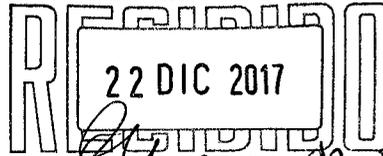


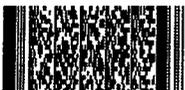
**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 64937**

**AUDITORIA INFORMATICA  
AUDITORIA AL SISTEMA BIOMETRICO -SIBIO-  
DEL 01 DE ENERO DE 2016 AL 27 DE SEPTIEMBRE DE 2017**

"Registro Nacional de las  
Personas - RENAP"



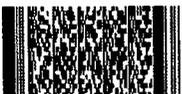
FIRMA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_



**GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2017**

## INDICE

<b>ANTECEDENTES</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	2
GENERALES	2
ESPECIFICOS	2
<b>ALCANCE</b>	2
<b>INFORMACION EXAMINADA</b>	3
<b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>	4
<b>HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b>	12
<b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b>	22
<b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>	24
<b>COMISION DE AUDITORIA</b>	25
<b>ANEXOS</b>	26



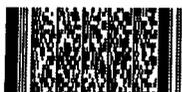
## ANTECEDENTES

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. 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 31. Registro Central de las Personas. El Registro Central de las Personas es la dependencia encargada de centralizar la información relativa a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas, de la organización y mantenimiento del archivo central y administra la base de datos del país. Para el efecto, elaborará y mantendrá el registro único de las personas naturales y la respectiva asignación del código único de identificación; asimismo enviará la información aprobada o improbada a donde corresponda, para la emisión del documento personal de identificación o para iniciar el proceso de revisión. Tendrá a su cargo los Registros Civiles de las Personas que establezca el Directorio en todos los municipios de la República, así como los adscritos a las oficinas consulares y el Registro de Ciudadanos. Estará a cargo del Registrador Central de las Personas, quien goza de fe pública y su funcionamiento además de regirse por este artículo se regulará por el reglamento respectivo.

Capítulo VI, Artículo 37. Dirección de Procesos. La Dirección de Procesos es la dependencia encargada, con base a la información recibida del Registro Central de las Personas, de emitir el Documento Personal de Identificación; además organizará el funcionamiento del Sistema Biométrico y de Grafotécnica.

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.

El Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-, mantiene la interoperabilidad de los sistemas AFIS, FRS y SID, que son sistemas de reconocimiento dactilares, rasgos faciales e impresión de documentos respectivamente.

El Sistema de Identificación Biométrica es administrado en la actualidad por la Dirección de Informática y Estadística del RENAP, y es operado para el desarrollo de sus funciones por parte de el Registro Central de las Personas y la Dirección de Procesos.

## **OBJETIVOS**

### **GENERALES**

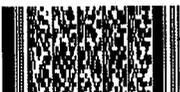
Evaluar las principales fases del proceso de emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- y su interacción con el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-, para determinar los factores que limitan la eficiencia y eficacia de las mismas.

### **ESPECIFICOS**

- Verificar las fases que conforman el proceso de emisión de DPI y que interactúan con el Sistema de Identificación Biométrica para el efecto.
- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente para el desarrollo de los procesos que realiza cada uno de los departamentos involucrados en el proceso de emisión de DPI.
- Verificar el cumplimiento de las recomendaciones de auditorías anteriores.

### **ALCANCE**

La auditoría se efectuará a los procesos que mediante el uso del Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-, permiten el análisis, cotejo y envío a impresión de los flujos que ingresan al sistema en cuestión. El período de auditoría a evaluar será del 01 de enero de 2016 al 27 de septiembre del año 2017, y su finalidad será identificar los elementos que limitan la eficacia y eficiencia del proceso de



impresión de DPI y su interacción con el Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO-.

## INFORMACION EXAMINADA

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

- Requerimiento de información a la Dirección de Procesos mediante oficio número CUA-64937-1-2017-1, CUA-64937-1-2017-4 y CUA-64937-1-2017-6.
- Requerimiento de información a la Dirección de Informática y Estadística mediante oficio número CUA-64937-1-2017-2 y CUA-64937-1-2017-5.
- Requerimiento de información a la Sub Dirección de Recursos Humanos mediante oficio número CUA-64937-1-2017-7.
- Requerimiento de información al Registro Central de las Personas mediante oficio número CUA-64937-1-2017-8.
- Requerimiento de información a la Dirección de Procesos mediante oficio número CUA-64937-1-2017-9.
- Requerimiento de información al Registro Central de las Personas mediante oficio número CUA-64937-1-2017-12 y CUA-64937-1-2017-13.

De igual forma, se analizó documentación oficial, referente a los procesos auditados, manuales, guías y procedimientos relacionados con el tema de la auditoría:

- Normativa Sobre la Aprobación o Rechazo de las Fotografías Capturadas durante el Proceso de Enrolamiento para el Documento Personal de Identificación -DPI-.
- Guía de Criterios para la Captura de Datos Biométricos.
- Guía para el Tratamiento de las Solicitudes de Documento Personal de Identificación -DPI- Rechazadas por los Peritos Biométricos.
- Procedimiento para la Inspección Visual del Documento Personal de Identificación -DPI- en Línea de Proceso.
- Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Biometría y Grafotecnia.
- Procedimiento para Realizar las Estadísticas del Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO-.
- Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Control de Calidad.
- Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General de Cuentas.
- Normas de Control Interno Gubernamental emitidas por la Contraloría General de Cuentas.



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

- Cédula Narrativa de reunión de trabajo con las Jefaturas de la Dirección de Procesos PT - CN - 01 2017.
- Cuestionario de Control Interno trabajadas en las diferentes Jefaturas de la Dirección de Procesos PT - CT - 01-2017.
- Lista de Verificación realizada en las diferentes Jefaturas de la Dirección de Proceso PT - LV - 01-2017.
- Lista de Verificación realizada a expedientes del Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua de la Dirección de Procesos PT - LV - 02 - 2017.
- Lista de Verificación realizada en el Centro de Impresión CIM zona 12, de la Dirección de Informática y Estadística PT - LV - 03 -2017.

## NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

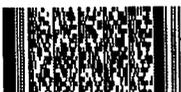
El Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO- se conforma por el AFIS, FRS y el SID. Dichos sistemas son operados por la Dirección de Procesos en determinadas fases del proceso de Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, y administrados en lo que respecta a infraestructura de red y telecomunicaciones, así como configuración física y lógica de los sistemas por la Dirección de Informática y Estadística del RENAP.

