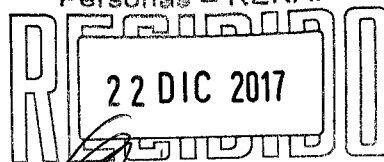


**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 64934**

**AUDITORIA INFORMATICA  
AUDITORIA AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE  
SISTEMAS, INTRANET  
DEL 01 DE MAYO DE 2015 AL 24 DE OCTUBRE DE 2017**

"Registro Nacional de las  
Personas - RENAP"



DIRECCION EJECUTIVA  
FIRMA: \_\_\_\_\_ HORA: 12:19



**GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2017**

## INDICE

<b>ANTECEDENTES</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	1
GENERALES	1
ESPECIFICOS	2
<b>ALCANCE</b>	2
<b>INFORMACION EXAMINADA</b>	2
<b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>	3
<b>HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b>	6
<b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b>	8
<b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>	10
<b>COMISION DE AUDITORIA</b>	12



## ANTECEDENTES

De conformidad con el Decreto Número 90-2005 y sus Reformas, Ley del Registro Nacional de las Personas -RENAP-. Capítulo I, Artículo 2, establece: "Objetivos. El RENAP es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación. Para tal fin implementará y desarrollará estrategias, técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información, unificando los procedimientos de inscripción de las mismas.

Capítulo VI, Artículo 42. Dirección de Informática y Estadística. La Dirección de Informática y Estadística es la dependencia encargada de dirigir las actividades relacionadas con el almacenamiento y procesamiento de los datos que se originen en el Registro Central de las Personas, en relación a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación. Formula los planes y programas de la Institución en la materia de su competencia, informa sobre el cumplimiento de las metas institucionales programadas y elabora las estadísticas pertinentes.

Para la protección de la base de datos, esta dependencia tendrá a su cargo la custodia y elaboración de los respaldos electrónicos, vigilando porque de los mismos se efectúe también un respaldo en un sitio remoto y éste sea realizado en forma simultánea con el ingreso de los datos y su procesamiento en el sitio central del RENAP, velando porque se cumplan las normas y mejores prácticas en materia tecnológica que garanticen su absoluta seguridad. Se regirá por el reglamento respectivo.

Para el Registro Nacional de las Personas -RENAP- la utilización de una red de acceso local permite administrar y controlar las comunicaciones dentro de una institución, así también apoya en la implementación de servicios dirigidos a apoyar las labores de los colaboradores de la institución. Ejemplo de ello, es el conjunto de módulos para la atención de requerimientos de las diferentes Direcciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, denominado INTRANET.

## OBJETIVOS

### GENERALES

Verificar el funcionamiento de los módulos de servicios administrativos gestionados por la Dirección de Informática y Estadística del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, y la funcionalidad de la Intranet en la actualidad, así como



---

el cumplimiento de las recomendaciones de auditorías anteriores.

## ESPECIFICOS

- Comprobar el cumplimiento de las recomendaciones establecidas en auditorías anteriores.
- Verificar la funcionalidad de la Intranet para las Direcciones que actualmente le utilizan.
- Verificar el funcionamiento de los módulos que conforman la Intranet administrados por la Dirección de Informática y Estadística.

## ALCANCE

La auditoría se efectuó a la Dirección de Informática y Estadística, la cual es la encargada de diseñar sistemas de información y aplicaciones tecnológicas para la mejora continua en los procesos del Registro Nacional de las Personas. Asimismo, se consultó con las Direcciones clientes de la aplicación sobre la funcionalidad de la misma para el desarrollo de sus procesos en la actualidad. El período de auditoría a evaluar fue del 01 de mayo de 2015 al 24 de octubre de 2017, y su finalidad fue identificar los elementos que limitan la gestión adecuada de la Intranet.

## INFORMACION EXAMINADA

Para la realización de la presente auditoría, se realizaron las siguientes acciones:

- Notificación de Oficio 64934-1-2017-1 y Oficio 64934-1-2017-8 a la Dirección de Informática y Estadística.
- Notificación de Oficio 64934-1-2017-2 al Registro Central de las Personas.
- Notificación de Oficio 64934-1-2017-3 a la Dirección de Procesos.
- Notificación de Oficio 64934-1-2017-4 a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social.
- Notificación de Oficio 64934-1-2017-5 a la Dirección Administrativa.
- Notificación de Oficio 64934-1-2017-6 a Inspectoría General.
- Notificación de Oficio 64934-1-2017-7 a la Dirección de Presupuesto.
- Requerimiento de Información a la Dirección de Presupuesto mediante Oficio CUA-64934-1-2017-1.
- Requerimiento de Información al Registro Central de las Personas mediante Oficio CUA-64934-1-2017-2.

