

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 64948**

**AUDITORIA ESPECIALIZADA  
AUDITORIA AL DEPARTAMENTO DE CIUDADANOS Y  
CONTROL DE DATOS REGISTRALES  
DEL 01 DE ENERO DE 2016 AL 13 DE ENERO DE 2017**



**GUATEMALA, ABRIL DE 2017**

*[Handwritten signature]*

## INDICE

ANTECEDENTES	1
OBJETIVOS	1
GENERALES	1
ESPECIFICOS	2
ALCANCE	2
INFORMACION EXAMINADA	2
NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA	4
HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES	6
HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO	16
COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES	22
DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA	24
COMISION DE AUDITORIA	25
ANEXOS	26



*[Handwritten signature]*

## ANTECEDENTES

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.

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.

Los Registros Civiles de las Personas son las dependencias adscritas al Registro Central de las Personas, encargadas de inscribir los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación de las personas naturales en toda la República, y observar las disposiciones que la presente Ley y su reglamento disponen. Estas dependencias estarán a cargo de un Registrador Civil de las Personas, quien goza de fe pública.

El Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. Es la dependencia encargada de elaborar el listado de las personas mayores de edad; y será directamente responsable de referir dicha información al Tribunal Supremo Electoral -TSE- de conformidad con los lineamientos establecidos para el efecto. Asimismo es el encargado de realizar actividades relacionadas con el control de datos registrales, así como la verificación de la información del Documento Personal de Identificación -DPI- cuando corresponda.

## OBJETIVOS

### GENERALES

Evaluar el ambiente y estructura de control interno, relacionado con la certeza y seguridad jurídica de los procedimientos que se ejecutan en el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, relacionados con los distintos estatus en los que recaen las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-,



*[Handwritten signatures and initials]*

así como, el cumplimiento de los mandatos establecidos en el Decreto número 90-2005 y normativa interna vigente.

## ESPECIFICOS

Identificar los distintos estatus en los que recaen las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, que no son aprobadas dentro del proceso de verificación.

Comprobación de las actividades administrativas y de gestión del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, evaluando la ejecución y el cumplimiento de éstas.

## ALCANCE

La evaluación se efectuó del 16 de enero al 03 de marzo del presente año, cuya finalidad fue evaluar las actividades y los procedimientos realizados en el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, durante el período comprendido del 01 de enero del año 2016 al 13 de enero de 2017, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los criterios, políticas y procedimientos registrales, incluyendo las normas de auditoría del Sector Gubernamental, emitidas por la Contraloría General de Cuentas.

### Limitación en el Alcance

De conformidad a la muestra seleccionada, se solicitó al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, el detalle de los procedimientos que efectúan, para solucionar los estatus siguientes: F-No ingresado en -SIRECI-, K-Verificar con Registro Civil, KC-Registro-Pendiente de Criterio, L-Errores de Digitación y RC-No tiene actualizado el CUI en SIRECI, indicando si tienen participación otros Departamentos del Registro Central de las Personas o Direcciones del Registro Nacional de las Personas, remitiendo el referido Departamento únicamente la descripción generalizada del procedimiento de los estatus, indicando que los casos anexados en el requerimiento, se encontraban pendientes de trabajar, en virtud de lo anterior, no se realizó el análisis de éstos. Ver anexo I en Cd adjunto.

## INFORMACION EXAMINADA

Se emitieron los Requerimientos de Información números 64948-1-2017-1, 2, 4, 8 y 9 dirigidos al Licenciado Axel Ottoniel Maas Jácome, Registrador Central de las Personas; No. 64948-1-2017-3, remitido al Ingeniero Carlos Alberto Quintana



Galindo, Director de Informática y Estadística; No. 64948-1-2017-5 remitido al Licenciado César David Son Dardón, Director de Verificación de Identidad y Apoyo Social en funciones; 64948-1-2017-6 dirigido al Director de Inspectoría General, en los que se solicitó diferente información.

Se comprobó el total de personal asignado al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y se revisaron las tarjetas de responsabilidad de bienes muebles.

Se solicitó informe del avance de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- y que le corresponde darle trámite al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales.

