

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
AUDITORIA INTERNA
CUA No.: 64777**

**AUDITORIA DE GESTION
AUDITORIA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES**



GUATEMALA, OCTUBRE DE 2017

INDICE

ANTECEDENTES	1
OBJETIVOS	2
GENERALES	2
ESPECIFICOS	2
ALCANCE	2
INFORMACION EXAMINADA	2
NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA	4
HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES	8
COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES	12
DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA	13
COMISION DE AUDITORIA	14
ANEXOS	15



ANTECEDENTES

El Decreto número 90-2005 del Congreso de la República, Ley de Registro Nacional de las Personas, en el Artículo 44 define a la Dirección Administrativa como la que tiene a su cargo organizar y ejecutar las actividades administrativas de la Institución. Propone al Directorio del RENAP, por medio del Director Ejecutivo, la política en la administración y control de los recursos humanos, financieros y materiales.

La Dirección Administrativa se divide en los siguientes departamentos:

- Departamento de Seguridad
- Departamento de Compras
- Departamento de Servicios Generales
- Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos
- Departamento de Archivo y Gestión Documental

Para el cumplimiento de sus funciones, el Departamento de Servicios Generales se integra por las siguientes áreas:

- Vehículos;
- Reproducción de Documentos;
- Centro de Correspondencia.

El Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa es el encargado de velar por el uso y entrega de vehículos, solicitud y liquidación de combustible asignado para el cumplimiento de comisiones oficiales, procedimientos para presentar los reclamos a la empresa aseguradora ante la ocurrencia de un siniestro o robo del vehículo, velar por la recepción y traslado de correspondencia y otros valores de y hacia las oficinas del RENAP por conducto del centro de correspondencia, así como las normas para la prestación del servicio de conserjería y de reproducción de documentos.



OBJETIVOS

GENERALES

Evaluar la estructura y ambiente de control interno del departamento de Servicios Generales, de la Dirección Administrativa, con el objeto de identificar riesgos, posibles debilidades de control interno, el grado de cumplimiento de normas y procedimientos establecidos en el RENAP para determinar el alcance de las pruebas.

ESPECIFICOS

- Establecer que la documentación que sustenta las operaciones que se realizan en el departamento se encuentra adjunta, completa y debidamente clasificada.
- Establecer si los objetivos del departamento se están cumpliendo de manera correcta y de acuerdo a las funciones que le fueron asignadas.
- Verificar los controles implementados para el desarrollo de las actividades del departamento.
- Comprobar y determinar si los vehículos propiedad del RENAP se encuentran asegurados.
- Revisión de la estructura orgánica del departamento de Servicios Generales.
- Comprobar que las recomendaciones de auditorías anteriores ya fueron atendidas.

ALCANCE

La auditoría al departamento de Servicios Generales, de la Dirección Administrativa, se realizó al período comprendido del 08 de marzo 2016 al 30 de abril de 2017, cuya finalidad fue evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área administrativa y de gestión de acuerdo con Normas de Control Interno y de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Contraloría General de Cuentas.

INFORMACION EXAMINADA

- Se revisó la estructura orgánica del departamento de Servicios Generales.
- Se verificó y analizó el Manual de Normas y Procedimientos utilizado por el departamento de Servicios Generales.
- Se verificó la asistencia del personal que integra cada una de las plazas del



departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa.

