

Copia

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 64792**

**AUDITORIA DE GESTION  
AUDITORIA A LA JEFATURA DE SEGURIDAD**

Registro Nacional de las  
Personas - RENAP"  
22 DIC 2017  
DIRECCION EJECUTIVA  
FIRMA: [Signature] HORA: 12:19



**GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2017**

## INDICE

<b>ANTECEDENTES</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	1
<b>GENERALES</b>	1
<b>ESPECIFICOS</b>	1
<b>ALCANCE</b>	2
<b>INFORMACION EXAMINADA</b>	2
<b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>	3
<b>HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES</b>	6
<b>HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b>	9
<b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b>	15
<b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>	16
<b>COMISION DE AUDITORIA</b>	17
<b>ANEXOS</b>	18



## **ANTECEDENTES**

De conformidad con el Decreto No. 90-2005 y sus reformas, Artículo 44, la Dirección Administrativa "estará a cargo de 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".

### **Departamento de Seguridad**

Forma parte de la Dirección Administrativa, la cual tiene como funciones específicas velar por la seguridad institucional, para salvaguardar la integridad de funcionarios, trabajadores, usuarios, instalaciones y bienes de la institución y de todas las oficinas a nivel nacional.

El Departamento de Seguridad se rige por medio del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Seguridad autorizado a través del oficio de Dirección Ejecutiva Número DE-2341-2015 de fecha 05 de octubre de 2015.

### **Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP- Acuerdo de Directorio No. 80-2016 Artículo 63**

El Departamento de Seguridad. "Es la dependencia encargada de la seguridad institucional, para salvaguardar la Integridad de funcionarios, trabajadores, usuarios, instalaciones y bienes de la institución".

## **OBJETIVOS**

### **GENERALES**

Evaluar la estructura y ambiente de control interno en el Departamento de Seguridad de la Dirección Administrativa, con el objeto de identificar riesgos, detectar posibles debilidades de control interno y verificar el cumplimiento al Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Seguridad.

### **ESPECIFICOS**

Verificar la existencia y adecuado cumplimiento de protocolos de seguridad dentro de las instalaciones del edificio de oficinas centrales del Renap y sus alrededores.

Verificar el nivel de supervisión que se ejerce sobre la seguridad y resguardo de los bienes en las sedes del RENAP en toda la república.



Verificar si existen convenios suscritos con la Policía Nacional Civil (PNC) para coordinar medidas de seguridad tanto en las oficinas centrales del Renap, como en las oficinas ubicadas en los departamentos y municipios de la república.

Verificar el estado y funcionamiento actual de los equipos de monitoreo y sistemas de prevención instalados y utilizados por el Departamento de Seguridad.

Verificar la calidad del gasto en los recursos invertidos por el Departamento de Seguridad de la Dirección Administrativa.

Establecer si los procedimientos de control interno implementados en el Departamento de Seguridad son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones del departamento.

## **ALCANCE**

La auditoría al Departamento de Seguridad de la Dirección Administrativa, se realizó al período comprendido del 11 de agosto de 2016 al 31 de julio de 2017, la misma se llevó a cabo del 14 de agosto al 10 de octubre del presente año, en la cual se evaluó el cumplimiento de las políticas y procedimientos en el Departamento de Seguridad de acuerdo con Normas de Control Interno y de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Contraloría General de Cuentas y leyes a aplicar.

## **INFORMACION EXAMINADA**

Se verificó el Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas –RENAP- Acuerdo No. 80-2016 Artículo 63 para verificar la base legal relacionada a las funciones del Departamento de Seguridad.

Se revisó el informe de los avances respecto al plan de seguridad del año 2017, para verificar las acciones que se han realizado durante el presente año.

Se verificó la memoria de labores del Departamento de Seguridad del año 2016.

Se verificaron las actas donde constan los servicios contratados para el año 2017 siendo estos:

- a) Servicio de contratación anual de transmisión de radiocomunicación vía repetidora para cuatro unidades portátiles y un radio base.
- b) Mantenimiento preventivo de dos sistemas de supresión de incendios.



c) Mantenimiento preventivo de sistemas de control de acceso y biométrico y

d) Mantenimiento preventivo del sistema de circuito cerrado de televisión –CCTV-

Se verificó la información del monitoreo de cámaras de seguridad a nivel nacional y los eventos más relevantes, en el período del 16 de agosto de 2016 al 31 de julio de 2017.

Se verificaron las tarjetas auxiliares de inventarios del personal del Departamento de Seguridad.

Se verificaron las hojas de actualización de datos ante la Contraloría General de Cuentas del personal del Departamento de Seguridad.

Se verificó el listado de la ubicación de las cámaras de monitoreo y seguridad de las oficinas centrales, bodegas y de las oficinas registrales que cuentan con estas cámaras.