Así también, se realizó la lectura y análisis de documentación oficial concerniente



al mantenimiento, soporte y gestión de equipo informático, tales como manuales, guías y procedimientos, que tienen relación directa con el tema de la auditoría realizada:

- Decreto No. 90-2005, Ley del Registro Nacional de las Personas y sus Reformas.
- Decreto No. 89-2002, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento.
- Decreto Número 80-2016 y sus reformas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Guía para el Requerimiento de Adquisición Anual de Equipo Informático.
- Manual de Normas y Procedimientos de Auditoría Interna.
- Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Desarrollo.
- Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-
- Normas Generales de Control Interno emitidas por la Contraloría General de Cuentas.

Finalmente, se analizó la información obtenida mediante las siguientes fuentes:

- Lista de Verificación de Información realizada a Sub Director de Sistemas de Estadística PT-CN-01-2017.
- Cuestionario de Control Interno realizado a diferentes colaboradores de la Sub Dirección de Sistemas y Estadística PT - LV - 01 - 2017.

## NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

### 5.1. Administración de la Herramienta

La Dirección de Informática y Estadística administra el conjunto de módulos Para la Gestión de Procesos Administrativos, el cual es conocido como INTRANET. Dicho sistema es utilizado por varias Direcciones del RENAP.

Actualmente, se está en un proceso de segregación de los módulos, de tal forma que las funcionalidades de un módulo se migran a nuevos paradigmas de desarrollo y en exclusividad para la Dirección que lo utiliza. Ejemplo de ello: el módulo de Turnos del Registro Central de las Personas.

Se verificó que a la fecha de la auditoría, no se posee un manual de funciones y procedimientos para la herramienta debidamente autorizado por la autoridad superior.



Al Realizar visita al Departamento de Desarrollo de la Dirección de Informática, se verificó que se posee una bitácora de actualizaciones requeridas hacia la base de datos de la INTRANET. Según se indica por los encargados de Desarrollo, los Señores Luis Antonio Bosch Ochoa y Julio Ramírez Enríquez, no ha sido necesario actualizaciones a la aplicación afirman.

Se verificó que el departamento de Desarrollo publicó la versión documentada de la INTRANET en el servidor de respaldo de la Dirección, como medida de contingencia ante cualquier eventualidad en los servicios.

## 5.2. Funcionalidad de la Herramienta

Para la determinación de la funcionalidad de la herramienta, se verificó en sitio y se consultó a cada una de las Direcciones que interactúan con alguno de los módulos que la conforman. Entre ellas:

- Dirección de Verificación y Apoyo Social
- Dirección Administrativa
- Dirección de Presupuesto
- Dirección de Procesos
- Auditoría Interna
- Inspectoría General
- Registro Central de las Personas

Como resultado de las consultas realizadas, se determinó lo siguiente:

- Existen Direcciones que no conocen la herramienta o si alguno de sus colaboradores posee acceso a la misma, tal es el caso de la Dirección de Procesos, quien lo indica en su oficio DP-2128-2017.
- Existen módulos de la aplicación que están a cargo de las Direcciones pero que no son utilizados porque los procesos han cambiado. Ejemplo: El módulo de Servicios Registrales y de Reportes en el Registro Central de las Personas, como se indica en el oficio RCMG/3077/2017.
- Sin embargo, se verificó que hay módulos de la INTRANET, que aún son funcionales para las Direcciones. Por ejemplo: el módulo de Auditoría Interna para la Inspectoría e Indicadores de Apoyo Social para la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, respectivamente. Ver los oficios IG-1998-2017 y DVIAS-1080-2017.
- En el año 2015, según oficio DI-0260-2015 de la Dirección de Informática y Estadística, se tenían en uso 12 módulos de la INTRANET, y 3 módulos que fueron sustituidos por otras aplicaciones bajo otros paradigmas de desarrollo e independientes de la INTRANET.