- Se realizó revisión física de los vehículos propiedad del Registro Nacional de las Personas –RENAP-.
- Se verificó el procedimiento que aplican en el departamento de Servicios Generales, para realizar servicio de mantenimiento preventivo a los vehículos propiedad de la Institución.
- Se verificó el historial de reparaciones y servicios realizados a cada vehículo.
- Se verificó que los vehículos y motocicletas se encuentran registrados en la tarjeta de responsabilidad de quien los tiene asignados.
- Se verificó la póliza de seguro contra la información del inventario físico de vehículos y motocicletas y que incluyera daños a terceros.
- Se verificó si en el periodo evaluado ocurrió robo o pérdida de vehículos o motocicletas.
- Se realizó corte de formas de los cupones canjeables por combustible con valor de Q 50.00 y Q100.00.
- Se revisó los libros auxiliares de movimiento de cupones de combustible de las diferentes denominaciones y los controles establecidos en los mismos.
- Se verificó si en el periodo evaluado hubo alguna adquisición de cupones de combustible, a cuanto ascendió, cuantas entregas se han efectuado y si queda alguna entrega pendiente.
- Se verificó que el personal que tiene plaza de piloto tenga su licencia de conducir vigente.
- Se verificó el inventario de llantas inservibles.
- Se verificó la existencia de un control de asignación de parqueos para vehículos del RENAP y/o vehículos de personal.
- Se verificó la existencia de un plan por prioridades de asignación de comisiones.
- Se cotejó el archivo electrónico impreso del historial de las reparaciones y servicios efectuados a cada vehículo, en el periodo evaluado, contra copia de orden de reparación física.
- Se cotejó las bitácoras de los vehículos con las solicitudes y liquidaciones de combustible.
- Se verificó los controles que se aplican en el centro de fotocopiado y la supervisión realizada al personal de limpieza.
- Se verificó el procedimiento que aplica el Jefe del departamento de Servicios Generales para la asignación de las comisiones al interior de la república como en la ciudad capital.
- Se verificó si en el departamento de Servicios Generales solicitan a las direcciones su planificación mensual de comisiones y si cuentan con cada una de ellas.



NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

- Se comprobó que el personal que integra cada una de las plazas de pilotos en el departamento de Servicios Generales, de la Dirección Administrativa, efectivamente está contratado para el desempeño de las mismas.
- De acuerdo a la verificación y análisis que se realizó al Manual de Normas y Procedimientos utilizado por el departamento de Servicios Generales, se determinó que el mismo se encuentra vigente, fue aprobado en noviembre de 2014 y está de acuerdo con estructura orgánica mismo que es funcional para el desarrollo de las actividades del Departamento.
- De acuerdo a revisión física realizada a los vehículos propiedad del RENAP, en el período del 01 al 07 de junio del corriente año, se comprobó que los 44 vehículos que reporta como propiedad de la Institución el departamento de Servicios Generales, son los que efectivamente fueron localizados.
- De acuerdo al análisis que se realizó al procedimiento que aplican en el departamento de Servicios Generales para realizar el servicio o mantenimiento a los vehículos propiedad de la Institución, se determinó que el mantenimiento y reparación de los vehículos lo realizan de acuerdo a una bitácora que indica los tiempos y los kilometrajes de los vehículos para poder programar los servicios menores y mayores, reparaciones y cambio de neumáticos, según los criterios que establece el Manual de Normas y Procedimientos del departamento de Servicios Generales.
- Se comprobó que el departamento de Servicios Generales poseen un archivo electrónico que contiene el historial de las reparaciones y servicios realizados a cada vehículo de la Institución, así como el costo que genero; dicho control interno es razonable.
- Se comprobó que todos los vehículos y motocicletas propiedad de la Institución se encuentran incluidos en la póliza colectiva de seguro No. VA-12665, para los vehículos del Registro Nacional de las Personas



-RENAP- vigente del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017, del Crédito Hipotecario Nacional.