Se revisó el listado con el nombre, cargo y número de CUI del personal responsable de monitoreo de cámaras de seguridad.

Se verificó el listado del personal contratado por el RENAP que integra el Departamento de Seguridad, con el nombre, CUI, cargo, renglón presupuestario y fecha en que inició la relación laboral.

Se verificaron los oficios que reportan incidentes ocurridos con los usuarios en las oficinas registrales del Renap ubicadas en el interior del país, por parte de los Registradores Civiles.

Se verificaron las compras realizadas para el Departamento de Seguridad durante el periodo auditado.

## **NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA**

Al verificar y analizar el Manual aprobado de Normas y Procedimientos utilizado por el Departamento de Seguridad del año 2015, se determinó que este manual está vigente. A la fecha de la auditoría se encuentra en la fase de actualización y aprobación.

Se comprobó que el Departamento de Seguridad no tiene un Plan Anual de Trabajo específico para realizar sus actividades, dichas actividades están incluidas



de manera general en el Plan Operativo Anual de Dirección Administrativa para el año 2017.

Se comprobó que el Departamento de Seguridad no cuenta con un manual aprobado de protocolo de seguridad o de reacción ante eventos de riesgo dentro y fuera de los edificios y oficinas que ocupa el RENAP.

Se comprobó que no existe un convenio suscrito entre el RENAP y la Policía Nacional Civil para brindar seguridad en las oficinas del municipio de Guatemala y las sedes a nivel nacional. De las mismas existen gestiones realizadas, de lo que se adjunta documentación de las acciones realizadas por el Departamento de Seguridad al respecto.

No se obtuvo un listado de los nombres de los agentes de seguridad de la PNC con la ubicación de cada agente a nivel nacional, por no contar con un convenio firmado con dicha institución.

Se considera que actualmente los archivos digitales con imágenes grabadas para monitorear eventos de cámaras, tanto en oficinas centrales como en las otras oficinas, duran aproximadamente entre 25 a 30 días posteriormente las mismas son borradas, lo que no permite tener imágenes históricas en períodos de más de 30 días.

Se estableció que el Departamento de Seguridad no tiene un manual aprobado de normas y procedimientos para el monitoreo de cámaras de seguridad dentro de los edificios y oficinas que ocupan las instalaciones del RENAP.

Se analizó que los contratos de servicios de seguridad tales como instalación y mantenimiento preventivo y correctivo de cámaras, de sistemas de alarmas, servicios de patrullaje internos y externos, vehículos, mobiliario y contratación de otros bienes y/o servicios, se determinó que los mismos han sido contratados por medio de actas tales como: transmisión de radiocomunicación vía repetidora, servicio de mantenimiento preventivo de sistemas de control de acceso y biométrico, servicio de mantenimiento preventivo de dos sistemas de supresión de incendios y servicio de mantenimiento preventivo de sistemas de circuito cerrado de televisión CCTV, estos servicios se comprobaron que son eficaces y eficientes.

Se determinó que en el edificio que ocupa las oficinas centrales del Renap Zona 7, se cuenta con un sistema de activación manual de alarma, consistente en botones de pánico, ubicados en los tres niveles del edificio, sin embargo no se tienen sistemas de alarma contra incendios o contra robos.

Se determinó que no existe la contratación de un servicio externo para el



mantenimiento de las cámaras, esto lo realizan los operadores de dicha cámaras.

La distribución de las cámaras colocadas para el monitoreo de las diferentes áreas que ocupa el RENAP, es la siguiente:

Oficina	Núm. de cámaras
Renap Oficinas Centrales Z. 7	150
Centro de Impresión Zona 12	80
Sitio Alterno Zona 10	10
Oficina Renap Mixco	4
Oficina Renap Z. 1	8
Oficina Galerías del Sur Z 11	4
Bodega El Naranjo Z. 4 Mixco	12
Oficina Renap Metronorte	4
Oficina Renap Quetzaltenango	8
Total de Cámaras instaladas	280

Fuente: Departamento de Monitoreo y Cámaras

Se obtuvo el dato de que actualmente están instaladas 39 cámaras de monitoreo y seguridad no contratadas en 21 oficinas del Renap, tanto en la ciudad capital como en el interior del país, mismas que son propiedad de la empresa Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. las cuales se tiene acceso al monitoreo desde oficinas centrales del Renap. Estas cámaras ya se solicitó por medio de la Dirección Administrativa sean desinstaladas, lo que a la fecha de la auditoría no se había realizado.

Se determinó que los 8 agentes asignados a la seguridad ejecutiva, los 3 supervisores y el jefe del Depto. de Seguridad cuentan con armas de fuego propias, solo estas 12 personas tienen autorización para portar armas y tienen la respectiva licencia de portación.

