



5. DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL

La Dirección de Asesoría Legal es la dependencia encargada de brindar Asesoría Legal es la dependencia de brindar asesoría en materia de su competencia a todos los órganos del RENAP.

Fue creada con el objeto de atender los aspectos jurídicos legales del RENAP, salvaguardando los intereses institucionales brindando asesoramiento a la Alta Dirección y a las demás unidades administrativas.

Objetivo de la Dirección

Brindar asesoría en materia legal al Directorio, Director Ejecutivo y demás unidades administrativas del RENAP, y se ocupa también de la defensoría institucional.

Procedimientos realizados:

Obtuvimos y analizamos el Manual de Organización, Normas y Procedimientos de la Dirección de Asesoría Legal, el Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Asesoría Legal y nos entrevistamos con el Director, para obtener una visión general de la Dirección mencionada, en la cual se administran los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para elaboración de dictámenes o consultas legales.
- Procedimiento de participación de la Dirección de Asesoría Legal en la creación de eventos de cotización y licitación.
- Procedimiento de elaboración de contratos de arrendamiento.
- Creación y actualización de archivo permanente.

Al 31 de diciembre de 2010, la Dirección de Asesoría Legal realizó 55 dictámenes, al 31 de diciembre de 2009, realizó 96 dictámenes, al 31 de diciembre de 2008, realizó 111 dictámenes, y al 31 de diciembre de 2007, no se nos informó el dato de los dictámenes realizados.

A continuación de presentan los principales hallazgos:

1. Falta de cumplimiento con el objetivo de la Dirección

Aunque el objetivo de la Dirección de Asesoría Legal es brindar asesoría en materia legal al Directorio, Director Ejecutivo y demás unidades administrativas del RENAP, y se ocupa también de la defensoría institucional, consideremos que no se está cumpliendo con el mismo, pues en nuestra evaluación realizada a dicha Dirección se nos informó que otros asesores legales específicos en otras Direcciones, como ejemplo podemos citar el caso de la Dirección de Capacitación que tiene dentro de su estructura organizativa bajo el renglón 029 contratados los servicios de una asesor legal que se encarga de los asuntos laborales.

Asimismo, se nos informó que existen casos jurídicos que podrían tener un efecto importante en los intereses institucionales, sin embargo, dichos casos se encuentran bajo la gestión de Asuntos Internos. De estos casos no se nos proporcionó información por la naturaleza de los mismos.

Riesgos

- Pérdida de control sobre situaciones jurídicas de su competencia.
- Incumplimiento del objetivo de la Dirección.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones;

Recomendación:

Centralizar en la Dirección de Asesoría Legal las actividades jurídicas de su competencia.

Comentarios de la Administración:

A la fecha de la discusión de los hallazgos reportados en nuestro informe, los Funcionarios de la institución a cargo de las Direcciones que atendieron la auditoría, ya no laboran para RENAP, por tal razón, no se emitieron comentarios.

Grado de Prioridad: Medio



6. DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL

Proceso de Verificación de Identidad y Reposición o Rectificación de Asiento de Partida de Nacimiento

El proceso inicia cuando el usuario se acerca al registro civil con el objeto que se le extienda su partida, y el registro no puede extenderlo por las siguientes causas:

- a. Partida deteriorada parcial o total.
- b. Registro quemado.
- c. Destruída por algún siniestro.
- d. Alteración de partida.

Entonces, el registro civil refiere el caso a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social. Si el caso se da en algún departamento, hay un notario en cada sede que cubre el municipio. Para Guatemala, los casos se ven en la sede central. El registro civil le extiende al solicitante una negativa. En esta negativa se encuentra la razón por la cual no se le puede dar una certificación de nacimiento.

A continuación, el usuario pasa a una entrevista. La dirección le da una lista de documentos que el usuario debe traer:

- a. Partida de nacimiento anterior.
- b. Cédula en original y copia.
- c. Asiento de cédula.
- d. Otros documentos que garanticen la identidad de la persona.

El decreto 54-77 del Congreso de la República regula los procesos de jurisdicción voluntaria, entre ellos la inscripción extemporánea, y la rectificación de partida de nacimiento. En base a esto, se levanta un acta notarial del requerimiento, donde la persona declara que se presentó, adjuntando los medios de prueba. La dirección emite una primera resolución, y se le confiere audiencia al registrador civil del origen del ciudadano para que emita su opinión del caso.

Con la opinión del registrador, la dirección emite una segunda opinión y remite el expediente a la Procuraduría General de la Nación. La PGN emite un dictamen, y regresa el expediente a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.

Con el dictamen de la Procuraduría General de la Nación –PGN –, la Dirección emite una resolución final y trasladan el expediente al Registro Civil. Según sea el caso, ingresan al ciudadano al SIRECI. Al registrarlo, se adjunta una copia del registro en el expediente.

Finalmente, el expediente lo archivan en el Archivo General de Protocolos, y queda en RENAP una copia del expediente administrativo.

La documentación revisada incluye:

- Cilda Amparo Ramirez Juárez de Tello, expediente 2010-415.
- Karen Betzabeth Cobos Bran, expediente 573-2010.
- Lesly Desiree Villatoro Zeceña, expediente 2011-291.

Adicionalmente se solicitó copia de documentación correspondiente a los años 2007 a 2009. Sin embargo, los expedientes de esas fechas ya fueron enviados al Archivo General de Protocolos, como lo estipula la ley.

De la revisión de la documentación se concluye que no hay hallazgos para esta Dirección, y que los procesos realizados por la misma concuerdan con la legislación vigente.

7. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

La Dirección de Planificación Institucional fue creada en julio de 2009, sin embargo inició operaciones en el primer cuatrimestre del año 2011, integrándose en ella la Coordinación de Cooperación Internacional que funcionaba en dependencia directa de la Dirección Ejecutiva y el Departamento de Normas y Procedimientos que se desarrollaba dentro de la Dirección Financiera.

Tiene como objetivo coordinar y supervisar el proceso de planificación estratégica y operativa institucional, el monitoreo y evaluación de la gestión; la elaboración e implementación de manuales administrativos, así como la coordinación de la utilización de herramientas que provean información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Entre sus principales funciones están:

- a. Gestión de cooperación internacional.
- b. Formulación del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual.
- c. Monitoreo y evaluación de las metas establecidas en los planes de trabajo.
- d. Elaboración e implementación de manuales administrativos.

7.1 Coordinación de Cooperación Internacional

Dentro de sus funciones están las siguientes:

- Gestionar apoyo técnico y financiero con la cooperación nacional e internacional.
- Seguimiento y monitoreo de proyectos de cooperación internacional vigentes y en proceso.

7.2 Departamento de planificación

Dentro de sus funciones están las siguientes:

- Desarrollo de metodologías e instrumentos de planificación, programación, monitoreo y evaluación de la gestión institucional.
- Desarrollar el proceso de formulación de la planificación estratégica y operativa de la institución.
- Realizar el monitoreo y evaluación de la ejecución del Plan Operativo Anual 2010.

7.3 Departamento de Normas y Procedimientos

Dentro de sus funciones están las siguientes:

- Diseño y elaboración de los manuales administrativos.
- Socializar los manuales administrativos aprobados por el Directorio.
- Seguimiento y evaluación en la aplicación de los manuales administrativos.

A continuación se presentan los principales hallazgos

1. Actualmente la plaza de Director de Planificación Institucional se tiene vacante

La plaza de Director de Planificación Institucional está siendo cubierta interinamente por la Jefe del Departamento de Planificación, lo cual genera recarga de funciones y atribuciones en una sola persona.

Riesgos

- Falta de un responsable nombrado oficialmente de la Dirección de Planificación.
- Recarga de atribuciones y responsabilidades en una sola persona.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones.

Recomendación:

Realizar las gestiones administrativas en conjunto con la Dirección de Capacitación para que a través del Departamento de Selección de Recursos Humanos se proceda al reclutamiento del Director de Planificación Institucional.

Comentarios de la Administración:

Con fecha 16 de abril de 2012, se nombró al Director de Planificación Institucional.

Grado de Prioridad: Medio



2. Falta de procedimiento establecido por escrito para la elaboración de manuales.

A la fecha del presente informe y desde la creación del Registro Nacional de las Personas se han elaborado manuales a través de la Unidad de Normas y Procedimientos al inicio y luego por medio de la Dirección de Planificación, sin embargo, los mismos no son uniformes.

Se observó que de enero a la fecha del presente informe, la Dirección de Planificación Institucional gestionó, documentó y sometió para aprobación del Directorio del Registro Nacional de las Personas 17 manuales de Normas y Procedimientos correspondientes a las siguientes Direcciones:

Dirección	Número de Manuales
Dirección Ejecutiva	6
Informática y Estadística	4
Registro Central de las Personas	2
Presupuesto	2
Administrativa	1
Procesos	1
Planificación Institucional	1
	17

Durante el año 2010, la Dirección de Planificación Institucional gestionó, documentó y sometió para aprobación del Directorio del Registro Nacional de las Personas 12 Manuales de Normas y Procedimientos correspondientes a las siguientes direcciones:

Dirección	Número de Manuales
Registro Central de las Personas	4
Administrativa	3
Dirección Ejecutiva	2
Financiera	1
Consejo Consultivo	1
Verificación de Identidad y Apoyo Social	1
Total	
	12

Durante el año 2009, la Dirección de Planificación Institucional gestionó y sometió para aprobación del Directorio del Registro Nacional de las Personas 39 manuales de Normas y Procedimientos correspondientes a las siguientes direcciones:

Dirección	Número de Manuales
Financiera	9
Registro Central de las Personas	7
Administrativa	5
Dirección Ejecutiva	5
Recursos Humanos	4
Informática y Estadística	4
Verificación de Identidad y Apoyo Social	2
Gestión y Control Interno	1
Dirección de Procesos	1
Asesoría Legal	1
Total	39

Se observó que durante el año 2008, la Dirección de Planificación Institucional gestionó y sometió para aprobación del Directorio del Registro Nacional de las Personas 24 Manuales de Normas y Procedimientos correspondientes a las siguientes direcciones:

Dirección	Número de Manuales
Administrativa	10
Financiera	7
Informática y estadística	2
Capacitación y Desarrollo Humano	3
Gestión y Control Interno	1
Asesoría Legal	1
Total	24

Riesgos

- Falta de criterios establecidos para elaborar manuales.
- Información sin uniformidad.

Recomendación:

Realizar las gestiones administrativas en conjunto con la Dirección de Capacitación para que a través del Departamento de Selección de Recursos Humanos se proceda al reclutamiento del Director de Planificación Institucional.