- Se comprobó que en el periodo evaluado no se registró ningún robo o pérdida de vehículos y motocicletas de la Institución. El vehículo Mazda, modelo 2009, con número de placa P-929DWY, tuvo el siniestro el 04 de julio del presente año.
- Se determinó que los cupones canjeables por combustible con valor de Q50.00 y Q100.00 se proporcionan y resguardan de manera segura.
- El arqueo de cupones se realizó al 08 de mayo de 2017 y refleja una disponibilidad, integrada de la siguiente forma (Anexo 1).
- Se estableció que en el periodo evaluado no se realizó adquisiciones de cupones canjeables por combustible. La dotación que existe, es parte de la adquisición que se hizo a la empresa Puma Energy Guatemala, S.A. un total de Q850,000.00 en cupones canjeables por combustible, divididos en Q750,000.00 en cupones de Q100.00 y Q100,000.00 en cupones en denominación de Q50.00; dichos cupones fueron recibidos en una sola entrega en el año 2015 por la comisión receptora por medio del Acta Administrativa No. 182-2015 de fecha 07 de diciembre de 2015. El 21 de noviembre se enviaron a reimpresión 1300 cupones de Q50.00 y 6800 de Q100.00.
- De acuerdo a documentación presentada por el departamento de Servicios Generales, se comprobó que las licencias de conducir de los pilotos de la Institución, se encuentran vigentes.
- En cuanto al plan o programación para realizar servicio o mantenimiento a los vehículos, se comprobó que el departamento de Servicios Generales recibe las solicitudes de servicio de mantenimiento de vehículos y luego de realizar la verificación respectiva en su archivo electrónico determina qué tipo de servicio necesita el vehículo, verifica si hay fondos disponibles para



realizar el respectivo servicio, si los hubiere realiza la solicitud de bienes y la ingresa al departamento de compras; la programación para realizar servicio a los vehículos la realizan de acuerdo a las solicitudes de mantenimiento de vehículos que reciben, la cual confrontan con el archivo electrónico que manejan e indica en que kilometraje necesita servicio cada vehículo y con base a esto programan los vehículos que necesitan servicio.

- Se estableció que al 22 de junio del corriente año el inventario de llantas inservibles es de 46. Para proceder a la destrucción se realiza un inventario de neumáticos usados y el Jefe de Servicios Generales, realiza la solicitud de destrucción por medio de acta, la cual es generada por un auditor de la Auditoría Interna.

- Se comprobó que el control de parqueo en el sótano del edificio de RENAP Central, para los vehículos propiedad del Registro Nacional de las Personas -RENAP- y/o vehículos de los empleados de la Institución, es razonable.

- En cuanto a la planificación y/o programación de comisiones a realizar, se comprobó que el departamento de servicios generales realiza su programación de forma semanal, de acuerdo a la fecha que ingresa la solicitud de vehículo cada Dirección, siempre y cuando no sea semana de reparto de DPI, porque la entrega de éste documento tiene prioridad, de lo contrario se determina si hay suficientes vehículos disponibles y si no, se da prioridad a determinadas Direcciones, como Asesoría Legal, Dirección Ejecutiva, Directorio, Secretaria General, Inspectoría General y luego las demás Direcciones.

- Mediante oficio No. 098-SG/DA de fecha 15 de marzo del año 2016, inciso q) el Jefe del departamento de Servicios Generales indica que por ordenes de Dirección Ejecutiva las prioridades para atender todas las comisiones fueron cambiadas y se le da prioridad a las siguientes Direcciones:

1. Asesoría Legal
2. Dirección Ejecutiva



3. Requerimientos de Juzgados, Ministerio Público, Contraloría General de Cuentas, por parte de Dirección Ejecutiva.
4. Directorio
5. Secretaría General
6. Inspectoría General
7. Otras Direcciones.

- De acuerdo a la revisión efectuada al archivo electrónico impreso del historial de las reparaciones y servicios efectuados a cada vehículo en el periodo auditado, se comprobó que los registros electrónicos del mismo, se encuentran actualizados.
- De acuerdo a muestra selectiva, se revisó solicitudes y liquidaciones de combustible y se comprobó que en el departamento de Servicios Generales existe un control razonable en la información que se registra en las formas para solicitar y liquidar los cupones de combustible.
- La consulta de remisiones no fue posible efectuarla en el portal de EMETRA, EMIXTRA y Policía Municipal de Villa Nueva, debido al acceso restringido para consultas en internet que se tiene en la Auditoría Internet.
- Se comprobó que el control interno utilizado en el centro de fotocopiado y en el centro de correspondencia es razonable.
- Se realizó revisión de las operaciones que realiza el departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa del RENAP, así como los procesos y procedimientos administrativos implementados para el desarrollo de sus actividades, el resultado de la evaluación se describe a continuación:



HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES

Hallazgo No.1

Falta de control en asignación de bienes en la tarjeta de responsabilidad del personal del Departamento de Servicios Generales.