Se verificó que la Dirección Administrativa, por medio del Departamento de Compras, se realizó la compra de 31 uniformes para los agentes de seguridad del Registro Nacional de las Personas, tanto en oficinas centrales como en otras oficinas en el interior de la república.



---

## **HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES**

### **Hallazgo No.1**

**Falta de convenio suscrito de coordinación de seguridad entre el RENAP y la empresa propietaria de los terrenos donde se arrendan el parqueo y las bodegas de Archivo Central**

#### **Condición**

Al evaluar el Contrato Administrativo No.14-2017 de Arrendamiento de Bien Inmueble suscrito entre el RENAP y la empresa PASCUA, S.A., propietaria de los terrenos donde se ubica el parqueo de vehículos y las bodegas No. 5 y No. 7 asignadas al Archivo Central, se determinó que dicho contrato no incluye una cláusula que establezca la coordinación y cumplir con protocolos de seguridad, tanto del acceso como salida por el área de la Calzada San Juan.

#### **Criterio**

Las Normas Generales de Control Interno Gubernamental establecen en el numeral 2.6 Documentos de Respaldo: "Toda operación que realicen las entidades públicas, cualesquiera sea su naturaleza, debe contar con la documentación necesaria y suficiente que la respalde".

"La documentación de respaldo promueve la transparencia y debe demostrar que se ha cumplido con los requisitos legales, administrativos, de registro y control de la entidad; por tanto contendrá la información adecuada, por cualquier medio que se produzca, para identificar la naturaleza, finalidad y resultados de cada operación para facilitar su análisis".

El Reglamento de Organización y Funciones del RENAP, Acuerdo de Directorio No. 80-2016, Artículo 63 Departamento de Seguridad indica: "Es la dependencia encargada de la seguridad institucional, para salvaguardar la integridad de funcionarios, trabajadores, usuarios, instalaciones y bienes de la institución".

#### **Causa**

Que el Departamento de Seguridad no cumpla con la función de velar por la seguridad institucional para poder salvaguardar la integridad de los funcionarios, trabajadores y usuarios que utilizan esta área, y de las instalaciones y los bienes de la institución que se encuentran resguardados en dichas bodegas.

#### **Efecto**

Tener un alto riesgo de que ocurra un robo o una acción violenta que altere el



orden y el horario laboral en las bodegas asignadas al Archivo Central, ya que la ubicación del Archivo Central puede ser vulnerable a este tipo de situaciones.

### **Recomendación**

Que el Director Ejecutivo gire instrucciones a la Directora Administrativa para que en un plazo de tres días se inicien las gestiones con la empresa arrendadora de los terrenos, para que el futuro convenio y/o contrato que se realice, deberá haber una cláusula para coordinar la seguridad; de esta forma determinar un protocolo que establezca las acciones a tomar en un dado caso ocurra un evento de esta naturaleza.

### **Comentario de los Responsables**

Por medio del oficio DA-SA-DS-291-2017 de la Dirección Administrativa, de fecha 28 de noviembre de 2017, la dependencia auditada indica:

“Derivado de la naturaleza del contrato que es por arrendamiento de las bodegas anexas a la Sede Central del RENAP, no se establece una cláusula que establezca coordinación de seguridad, así mismo, el concepto de dicho arrendamiento incluye el resguardo y seguridad del acceso de las mismas”.

“Como parte de las acciones realizadas por el Departamento de Seguridad para el fortalecimiento de las medidas de seguridad en el acceso a las bodegas anexas a la Sede Central del Registro Nacional de las Personas por la Calzada San Juan se han asignado guardianes para supervisar la entrada y salida de las bodegas en mención, pero debido a la falta de personal esta función no se realiza de manera permanente”.

“Asimismo se informa que derivado de las gestiones del Departamento de Seguridad y como resultado de las reuniones con el Director Administrativo, Subdirector de Recursos Humanos, Director de Presupuesto, Director de Gestión y Control Interno y Director de Informática y Estadística, para analizar opciones de prestación de seguridad para el Registro Nacional de las Personas –RENAP- a nivel nacional se presentó al Directorio la propuesta de contratación de Guardianes las 24 horas, derivado de lo expuesto el órgano de dirección superior del Registro Nacional de las Personas instruyó a la Dirección Administrativa y a la Subdirección de Recursos humanos para iniciar a la brevedad posible con el proceso de contratación de 150 puestos de trabajo de Guardián para el Registro Nacional de las Personas –RENAP- de conformidad a lo establecido en el Acuerdo de Directorio número 47-2017 de fecha 09/11/2017”.

### **Comentario de Auditoría**

Se confirma el hallazgo, debido a que en los comentarios del Departamento de Seguridad indica que el contrato es por arrendamiento de las bodegas, y no



---

establece un convenio de coordinación de seguridad.