Comentario de la Administración:

Mediante oficio REF: DIPLAN-0348-2012, con fecha 27 de junio de 2012, la Dirección de Planificación Institucional manifiesta que con Acuerdo de Directorio número 12-2009 del 17 de febrero de 2009, fue aprobado el Manual de Normas y Procedimientos para la elaboración de Manuales Administrativos, no obstante, a partir de la creación de la Dirección de Planificación Institucional, el Departamento de Normas y Procedimientos pasó a formar parte de ésta y para actualizar sus funciones, se elaboró el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Planificación Institucional, el cual fue aprobado con fecha 28 de septiembre de 2011, incluyendo el mismo, el procedimiento que indica la forma en que se diseñan, elaboran, revisan, validan y aprueban los manuales administrativos, por parte del Director Ejecutivo, estableciendo con ello la uniformidad en el contenido de los mismos.

Grado de Prioridad: Medio



3. Existen 18 Manuales elaborados y trasladados a Dirección Ejecutiva para su aprobación que tienen entre tres meses y más de un año en proceso de aprobación.

A la fecha del presente informe, hay manuales que fueron trasladados para aprobación de la Dirección Ejecutiva en los meses de junio y agosto de 2010, sin embargo, no han sido aprobados, los manuales son los siguientes:

No.	Nombre del Manual	Mes de traslado
1	Procedimiento para operar Rectificaciones Administrativas, Judiciales y Notariales en el SIRECI.	junio 2010
2	Manual de Procedimientos de la Sección de Almacén.	junio 2010
3	Manual de Procedimientos para la Implementación de la Ley Temporal Especial para la Reposición de Inscripciones Registrales.	junio 2010
4	Manual de Procedimientos para el reclamo ante la Aseguradora por siniestro o robo de vehículos.	junio 2010
5	Manual de Procedimientos para la inscripción extemporánea de mayores de edad por la vía administrativa.	agosto de 2010
6	Instructivo para la Elaboración de Correspondencia Interna y Externa Institucional.	febrero de 2011
7	Manual de Normas y Procedimientos para las Compras y Adquisiciones del RENAP.	febrero de 2011
8	Manual de Normas y Procedimientos para la Asignación del Código Único de Identificación CUI.	febrero de 2011

No.	Nombre del Manual	Mes de traslado
9	Manual de Normas y procedimientos para la Inscripción Extemporánea de Nacimientos por la Vía Administrativa.	abril de 2011
10	Instructivo para las Compras y Adquisiciones por la Modalidad de licitación Pública.	mayo de 2011
11	Instructivo del Sistema de Solicitudes de Cambios y Reimpresión de DPI.	mayo de 2011
12	Instructivo para las Compras y Adquisiciones por la Modalidad de Cotización Pública.	mayo de 2011
13	Manual de Normas y Procedimientos para la destrucción de tarjetas vírgenes y documentos personales de identificación rechazados o devueltos.	junio de 2011
14	Manual de Normas y Procedimientos para la publicación de resoluciones del Consejo Consultivo.	julio de 2011
15	Guía para el uso de Viáticos.	agosto de 2011
16	Procedimiento para la solicitud de certificaciones a través de Agencias Bancarias.	septiembre de 2011
17	Procedimiento para el monitoreo y seguimiento al Proceso Electoral.	Septiembre de 2011
18	Reglamento para el uso del Edificio de la Sede Central del Registro Nacional de las Personas.	Septiembre de 2011

Riesgos

- Ejecución de actividades y atribuciones a discreción de la persona que se encuentre a cargo de la Dirección a la cual pertenecen los manuales en aprobación.
- Falta de procedimientos por escrito para delimitar responsabilidades ante eventuales problemas en la operación.
- Falta de información oportuna y confiable para toma de decisiones.

Recomendación:

Establecer procedimientos por escrito que establezcan tiempos mínimos y máximos para la elaboración y aprobación de Manuales de Normas y Procedimientos.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio REF: DIPLAN-0348-2012, con fecha 27 de junio de 2012, la Dirección de Planificación Institucional manifiesta que no queda más que explicar que la atribución específica del Departamento de Normas y Procedimientos consiste en elaborar los manuales administrativos y trasladarlos luego de su revisión y validación con el área operativa y será decisión del Director Ejecutivo aprobarlos o no.

Se tomaron las medidas correspondientes, cuyo propósito consistió en revisar los manuales administrativos aprobados a las diferentes Direcciones del Registro Nacional de las Personas –RENAP–, por lo que con fecha 24 de abril de 2012, se envió el Memorando DIPLA-067-2012, a todos los Directores, para que mediante formato creado para el efecto y que contenía un vínculo para ver el contenido de cada manual, señalaran los diferentes estatus en que se encontraban, siendo ellos:

- a. Vigente.
- b. Necesita ser actualizado.
- c. Obsoleto.

Con la información devuelta por los Directores, se ha iniciado el trabajo de actualización de los manuales que fueron reportados con ese estatus, actividad que fue priorizada con nivel 1.

Grado de Prioridad: Medio



Hallazgos correspondientes a la gestión administrativa actual, más allá del alcance de nuestro trabajo

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

Proceso de Desarrollo de Aplicaciones

1. El manual de procedimientos no refleja la realidad operativa

Se determinó que el manual de procedimientos no refleja la realidad operativa, puesto que el mismo indica que primero se traslada la aplicación a producción y después se realizan pruebas con los usuarios. Sin embargo, en la realidad, se realizan las pruebas antes de trasladar la aplicación a producción. Adicionalmente, el manual no refleja que es el área de infraestructura quienes trasladan las aplicaciones del ambiente de pruebas al ambiente de producción.

Riesgos:

- Que no se cumpla con los procedimientos establecidos.