Condición

- La motocicleta marca Yamaha Línea YD110-6BT-50 placa M-065BWC, con número de inventario 01-1232.06-07/1, se encuentra asignada al señor Edgar Ernesto Oliva Leal, quien labora en la bodega de inventarios, sin embargo, al realizar la confirmación, con las tarjetas de responsabilidad números 32544, 32545, 32546 a nombre de Edgar Ernesto Oliva, se determinó que no tiene la motocicleta descrita anteriormente bajo su responsabilidad.
- La motocicleta marca Honda CGL, TP placa M-098CDT con número de inventario 10-1232.06-09/1, está bajo la responsabilidad del señor Juan Pablo Illescas de la Cruz, de la oficina de Suchitepequez, sin embargo, al cotejar dicha información con las tarjetas de responsabilidad números 31966, 31967, 31968, 31969, 31970, 31971, 31972, 31973 se determinó que dicha motocicleta no aparece registrada en su tarjeta de responsabilidad. El bien mención se encontró registrado en la tarjeta de responsabilidad del señor Igor Benedic Menchú Chapetón en la hoja número 31658.
- La motocicleta marca Honda, línea CGL, TP, placa M100CDT, número de inventario 12-1232.06-09/1 la tiene asignada el señor Kevin José Valiente Dávila, del departamento de Servicios Generales. Al verificar las tarjetas de responsabilidad con números 32667, 32668 y 32669 se determinó que el señor Kevin Dávila no tiene asignada dicha motocicleta.

Criterio

El Manual de Normas y Procedimientos de Inventarios establece lo siguiente:

“4.1.11 El encargado de la Sección de inventarios debe operar el registro de los bienes activos y fungibles en las tarjetas de responsabilidad correspondientes.”



“4.1.12 La Sección de Inventarios, debe elaborar un inventario anual de bienes activos y mantener un control actualizado de las tarjetas de responsabilidad por empleado y por cada puesto de trabajo dentro del RENAP.”

“5.1.2 La asignación de bienes activos y fungibles debe quedar registrada en la tarjeta de responsabilidad proporcionada al empleado o funcionario que tendrá bajo su cargo el uso, custodia y conservación de los bienes.”

6.1.11 Cuando un empleado sea despedido de la Institución, la Jefatura de Contratación y Selección de Personal debe remitir de oficio al Encargado de Inventarios la copia del “Acuerdo de Rescisión de Contrato” el cual servirá de base para elaborar la descarga de los bienes que el empleado tenga asignados en las tarjetas de responsabilidad.”

El Manual de Normas y Procedimientos para la solicitud y utilización de vehículos y combustible establece lo siguiente:

4.1.5. Los vehículos propiedad del RENAP serán inventariados, previos a ser asignados y utilizados.

Causa

Incumplimiento de funciones por parte del personal del Departamento de Inventarios al no tener inventariados los vehículos de RENAP, así como del Jefe de Servicios Generales por no realizar las gestiones necesarias ante la Unidad de Inventarios para su efectos.

Efecto

Riesgo de pérdida de activos con valores significativos, propiedad del Registro Nacional de las Personas, lo cual delimitaría en un momento determinado la deducción de responsabilidades, por no contarse con el registro apropiado de las asignaciones físicas de activos.

Recomendación

Que el Director Ejecutivo gire instrucciones a:

Director de Presupuesto para que se mantenga una supervisión periódica al Encargado de Inventarios, y que en un plazo que no exceda de 03 de días hábiles, proceda a elaborar y actualizar las Tarjetas de Responsabilidad de las personas que tienen asignados vehículos del Registro Nacional de las Personas.

La Directora Administrativa en Funciones para que ordene por escrito al Jefe de



Servicios Generales, para que al momento que el vehículo sea asignado a una persona, se presenten los documentos de cargo y descargo de bienes, y así la Unidad de Inventarios pueda realizar las alzas y bajas oportunamente y cuente con registros confiables, actualizados y oportunos, en cuanto a la asignación de los activos propiedad del RENAP.