Se verificó la normativa interna que regula el estatus del Documento Personal de Identificación -DPI-.

Se requirió el informe de avance de todas las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, que estaban pendientes de resolver al 13 de enero de 2017.

Se solicitó el reporte de los expedientes conformados con las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, trasladados a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social e Inspectoría General, para el análisis e informe respectivo.

Se verificó el control interno y archivo de los expedientes que se conforman de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, según su estatus.

Se evaluó muestra representativa de los expedientes de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, remitidos a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social e Inspectoría General.

Se verificó el control interno de los reportes de fallecidos remitidos al Tribunal Supremo Electoral -TSE-, por los Registradores Civiles de las Personas a nivel nacional.

Se observó el procedimiento de traslado de los datos biográficos y biométricos de los nuevos Documentos Personales de Identificación -DPI-, al Tribunal Supremo Electoral -TSE-.

Se solicitó información sobre las gestiones realizadas para normar el traslado de expedientes entre el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales e Inspectoría General.



Se efectuó cuestionario de control interno al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, relacionado con los procesos registrales que realizan.

Se realizó el seguimiento a las recomendaciones emanadas al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registral, en el informe de auditoría No. 54465-2016 de fecha 09 de junio de 2016.

## NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

Del total de requerimientos enviados a las diferentes dependencias del Registro Nacional de las Personas, a excepción de lo establecido en la limitación al alcance, se obtuvo la información necesaria.

Se observó que el personal asignado al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, no tienen actualizadas las tarjetas de responsabilidad de bienes activos a la fecha de la evaluación.

De los estatus que se le asignan a las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- y que corresponden al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, se verificó que, a excepción de los estatus I2 Suspendido por Investigación y I3 Cancelado por Investigación para los cuáles se solicita el cambio de estatus, los demás son liberados por el referido Departamento.

En los oficios Ref. DE-1500-2016 de fecha 23 de mayo de 2016 y Ref. DE-1887-2016, de fecha 21 de junio del 2016, elaborados por la Dirección Ejecutiva, se autorizó el detalle de estatus y asignación a las Direcciones del Registro Nacional de las Personas, responsables del seguimiento respectivo.

Del reporte de solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, remitido por el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, se observó, que 12,592 solicitudes de -DPI-, se encuentran pendientes de liberar.

De la evaluación realizada a los controles internos digitales de los expedientes que se conforman en el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, se cotejaron con los registros de la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social e Inspectoría General, evidenciándose, que no se cuenta con la información oportuna, que facilite la rendición de cuentas.

De la evaluación realizada a la muestra de expedientes físicos de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, se observó que a éstos se les



adjunta el informe de la Dirección de Verificación y Apoyo Social, sin embargo, en el control interno digital del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, consta que no se ha obtenido respuesta.

De los reportes de fallecidos remitidos al Tribunal Supremo Electoral -TSE-, por los Registradores Civiles de las Personas a nivel República y que envían copia al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, se determinó que únicamente actualizan el control de la recepción de la información.

En lo que respecta al traslado de la información relacionada con los datos biométricos y biográficos entre el Registro Nacional de las Personas - RENAP- y Tribunal Supremo Electoral -TSE-, se observó que se realiza por medio de la aplicación web service.

Se comprobó que no se han realizado acciones y gestiones, para normar el traslado de expedientes a Inspectoría General.

*[Handwritten signature]*



## HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES

### Hallazgo No.1

#### Falta de manual de normas y procedimientos para la recepción y traslado de expedientes a Inspectoría General

##### Condición

De conformidad a la auditoría realizada al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, se evidenció que no se cuenta con un manual que regule el procedimiento para la recepción y el traslado de expedientes que se conforman de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, a Inspectoría General para su análisis.

##### Criterio

Oficio Ref. DE-1887-2016, de fecha 21 de junio del 2016, de la Dirección Ejecutiva. "(...) Asimismo, en relación a lo indicado en el oficio RC-DRC-1826-2016 en el cual Registro Central de las Personas indican que el estatus I2 SUSPENDIDO POR INVESTIGACIÓN es un estatus que corresponde a la Dirección de Inspectoría General debido a que es la responsable de realizar el análisis e investigación para determinar si es procedente o no emitir el DPI, por lo que se autoriza que Inspectoría General será la responsable de dicho estatus específicamente para realizar la investigación y trasladar el informe final al Registro Central de las Personas, siendo el Departamento de Ciudadanos el responsable de trasladar la solicitud de DPI a otros estatus, así como de la emisión del DPI, de la misma forma en que actualmente se trabaja el estatus U-DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN Y APOYO SOCIAL.