Recomendación:

Es necesario actualizar el manual que norma este proceso, para que refleje la operación actual. Se deben detallar las actividades del personal, incluyendo los formatos utilizados. Finalmente, se deben publicar los manuales para que todo el personal tenga acceso a los mismos. Adicionalmente, se necesita normar el proceso de cambios a los manuales, estableciendo las prioridades y responsabilidades para la actualización de los manuales existentes y la creación de nuevos manuales.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que existe en la Institución el Manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones” que fue aprobado por el Directorio en el año 2008, el cual es necesario actualizarlo y que sea aprobado por el Director Ejecutivo.

Procedimiento para la utilización del correo electrónico y mensajería en línea SPARK

2. El manual de procedimientos que describe este proceso está desactualizado, por lo que no muestra la realidad operativa

Se observó que el manual de procedimientos que norma este proceso está desactualizado, por las siguientes razones:

- Ya no se utiliza la herramienta de mensajería en línea SPARK.
- No se refleja la utilización del sistema Sigma7 para el seguimiento de las solicitudes.

Riesgos:

- Alta dependencia del personal para realizar el proceso.
- Puerta abierta a posibles errores.

Recomendación:

Es necesario actualizar el manual que norma este proceso, para que refleje la operación actual. Se deben detallar las actividades del personal, incluyendo los formatos utilizados. Finalmente, se deben publicar los manuales para que todo el personal tenga acceso a los mismos. Adicionalmente, se necesita normar el proceso de cambios a los manuales, estableciendo las prioridades y responsabilidades para la actualización de los manuales existentes y la creación de nuevos manuales.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que existe en la Institución el Manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones” que fue aprobado por el Directorio en el año 2008, el cual es necesario actualizarlo y que sea aprobado por el Director Ejecutivo.

Procedimiento para dar de baja a un usuario de correo electrónico y/o de red

3. El manual de procedimientos que describe este proceso está desactualizado, por lo que no muestra la realidad operativa

Se observó que el manual de procedimientos que norma este proceso está desactualizado, por las siguientes razones:

- Ya no se utiliza la herramienta de mensajería en línea SPARK.
- No se refleja la utilización del sistema Sigma7 para el seguimiento de las solicitudes.
- El manual menciona que es la dirección de capacitación quien da aviso de la baja del usuario. Pero esto no es así.

Riesgos:

- Alta dependencia del personal para realizar el proceso;
- Puerta abierta a posibles errores.

Recomendación:

Es necesario actualizar el manual que norma este proceso, para que refleje la operación actual. Se deben detallar las actividades del personal, incluyendo los formatos utilizados. Finalmente, se deben publicar los manuales para que todo el personal tenga acceso a los mismos. Adicionalmente, se necesita normar el proceso de cambios a los manuales, estableciendo las prioridades y responsabilidades para la actualización de los manuales existentes y la creación de nuevos manuales.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que existe en la Institución el Manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones” que fue aprobado por el Directorio en el año 2008, el cual es necesario actualizarlo y que sea aprobado por el Director Ejecutivo.

Proceso de soporte a usuarios

4. Falta de estandarización en el medio de comunicación de los usuarios con el personal de infraestructura

Si bien existe el personal de help-desk para reportar los problemas con los equipos, los usuarios utilizan la comunicación telefónica o por correo electrónico para solicitar el soporte.

Riesgos:

- Falta de evidencia en las solicitudes de soporte técnico.
- Falta de información para monitoreo del desempeño del personal de infraestructura.

Recomendación:

Es necesario comunicar a todo el personal de RENAP los canales autorizados para la solicitud de servicio técnico, con la finalidad de poder aplicar las actividades de control necesarias para dar el seguimiento debido a las solicitudes.

Comentario de la administración:

Como parte del comentario descrito en el oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, en el cual se indica que existe en la Institución el Manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones”, el cual es necesario actualizarlo y que sea aprobado por el Director Ejecutivo, se indica que se realizarán las mejores prácticas en la estandarización de los controles y seguimiento de las solicitudes de los usuarios, así como los formularios necesarios para el proceso.

Para que el personal de RENAP conozca los Manuales existentes, se realizará un plan de concientización para su distribución a todo el personal.

5. Las sedes no siempre envían el “Formulario para envío de equipo a reparación”

Si bien se cuenta con este formato en la intranet para que todos los usuarios reporten las fallas de los equipos, no lo utilizan.

Riesgos:

- Falta de información para que el personal de infraestructura realice su trabajo correctamente.
- Posibles ineficiencias en brindar el soporte técnico.

Recomendación:

Es necesario comunicar a todo RENAP cuáles son los formatos establecidos para el envío de los equipos informáticos a reparación, para brindar la información importante que los técnicos requieren para brindar, de forma más eficiente, su servicio.

Comentario de la administración:

Para que el personal de RENAP conozca los Manuales y formularios existentes, se realizará un plan de concientización para su distribución a todo el personal.

6. El piloto o personal de RENAP que debe trasladar el equipo a zona 11, puede que lo lleve a El Naranjo o a zona 9.

Si bien el personal técnico de infraestructura se encuentra en la bodega de la zona 11, el piloto no traslada el equipo a esta bodega, y no hay forma cómo obligar a que lo haga. Esto es como resultado de la falta del servicio de mensajería que se contaba anteriormente con Cargo Expreso.

Riesgo:

- Ineficiencia en la prestación del soporte técnico.

Recomendación:

Estandarizar y normar el envío de los equipos informáticos de las sedes para soporte. Así mismo, comunicar al personal correspondiente de los cambios que se den, como el caso de ya no tener el servicio de Cargo Expreso, para que el personal que apoye con el traslado de los equipos esté consciente de la responsabilidad adquirida.