- Según oficio DI-4453-2017, de fecha 14 de noviembre de 2017, de la Dirección de Informática y Estadística, actualmente la cantidad de módulos que conforman la INTRANET y están activos son 14, dentro de los cuales, se cuentan dos módulos que se habían reportado como inactivos en la auditoría anterior: Departamento Ciudadanos y Administración, a cargo del Registro Central de las Personas y de la Dirección Administrativa, respectivamente.

De lo anterior se deduce que la herramienta aún es funcional por los procedimientos que aún permanecen, sin embargo, el ciclo de vida de la misma está finalizando.

Dentro de los procedimientos que permanecen, hay funcionalidades de la herramienta que podrían ser de apoyo a la gestión de las Direcciones, sin embargo, al no existir un manual de procedimientos, las funcionalidades de la herramienta se ven limitadas o bien por la rotación de personal, no se conocen.

En el caso de aquellas Direcciones que si conocen la herramienta, algunas han solicitado actualizaciones a la misma, que han permitido una migración paulatina a nuevos paradigmas de desarrollo.

### **5.3. Funcionamiento de la Herramienta**

La herramienta es administrada por la Dirección de Informática y Estadística, e intervienen para su funcionamiento, por lo menos los siguientes departamentos: Desarrollo, Seguridad Informática, Base de Datos y Soporte Técnico.

Según la Dirección de Informática y Estadística, la seguridad de acceso a la herramienta, es administrada por el Departamento de Seguridad y a través del Active Directory (Directorio Activo).

El Departamento de Desarrollo se encarga de la optimización del funcionamiento de la herramienta, en lo referente a código y los procedimientos de consulta a la base de datos. Todo se realiza en un entorno controlado y de desarrollo.

Las actualizaciones controladas se realizan en la base de datos por el departamento de Bases de Datos, y las habilitaciones del acceso se realiza por parte de Soporte Técnico en coordinación con el Departamento de Seguridad por medio de la Hoja Única de Accesos.



---

## HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

### Hallazgo No.1

#### Falta de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías Anteriores

##### Condición

Luego de tener a la vista el contenido del informe de auditoría CUA 45135-2015 y verificar el cumplimiento de las recomendaciones dictadas en el mismo, se determinó la falta de seguimiento de los hallazgos siguientes:

- El Sistema de INTRANET del Registro Nacional de las Personas no posee manual de normas y procedimientos autorizado que avale su funcionamiento.

Se requirió el seguimiento realizado por la Dirección de Informática y Estadística a dicho hallazgo, y no se presentó ninguna acción concreta dentro del período de la auditoría.

##### Criterio

Las Normas Generales de Control Interno, contenidas en el Acuerdo Número 09-03, emitidas por el Jefe de la Contraloría General de Cuentas, en el Numeral 1.4 Funcionamiento de los Sistemas Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, emitir los reglamentos o normas específicas que regirán el funcionamiento de los sistemas operativos, de administración y finanzas. El funcionamiento de todos los sistemas, debe enmarcarse en las leyes generales y específicas, las políticas nacionales, sectoriales e institucionales, así como las normas básicas emitidas por los órganos rectores en lo que les sea posible.

Numeral 1.6 Tipos de Controles Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, establecer e implementar con claridad los diferentes tipos de control que se relacionan con los sistemas administrativos y financieros. En el Marco Conceptual de Control Interno, se establecen los distintos tipos de control interno que se refieren a: Control Interno Administrativo y Control Interno Financiero, y dentro de estos, el control previo, concurrente y posterior.

##### Causa

Falta de control respecto al manejo adecuado de las recomendaciones incluidas en los informes de auditoría.

##### Efecto

Falta de atención a las circunstancias que provocaron la emisión de los hallazgos de auditoría así como a las recomendaciones que se establecen.





**Recomendación**

Que el Director Ejecutivo, gire instrucciones a la Dirección de Informática y Estadística, para que en un plazo de tres días a partir de la recepción del presente informe, realice las gestiones necesarias para la presentación del Manual de Normas y Procedimientos para el uso de la INTRANET a la Dirección de Gestión y Control Interno, para su análisis y posterior aprobación, conforme a la recomendación del Informe de Auditoría CUA 45135-2015.