El Registro Central de las Personas se constituye en un cliente del sistema, responsable del proceso de enrolamiento de los usuarios y entrega de los documentos en cada oficina registral, luego de haberlos recibido de parte de la Dirección Administrativa quien se encarga de la logística de distribución a nivel nacional. Por ley, el Registro Central de las Personas es el Administrador de la base de datos que contiene la información de las personas.

Por lo anterior, el mantenimiento óptimo de los servicios que conforman el SIBIO, así como las estrategias para garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos de emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, se constituyen en una máxima obligada por parte de los entes involucrados en el proceso fundamental de la institución: Identificar a las personas.

### I. Fase de Identificación Biométrica y de Grafotecnia

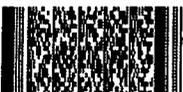
Es la fase donde se coteja la información biométrica de la solicitud de DPI mediante el uso del AFIS y el FRS. Luego de una investigación específica sobre el contenido de la información se aprueba o se rechaza. De igual forma, se atienden



requerimientos internos y externos de información (Dirección de Verificación de Identidad, Ministerio Público, Instituto Nacional de Ciencias Forenses, Policía Nacional Civil, Ministerio de Relaciones Exteriores).

Al realizar pruebas sustantivas y de consentimiento, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El Departamento recientemente actualizó sus manuales, considerando una nueva estructura administrativa.
- Al tener a la vista el contenido de los manuales, no se considera el protocolo para el análisis grafológico de la solicitud, ni cuándo debe aplicarse, ni quién es el responsable de implementarlo.
- No existe un protocolo de seguridad que limite el acceso físico al Departamento, el cual maneja información sensible y susceptible al existir la posibilidad de ser mal utilizada.
- El diseño físico de los cubículos, limita la privacidad en el proceso de análisis en cada una de las estaciones durante el momento del peritaje. En específico, se constató que la información biométrica consultada (rostro, huellas y firma), quedan a la vista del personal de los demás departamentos que lo conforman.
- Al momento de la auditoría, no se obtuvo evidencia de la realización de mantenimiento preventivo al AFIS y al FRS. Únicamente se han realizado gestiones para el mantenimiento preventivo de los equipos utilizados para su consulta y en donde se almacenan los registros generados.
- El Jefe del Departamento realiza por iniciativa propia back-ups de la información contenida en las estaciones de los técnicos biométricos. Dicho proceso no está normado.
- El Jefe del Departamento capacita periódicamente a su personal en el uso de las herramientas que utilizan para la identificación biométrica.
- No se existe un protocolo de escalamiento para atender las incidencias en los sistemas de verificación biométrica (AFIS y FRS), debido a que no hay un proveedor contratado en la actualidad. Esto significa que al momento de cualquier incidencia en el funcionamiento de los referidos sistemas, no existe soporte correctivo dado que en marzo del 2017, se terminó el contrato con el proveedor SAGEM.
- No existe un plan de contingencias elaborado de manera conjunta entre la Dirección de Procesos y la Dirección de Informática y Estadística para la atención a sucesos que pongan en peligro la continuidad de los servicios.
- El Jefe del Departamento indica que no ha recibido retroalimentación oficial para la mejora continua de sus procedimientos de identificación biométrica, por parte del Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua de la Dirección de Procesos.

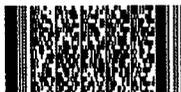


## II. Fase de Verificación Biográfica

En esta fase se verifica el contenido de la información biográfica de la solicitud de forma automática a través del sistema, y de manera manual para aquellas solicitudes que presentan inconsistencias en su contenido. Para el efecto se utiliza la información consignada en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, las imágenes de las inscripciones de nacimiento y toda aquella información que ayude a confirmar la los datos biográficos que habrán de enviarse a impresión.

Luego de analizar la información presentada por el Jefe del Departamento, así como luego de verificar la información generada por medio de las pruebas de auditoría aplicadas, se puede acotar lo siguiente:

- El Departamento no posee manual de funciones y procedimientos para la realización de sus labores.
- No existen formas oficiales para el control de los procedimientos que realizan.
- No se tiene claridad en cuanto a los estatus de las solicitudes a los cuales el Departamento tiene acceso y puede enviar a impresión sin la intervención del Registro Central de las Personas.
- El Departamento gestiona la actualización de los números de CUI que el Registro Central de las Personas reasigna, realiza cancelación de solicitudes, creación de sedes virtuales y actualización de estatus. De todo lo anterior, no existe ningún tipo de procedimiento o protocolo oficial que indique los pasos a seguir para su realización.
- El Departamento no posee controles para detectar inconsistencias en el contenido biográfico de la solicitud, si este es atribuible a causas biométricas. Por ejemplo, enrolamientos con partidas pertenecientes a mortinatos.
- La Coordinación del Departamento indica que a la fecha, no ha recibido retroalimentación para la mejora continua de sus procesos por parte del Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua.
- Según indica la Coordinadora de Análisis y Verificación, el Departamento no posee controles para asegurar la trazabilidad de los procesos en el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-.
- El departamento ha realizado gestiones para el mantenimiento del equipo informático, pero no cuenta aún con un plan de contingencia para la atención de incidencias.
- Al entrevistar a la Coordinadora del Departamento y miembros del equipo de análisis y verificación biográfica, indican que su labor se ve limitada por la no coincidencia entre la información consignada en el Sistema de Consulta de DPI y las Bitácoras de DPI en cuanto a los estatus de estos documentos.
- La inconsistencia radica en que la traza de los nuevos DPI, no se registran



en el Sistema de Identificación Biométrica, hecho que se evidencia al consultar el Sistema de Consulta de DPI y compararlo contra lo que indican las Bitácoras del DPI. El primero es una aplicación de consulta, creada por Easy Marketing, el segundo es una reportería creada por la Dirección de Informática y Estadística.

### III. Fase de Impresión

Es la fase donde se personaliza la información biográfica y biométrica en la tarjeta, la cual fue verificada en las etapas previas del proceso. Dicho proceso de impresión se hace asistido por la Dirección de Informática y Estadística y en coordinación con la Dirección de Procesos.