Comentario de los Responsables

Comentario de Auditoría

Hallazgo No.2

Bienes asignados en la tarjeta de responsabilidad de personas que laboran como pilotos, de los cuales no tienen la custodia

Condición

El señor Josué Manuel Yol Reyes, quien labora como Piloto I, tiene asignados 03 vehículos: 01 vehículo tipo pick-up marca Toyota, modelo 2016, color super blanco II, línea Hilux, Placas P-498FZK, número de inventario 002CE751; 01 vehículo tipo pick-up marca Mazda, modelo 2009, color blanco, línea BT-50 DBL, placas P-916DWY, número de inventario 36-1232.06-09/4; 01 vehículo tipo pick-up marca Mazda, modelo 2009, color blanco, línea BT-50 DBL, placas P-922DWY, número de inventario 39-1232.06-09/4. Asimismo, se constató que tiene bajo su responsabilidad 01 camper instalado en el vehículo tipo pick-up marca Toyota, modelo 2016, color super blanco II, línea Hilux, Placas P-498FZK, número de inventario 002CE751. Todo lo anteriormente descrito suma el monto de Q583,200.00 (Quinientos ochenta y tres mil, doscientos quetzales exactos).

El señor Luis Emilio Pérez, quien labora como Piloto I, tiene asignados 03 vehículos: 01 vehículo tipo pick-up , marca Toyota, modelo 2016, color super blanco II, línea Hilux, placas P-500FZK, número de inventario 002CE87A; 01 automovil marca Nissan, línea Almera N16, color blanco perlado, modelo 2008, Placa P-741DKR, número de inventario 01-1232.06-07/2; 01 vehículo tipo pick-up marca Mazda, modelo 2010, color bronce, línea BT-50 DBL, placa P-924DWY, número de inventario 26-1232.06-09/4. Asimismo, agregado a su tarjeta de responsabilidad, tiene cargado un camper instalado en el vehículo tipo pick-up , marca Toyota, modelo 2016, color super blanco II, línea Hilux, placas P-500FZK, número de inventario 002CE87A. Lo anteriormente descrito suma el monto de Q583,200.00 (Quinientos cuarenta y tres mil doscientos diez quetzales exactos).

Criterio

El Manual de Normas y Procedimientos de Inventarios establece lo siguiente:

"5.1.2 La asignación de bienes activos y fungibles debe quedar registrada en la tarjeta de responsabilidad proporcionada al empleado o funcionario que tendrá bajo su cargo el uso, custodia y conservación de los bienes".

"El 5.1.6 Cuando haya traslado de personal por ascensos u otros motivos, el equipo que éste utilizaba, quedará bajo la responsabilidad del jefe inmediato".

Causa

La Jefatura de Servicios Generales y el Departamento de Inventarios no cumplen con el Manual de Normas y Procedimientos de Inventarios en los siguientes aspectos: Se asigna a una persona responsabilidad sobre bienes que no utiliza ni tiene bajo su custodia; asimismo, cuando existe traslados de personal, no se asigna al jefe inmediato del Departamento, los bienes que se descargan a la persona removida o trasladada.

Efecto

Riesgo de pérdida de activos con valores significativos, propiedad del Registro Nacional de las Personas, por motivo de robo o accidente, al no tener la custodia y conservación personal de los bienes asignados, lo cual delimitaría la deducción de responsabilidades, cuando el vehículo sea conducido o custodiado por una persona distinta a la que tiene cargados los bienes en su tarjeta de responsabilidad.

Recomendación

Que el Director Ejecutivo gire instrucciones:

Al Director de Presupuesto, y éste a su vez, instruya al Encargado de Inventarios para que en un plazo que no exceda de 03 de días hábiles, proceda a descargar a los pilotos, los vehículos que no utilicen para realizar sus labores y asignarlos a los pilotos que los conducen o bien que se asignen en la tarjeta de responsabilidad del Jefe inmediato.