**Comentario de los Responsables**

En Oficio No. DIE-4914-2017, de fecha 14 de diciembre de 2017, entregado en las oficinas de Auditoría Interna, la Dirección de Informática y Estadística dio a conocer que:

El sistema de INTRANET es una herramienta de software que integra de forma modular diferentes aplicaciones, cada una de ella obedece a diferentes procesos, Intranet como tal no sistematiza un solo proceso administrativo, sino pertenece a diferentes unidades del Registro Nacional de las Personas - RENAP -, aunado a lo anterior no es competencia de la Dirección de Informática y Estadística la realización de un Manual de Normas y Procedimientos por cada aplicación requerida a esta Dirección, esto derivado que la Dirección de Informática y Estadística sistematiza procesos que deberían estar establecidos en las Direcciones solicitantes, por lo que es competencia de las Direcciones administradoras de cada módulo gestionar ante la Dirección de Gestión y Control Interno, la elaboración de dichos manuales.

Esta Dirección realiza el proceso de desarrollo de software, con base a los requerimientos realizados por cada Dirección, para lo cual se debe contar con los procesos debidamente aprobados; aunado a lo anterior las solicitudes de desarrollo son plasmadas y el Documento de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software - DERCAS -, debidamente aprobados, por lo que se reitera lo indicado en relación a que son las Direcciones las responsables de sus procesos y procedimientos no así el sistema, siente este último a nivel tecnológico que la Dirección de Informática y Estadística tendría injerencia, para cumplir con lo citado en el artículo 46 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016.

**Comentario de Auditoría**

Luego de analizar la documentación presentada por la Dirección de Informática y Estadística a la Comisión de Auditoría, es oportuno indicar, que si bien los módulos que conforman la Intranet son requeridos y operados por las Direcciones dueñas de los procesos, los estándares de desarrollo de Tecnologías de la Información -TI- indican: "La disponibilidad del conocimiento sobre los sistemas nuevos requiere la producción de documentación y manuales para usuarios y para



TI, a la vez que proporciona entrenamiento para asegurar el uso y operación adecuados de las aplicaciones y la infraestructura.” Es evidente que se requiere manuales de la aplicación y no del procedimiento.

En virtud de lo anterior, se concluye que dicho hallazgo se encuentra Pendiente de ser atendido por la Dirección de Informática y Estadística, quien por las labores inherentes al desarrollo de la aplicación, es el ente encargado de gestionar la creación de manuales de la aplicación, más no de la creación y/o modificación del procedimiento que se automatiza.

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

Se tuvo a la vista el informe 45135-1-2015, correspondiente a la Auditoría a la INTRANET elaborada por el Ing. Jonathan A. Del Cid y con el visto bueno del Lic. Jorge Anthony Villatoro Esteban, Auditor Interno, correspondiente al período del 01 de enero del 2014 al 30 de abril del año 2015 y se verificó su seguimiento. Al respecto, se establecieron las siguientes conclusiones:

- Incumplimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores, en específico, en lo referente a “El Sistema de INTRANET del Registro Nacional de las Personas no posee Manual de Normas y Procedimientos Autorizado que avale su Funcionamiento”.
- En cuanto al hallazgo “El Sistema de INTRANET carece de un control Interno sobre histórico de versiones”, se verificó que para el período de auditoría se han realizado actualizaciones a registros de la Base de Datos, documentando los mismos en el formulario Hoja de Control de Cambios, las cuales se tuvieron a la vista (007-2013, 110-2015, 117-2015, 119-2015, 219-2015, 297-2015, 221-2017 y 229-2017) y en general a requerimiento de diversas Direcciones; de igual forma, también se detallan los cambios realizados en archivos PHP de la aplicación y su documentación, sin embargo, en cuanto a la aplicación, se indica por parte de los entrevistados, que a la fecha de la auditoría no se han realizado cambios en la misma, por lo que no se posee una actualización en la versión, sin embargo, es evidente que la habilitación o deshabilitación de un módulo por ejemplo, implican una nueva versión a publicarse, y que se debe de hacer del conocimiento del usuario, motivo por el cual, se considera que dicho hallazgo aún se encuentra en proceso.
- En cuanto al tercer hallazgo, “El 50% de los módulos del INTRANET ya no se utilizan, pero continúan en producción”. Se verificó el cumplimiento de la



---

deshabilitación de los módulos indicados en el informe. Por lo anterior, conforme a las recomendaciones del informe 45135-2015, se considera realizado pero debe ser verificado periódicamente.