Luego de realizar las actividades de auditoría, se pueden acotar los siguientes aspectos:

- El Departamento no posee manuales funciones y procedimientos oficiales para la realización de sus actividades.
- Al analizar las estadísticas presentadas por el Departamento de Impresión, se evidencia diferencia marcada entre la proporción de rechazos del Departamento de este Departamento, en comparación con los rechazos del Departamento de Control de Calidad, la cual es superior en una relación de 10 a 1 uno. Siendo muestra que los controles en cuanto a la calidad de impresión no son eficientes. (ver Figura 1)
- Según lo indicado por el Encargado del Departamento, están en un proceso para optimizar el procedimiento interno de control de calidad de la impresión de los documentos, sin embargo, actualmente se ven limitados por la falta de herramientas automatizadas para la gestión de los procesos y/o la actualización de estas.
- No se tiene evidencia de ninguna iniciativa respecto a requerir mejoras o enmendar los problemas indicados por el Departamento de Impresión, respecto a la imposibilidad de determinar la trazabilidad de los documentos por las inconsistencias entre el Sistema de Consulta de DPI y las bitácoras del SIBIO.
- Según la Encargada del Departamento, se poseen estadísticas de impresión únicamente del año 2017, dado que se aduce que la impresión fue limitada durante el año 2016 por el proceso de Transición, y no les fueron entregadas estadísticas de los años anteriores al trasladarles el proceso. No se tiene evidencia de haberlo requerido a la empresa Easy Marketing.
- Por medio de los oficios DP-SDP-DI-02-2017 y DP-SDP-DI-03-2017, de fechas 10 y 14 de julio de 2017, respectivamente, el Departamento de Impresión reportó las siguientes incidencias a la Sub Dirección de Procesos:



- 316 documentos personalizados de forma incorrecta por carga errónea al armador de lotes.
- 23 documentos con la misma fotografía, todos con información diferente en el chip y en el acabado de laceración.
- 528 documentos personalizados sin que la información fuera grabada en los chips correspondientes debido a información errónea en la fecha de vencimiento de solicitudes cargadas al Vphoto.
- 41 documentos impresos con información distinta en cada uno, pero con 1 de 4 posibles fotografías, únicamente.

#### **IV. Fase de Control de Calidad**

Es el departamento encargado de verificar la información grabada en el chip de cada Documento Personal de Identificación -DPI-, y cotejarla con la información impresa en la tarjeta, así como de realizar inspección visual del Documento Personal de Identificación, para detectar cualquier anomalía que pudiera hacer del producto, un producto no conforme.

Luego de las visitas realizadas durante el proceso de auditoria, se detectaron las siguientes incidencias en el proceso:

- No existe un protocolo de seguridad que limite el acceso físico al Departamento o que establezca las políticas para la manipulación de los documentos por personas ajenas al departamento.
- Durante la visita realizada, se tuvo a la vista que un estudiante de diversificado que realizaba su práctica supervisada en el Departamento, manipulaba los documentos en lotes específicos. Al respecto, se nos indicó que esto lo permitían debido al escaso personal con el que se cuenta.
- Lo anterior contrasta con el estricto protocolo de acceso y estancia en el lugar del Departamento de Impresión por ejemplo, que son quienes envían los documentos al Departamento de Control de Calidad.
- Con excepción de los puestos de los Analistas (4 personas), están vacantes 5 plazas, según información proporcionada por coordinador del Departamento.
- No existe dentro del Departamento planes de contingencia que aseguren el resguardo de la información dentro de los sistemas, indicando que esto es tarea exclusiva de la Dirección de Informática y Estadística. De igual forma, no se tiene evidencia de gestiones realizadas para darle mantenimiento a los equipos de trabajo del Departamento.
- El sistema utilizado por el Departamento de Control de Calidad aun se encuentra en fase de desarrollo, brindando por el momento, las actividades más básicas, sin la oportunidad de generar reportes.
- Las guías en las cuales se basa el desarrollo de las actividades del



Departamento, son las que utilizaba el proveedor Easy Marketing, aún se encuentran actualizando las mismas, junto al Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua de la misma Dirección.

- El coordinador del Departamento, indica que en la actualidad no cuentan con formatos definidos y estandarizados para la generación de reportes sobre los rechazos que se realizan y que ayuden a retroalimentar a los Departamentos y Direcciones que lo requieren.
- Al momento de rechazar un Documento Personal de Identificación en el sistema, no se cuenta con un reporte impreso que muestre la trazabilidad del proceso, solamente se puede consultar en el sistema el cual debe interpretarse en base a experiencia.
- Según lo indicado por el Coordinador del Departamento, no se cuenta con procesos definidos para determinar el nivel de calidad de sus operaciones, ni se han realizado gestiones para su realización ante la Dirección de Informática y Estadística.

#### **V. Porcentaje de accesibilidad, Actualización de Antivirus y Copias de Respaldo de la Información Biométrica**

Se realizaron actividades de auditoría para verificar dichos porcentajes, según el procedimiento establecido. A continuación algunos comentarios al respecto:

- Se realizó visita de campo a las instalaciones del data center ubicado en el Centro de Impresión -CIM- zona 12, donde se ubican los servicios indicados.
- Se procedió a verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento para Realizar las Estadísticas del Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO-.
- Se verificaron las rutas de almacenamiento de las estadísticas digitales, las hojas electrónicas que contienen dichos registros y las bitácoras físicas de cumplimiento del control del estado de los servidores.
- Se evidenció que no existe personal de soporte en sitio, aspecto que fue confirmado por parte del señor Mario Valvert Caal, quien indicó, que es debido a que el personal de soporte está destacado en el sitio alterno ubicado en zona 10. No fue posible tener evidencia de tal afirmación.
- Según lo indicado por los señores Mario Valvert y la Licda. Angela Morales Dávila, el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, no está en capacidad de recuperarse ante una eventual caída de los servicios, debido a que el soporte cubierto por el proveedor Morpho, llegó hasta marzo 2017 y no se han realizado gestiones para su recontractación.
- De igual forma, en la actualidad la Dirección de Informática y Estadística no está en capacidad de modificar la estructura interna del Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-.



## VI. El Registro Central de las Personas como operador del SIBIO

Dentro de las actividades de auditoría, se entrevistó a personal del Registro Central de las Personas y se le requirió de manera oficial, información respecto a su interacción con el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-.