#### Las Normas Generales de Control Interno Gubernamental

1.10 Manuales de funciones y procedimientos. 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.

2.2 Organización interna de las entidades. Todas las entidades públicas, deben estar organizadas internamente de acuerdo con sus objetivos, naturaleza de sus actividades y operaciones dentro del marco legal general y específico.



---

**Causa**

Falta de creación de un manual de normas y procedimientos, que regule el control interno de la recepción y traslado de expedientes de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- entre el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales e Inspectoría General.

**Efecto**

Procedimientos realizados, sin el respaldo de una normativa interna.

Gestiones administrativas que no cuentan con un manual que establezca los procedimientos a ejecutar.

**Recomendación**

Al Director Ejecutivo en Funciones, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, a efecto que, en el plazo de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a realizar las gestiones correspondientes ante la Dirección de Gestión de Control Interno, para que al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, le sea aprobado un manual que regule los procedimientos de recepción y traslado de expedientes a Inspectoría General.

**Comentario de los Responsables**

Por medio del oficio RC-DCCDR-0877-2017, de fecha 30 de marzo de 2017, del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, establecen lo siguiente:

En atención a la recomendación realizada por la Unidad de Auditoría Interna se procedió a remitir Oficio Número RC-DCCDR-0837-2017 a la Dirección Gestión y Control Interno solicitando se realicen las coordinaciones correspondientes y se brinde el asesoramiento respectivo para la elaboración de un Manual que regule los procedimientos de recepción y traslado de expedientes del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales a Inspectoría General a la brevedad posible.

**Comentario de Auditoría**

Se confirma el presente hallazgo, debido que se encuentra en fase de análisis, la creación del manual de normas y procedimientos para el traslado de expedientes del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales a Inspectoría



---

General.

### Acciones Correctivas

Que el Director Ejecutivo en Funciones gire instrucciones al Registrador Central de las Personas para que éste, cumpla con lo recomendado en este hallazgo.

### Hallazgo No.2

#### Deficiencia en la asignación y cambio de estatus

#### Condición

Al evaluar los estatus de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, que le corresponde al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, se observó lo siguiente:

a. Que en el oficio Ref. DE-1500-2016 de fecha 23 de mayo de 2016 emitido por la Dirección Ejecutiva, se justifica que el estatus I3 Cancelado por Investigación, se asignará después de que Inspectoría General finaliza la investigación, por resolución judicial, porque se determinó que existió error en la identidad o algún tipo de anomalía, sin embargo, al verificar los reportes de los expedientes conformados, se evidencia que consignan éste, a las solicitudes de -DPI-, cuando son trasladados a Inspectoría General. **Ver anexo II y III en Cd adjunto.**

b. Así mismo, en lo que respecta al cambio de estatus en las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, en el Sistema de Verificación -DPI-, se evidenció, que el estatus, I2 Suspensión por Investigación y el I3 Cancelado por Investigación, se solicitan por medio de oficio a la Dirección de Procesos, para el cambio respectivo, sin embargo, dicho cambio le corresponde al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales. **Ver anexo III en Cd adjunto.**

#### Criterio

Oficios, Ref. DE-1500-2016 de fecha 23 de mayo de 2016, de la Dirección Ejecutiva. "(...) se les informa que este despacho autoriza la propuesta realizada, por lo que se traslada el detalle de los estatus y la Dirección responsable de la administración y depuración de cada uno de éstos (...)".

#### I3 Cancelado por Investigación

Estatus que indica que el DPI fue cancelado derivado a una investigación en la que se determinó que los datos biográficos y/o biométricos no pertenecen o por



ingreso anómalo.

Estatus que es consignado después que Inspectoría General finaliza la investigación, por resolución judicial o porque se determinó que existió error en la identidad o algún tipo de anomalía.