Comentario de la administración:

No se proporcionó comentario sobre este hallazgo.

7. Poco personal para atender la totalidad de las sedes

Únicamente se cuenta con 2 técnicos para atender los requerimientos de las 416 sedes. Por esta razón se deben apoyar con los técnicos de la jefatura de aplicaciones.

Riesgos:

- Ineficiencia en la prestación del soporte técnico.

Recomendación:

Es necesario evaluar el desempeño del personal que actualmente ofrece el soporte técnico, para poder proveer de recursos, tanto humano como herramientas informáticas, a la Dirección de Informática y Estadística, y poder brindar un mejor servicio a los usuarios finales por medio de mantener la infraestructura tecnológica en óptimas condiciones.

Comentario de la administración:

No se proporcionó comentario sobre este hallazgo.

8. La jefatura de infraestructura no brinda soporte preventivo a los equipos de las sedes

Debido a la falta de personal, la jefatura de infraestructura no puede brindar soporte técnico preventivo a las sedes. Debido a esto, se tiene evidencia de equipos que su malfuncionamiento se debe a la alta suciedad que se acumula dentro del mismo.

Riesgos:

- Alto número de incidencias en el funcionamiento del equipo de las sedes.

Recomendación:

Es necesario proveer a la Dirección de Informática y Estadística de los recursos necesarios para poder realizar actividades de mantenimiento preventivo a los equipos de las sedes a nivel nacional, y así apoyar a RENAP en brindar un mejor servicio a los usuarios finales.

Comentario de la administración:

A la fecha de la discusión de los hallazgos reportados en nuestro informe, los Funcionarios de la institución a cargo de las Direcciones, ya no laboran para RENAP, por tal razón, no se emitieron comentarios sobre este hallazgo.

9. La plaza de Jefe de Infraestructura está vacante

Actualmente no se cuenta con un Jefe de Infraestructura.

Riesgos:

- Falta de lineamientos para la prestación de servicio técnico;
- Falta de monitoreo del desempeño del personal de infraestructura, y así corregir errores en la prestación del servicio;
- Falta de un medio de comunicación de alto nivel con las otras jefaturas para establecer los lineamientos generales de la Dirección de Informática;
- Falta de análisis para la determinación de necesidades de insumos de trabajo para el personal de infraestructura;
- Falta de planes que determinen acciones proactivas de la jefatura, y no reactivas.

Recomendación:

RENAP debe hacer todas las gestiones necesarias para cubrir la plaza mencionada, para que dicha jefatura sea más eficiente en sus actividades.

Comentario de la administración:

En oficio DC-223-2012, de fecha 3 de julio de 2012, la Dirección de Capacitación no comentó sobre esta observación.

REGISTRO CENTRAL

10. Envío inoportuno de DPI's a las diferentes Sedes

Se observó que la logística para el envío de DPI's es insuficiente, lo que eventualmente genera retrasos en dichos envíos a las Sedes.

Riesgos:

- Potenciales pérdidas de DPIs en el trayecto de envío.
- Mal servicio al ciudadano.
- Puerta abierta para manipulación de DPIs.

Recomendación:

Evaluar la opción de tercerizar el servicio de envío de DPIs. De no ser posible, redefinir la programación y rutas de entregas de DPIs con base a la frecuencia y cantidad de documentos emitidos por Sede y ubicación geográfica para poder determinar los tiempos de entrega requeridos y brindar un buen servicio al ciudadano.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio DPR-1154-2012, con fecha 29 de junio de 2012, la Dirección de Procesos, informa que fue implementando el Manual de Normas y Procedimientos para la emisión del Documento Personal de Identificación –DPI–, el cual fue autorizado por el Departamento de Normas y Procedimientos, la Dirección de Planificación Institucional, la Dirección de Procesos, el Registro Central de las Personas y la Dirección Ejecutiva, con fecha 7 de octubre de 2011, y en el mismo se especifican procesos y normas de la Jefatura de Control de Calidad y Distribución, así como la entrega del Documento Personal de Identificación al ciudadano. Asimismo, se contrató a una nueva empresa externa de mensajería.

11. Errores en datos de registros e inscripciones no detectados por el personal de enrolamiento

Se observó que en varios eventos de registro e inscripciones, se generan varios errores de nombres, fechas, lugares de nacimiento, estado civil, entre otros, que no son oportunamente detectados por los enroladores, generando reimpresiones o devoluciones de DPIs.

Riesgos:

- Potenciales fraudes de robo de identidad.
- Costos innecesarios en reimpresiones de documentos, incluyendo DPI.
- Atrasos en el proceso y nivel de servicio.

Recomendación:

Crear un sistema de control de calidad que mida y detecte oportunamente los posibles errores que se puedan generar, a través de reportes gerenciales que identifiquen los principales errores generados, usuario responsable de parte del RENAP y las acciones correctivas a tomar.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio RC-1393-2012, con fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, indica que a través del Acuerdo de Directorio número 176-2008, se emitió el Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas, el cual tiene por objeto “Regular la forma en que los Registros civiles desarrollarán las actividades registrales y prestarán los servicios que conforme a la ley, les corresponde”.

Asimismo, se cuenta con el Manual de Criterios Registrales en materia de niñez e identificación el cual se ha dado a conocer a los Registradores Civiles de la Personas a través de las diferentes capacitaciones que se han llevado a cabo a nivel nacional. Al momento de estar aprobado dicho Manual, será publicado en el Centro de Información –CDI – para que todos los Registradores Civiles Departamentales y Municipales y demás personal de los Registros Civiles puedan guiarse al momento de realizar alguna inscripción de distinta índole.