---

## HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

### Hallazgo No.1

**No existe un protocolo de seguridad o de reacción ante eventos de alto riesgo en el área que ocupan el parqueo y las Bodegas No. 5 y 7 del Archivo Central del RENAP.**

#### Condición

Al realizar las entrevistas al Jefe del Departamento de Seguridad y los vigilantes del edificio, e inspeccionar el área de parqueo y 2 bodegas que son parte de archivo central, se estableció que no existe un protocolo de seguridad específico y por escrito para esta área que ocupan dichas instalaciones. Se realizan patrullajes en turnos de 24 horas por parte de los vigilantes, pero estos no cuentan con armas de fuego ni propias ni de la institución, y no es suficiente el número de elementos. Existe un plan de contingencia por escrito para el archivo central para atacar algún incendio o siniestro que pueda presentarse, pero no es manejado por el Depto. De Seguridad, solo por personal a cargo de estas bodegas donde están almacenados los libros, atestados, equipo y sistemas propios del archivo central.

#### Criterio

Las Normas Generales de Control Interno Gubernamental establecen en el numeral 1.2 Estructura de Control Interno: "Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, diseñar e implantar una estructura efectiva de control interno, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales".

"Una efectiva estructura de control interno debe incluir criterios específicos relacionados con: a) controles generales; b) controles específicos; c) controles preventivos; d) controles de detección; e) controles prácticos; f) controles funcionales; g) controles de legalidad; y, h) controles de oportunidad, aplicables en cada etapa del proceso administrativo, de tal manera que se alcance la simplificación administrativa y operativa, eliminando o agregando controles, sin que se lesione la calidad del servicio".

El Reglamento de Organización y Funciones del RENAP, Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Artículo 63 Departamento de Seguridad indica: "Es la dependencia encargada de la seguridad institucional, para salvaguardar la integridad de funcionarios, trabajadores, usuarios, instalaciones y bienes de la institución".

#### Causa



Que el Departamento de Seguridad no pueda contar con un protocolo específico, en el cual se establezca que pasos se aplicarán para salvaguardar la integridad de los funcionarios, trabajadores y usuarios que utilizan esta área, y de las instalaciones y de los bienes de la institución que se encuentran resguardados en dichas bodegas.

**Efecto**

Tener un alto riesgo y la vulnerabilidad de que ocurra un siniestro o una acción violenta que pueda ocasionar un incendio o alterar el orden, tranquilidad y el horario laboral del personal que ocupan dichas bodegas, y no tener la capacidad de reaccionar ante los hechos de esta naturaleza.

**Recomendación**

Que el Director Ejecutivo gire instrucciones a la Directora Administrativa para que coordine acciones y en un plazo no mayor a tres días inicie las gestiones para elaborar por escrito, un protocolo de seguridad y de reacción ante eventos de riesgo específico para el parqueo y bodegas del Renap ubicadas en estas instalaciones; las cuales deberán incluirse en cláusula del contrato y/o convenio del próximo año.

**Comentario de los Responsables**

Por medio del oficio DA-SA-DS-291-2017 de la Dirección Administrativa, de fecha 28 de noviembre de 2017, la dependencia auditada indica:

“Actualmente se están llevando a cabo reuniones con el fin de poder elaborar un protocolo de acceso a las bodegas de Archivo Central, de la misma manera, plan de contingencia ante situaciones de riesgo, el cual será aplicado en todas las instalaciones y parqueos de –RENAP–”.

“En el mes de junio del presente año se realizaron las gestiones para la adquisición e instalación de controles de acceso biométricos, con la finalidad de fortalecer las medidas de seguridad y así contar con un control seguro y eficaz que garantice el resguardo y protección de dichas bodegas y los bienes que se encuentran en el interior de las mismas”.

**Comentario de Auditoría**

Se confirma el hallazgo, debido a que en los comentarios del Departamento de Seguridad, indica que se están llevando a cabo reuniones para poder elaborar el protocolo de acceso a las bodegas, de igual forma el plan de contingencia ante situaciones de riesgo, aún no está terminado.

**Hallazgo No.2**

---

## **Cámaras de Video-Vigilancia en uso en oficinas del RENAP no cuentan con acta administrativa de instalación**

### **Condición**

Al evaluar la documentación de la Dirección Administrativa, se determinó que no existe acta administrativa en la que conste la recepción de las cámaras de video vigilancia en las 21 oficinas según se describe en anexo No. 1, y a la vez tampoco existe acta donde el RENAP se desligue de la responsabilidad de dicho equipo dentro de las oficinas citadas. Al respecto existe el Oficio No. R-DA-DMSB-166-2016, dirigido a la empresa Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. por el cual se le informa que se proceda a desinstalar dichas cámaras, lo cual se reitera por medio del oficio SB-DA-1248-2016 de fecha 9 de septiembre de 2016, lo que a la fecha de la auditoría no se ha realizado.