Oficio Ref. DE-1887-2016, de fecha 21 de junio del 2016, de la Dirección Ejecutiva. "(...). Asimismo, en relación a lo indicado en el oficio RC-DRC-1826-2016 en el cual Registro Central de las Personas indican que el estatus I2 SUSPENDIDO POR INVESTIGACIÓN es un estatus que corresponde a la Dirección de Inspectoría General debido a que es la responsable de realizar el análisis e investigación para determinar si es procedente o no emitir el DPI, por lo que se autoriza que Inspectoría General será la responsable de dicho estatus específicamente para realizar la investigación y trasladar el informe final al Registro Central de las Personas, siendo el Departamento de Ciudadanos el responsable de trasladar la solicitud de DPI a otros estatus, así como de la emisión del DPI, de la misma forma en que actualmente se trabaja el estatus U-DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN Y APOYO SOCIAL.

Decreto 90-2005, Ley del Registro Nacional de las Personas.

Artículo 42. Dirección de Informática y Estadística. La Dirección de Informática y Estadística es el ente encargado 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.

Normas Generales de Control Interno Gubernamental

2.2 Organización interna de las entidades. Todas las entidades públicas, deben estar organizadas internamente de acuerdo con sus objetivos, naturaleza de sus actividades y operaciones dentro del marco legal general y específico.

### Causa

Falta de cumplimiento a lo instruido en los oficios DE-1500-2016 y DE-1887-2016, emitidos por la Dirección Ejecutiva, en relación a los estatus I2 Suspendido por Investigación e I3 Cancelado por Investigación.

Falta de gestión por parte de la Jefatura del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, para solicitar la autorización de accesos en el



Sistema de Verificación -DPI- en el traslado de estatus I2 e I3, a las solicitudes del Documento Personal de Identificación.

### Efecto

Deficiencia en el procedimiento de asignación de estatus de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-.

Solicitudes del Documento Personal de Identificación, con estatus que no les corresponden.

### Recomendación

Al Director Ejecutivo en Funciones, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, a efecto que, en el plazo de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a:

1. Instruir a la Jefatura del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, para que de cumplimiento a lo establecido en el oficio DE-1500-2016, aprobado por la Dirección Ejecutiva, de conformidad con lo establecido en la condición del presente hallazgo, relacionado con el estatus I3 Cancelado por Investigación. **Ver anexo II en Cd adjunto.**
2. Solicitar a la Dirección de Informática y Estadística, la autorización de los accesos para cambiar en el Sistema de Verificación -DPI-, las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, a los estatus I2 Suspensión por Investigación de Fraude e I3 Cancelado por Investigación.
3. Evaluar la aplicación de lo establecido en el artículo 52 "Procedimiento Disciplinario" del Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, con relación al presente caso.

### Comentario de los Responsables

Por medio de oficio RC-DCCDR-0877-2017, de fecha 30 de marzo de 2017, del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, establecen lo siguiente:

1.1.1. En el presente hallazgo la Unidad de Auditoría Interna señala que en el Oficio Número Ref. DE-1500-2016 de fecha 23 de mayo de 2016 emitido por la Dirección Ejecutiva se justifica que el estatus I3-Cancelado por Investigación, se asignará después de que Inspectoría General finaliza la investigación, por resolución judicial, porque se determinó que existió error en la identidad o algún



otro tipo de anomalía, sin embargo al verificar los reportes de los expedientes conformados, se evidencia que consignan éste, a las solicitudes de DPI cuando son trasladadas a Inspectoría General indicando ver anexo II de CD adjunto, sin embargo, al verificar la información contenida en dicho anexo se evidencia que se remitió en el mismo el Oficio Número Ref. DE-1500-2016 de fecha 23 de mayo de 2016 emitido por la Dirección Ejecutiva y la hoja en la cual consta la descripción referente al estatus I3-Cancelado por Investigación señalado con una flecha, más no se adjuntan ejemplos para señalar dicho hallazgo.