Como resultados de las referidas actividades, destacan los siguientes aspectos:

- El Registro Central de las Personas participa directamente en el proceso de emisión del DPI, específicamente, en las fases de Enrolamiento y de Análisis y Verificación de la Información Biográfica, por medio de los Registros Civiles de las Personas y el Departamento de Ciudadanos y Datos Registrales, respectivamente.
- En la fase de Enrolamiento se capta la información biométrica y biográfica que habrá de utilizarse como insumo para emitir el Documento Personal de Identificación -DPI-.
- En la fase de Análisis y Verificación Biográfica, interviene activamente el Departamento de Ciudadanos y Datos Registrales a requerimiento de la Dirección de Procesos o bien del mismo ciudadano.
- El referido Departamento se encarga, según asignación de estatus de DPI realizada por la Dirección Ejecutiva en los oficios DE-1500-2015 y DE-1887-2016, de analizar los casos con inconsistencias registrales y darles solución para dejarlos en un estatus de verificación, previo su envío a impresión por parte de la Dirección de Procesos.
- Para la resolución de los casos, el equipo de trabajo del Departamento, consulta el Sistema de Registro Civil -SIRECI- y el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-, realizando las actualizaciones y/o procedimientos que considera necesarios para la resolución de las inconsistencias que se presenten.
- El Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, no cuenta con un manual de procedimientos propio, aprobado por la autoridad superior. Antes bien, existe un manual genérico del Registro Central de las Personas no actualizado en donde se incluyen las antiguas gestiones de este Departamento. Al momento de la auditoría presentaron evidencia de las gestiones realizadas para la actualización oficial de sus procedimientos ante la Dirección de Gestión y Control Interno.
- Entre las principales inconsistencias para la emisión del DPI, que no pueden ser atendidas por el departamento, pero que se gestionan documentalmente con la Dirección de Procesos e Informática y Estadística están:

- Solicitudes no cargadas
- Reasignaciones y/o Actualizaciones de CUI
- Reimpresiones de DPI
- Solicitudes enviadas al estatus IDENTIFY



---

**- Solicitudes rechazadas por Perito**

- De lo anterior, según el oficio RCP-SAR-DCCDR-2065-2017, de fecha 23 de octubre de 2017, no se registran tiempos de gestión ni de respuesta, tampoco existe un medio para actualizar el avance de las solicitudes para poder informar al ciudadano. Únicamente se intercambian oficios entre las Direcciones anteriormente mencionadas.
- En cuanto a las inconsistencias presentadas, al momento de la auditoría, no se tiene evidencia de alguna iniciativa entre Direcciones para la resolución conjunta de dichas inconsistencias.
- Según el oficio conjunto DP-1411-2017 y DIE-3988-2017, de la Dirección de Procesos e Informática y Estadística, respectivamente, al 05 de octubre de 2017, existían un total de 19,133 solicitudes asignadas al Registro Central de las Personas para su análisis y verificación, 12,592 a la Dirección de Procesos y a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social, un total de 496. La Dirección de Informática y Estadística tenía a su cargo 2,904 solicitudes a esa fecha.
- Es de destacar que se indica en el referido oficio que únicamente existen 4,726 solicitudes para impresión. Sin embargo, no se explica que son únicamente solicitudes que pueden ser enviadas a impresión, sin considerar la cola de solicitudes indicada en el inciso anterior, entre las cuales se encuentran los casos mencionados en el inciso g.
- Dicha problemática, según lo evidenciado por medio de la documentación presentada por el Registro Central de las Personas, excede al territorio nacional, afectando el proceso de emisión del DPI en el extranjero. En específico, existen a la fecha de la auditoría, una cantidad considerable de solicitudes de los consulados cuyo proceso de reimpresión se encuentra detenido, así como diversas gestiones a las que no se les ha iniciado proceso, por ejemplo la solicitud: 7060322085351059, a nombre de la ciudadana Herlinda Francisca Puac Vásquez quien se enroló en el año 2015.



---

## HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

### Hallazgo No.1

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

##### Condición

Se estableció que tanto la Dirección de Procesos como algunos de sus Departamentos, no cuentan con Manuales de funciones y Procedimientos autorizados donde se indiquen el conjunto de actividades necesarias para el cumplimiento de los procedimientos que realizan.

En específico, la comisión solicitó a la Dirección de Procesos copia de los manuales de los Departamentos de Análisis y Verificación de Datos Biográficos, Auditoría de Procesos y Mejora Continua, así como del Departamento de Impresión los cuales no están aprobados. El primero se encuentra aún en fase de aprobación, mientras en el caso del segundo y tercero, aún no han sido creados; evidenciando con esto, falta de gestión y seguimiento para la aprobación de la documentación oficial. Según el informe de auditoría con CUA 45133-1-2015, dichas gestiones habían sido completadas y entregadas a la Dirección de Gestión y Control Interno en el año 2015.

En cuanto a las solicitudes que quedaron en proceso como indica el informe de auditoría 45133-1-2015, la Dirección de Procesos indica no tener conocimiento del número de las solicitudes para trasladar el reporte del estatus actual de las mismas.

##### Criterio

El Acuerdo Número 09-2003 del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, norma de aplicación general **1.10 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**, establece "La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad.

Los Jefes, Directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo."

Las Normas de Control Interno, contenidas en el acuerdo 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, deben 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 aplicable”.

#### **Causa**

Falta de gestión por parte de la Dirección de Procesos, a través del Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, debido a que se incumple con el objetivo de prestar apoyo a las Jefaturas para la implementación de mejoras que permitan la estandarización de procesos, controles y análisis de riesgos que mitiguen o eliminen factores potenciales que afecten las operaciones o actividades en la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, según la definición de sus funciones provista por el Jefe del Departamento en mención.

#### **Efecto**

La falta de manuales de funciones y de procedimientos, limitan la eficiencia de las actividades que se realizan en la Dirección de Procesos y el Registro Central de las Personas, dado que impide que el recurso humano identifique las normas y tareas que debe realizar en sus actividades diarias. Así mismo, no permite identificar las responsabilidades de cada puesto de trabajo.

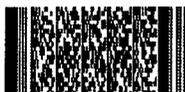
#### **Recomendación**

Que el Director Ejecutivo gire instrucciones a la Dirección de Procesos, para que en un plazo de tres días a partir de la notificación del presente hallazgo, se gestionen la aprobación e implementación de los manuales de funciones y procedimientos ante la Dirección de Gestión y Control Interno . De igual forma, que se creen aquellos manuales y/o guías que se consideren necesarias para promover una estructura de control interno.

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

La Dirección de Procesos en respuesta al Oficio AI-0633-2017, trasladó el Oficio DP-2381-2017 donde menciona:

Departamento de Análisis y Verificación de Información Biográfica. El día 30 de agosto del 2017, se envió a Dirección de Gestión y Control de Calidad el Oficio DP-0864-2017, en donde se solicita la revisión y gestión para su futura aprobación del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento, derivado que se



solicitó crea mesas de trabajo para generar y consensuar información, actualmente está en revisión por parte de Análisis y Verificación de Información Biográfica, para su posterior traslado y aprobación.