Se considera que en tanto dicho equipo no se oficialice su devolución, el RENAP puede tener la contingencia de pagar un servicio que no ha sido contratado.

### **Criterio**

Las Normas Generales de Control Interno Gubernamental establecen en el numeral 2.6 Documentos de Respaldo: "Toda operación que realicen las entidades públicas, cualesquiera sea su naturaleza, debe contar con la documentación necesaria y suficiente que la respalde".

"La documentación de respaldo promueve la transparencia y debe demostrar que se ha cumplido con los requisitos legales, administrativos, de registro y control de la entidad; por tanto contendrá la información adecuada, por cualquier medio que se produzca, para identificar la naturaleza, finalidad y resultados de cada operación para facilitar su análisis".

### **Causa**

Falta de gestión por parte de la Dirección Administrativa y el Departamento de Seguridad ante la Dirección Ejecutiva para agilizar la desinstalación de estos equipos con la empresa Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. y dejar por escrito constancia a través de un acta administrativa de todo lo actuado.

### **Efecto**

Tener un alto riesgo de que ocurra un robo o extravío de una de estas cámaras, y por no tener un documento de respaldo, se responsabilice a la institución de la reposición de dichos bienes, o bien cubrir el valor de los mismos juntamente con el servicio no contratado.

### **Recomendación**



Que el Director Ejecutivo gire instrucciones a la Dirección Administrativa para que, en un plazo de tres días a partir de la notificación del presente informe, se proceda a formalizar administrativamente tanto la recepción como la devolución del equipo en mención; de lo actuado dejar constancia en acta administrativa, para su desvanecimiento.

#### **Comentario de los Responsables**

Por medio del oficio DA-SA-DS-291-2017 de la Dirección Administrativa, de fecha 28 de noviembre de 2017, la dependencia auditada indica:

“De acuerdo a las atribuciones según el Reglamento de Funciones y atribuciones, Acuerdo de Directorio 80-2016 el Departamento de Seguridad no fue el responsable de la instalación de dichos equipos, quedando bajo la responsabilidad del Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos de la Dirección Administrativa, quien por sus atribuciones solicitó a la empresa Telecomunicaciones de Guatemala S.A. la desinstalación de las cámaras en mención. Por otra parte, derivado que los equipos en mención no se han desinstalado se procederá a elaborar un acta administrativa conjuntamente con el Departamento de Servicios Básicos y Mantenimiento para dejar constancia de las acciones realizadas, así también manifestar que no es responsabilidad del Departamento de Seguridad que lo solicitado no se haya llevado a cabo”.

#### **Comentario de Auditoría**

Se confirma el hallazgo, debido a que en los comentarios del Departamento de Seguridad indica que se procederá a elaborar un acta administrativa conjuntamente con el Departamento de Servicios Básicos y mantenimiento para dejar constancia de las acciones realizadas, aún no se ha redactado dicha acta.

#### **Hallazgo No.3**

**Limitación en el tiempo de almacenaje de video grabación del circuito cerrado de vigilancia, e inexistencia de un monitoreo rutinario o periódico del almacenaje de estas grabaciones de vigilancia.**

#### **Condición**

Al evaluar la documentación presentada por la Dirección Administrativa para determinar los procedimientos del Departamento de Monitoreo de Cámaras, se tuvo acceso a los oficios REF-DS-095-2017 y REF-DS-128-2017, ambos oficios son respuestas de Dirección Administrativa, y por los cuales se pudo determinar lo siguiente:

a) El tiempo de almacenaje de las video grabaciones del circuito cerrado de



vigilancia es muy limitado, debido a que la capacidad de almacenaje que tiene este circuito cerrado de vigilancia es de 25 a 30 días máximo.

b) No existe un monitoreo rutinario o periódico de los hechos ocurridos en las oficinas centrales y sedes del RENAP, que se han almacenado en los dispositivos de las cámaras de vigilancia.

### **Criterio**

Las Normas Generales de Control Interno Gubernamental establecen en el numeral 1.11 Archivos indica: "Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, emitir, con base en las regulaciones legales respectivas, las políticas administrativas para que en todas las unidades administrativas de la organización, creen y mantengan archivos ordenados en forma lógica, definiendo su contenido, de manera que sea fácil localizar la información".

"La documentación de respaldo de las operaciones financieras y administrativas que realice la entidad, deberá estar archivada en las unidades establecidas por los órganos rectores, siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y consulta, de tal manera que facilite la rendición de cuentas".

"Para su adecuada conservación deben adoptarse medidas de salvaguarda contra robos, incendios u otros riesgos, manteniéndolos por el tiempo establecido en las leyes específicas; independientemente del medio de información que se trate, es decir, por medios manuales o electrónicos".