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

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	ENRIQUE OCTAVIO ALONZO ACEITUNO	DIRECTOR EJECUTIVO	02/07/2017	
2	AMÁN BENJAMIN CUC HERNÁNDEZ	DIRECTOR DE INFORMATICA Y ESTADISTICA	09/10/2017	
3	AXEL OTTONIEL MAAS JACOME	REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS	16/11/2016	
4	ERICK LEONEL FUENTES SOSA	SUBDIRECTOR DE PROCESOS	01/08/2017	
5	SAMUEL ROLANDO HERRERA GARCIA	DIRECTOR DE PRESUPUESTO	23/09/2016	
6	CÉSAR DAVID SON DARDÓN	DIRECTOR DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL	11/07/2017	
7	BYRON AUGUSTO RAMOS ARREDONDO	DIRECTOR DE INSPECTORIA GENERAL	01/07/2014	
8	RUDY LEONEL GALLARDO ROSALES	DIRECTOR EJECUTIVO	02/07/2012	02/06/2016
9	BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZALEZ	DIRECTOR EJECUTIVO EN FUNCIONES	02/06/2016	01/07/2017
10	CARLOS ALBERTO QUINTANA GALINDO	DIRECTOR DE INFORMATICA Y ESTADISTICA	01/07/2014	01/08/2017
11	OSCAR GIOVANNI URRUTIA OLIVA	DIRECTOR DE INFORMATICA Y ESTADISTICA EN FUNCIONES	10/05/2016	12/06/2016
12	MARIO RENE SANCHEZ PEREZ	REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS	18/07/2011	26/10/2016
13	IRIS HECICA HERNANDEZ GALICIA	REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS EN FUNCIONES	26/10/2016	15/11/2016
14	MONICA RENEE RECINOS CASANOVA	DIRECTOR DE PROCESOS	06/04/2015	01/07/2015
15	ERIC ROLANDO GARCIA BALCELLS	DIRECTOR DE PROCESOS EN FUNCIONES	01/07/2015	07/10/2015
16	BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZÁLEZ	DIRECTOR DE PROCESOS	08/10/2015	01/06/2016
17	BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZÁLEZ	DIRECTOR DE PROCESOS	02/07/2017	04/07/2017
18	ILSE HERLINDA RIVAS CORDERO	SUB DIRECTOR DE PROCESOS	01/02/2016	18/08/2016
19	ERIC ROLANDO GARCIA BALCELLS	SUBDIRECTOR DE PROCESOS EN FUNCIONES	17/09/2016	27/02/2017
20	ERIC ROLANDO GARCÍA BALCELLS	SUBDIRECTOR DE PROCESOS EN FUNCIONES	19/04/2017	02/07/2017
21	ERIC ROLANDO GARCÍA	SUBDIRECTOR DE PROCESOS EN FUNCIONES	05/07/2017	31/07/2017





---

BALCELLS				
22	ERICK ROLANDO GARCÍA BALCELLS	DIRECTOR DE PROCESOS EN FUNCIONES	01/07/2015	07/10/2015
23	EDGAR ALFREDO MENDOZA BARQUIN	DIRECTOR DE PRESUPUESTO	08/11/2013	22/09/2016
24	SARA MARINA SPENNEMANN GRAMAJO	DIRECTOR DE VERIFICACION DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL	01/07/2014	25/10/2016
25	CESAR DAVID SON DARDON	DIRECTOR DE VERIFICACION DE IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL EN FUNCIONES	02/11/2016	10/07/2017
26	BYRON AUGUSTO RAMOS ARREDONDO	DIRECTOR DE INSPECTORIA GENERAL EN FUNCIONES	19/03/2014	30/06/2014




**COMISION DE AUDITORIA**

1   
**RENAP**  
Inga. Luisa Fernanda Cardona Castillo  
Auditoria Interna  
Auditor de Sistemas  
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala  
Auditor

  
GUILLERMO RANFERI CASTILLO LOPEZ  
Director

1   
Lic. Guillermo Ranferi Castillo López  
Auditoria Interna  
Auditor Interno en Funciones  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

1   
**RENAP**  
Ing. Alexis Antonio Juárez Salazar  
Auditoria Interna  
Jefe de Auditoria de Sistemas  
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

ALEXIS ANTONIO JUÁREZ SALAZAR  
Supervisor