12. Boletas para pago de certificaciones no cuadra con el reporte de boletas emitidas

Se observó que las boletas para el pago de certificaciones tiene un número correlativo el cual es reportado mensualmente para llevar el control de dichas boletas. Sin embargo, estas boletas se las lleva el solicitante sin ser utilizadas por lo que no es posible cuadrar la numeración de dichas boletas.

Riesgos:

- Descuadre constante del control de dichas boletas

Recomendación:

Redefinir el control de dichas boletas para que sea únicamente las boletas utilizadas las que aparezcan en los reportes en función de los ingresos recibidos, que es el cuadro importante a monitorear.

Comentarios de la Administración:

A la fecha de la discusión de los hallazgos reportados en nuestro informe, los Funcionarios de la institución a cargo de las Direcciones, ya no laboran para RENAP, por tal razón, no se emitieron comentarios sobre este hallazgo.

Hallazgos correspondientes a la gestión administrativa actual, más allá del alcance de nuestro trabajo

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

Proceso de Desarrollo de Aplicaciones

1. El manual de procedimientos no refleja la realidad operativa

Se determinó que el manual de procedimientos no refleja la realidad operativa, puesto que el mismo indica que primero se traslada la aplicación a producción y después se realizan pruebas con los usuarios. Sin embargo, en la realidad, se realizan las pruebas antes de trasladar la aplicación a producción. Adicionalmente, el manual no refleja que es el área de infraestructura quienes trasladan las aplicaciones del ambiente de pruebas al ambiente de producción.

Riesgos:

- Que no se cumpla con los procedimientos establecidos.

Recomendación:

Es necesario actualizar el manual que norma este proceso, para que refleje la operación actual. Se deben detallar las actividades del personal, incluyendo los formatos utilizados. Finalmente, se deben publicar los manuales para que todo el personal tenga acceso a los mismos. Adicionalmente, se necesita normar el proceso de cambios a los manuales, estableciendo las prioridades y responsabilidades para la actualización de los manuales existentes y la creación de nuevos manuales.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que existe en la Institución el Manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones” que fue aprobado por el Directorio en el año 2008, el cual es necesario actualizarlo y que sea aprobado por el Director Ejecutivo.

Grado de Prioridad: Medio



Procedimiento para la utilización del correo electrónico y mensajería en línea SPARK

2. El manual de procedimientos que describe este proceso está desactualizado, por lo que no muestra la realidad operativa

Se observó que el manual de procedimientos que norma este proceso está desactualizado, por las siguientes razones:

- Ya no se utiliza la herramienta de mensajería en línea SPARK.
- No se refleja la utilización del sistema Sigma7 para el seguimiento de las solicitudes.

Riesgos:

- Alta dependencia del personal para realizar el proceso.
- Puerta abierta a posibles errores.

Recomendación:

Es necesario actualizar el manual que norma este proceso, para que refleje la operación actual. Se deben detallar las actividades del personal, incluyendo los formatos utilizados. Finalmente, se deben publicar los manuales para que todo el personal tenga acceso a los mismos. Adicionalmente, se necesita normar el proceso de cambios a los manuales, estableciendo las prioridades y responsabilidades para la actualización de los manuales existentes y la creación de nuevos manuales.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que existe en la Institución el Manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones” que fue aprobado por el Directorio en el año 2008, el cual es necesario actualizarlo y que sea aprobado por el Director Ejecutivo.

Grado de Prioridad: Medio



Procedimiento para dar de baja a un usuario de correo electrónico y/o de red

3. El manual de procedimientos que describe este proceso está desactualizado, por lo que no muestra la realidad operativa

Se observó que el manual de procedimientos que norma este proceso está desactualizado, por las siguientes razones:

- Ya no se utiliza la herramienta de mensajería en línea SPARK.
- No se refleja la utilización del sistema Sigma7 para el seguimiento de las solicitudes.
- El manual menciona que es la dirección de capacitación quien da aviso de la baja del usuario. Pero esto no es así.

Riesgos:

- Alta dependencia del personal para realizar el proceso;
- Puerta abierta a posibles errores.

Recomendación:

Es necesario actualizar el manual que norma este proceso, para que refleje la operación actual. Se deben detallar las actividades del personal, incluyendo los formatos utilizados. Finalmente, se deben publicar los manuales para que todo el personal tenga acceso a los mismos. Adicionalmente, se necesita normar el proceso de cambios a los manuales, estableciendo las prioridades y responsabilidades para la actualización de los manuales existentes y la creación de nuevos manuales.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, la Dirección de Informática y Estadística indica que existe en la Institución el Manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones” que fue aprobado por el Directorio en el año 2008, el cual es necesario actualizarlo y que sea aprobado por el Director Ejecutivo.

Grado de Prioridad: Medio



Proceso de soporte a usuarios

4. Falta de estandarización en el medio de comunicación de los usuarios con el personal de infraestructura

Si bien existe el personal de help-desk para reportar los problemas con los equipos, los usuarios utilizan la comunicación telefónica o por correo electrónico para solicitar el soporte.

Riesgos:

- Falta de evidencia en las solicitudes de soporte técnico.
- Falta de información para monitoreo del desempeño del personal de infraestructura.

Recomendación:

Es necesario comunicar a todo el personal de RENAP los canales autorizados para la solicitud de servicio técnico, con la finalidad de poder aplicar las actividades de control necesarias para dar el seguimiento debido a las solicitudes.