Departamento de Auditoría de Procesos y Mejora Continua. El 09 de noviembre de 2017, se envió a OYM el Oficio DP-1949-2017, en donde se solicita la revisión y gestión para su futura aprobación del Manual de Normas y Procedimientos de Auditoría de Procesos y Mejora Continua, derivado que fueron realizadas algunas modificaciones, del que fue enviado a esta misma Dirección, con fecha 28 de noviembre mediante el oficio DP-2272-2017. Actualmente se está a la espera de OYM para la aprobación del Manual antes mencionado.

Departamento de Impresión. El día 9 de noviembre de 2017, se envió a OYM el oficio DP-1977-2017, en donde se solicita la revisión y gestión para su futura aprobación del Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Impresión -CIM-, derivado que fueron realizadas algunas modificaciones, del que fue enviado a esta misma Dirección, con fecha 1 de septiembre mediante el Oficio DP-0897-2017. Actualmente se está a la espera de la respuesta de OYM para la aprobación del Manual antes mencionado.

### **Comentario de Auditoría**

Luego de haber verificado la información presentada por la Dirección de Procesos, y las acciones realizadas ante la Dirección de Gestión y Control Interno así como evidenciar la falta de cumplimiento a las recomendaciones del Informe de Auditoría CUA 45133-1-2015, se considera que el presente hallazgo está en Proceso.

### **Hallazgo No.2**

#### **Falta de Plan de Contingencias y Plan de Procedimientos Técnicos**

##### **Condición**

No existe un Plan de Contingencias y uno de Procedimientos técnicos oficiales, en donde se listen las acciones a seguir ante eventuales desastres y/o sucesos que limitarían de forma parcial o total el acceso a los servicios del Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-.

Por ejemplo, por el lado de la Dirección de Procesos: Daño de las estaciones de verificación e investigación que tienen acceso al AFIS y FRS, pérdida de la información biométrica almacenada en los discos duros de los equipos utilizados



por los técnicos biométricos, fallo en proceso de restauración de backups. Por el lado de la Dirección de Informática y Estadística: corrupción de datos, ralentización del sistema, sabotaje, fenómenos naturales.

Al consultarle a los técnicos de biometría sobre el protocolo de escalamiento de las incidencias en la base de datos del SIBIO, o en el funcionamiento del software de las estaciones de Análisis e Investigación, se indicó que no poseen soporte de ningún proveedor especializado ni de la Dirección de Informática y Estadística.

Al entrevistar a los técnicos de infraestructura informática, indican que actualmente no se tiene un protocolo de escalamiento ni un plan de contingencias y procedimientos técnicos, que permita la recuperación de los servicios en un tiempo razonable. Lo único que se puede realizar ante una caída de los servicios es reiniciarlos y esperar su recuperación.

### **Criterio**

Las Normas de Control Interno, contenidas en el acuerdo 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, deben 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 aplicable".

El Acuerdo Número 09-2003 del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, norma de aplicación general **1.10 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**, establece "La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad.

Los Jefes, Directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo."

### **Causa**

Las Direcciones de Procesos e Informática y Estadística, carecen de un análisis de riesgos que le permita precisar las principales amenazas y las acciones a



---

seguir para garantizar la estabilidad y la continuidad de los servicios del Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-.

**Efecto**

Alto riesgo de posponerse de manera indeterminada la emisión del DPI, por carecer de soporte ante eventuales sucesos técnicos.

**Recomendación**

Que el Director Ejecutivo, gire instrucciones a las Direcciones de Procesos e Informática y Estadística, para que tres días después de la notificación del presente hallazgo, se inicien las gestiones necesarias para la planificación, prueba de funcionamiento y registro de resultados del Plan de Recuperación de Desastres, Plan de Swichover del SIBIO y el Plan de Restauración de Copias de Seguridad -SIBIO-, los cuales fueron proporcionados por la empresa proveedora según lo indicado por la Dirección de Informática y Estadística. Finalmente, se debe iniciar las gestiones para la contratación de un proveedor especializado, que provea el servicio de soporte preventivo y correctivo al Sistema de Información Biométrico -SIBIO- por parte de las Direcciones de Procesos y de Informática y Estadística.

**Comentario de los Responsables**

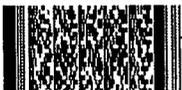
La Dirección de Informática y Estadística en respuesta al Oficio AI-0632-2017, trasladó el Oficio DIE-4863-2017 donde menciona:

Los Peritos Biométricos si cuentan con Soporte de la Dirección de Informática y Estadística, siendo importante indicar que en caso de fallo de las estaciones de trabajo se procede a reconfigurar y restablecer las estaciones según los procedimientos establecidos, en el Manual de Procedimientos para Contingencias que permiten la recuperación de los servicios del SIBIO.

Se cuenta con el Manual de Plan de Recuperación de Desastres, Manual del Plan de Swichover del SIBIO y el Plan de Restauración de Copias de Seguridad -SIBIO-, los cuales fueron proporcionados por la empresa proveedora.

Aunado a lo anterior SIBIO cuenta con sitio de respaldo en CIM zona 10, el cual permitiría el restablecimiento de los servicios en caso de cualquier contingencia, siendo un centro de recuperaciones.

Así mismo, la Dirección de Informática y Estadística como resultado de la Discusión de Hallazgos realizada, a manera de ampliación de información, trasladó el Oficio DIE-4892-2017 donde menciona:



Con fecha 02 de octubre de 2017, se realizó la requisición de compras y contrataciones, número 000536, el cual cita textualmente en su descripción Servicio de Soporte Técnico especializado para la solución integrada, conformada por el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-, para el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, en el Centro de Datos Principal y Centro de Datos Alternativo; solicitud que fue entregada a la Dirección Administrativa mediante Oficio DIE-3946-2017, para el seguimiento respectivo.

La Dirección de Procesos en respuesta al Oficio AI-0633-2017, trasladó el Oficio DP-2381-2017 donde menciona:

No existe pérdida de información en discos duros de los equipos utilizados por los Técnicos Biométricos, toda vez que ingresan a las estaciones a través de la aplicación Web-AFIS/FRS, los casos analizados y trabajos son guardados en los discos duros de los equipos en formato PDF, luego son trasladados mensualmente al backup para la estadística y control del Departamento, además SIBIO guarda los casos "hit", y "no hit", de la estación de Verificación, los aceptados y rechazados de la estación de investigación son almacenados en los servidores del CIM zona 12.