En este caso es necesario contar con ejemplos para analizar lo señalado por la Unidad de Auditoría Interna ya que las solicitudes de DPI no tienen como condición sine qua non para su traslado al estatus "I3-Cancelado por Investigación" la finalización de una investigación por parte de Inspectoría General, ya que como se puede evidenciar a partir del contenido del Oficio Número Ref. DE-1500-2016 de fecha 23 de mayo de 2016 emitido por la Dirección Ejecutiva, se señalan cuatro supuestos en los cuales procede el cambio de estatus a "I3-Cancelado por Investigación", así por ejemplo, existen casos en los cuales previo a la remisión de los mismos a Inspectoría General la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social determina que una persona utilizó una inscripción que no le correspondía para realizar una solicitud de DPI, al determinarse la titularidad de la inscripción correspondiente la solicitud de DPI realizada por la persona no titular de la inscripción se traslada al estatus "I3-Cancelado por Investigación" cuando el DPI correspondiente ya fue impreso con base en el Informe Final de dicha Dirección situación que encuadra en la descripción del referido estatus por existir "error en la identidad o algún otro tipo de anomalía".

1.2.1. Asimismo, derivado de las recomendaciones de la Unidad de Auditoría Interna, se procedió a remitir el Oficio Número RC-DCCDR-0833-2017 a la Dirección de Informática y Estadística solicitando se agregue al Sistema de Verificación DPI salida para los estatus "I3 - CANCELADO POR INVESTIGACIÓN" e "I2 - SUSPENSIÓN POR INVESTIGACIÓN DE FRAUDE" en los perfiles que se detallan a continuación:

Verificación de DPI Perfil A  
 Consulta TSE  
 Investigación por Cédula  
 Modificación Estatus Índice y Reasignación CUI

Derivado de la importancia del presente requerimiento por ser indispensable para el adecuado desarrollo de las actividades del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales y garantizar la continuidad en la solución de casos especiales de DPI, se convocó mediante el relacionado oficio a reunión el día



*[Handwritten signatures and initials]*

viernes 31 de marzo de 2017 a las 14:30 horas en la sala de reuniones del Registro Central de las Personas para tratar aspectos técnicos relacionados al tema.

### **Comentario de Auditoría**

Se confirma el presente hallazgo, en virtud de lo siguiente:

1. En atención a la primera recomendación, no obstante a que no se adjuntaron ejemplos en los anexos de la Auditoría Interna, se estableció la deficiencia, por haberse encontrado expedientes que se remitieron a Inspectoría General y que trasladaron la solicitud del Documento Personal de Identificación -DPI-, al estatus I3 Cancelado por Investigación, antes que éste, finalice la investigación, como se justifica en el referido oficio de la Dirección Ejecutiva. **Ver anexo III en Cd adjunto.**
2. En lo que respecta la segunda recomendación, el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, está realizando gestiones y solicitudes a la Dirección de Informática y Estadística, para agregar al Sistema de Verificación -DPI-, salida para los estatus "I3 – CANCELADO POR INVESTIGACIÓN" e "I2 – SUSPENSIÓN POR INVESTIGACIÓN DE FRAUDE", sin embargo a la presente fecha, no se cuenta con los referidos accesos.
3. En cuanto a la tercera recomendación, el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, no remitió por medio escrito y magnético los elementos de descargo, relacionados con la evaluación de la aplicación del Procedimiento Disciplinario.

### **Acciones Correctivas**

Que el Director Ejecutivo en Funciones, gire instrucciones al Registrador Central de las Personas para que éste, cumpla con lo recomendado en este hallazgo.

### **Hallazgo No.3**

**Retraso en la depuración de los estatus de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-**

### **Condición**

Del análisis y verificación de la información recibida en la Auditoría Interna, con fecha 25 de enero del año en curso, relacionada con las solicitudes del



Documento Personal de Identificación -DPI-, correspondientes al período del 01 de enero de 2016 al 13 de enero de 2017, se evidenció que existe un total de 12,592 solicitudes pendientes de liberar de los estatus que no permiten la emisión del referido documento, las cuales el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, debe dar seguimiento. **Ver anexo IV en Cd adjunto.**

### **Criterio**

Acuerdo de Directorio número 106-2014, Reglamento para la emisión del Documento Personal de Identificación DPI.