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Seguridad del año 2015 en el numeral 12. Procedimiento para la descarga de archivos de monitoreo de cámaras a solicitud en el inciso 12.1. Normas específicas para la descarga de archivos de monitoreo de cámaras a solicitud indica:

"12.1.1 En horario hábil el Departamento de Seguridad debe monitorear las cámaras en tiempo real; en horarios inhábiles y nocturnos se realizará a través de la grabación continua. A la misma vez, realizará descargas de sucesos eventuales que hayan generado eventos inusuales".

"12.1.2 En las instalaciones del RENAP que disponen con sistema de Circuito Cerrado de Televisión -CCTV-, el encargado de monitoreo de seguridad deberá reportar inmediatamente al Jefe de Seguridad, las anomalías o actividades de trascendencia que afecten o pongan en riesgo la integridad de los usuarios. Trabajadores de la institución y el patrimonio de la Institución".

"12.1.4 "Por capacidad de almacenamiento, solo serán proporcionadas grabaciones de eventos ocurridos en los nueve (9) días previos a la solicitud".



**Causa**

Falta de gestión adecuada por parte de la Dirección Administrativa y el Departamento de Seguridad ante la Dirección Ejecutiva para adquirir un equipo de cámaras de monitoreo de mejor calidad, que tenga una mayor capacidad de almacenaje y no darle un seguimiento al monitoreo de los hechos ocurridos en las oficinas centrales y sedes del RENAP donde están ubicadas estas cámaras.

**Efecto**

No contar con suficiente información histórica de períodos mayores a un mes que permitan identificar eventos de riesgo para la Institución.

**Recomendación**

Que el Director Ejecutivo gire sus instrucciones a la Directora Administrativa y el Jefe del Departamento de Seguridad para que, en un plazo no mayor a tres días se inicien las gestiones para adquirir un equipo de video grabación de circuito cerrado de vigilancia de mayor capacidad de almacenaje y tener así un archivo digital que contenga el registro grabado de hechos e incidentes ocurridos en oficinas para hacer un monitoreo rutinario o periódico a dichos hechos.

**Comentario de los Responsables**

Por medio del oficio DA-SA-DS-291-2017 de la Dirección Administrativa, de fecha 28 de noviembre de 2017, la dependencia auditada indica:

“En el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Seguridad, inciso 12.1.4 indica que “Por capacidad de almacenamiento, solo serán proporcionadas grabaciones de eventos ocurridos en los nueve (9) días previos a la solicitud”, derivado de la capacidad de almacenaje de los grabadores no se cuenta con grabaciones mayores a los días indicados”.

“No obstante, se están realizando las gestiones correspondientes con el Departamento de Compras para la adquisición de discos duros internos con la finalidad de almacenar las grabaciones de las cámaras de vigilancia de forma continua en el Centro de Impresión –CIM- zona 12 y Sitio Alterno zona 10 y el Centro de Impresión ubicado en el segundo nivel de la Sede Central del Registro Nacional de las Personas”.

“Así mismo, se solicitó a la Dirección Administrativa la incorporación en el plan Operativo Anual –POA- 2018 y en el Plan Anual de Compras –PAC- 2018 la adquisición de Discos Duros Interno para el almacenamiento de las grabaciones de las cámaras de vigilancia del Centro de Impresión ubicado en la Sede Central del RENAP”.



---

**Comentario de Auditoría**

Se confirma el hallazgo, debido a que en los comentarios del Departamento de Seguridad informan que dicho departamento no cuenta con dispositivos de alta capacidad de almacenamiento, siendo el tiempo máximo de almacenaje entre 25 y 30 días.

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

Se le dio seguimiento a las recomendaciones realizadas por medio del informe de auditoría número 54725-2016 y se verificó que se encuentran en proceso de implementar las acciones correctivas de las recomendaciones efectuadas.



**DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA**

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZALEZ	DIRECTOR EJECUTIVO EN FUNCIONES	02/06/2016	01/07/2017
2	EDUARDO SALVADOR NAVARRO MOLINA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	22/09/2016	06/09/2017
3	JOSUE DAVID ARGUETA MOLINA	JEFE DE SEGURIDAD	02/09/2016	
4	JOSEFA JANET CHINCHILLA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	16/10/2017	

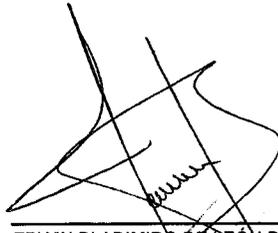


COMISION DE AUDITORIA

1   
 DONAL ARSENI   
**Donal Arsenio Chávez Avila**  
 Unidad de Auditoría Interna  
 Auxiliar de Auditoría Administrativa y Procesos  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