Comentario de la administración:

Como parte del comentario descrito en el oficio DI-0550-2012 de fecha 5 de julio de 2012, en el cual se indica que existe en la Institución el Manual denominado “Manual de Normas y Procedimientos de la Jefatura de Desarrollo de Aplicaciones”, el cual es necesario actualizarlo y que sea aprobado por el Director Ejecutivo, se indica que se realizarán las mejores prácticas en la estandarización de los controles y seguimiento de las solicitudes de los usuarios, así como los formularios necesarios para el proceso.

Para que el personal de RENAP conozca los Manuales existentes, se realizará un plan de concientización para su distribución a todo el personal.

Grado de Prioridad: Medio



5. Las sedes no siempre envían el “Formulario para envío de equipo a reparación”

Si bien se cuenta con este formato en la intranet para que todos los usuarios reporten las fallas de los equipos, no lo utilizan.

Riesgos:

- Falta de información para que el personal de infraestructura realice su trabajo correctamente.
- Posibles ineficiencias en brindar el soporte técnico.

Recomendación:

Es necesario comunicar a todo RENAP cuáles son los formatos establecidos para el envío de los equipos informáticos a reparación, para brindar la información importante que los técnicos requieren para brindar, de forma más eficiente, su servicio.

Comentario de la administración:

Para que el personal de RENAP conozca los Manuales y formularios existentes, se realizará un plan de concientización para su distribución a todo el personal.

Grado de Prioridad: Medio

**6. El piloto o personal de RENAP que debe trasladar el equipo a zona 11, puede que lo lleve a El Naranjo o a zona 9.**

Si bien el personal técnico de infraestructura se encuentra en la bodega de la zona 11, el piloto no traslada el equipo a esta bodega, y no hay forma cómo obligar a que lo haga. Esto es como resultado de la falta del servicio de mensajería que se contaba anteriormente con Cargo Expreso.

Riesgo:

- Ineficiencia en la prestación del soporte técnico.

Recomendación:

Estandarizar y normar el envío de los equipos informáticos de las sedes para soporte. Así mismo, comunicar al personal correspondiente de los cambios que se den, como el caso de ya no tener el servicio de Cargo Expreso, para que el personal que apoye con el traslado de los equipos esté consciente de la responsabilidad adquirida.

Comentario de la administración:

No se proporcionó comentario sobre este hallazgo.

Grado de Prioridad: Medio



7. Poco personal para atender la totalidad de las sedes

Únicamente se cuenta con 2 técnicos para atender los requerimientos de las 416 sedes. Por esta razón se deben apoyar con los técnicos de la jefatura de aplicaciones.

Riesgos:

- Ineficiencia en la prestación del soporte técnico.

Recomendación:

Es necesario evaluar el desempeño del personal que actualmente ofrece el soporte técnico, para poder proveer de recursos, tanto humano como herramientas informáticas, a la Dirección de Informática y Estadística, y poder brindar un mejor servicio a los usuarios finales por medio de mantener la infraestructura tecnológica en óptimas condiciones.

Comentario de la administración:

No se proporcionó comentario sobre este hallazgo.

Grado de Prioridad: Alto



8. La jefatura de infraestructura no brinda soporte preventivo a los equipos de las sedes

Debido a la falta de personal, la jefatura de infraestructura no puede brindar soporte técnico preventivo a las sedes. Debido a esto, se tiene evidencia de equipos que su malfuncionamiento se debe a la alta suciedad que se acumula dentro del mismo.

Riesgos:

- Alto número de incidencias en el funcionamiento del equipo de las sedes.

Recomendación:

Es necesario proveer a la Dirección de Informática y Estadística de los recursos necesarios para poder realizar actividades de mantenimiento preventivo a los equipos de las sedes a nivel nacional, y así apoyar a RENAP en brindar un mejor servicio a los usuarios finales.

Comentario de la administración:

A la fecha de la discusión de los hallazgos reportados en nuestro informe, los Funcionarios de la institución a cargo de las Direcciones, ya no laboran para RENAP, por tal razón, no se emitieron comentarios sobre este hallazgo.

Grado de Prioridad: Alto



9. La plaza de Jefe de Infraestructura está vacante

Actualmente no se cuenta con un Jefe de Infraestructura.

Riesgos:

- Falta de lineamientos para la prestación de servicio técnico;
- Falta de monitoreo del desempeño del personal de infraestructura, y así corregir errores en la prestación del servicio;
- Falta de un medio de comunicación de alto nivel con las otras jefaturas para establecer los lineamientos generales de la Dirección de Informática;
- Falta de análisis para la determinación de necesidades de insumos de trabajo para el personal de infraestructura;
- Falta de planes que determinen acciones proactivas de la jefatura, y no reactivas.

Recomendación:

RENAP debe hacer todas las gestiones necesarias para cubrir la plaza mencionada, para que dicha jefatura sea más eficiente en sus actividades.

Comentario de la administración:

En oficio DC-223-2012, de fecha 3 de julio de 2012, la Dirección de Capacitación no comentó sobre esta observación.

Grado de Prioridad: Medio



REGISTRO CENTRAL

10. Envío inoportuno de DPI's a las diferentes Sedes

Se observó que la logística para el envío de DPI's es insuficiente, lo que eventualmente genera retrasos en dichos envíos a las Sedes.

Riesgos:

- Potenciales pérdidas de DPIs en el trayecto de envío.
- Mal servicio al ciudadano.
- Puerta abierta para manipulación de DPIs.