Artículo 17. Entrega. La entrega del DPI se realizará en el plazo de treinta días hábiles, el cual se aumentará por el tiempo necesario en razón de la distancia. La entrega podrá realizarse en la forma siguiente:

1. Personalmente al interesado en las oficinas del RENAP o en las oficinas consulares dejando constancia de la entrega del DPI, según corresponda.
2. A un tercero, siempre que presente cualquiera de los siguientes documentos.
  - a. Declaración jurada administrativa rendida por la persona a recibir DPI en la que haga constar que se encuentra autorizada por el titular del DPI para el efecto.
  - b. Autorización escrita del titular.
  - c. Por mandato legalmente otorgado por el titular del DPI.
3. Por el sistema de envío de documentos con constancia de recepción u otro medio idóneo que el RENAP disponga para el efecto.

Oficios, Ref. DE-1500-2016 de fecha 23 de mayo de 2016, de la Dirección Ejecutiva. "(...) se les informa que este despacho autoriza la propuesta realizada, por lo que se traslada el detalle de los estatus y la Dirección responsable de la administración y depuración de cada uno de éstos (...)"

### **Causa**

Falta de seguimiento oportuno por parte del personal del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales a las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-.

Limitación de empleados asignados al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, en relación a la alta carga de trabajo que el referido



---

Departamento refleja.

### Efecto

Solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- con estatus pendientes de resolver.

Riesgo que los ciudadanos no puedan ejercer derechos y cumplir con sus obligaciones, por carecer del Documento Personal de Identificación.

### Recomendación

Al Director Ejecutivo en Funciones, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, a efecto que, en el plazo de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a:

1. Girar instrucciones a la Jefatura del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, para que de seguimiento a las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, identificadas en la presente condición y que se atiendan oportunamente, con la finalidad de que se trasladen a los estatus correspondientes y se entreguen a los ciudadanos en el menor tiempo posible. **Ver anexo IV en Cd adjunto.**
2. Realizar las gestiones correspondientes, para incorporar nuevos empleados al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, con el propósito de liberar de los estatus las diferentes solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-.

### Comentario de los Responsables

Por medio del oficio RC-DCCDR-0877-2017, de fecha 30 de marzo de 2017, del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, establecen lo siguiente:

1.1.1. En relación al seguimiento de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- nos permitimos informar que por parte de este Departamento durante el año 2017 se está trabajando como prioridad la verificación de solicitudes de DPI, de entre todas las actividades relacionadas al quehacer de este Departamento, permitiéndonos informar que al día 27 de marzo de 2017 de acuerdo a los reportes de verificación de solicitudes de DPI, este Departamento ha realizado la verificación de 14,364 solicitudes de DPI, por lo que se continuará dando prioridad a esta actividad.



En cuanto a la recomendación realizada por la Unidad de Auditoría Interna en cuanto realizar las gestiones para incorporar nuevos empleados al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, con el propósito de liberar de los estatus las diferentes solicitudes del Documento Personal de Identificación, nos permitimos indicar que este Departamento ha realizado las gestiones para la contratación del personal de las plazas vacantes existentes en el Departamento, siendo importante mencionar que actualmente se encuentra en desarrollo proceso de selección de personal por parte de la Sub Dirección de Recursos Humanos.

### **Comentario de Auditoría**

Se confirma el presente hallazgo, debido que no presentaron los documentos de respaldo para el desvanecimiento respectivo de la primera recomendación.

Así mismo, en lo que respecta a la segunda recomendación, el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, ha gestionado ante la Sub Dirección de Recursos Humanos, la contratación de personal para las plazas vacantes, sin embargo, a la fecha de la evaluación no se han incorporado nuevos usuarios al referido Departamento.

### **Acciones Correctivas**

Que el Director Ejecutivo en Funciones, gire instrucciones al Registrador Central de las Personas para que éste, cumpla con lo recomendado en este hallazgo.



---

**HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO****Hallazgo No.1**

**Deficiente control interno de los expedientes que se conforman de las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-**

**Condición**

Al evaluar los reportes que detallan las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, a las cuáles se les asignó estatus que le corresponde el seguimiento al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, se observó que el control interno de éstos, se encuentra desactualizado, debido que se cotejó con los registros proporcionados por la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social e Inspectoría General, evidenciándose incongruencia en la información contenida en el referido reporte, en relación al total de expedientes trasladados, asignación de estatus y recepción de expedientes. **Ver Anexo V en Cd adjunto.**

**Criterio**

Normas Generales de Control Interno Gubernamental.