1   
 GUILLERMO RANFERI CASTILLO LOPEZ  
 Director  
**Lic. Guillermo Ranferi Castillo López**  
 Auditoría Interna  
 Auditor Interno en Funciones  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
 EDWIN BLADIMIRO DE LEÓN DE LEÓN  
 Supervisor   
**Lic. Edwin Bladimiro De León De León**  
 Auditoría Interna  
 Jefe de Auditoría Administrativa y Procesos  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



**ANEXOS**

Cedula de Análisis de Contratacion de Servicios por Baja Cuantía



**AUDITORIA INTERNA**  
**CEDULA DE ANALISIS DE CONTRATACION DE SERVICIOS POR BAJA CUANTIA**  
 Departamento de Seguridad  
 Registro Nacional de las Personas

Cédula	1
Fecha	06/08/2017
Auditor	DACHA
Revisó	EBDI

Departamento Auditado Departamento de Seguridad  
 Tipo de Auditoría De Gestión  
 Periodo a Evaluar Del 11/08/2016 al 31/07/2017  
 Fecha 31/08/2017

Nº	Grupo Compañía, Sociedad Anónima	Cédula	Año	Fecha Inicio	Fecha Fin	Valor Original	Valor Actual	Descripción del Servicio	Plazo	Fecha de Evaluación
1	Grupo Comutisa, Sociedad Anónima	16885770	003-2017	03/02/2017	Q750.00	Q9,000.00		Servicio de contratación anual de Transmisión de Radiocomunicación vía repetidora para Unidades portátiles y 1 radio base con cobertura en la Ciudad de Guatemala	12 meses	del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
2	Fuego y Seguridad, Sociedad Anónima	30805449	341-2017	25/07/2017	Q0.00	Q21,328.84		Servicio de Mantenimiento Preventivo de dos sistemas de supresión de incendios	3 meses	del 26 de julio al 31 de octubre de 2017
3	Grupo Manty, Sociedad Anónima	87530007	338-2017	25/07/2017	Q4,000.00	Q12,000.00		Servicio de Mantenimiento Preventivo de Sistemas de Control de Acceso y Biométrico	3 meses	del 26 de julio al 30 de noviembre de 2017
4	Grupo Manty, Sociedad Anónima	87530007	336-2017	25/07/2017	Q7,333.35	Q22,000.05		Servicio de Mantenimiento Preventivo del Sistema de Circuito Cerrado de Televisión CCTV	3 meses	del 26 de julio al 30 de noviembre de 2017

1   
  
**Donal Arsenio Chávez Avila**  
 Unidad de Auditoría Interna  
 Auxiliar de Auditoría Administrativa y Procesos  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



Cedula de Verificación de Tarjetas de Responsabilidad del Personal



AUDITORIA INTERNA  
Cédula de Verificación de Tarjetas de Responsabilidad del Personal  
Departamento de Seguridad  
Registro Nacional de las Personas

Cédula	
Fecha	05/08/2017
Auditor	DACHA
Revisó	EBOL

Departamento Auditado: Departamento de Seguridad  
Tipo de Auditoría: De Gestión  
Periodo a Evaluar: Del 11/08/2016 al 31/07/2017  
Fecha: 31/08/2017

Nº	Nombre	Identificación	Salario	Edad	Fecha de Emisión	Categoría
1	Josue David Arqueta Molina	9270	Q56,822.00	7	31/08/2017	Jefe de Seguridad
2	Erick Giovanni Santos González	9285	Q264,500.33	55	31/08/2017	Supervisor de Monitoreo de Cámaras
3	Erick José Avila Muñoz	8819	Q293,531.29	71	31/08/2017	Supervisor de Seguridad
4	Emilio Fernando Palz Godoy	1113	Q6,289.87	4	31/08/2017	Seguridad Ejecutiva
5	Jhonny Keneth de León Velásquez	9308	Q42,953.80	49	31/08/2017	Operador de Cámaras y Accesos
6	Glendy Amarilis Umuña Lima	9382	Q19,103.80	11	31/08/2017	Técnico en Monitoreo de Cámaras
7	Bruce Wilson Sánchez Luna	9381	Q107,316.58	36	31/08/2017	Técnico en Monitoreo de Cámaras
8	Kevin Alexander Pinula López	9430	Q63,621.51	34	31/08/2017	Técnico en Monitoreo de Cámaras
9	Yordan Eduardo López Méndez	9287	Q41,494.26	22	31/08/2017	Técnico en Monitoreo de Cámaras
10	Cristian Ricardo Araviza Yoque	9314	Q460.00	1	31/08/2017	Operador de Cámaras V
11	Felipe Sinay Jiménez	6433	Q283,359.60	7	31/08/2017	Supervisor de Seguridad
12	Carlos Ademar Morales Solís	8803	Q261,110.00	2	31/08/2017	Piloto de Seguridad Ejecutiva
13	Billy Anderson Quiñonez Jiménez	8525	Q5,832.00	1	31/08/2017	Agente de Seguridad Ejecutiva
14	Joni Santiago Florián Yanes	9337	Q5,832.00	1	31/08/2017	Piloto de Seguridad Ejecutiva
15	Federico Armando Peralta Jimenez	9338	Q6,669.95	2	31/08/2017	Agente de Seguridad
16	Hugo Anibal Vicente López	9341	Q4,375.00	7	31/08/2017	Guardián
17	Walter Omedo Santiago Méndez	9395	Q36,505.00	2	31/08/2017	Guardián