Recomendación:

Evaluar la opción de tercerizar el servicio de envío de DPIs. De no ser posible, redefinir la programación y rutas de entregas de DPIs con base a la frecuencia y cantidad de documentos emitidos por Sede y ubicación geográfica para poder determinar los tiempos de entrega requeridos y brindar un buen servicio al ciudadano.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio DPR-1154-2012, con fecha 29 de junio de 2012, la Dirección de Procesos, informa que fue implementando el Manual de Normas y Procedimientos para la emisión del Documento Personal de Identificación –DPI–, el cual fue autorizado por el Departamento de Normas y Procedimientos, la Dirección de Planificación Institucional, la Dirección de Procesos, el Registro Central de las Personas y la Dirección Ejecutiva, con fecha 7 de octubre de 2011, y en el mismo se especifican procesos y normas de la Jefatura de Control de Calidad y Distribución, así como la entrega del Documento Personal de Identificación al ciudadano. Asimismo, se contrató a una nueva empresa externa de mensajería.

Grado de Prioridad: Alto

**11. Errores en datos de registros e inscripciones no detectados por el personal de enrolamiento**

Se observó que en varios eventos de registro e inscripciones, se generan varios errores de nombres, fechas, lugares de nacimiento, estado civil, entre otros, que no son oportunamente detectados por los enroladores, generando reimpresiones o devoluciones de DPIs.

Riesgos:

- Potenciales fraudes de robo de identidad.
- Costos innecesarios en reimpresiones de documentos, incluyendo DPI.
- Atrasos en el proceso y nivel de servicio.

Recomendación:

Crear un sistema de control de calidad que mida y detecte oportunamente los posibles errores que se puedan generar, a través de reportes gerenciales que identifiquen los principales errores generados, usuario responsable de parte del RENAP y las acciones correctivas a tomar.

Comentarios de la Administración:

Mediante oficio RC-1393-2012, con fecha 4 de julio de 2012, el Registro Central de las Personas, indica que a través del Acuerdo de Directorio número 176-2008, se emitió el Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas, el cual tiene por objeto “Regular la forma en que los Registros civiles desarrollarán las actividades registrales y prestarán los servicios que conforme a la ley, les corresponde”.

Asimismo, se cuenta con el Manual de Criterios Registrales en materia de niñez e identificación el cual se ha dado a conocer a los Registradores Civiles de la Personas a través de las diferentes capacitaciones que se han llevado a cabo a nivel nacional. Al momento de estar aprobado dicho Manual, será publicado en el Centro de Información –CDI – para que todos los Registradores Civiles Departamentales y Municipales y demás personal de los Registros Civiles puedan guiarse al momento de realizar alguna inscripción de distinta índole.

Grado de Prioridad: Alto

**12. Boletas para pago de certificaciones no cuadra con el reporte de boletas emitidas**

Se observó que las boletas para el pago de certificaciones tiene un número correlativo el cual es reportado mensualmente para llevar el control de dichas boletas. Sin embargo, estas boletas se las lleva el solicitante sin ser utilizadas por lo que no es posible cuadrar la numeración de dichas boletas.

Riesgos:

- Descuadre constante del control de dichas boletas

Recomendación:

Redefinir el control de dichas boletas para que sea únicamente las boletas utilizadas las que aparezcan en los reportes en función de los ingresos recibidos, que es el cuadre importante a monitorear.

Comentarios de la Administración:

A la fecha de la discusión de los hallazgos reportados en nuestro informe, los Funcionarios de la institución a cargo de las Direcciones, ya no laboran para RENAP, por tal razón, no se emitieron comentarios sobre este hallazgo.

Grado de Prioridad: Alto



13. Los ingresos reportados por los Bancos por concepto de pago de certificaciones no concilia con los registrados por el RENAP

Se observó que algunos ingresos recibidos por los Bancos por concepto de pago de certificaciones no son los mismos que se registran en el RENAP. Se solicitó documentación para efectuar procedimientos de auditoría, sin embargo la misma no fue proporcionada como se menciona en los informes de auditoría por los años 2010, 2009, 2008 y 2007.

Riesgos:

- Uso inadecuado de los fondos de la Institución.
- Puerta abierta para fraudes.

Recomendación:

Redefinir el control de los ingresos recibidos por los Bancos a través de enlaces directos entre las cuentas bancarias y las cuentas utilizadas para tales fines del RENAP.

Comentarios de la Administración:

A la fecha de la discusión de los hallazgos reportados en nuestro informe, los Funcionarios de la institución a cargo de las Direcciones, ya no laboran para RENAP, por tal razón, no se emitieron comentarios sobre este hallazgo.

Grado de Prioridad: Alto



13. Los ingresos reportados por los Bancos por concepto de pago de certificaciones no concilia con los registrados por el RENAP

Se observó que algunos ingresos recibidos por los Bancos por concepto de pago de certificaciones no son los mismos que se registran en el RENAP. Se solicitó documentación para efectuar procedimientos de auditoría, sin embargo la misma no fue proporcionada como se menciona en los informes de auditoría por los años 2010, 2009, 2008 y 2007.

Riesgos:

- Uso inadecuado de los fondos de la Institución.
- Puerta abierta para fraudes.

Recomendación:

Redefinir el control de los ingresos recibidos por los Bancos a través de enlaces directos entre las cuentas bancarias y las cuentas utilizadas para tales fines del RENAP.

Comentarios de la Administración:

A la fecha de la discusión de los hallazgos reportados en nuestro informe, los Funcionarios de la institución a cargo de las Direcciones, ya no laboran para RENAP, por tal razón, no se emitieron comentarios sobre este hallazgo.