#### **Comentario de Auditoría**

Luego de analizar la documentación presentada por las Direcciones de Informática y Estadística así como por la Dirección de Procesos, es evidente que existe documentación que indican los pasos necesarios para la recuperación, restauración y switchover del Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-. Sin embargo, hasta el momento no existe un plan estructurado que verifique y documente los resultados de la ejecución de dichos planes. En virtud de lo anterior, el presente hallazgo se considera en Proceso de desvanecimiento.

### **Hallazgo No.3**

#### **Inconsistencias en la Trazabilidad de los flujos de DPI**

##### **Condición**

Se evidenció por medio de las pruebas realizadas, que en la actualidad, no es posible determinar la trazabilidad del DPI basado en lo que diga la aplicación de Consulta de DPI, dado que no está actualizada en relación a lo reflejado por la bitácora de estatus del DPI. Al respecto, el señor Mario Valvert indicó que la misma es referencial por lo que no incide en el proceso de emisión de DPI.

Es importante destacar que a criterio de la comisión, la información se vuelve



inconsistente al momento de comprobar que existen documentos que ya fueron entregados y las herramientas de consulta no reflejan un estatus de entrega o finalización del flujo. De igual forma, al momento de consultar la trazabilidad de los documentos reimpresos en el Departamento de Impresión, los cuales al no superar el control de calidad de este departamento, se reimprimen en una nueva tarjeta con un nuevo serial y sin solicitar una reimpresión, dado que se posee aún el XML. De lo anterior, no existe un reporte histórico oficial y es un proceso transparente para la Dirección de Procesos y sus demás Departamentos.

Se consultó como ejemplo, el siguiente flujo con los auditados:

Ver Tabla 1. Consulta de DPI Solicitud Sergio Aroldo López Díaz, Fuente: Consulta de DPI RENAP 2017.

Como se muestra en la imagen, el señor Sergio Aroldo López Díaz, recibió su primer documento por medio de MOC en el año 2010 con tipo de trámite REPOSICIÓN POR CÉDULA. Posteriormente, solicita un segundo documento en la fecha 22 de febrero del 2017, con tipo de trámite DPI X ROBO O PERDIDA, quedando en el estatus Enviado a Sibio; sin embargo, al buscar la solicitud en la bitácora del DPI, dicho documento fue entregado al ciudadano y se encuentra en el estatus A6 pero al verificar en el sitio web de consulta, está en el estatus de VERIFICACION DE DATOS BIOMETRICOS.

Ver Tabla 2. Bitácora de Solicitud Sergio Aroldo López Díaz, Fuente: Consulta de Bitácora de Estatus por Solicitud RENAP 2017.

Ver Figura 1. Consulta Web Solicitud Sergio Aroldo López Díaz, Fuente: Sitio Web de RENAP 2017.

Finalmente, el señor López Díaz, se enroló nuevamente en la fecha 10 de octubre del 2017, con tipo de trámite REPOSICIÓN y actualmente se encuentra en el estatus INSERTADO EN TABLA. Sin embargo, al realizar el análisis respectivo, dicha solicitud quedará estancada de manera permanente, dado que el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-, interpreta que la solicitud previa nunca fue enviada a impresión (debido a que esta desactualizado), y por lo tanto no se puede imprimir un flujo posterior por ser un sistema secuencial.

Al respecto, es de destacar, que para estos casos no existe procedimiento oficial para su solución y las inconsistencias persisten, tal y como lo indican los técnicos del Departamento de Análisis y Verificación Biográfica. Dicho sea de paso, esta solicitud no era del conocimiento de la Dirección de Procesos ni del Registro



Central de las Personas. Es importante destacar también, que la creación de estatus a nivel de la base de datos del RENAP no implica que los mismos sean reconocidos en el Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO-.

### **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 **1.2 ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO**, establecen: “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, aplicados 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”.

Las Normas de Control Interno, contenidas en el acuerdo 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, deben 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 aplicable”.

Las Normas de Control Interno, contenidas en el acuerdo 09-03 emitidas por el Jefe de la Contraloría General de Cuentas en el numeral **1.11 ARCHIVOS**, “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.

**Causa**

Falta de control en el registro de los estatus de las solicitudes de DPI que son enviadas a impresión, y no son registradas en la base de datos del Sistemas de Identificación Biométrico ni de impresión.

**Efecto**

Falta de confiabilidad en las estadísticas de emisión DPI, debido a que los reportes no reflejan el estatus real de los documentos emitidos.

**Recomendación**

Que el Director Ejecutivo, gire instrucciones a la Dirección de Procesos para que establezcan procedimientos para determinar la trazabilidad del proceso de emisión de DPI, considerando las transiciones del mismo, desde el momento del enrolamiento hasta la entrega al ciudadano. Se deben establecer mecanismos de control para cuantificar el producto no conforme, las existencias en bodega y la proyección de insumos necesarios a través del tiempo. Finalmente, la referida Dirección deberá requerir a donde corresponda las herramientas para cuantificar el total de documentos cuyo estatus en el sistema no corresponde al estatus real del documento, y sincronizar el registro de los mismos en el Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO- mediante las interfaces que se consideren necesarias.

**Comentario de los Responsables**

La Dirección de Informática y Estadística en respuesta al Oficio AI-0632-2017, trasladó el Oficio DIE-4863-2017 donde menciona:

Referente a la Condición de Auditoría Interna se indica que el número de Código Único de Identificación CUI 1830149281804, que se consigna como referencia en el Informe de Auditoría y el Número de Flujo de DPI No. 2500042570019069, ya fue finalizada en SIBIO y el número de flujo 2500032768822973, ya fue impreso en RENAP Central.

Adicionalmente como lo cita el Acuerdo de Directorio Número 80-2016 en el "Artículo 34. Dirección de Procesos. Es la dependencia encargada, con base a la



información recibida del Registro Central de las Personas, de emitir el Documento Personal de Identificación; además organizará el funcionamiento del sistema biométrico y de grafotecnia."

En el Artículo 46. Del mismo acuerdo. Dirección de Informática y Estadística, indica en su inciso "b) Diseñar sistemas de información y aplicaciones tecnológicas para la mejora continua en los procesos del RENAP, según los requerimientos y siempre que dichos requerimientos cuenten con los procesos debidamente apropiados y la Dirección de Informática y Estadística disponga de los recursos necesarios".