A la Directora Administrativa en Funciones para que conjuntamente con los Jefes de los diferentes departamentos, atiendan el Manual de Normas y Procedimientos de Inventarios en cuanto a la custodia, uso y conservación de los vehículos propiedad del RENAP, especialmente en lo que establece el numeral 8.16 "El mantenimiento, la custodia y el resguardo de los vehículos propiedad del RENAP, estarán a cargo del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa. Se exceptúa los casos de los vehículos que se encuentran asignados de manera permanente a un funcionario, empleado o unidad administrativa, siendo éstos los responsables directos del resguardo de los mismos"



Comentario de los Responsables

Comentario de Auditoría

COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES

Hallazgos de deficiencias de control interno formulados en la auditoría realizada según CUA 54721-2016

Cupones de combustible no utilizados e incluidos en liquidación

En la revisión efectuada a las liquidaciones de cupones canjeables por combustible, se verificó que se atendió la recomendación y a la fecha no se detectó cupones de combustible que sin utilizar incluidos en la documentación de soporte que conforma la liquidación respectiva.

Deficiencias en documentación de soporte

Se estableció que se implementó lo siguiente:

- Solicitudes y liquidaciones de combustible tienen marcado el nivel de combustible en las formas utilizadas.
- Se despachan cupones de combustible siempre que antes se liquide la entrega anterior.
- El kilometraje aproximado a recorrer plasmado en las solicitudes de combustible, es razonable con lo que refleja la realidad.
- Las bitácoras especifican de forma detallada el recorrido, aún cuando se realice en el área metropolitana.

Por lo anteriormente expuesto se consideran atendidas las recomendaciones plasmadas en el informe anterior.




DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	RUDY LEONEL GALLARDO ROSALES	DIRECTOR EJECUTIVO	02/07/2012	02/06/2016
2	BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZALEZ	DIRECTOR EJECUTIVO EN FUNCIONES	02/06/2016	01/07/2017
3	CLAUDIA DESIREE MALDONADO MONTUFAR	DIRECTOR ADMINISTRATIVO EN FUNCIONES	09/08/2016	18/09/2016
4	EDGAR ALFREDO MENDOZA BARQUIN	DIRECTOR DE PRESUPUESTO	08/11/2013	22/09/2016
5	SAMUEL ROLANDO HERRERA GARCIA	DIRECTOR DE PRESUPUESTO	23/09/2016	
6	EDUARDO SALVADOR NAVARRO MOLINA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	22/09/2016	06/09/2017
7	HEVER ESTUARDO CHACON CABRERA	ENCARGADO DE INVENTARIOS	02/05/2016	18/11/2016
8	JOSE LUIS MAZA QUEZADA	JEFE DE SERVICIOS GENERALES	04/03/2013	30/06/2016
9	JULIO ENRIQUE MOLINA QUINTANILLA	JEFE DE SERVICIOS GENERALES EN FUNCIONES	05/07/2016	25/10/2016



COMISION DE AUDITORIA

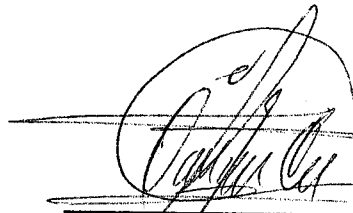


NERY OSVALDO FLORES MORENO

Auditor

RENAP
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
Lic. Nery Osvaldo Flores Moreno
Auditoria Interna
Auditor Financiero Contable
Codo Central RENAP Guatemala, Guatemala

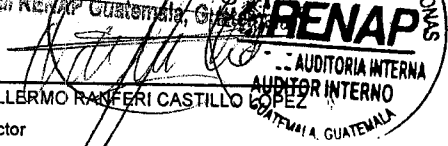
Director



GUILLERMO RANFERI CASTILLO LOPEZ

Supervisor

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
RENAP
AUDITORIA INTERNA
AUDITOR INTERNO
GUATEMALA, GUATEMALA



RENAP
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
AUDITORIA INTERNA
AUDITOR INTERNO
GUATEMALA, GUATEMALA

GUILLERMO RANFERI CASTILLO LOPEZ