1 *Donal Arsenio Chávez Avila*  
**RENAP**  
 Donal Arsenio Chávez Avila  
 Unidad de Auditoría Interna  
 Auxiliar de Auditoría Administrativa y Procesos  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



Cédula de Existencias de Cámaras de Monitoreo



**AUDITORIA INTERNA**  
**CEDULA DE EXISTENCIAS DE CAMARAS DE MONITOREO EXISTENTES**  
 Departamento de Seguridad  
 Registro Nacional de las Personas

Cédula	
Fecha	05/09/2017
Auditor	DACHA
Revisó	EBOL

<b>Renap Oficinas Centrales Z. 7</b>	<b>160</b>
<b>Centro de Impresión Zona 12</b>	<b>80</b>
<b>Sitio Alterno Zona 10</b>	<b>10</b>
<b>Oficina Renap Mixco</b>	<b>4</b>
<b>Oficina Renap Z. 1</b>	<b>8</b>
<b>Oficina Galerías del Sur Z. 11</b>	<b>4</b>
<b>Bodega El Naranjo Z. 4 Mixco</b>	<b>12</b>
<b>Oficina Renap Metronorte</b>	<b>4</b>
<b>Oficina Renap Quetzaltenango</b>	<b>8</b>
<b>Total de Cámaras</b>	<b>280</b>

1

**RENAP**  
 Donal Arsenio Chávez Avila  
 Unidad de Auditoría Interna  
 Auxiliar de Auditoría Administrativa y Procesos  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



Cédula del No. Personas del Departamento de Seguridad



**AUDITORIA INTERNA**  
**No. PERSONAS DEL DEPTO. DE SEGURIDAD**  
**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS**

Cédula	
Fecha	05/09/2017
Auditor	DACHA
Revisó	EBDL

Jefe de Seguridad	Renap Central	1
Supervisor de Monitoreo de Cámaras	Renap Central	1
Supervisor de Guardianes	Renap Central	1
Supervisor de Seguridad Ejecutiva	Renap Central	1
Técnicos en Monitoreo de Cámaras	Renap Central	6
Operadores de Cámaras y Monitoreo	Renap Central	3
Pilotos de Seguridad Ejecutiva	Renap Central	4
Agentes de Seguridad Ejecutiva	Renap Central	4
Guardianes	Renap Central	6
Guardianes	CIM Zona 12	2
Guardianes	Oficina Z 1	2
Guardianes	Bodega El Naranjo Z. 4 Mixco	2
Guardianes	Oficina Metronorte Z 17	2
Guardianes	Asignados al interior del país	26
<b>Total del personal</b>		<b>60</b>

1 *Donal Arsenio Chávez Avila*  
  
**Donal Arsenio Chávez Avila**  
 Unidad de Auditoría Interna  
 Auxiliar de Auditoría Administrativa y Procesos  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



Cédula de Sucesos ocurridos por falta de seguridad



AUDITORIA INTERNA  
 CEDULA DE SUCESOS OCURRIDOS POR FALTA DE SEGURIDAD  
 Departamento de Seguridad  
 Registro Nacional de las Personas

Cédula	
Fecha	05/09/2017
Auditor	DACHA
Revisó	EBDL

07/06/17	51	San Agustín Acaagustán	El Progreso	robo de 2 ventiladores, 1 horno microondas y 1 percoladora, 1 llave quebrada en su cerradura	DA-SA-052-2017	X	
03/02/17	187 Centro Comercial Metronorte Zona 17	Guatemala	Guatemala	Agresión verbal por parte de 1 ciudadana por no recibir el DPI	DA-0305-2017		
17/02/17	304	Coatepeque	Quezaltenango	Amenaza de Quema de instalaciones de oficina y agresión verbal contra la registradora civil	Ref-DS-074-2017	X	
15/02/17	111	Nebaj	Quiché	Intento de robo en dicha oficina a primeras horas de la mañana	Ref-DS-097-2017		X

*Donal Arsenio Chávez Avila*

**RENAP**  
 Donal Arsenio Chávez Avila  
 Unidad de Auditoría Interna  
 Auxiliar de Auditoría Administrativa y Procesos  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