La Dirección de Procesos en respuesta al Oficio AI-0633-2017, trasladó el Oficio DP-2381-2017 donde menciona:

El día viernes 01 de diciembre de 2017, personal de la Dirección de Procesos y Registro Central asistió a una reunión en relación a la presentación de la nueva Herramienta de Consulta de DPI, solicitado mediante Oficio DP-2172-2017, para lo cual la Dirección de Informática y Estadística creo un DERCAS el cual está actualmente en análisis por parte de esta Dirección.

El Registro Central de las Personas en respuesta al Oficio AI-0631-2017, trasladó el Oficio RCP-SRCP-DAMSE-0641-2017 donde el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, menciona:

El Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, trasladó a Dirección de Informática y Estadística y Dirección de Procesos, Oficio RCP-SRCP-DAMSE-506-2017 con fecha 20 de noviembre de 2017, por el que se hizo del conocimiento las inconsistencias entre los estatus que se evidencian en Bitácora de Solicitud con los que constan en SIBIO, solicitando que las solicitudes que se encuentren en estatus RM-Recibido MINEX como se evidencian en Bitácora, sean cambiados al mismo estatus en SIBIO, asimismo, se evidenció que existen solicitudes por reposición de DPI, en estatus Enviado RENAP y Enviado Identify, sin embargo, las primeras solicitudes de estas se encuentran en estatus RM-Recibido MINEX o Enviado SIBIO, solicitando se informe las razones por la que las solicitudes de reposición no continúan con su flujo normal.

Al respecto la Dirección de Informática y Estadística mediante oficio DIE-4600-2017 de fecha 27 de noviembre de 2017, en respuesta al oficio RCP-SRCP-DAMSE-506-2017 hace del conocimiento que según análisis realizado, las solicitudes pendientes deben cerrar su ciclo y se debe dar seguimiento con la Dirección de Procesos, sin haberse pronunciado respecto a la actualización de los estatus en el Sistema de Identificación Biométrica -SIBIO-.

A la presente fecha, la Dirección de Procesos no se pronuncia al respecto, por lo



que el Departamento de Atención al Migrante y Servicio en el Extranjero procedió a reiterar el oficio antes descrito a través de oficio RCP-SRCP-DAMSE-0617-2017 con fecha 11 de diciembre de 2017.

En respuesta al Oficio AI-0631-2017, se trasladó el Oficio RCP-SAR-DCCDR-2528-2017 donde el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, menciona:

En relación al caso descrito en el hallazgo detectado por la Comisión de Auditoría, el señor Sergio Aroldo López Díaz "... se enroló nuevamente en la fecha 10 de octubre del 2017, con tipo de trámite REPOSICIÓN y actualmente se encuentra en el estatus INSERTADO EN TABLA. Sin embargo, al realizar el análisis respectivo, dicha solicitud quedará estancada de manera permanente, dado que el Sistema de Identificación Biométrico -SIBIO-, interpreta que la solicitud previa nunca fue enviada a impresión (debido a que está desactualizado), y por lo tanto no se puede imprimir un flujo posterior por ser un sistema secuencial.", es importante mencionar que este tipo de casos corresponden a la Dirección de Procesos, ya que el estatus "INSERTADO EN TABLA" corresponde a dicha Dirección.

#### **Comentario de Auditoría**

Luego de tener a la vista la documentación y los argumentos presentados por la Dirección de Informática y Estadística, la Dirección de Procesos y el Registro Central de las Personas respecto al contenido del presente hallazgo; es evidente que tanto la Dirección de Informática y Estadística como el Registro Central de las Personas, han actuado conforme a las funciones que le corresponden para la atención de los casos análogos al presentado en el presente hallazgo, por lo que a criterio de la comisión, el mismo se desvanece para las mismas. No así para la Dirección de Procesos, para quien el mismo se considera en Proceso de desvanecimiento, hasta que se implementen acciones puntuales para la atención de los casos e incidencias acá descritas.

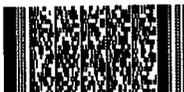
#### **COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES**

Se verificaron los informes de auditoría 45133-1-2015 y la Carta a la Gerencia 69930-1-2017, realizadas al Sistemas de Identificación Biométrico -SIBIO- y al Sistema de Impresión, respectivamente. Se determinó el incumplimiento a las recomendaciones de los hallazgos del informe y la carta a la gerencia, en específico:

- La Dirección de Procesos no tiene normados sus procesos administrativos.
- El tiempo promedio para la entrega del DPI es prolongado.



- 
- 1879 solicitudes se encuentran bajo diferentes estatus en SIBIO desde 2014.
  - La Dirección de Procesos no cuenta con bitácoras de los servicios brindados por Easy Marketing S.A.
  - Incumplimiento de aspectos legales en el convenio de préstamo para la utilización de equipo de impresión "MX6100".



## 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	CARLOS ALBERTO QUINTANA GALINDO	DIRECTOR DE INFORMATICA Y ESTADISTICA	01/07/2014	01/08/2017
4	OSCAR GIOVANNI URRUTIA OLIVA	DIRECTOR DE INFORMATICA Y ESTADISTICA EN FUNCIONES	10/05/2016	12/06/2016
5	AMÁN BENJAMIN CUC HERNÁNDEZ	DIRECTOR DE INFORMATICA Y ESTADISTICA	09/10/2017	
6	BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZÁLEZ	DIRECTOR DE PROCESOS	08/10/2015	01/06/2016
7	BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZÁLEZ	DIRECTOR DE PROCESOS	02/07/2017	04/07/2017
8	ILSE HERLINDA RIVAS CORDERO	SUB DIRECTOR DE PROCESOS	01/02/2016	18/08/2016
9	ERIC ROLANDO GARCIA BALCELLS	SUBDIRECTOR DE PROCESOS EN FUNCIONES	17/09/2016	27/02/2017
10	ERIC ROLANDO GARCÍA BALCELLS	SUBDIRECTOR DE PROCESOS EN FUNCIONES	05/07/2017	31/07/2017
11	ERICK LEONEL FUENTES SOSA	SUBDIRECTOR DE PROCESOS	01/08/2017	
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	AXEL OTTONIEL MAAS JACOME	REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS	16/11/2016	
15	ENRIQUE OCTAVIO ALONZO ACEITUNO	DIRECTOR EJECUTIVO	02/07/2017	



COMISION DE AUDITORIA

1



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

ALEXIS ANTONIO JUÁREZ SALAZAR  
Auditor

*(Handwritten signature)*

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



*(Handwritten signature)*

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



## ANEXOS

Tabla 1. Consulta de DPI Solicitud Sergio Aroldo López Díaz, Fuente: Consulta de DPI RENAP 2017

Número de Solicitud	CUI	Nombre	Apellidos	Fecha Nacimiento	Sede Captura	Tipo de Trámite	Fecha Captura	Status	Ver Datos
2429040306076241	1830149281804	SERGIO AROLDÓ	LÓPEZ DÍAZ	09/02/1967	252	REPOSICION POR CEDULA	17/02/2010 11:22:24	Delvety Resbdo	Ver Datos
250042570012902	1830149281804	SERGIO AROLDÓ	LÓPEZ DÍAZ	09/02/1967	259	DPI X ROBO O PERDIDA	27/02/2017 13:05:29	Enviado a la	Ver Datos
2100922708202913	1830149281804	SERGIO AROLDÓ	LÓPEZ DÍAZ	09/02/1967	260	REPOSICION	05/12/2017 13:47:21	Incertado en Tabla	Ver Datos



Tabla 2. Bitácora de Solicitud Sergio Aroldo López Díaz, Fuente: Consulta de Bitácora de Estatus por Solicitud RENAP 2017

 Consulta de Bitácora de Estatus por Solicitud									
No. de Bitácora: 18000017183400									
ESTATUS	ESTADO DE REGISTRO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
EN PROCESO	CONFIRMADO	18/09/2017 18:34:00	18/09/2017 17:59:51		18/09/2017 18:00:00		18/09/2017 18:00:00		18/09/2017 18:00:00
EN PROCESO	CONFIRMADO	18/09/2017 18:34:00	18/09/2017 17:59:51		18/09/2017 18:00:00		18/09/2017 18:00:00		18/09/2017 18:00:00

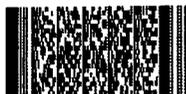


Figura 2. Comparativa Mensual de Rechazos entre los Departamentos de Impresión y Control de Calidad durante el año 2017, Fuente: Dirección de Procesos 2017

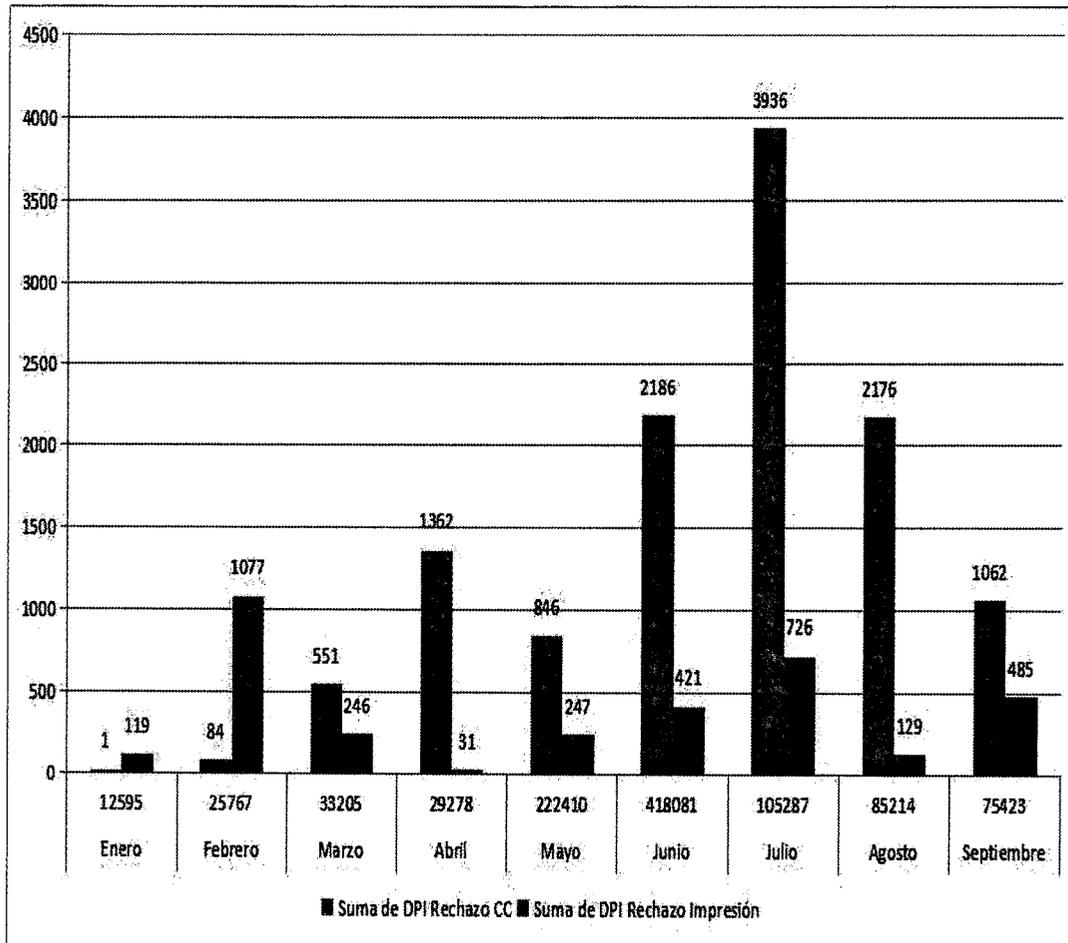


Figura 1. Consulta Web Solicitud Sergio Aroldo López Díaz, Fuente: Sitio Web de RENAP 2017

The screenshot shows the RENAP website interface. At the top left is the RENAP logo. A navigation menu includes: INICIO, SERVICIOS, CONTACTOS, OFICINAS, INFORMACIÓN PÚBLICA, INSTITUCIONAL, and NOTICIAS. The main content area is titled "NÚMERO DE SOLICITUD:" and displays the following information:

Nombre:	SERGIO AROLDO
Apellidos:	LÓPEZ DÍAZ
Oficina de solicitud:	MBCO
Oficina de entrega:	RENAP CENTRAL
Fecha solicitud:	

To the right of the table, there is a "Fotografía:" section with a placeholder image. Further right, a section titled "¿CUAL ES EL ESTADO ACTUAL DE LA SOLICITUD?" contains a "VERIFICACIÓN DE DATOS BIOMÉTRICOS" button with a fingerprint icon.