**1. NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL**

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, 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.

**Causa**

Falta de actualización de información en los controles internos, por parte del personal responsable del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos



Registrales.

### Efecto

Retardo en el seguimiento a las solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, para el análisis y cambio del estatus respectivo en el Sistema de Verificación -DPI-.

Retraso en la entrega del Documento Personal de Identificación -DPI-, a los ciudadanos.

### Recomendación

Al Director Ejecutivo en Funciones, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, a efecto que, en el plazo de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a:

- a. Ordenar a la Jefatura del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, realizar un adecuado control interno, actualizando la información relacionada con los expedientes remitidos a la Dirección de Verificación y Apoyo Social e Inspectoría General, así mismo, que efectúe un cotejo en la información contenida en el Sistema de Verificación -DPI- y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI-, recibidas por la dependencias relacionadas, para tener certeza de que se encuentran en el estatus asignado. Ver anexo V en Cd adjunto.
- b. Evaluar la aplicación de lo establecido en el artículo 52 "Procedimiento Disciplinario" del Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, con relación al presente caso.

### Comentario de los Responsables

Por medio de oficio RC-DCCDR-0877-2017, de fecha 30 de marzo de 2017, del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, establecen lo siguiente:

En cuanto a la actualización de la información relacionada con los expedientes remitidos a la Dirección de Verificación de Identidad y Apoyo Social e Inspectoría General y el cotejo de la información contenida en el Sistema de Verificación DPI y solicitudes del Documento Personal de Identificación -DPI- recibidas por las dependencias relacionadas para tener certeza de que se encuentran en el estatus asignado nos permitimos informar que mediante Oficio Número RC-DCCDR-0854-2017 se giraron instrucciones a Blanca Sucena Cifuentes Cruz,



Auxiliar de Ciudadanos y Control de Datos Registrales a efecto proceda a la actualización de la base de datos de ingresos y egresos del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales actualización que se instruyó debe encontrarse realizada el día viernes 31 de marzo de 2017 a más tardar a las 16:00 horas, una vez se realice la referida actualización se procederá al cotejo de la información contenida en el Sistema de Verificación DPI.

### **Comentario de Auditoría**

Se confirman el presente hallazgo, debido que el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, no presento pruebas de descargo de conformidad a lo establecido en la primera recomendación.

Así mismo, no se realizó comentario de la segunda recomendación, consignada en el informe preliminar oportunamente notificado.

### **Acciones Correctivas**

Que el Director Ejecutivo en Funciones gire instrucciones al Registrador Central de las Personas para que éste, cumpla con lo recomendado en este hallazgo.

### **Hallazgo No.2**

#### **Deficiencias en el archivo de los reportes de fallecidos**

##### **Condición**

Al evaluar el archivo de los reportes de fallecidos, remitidos al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales por los Registradores Civiles de las Personas a nivel nacional, cuando ya se han enviado al Tribunal Supremo Electoral -TSE-, se evidenció que los reportes no se archivan de una forma uniforme, en virtud que, los reportes de los meses de enero a marzo del año 2016 se archivaron en forma física en Leith y folders, de abril a agosto de 2016 en digital en Cd y de septiembre a diciembre de 2016 en una carpeta en el equipo de cómputo de la persona responsable de la actualización de entregas mensuales. Ver anexo VI en Cd adjunto.

##### **Criterio**

Las Normas Generales de Control Interno Gubernamental

#### **1. NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL**



*[Handwritten signature and initials]*

**1.10 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS...** 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.

**1.11 ARCHIVOS....**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.

**2.2 Organización interna de las entidades.** Todas las entidades públicas, deben estar organizadas internamente de acuerdo con sus objetivos, naturaleza de sus actividades y operaciones dentro del marco legal general y específico.

Manual de Normas y Procedimientos del Registro Central de las Personas julio 2014.

**1.1.2 Departamento de Registro de Ciudadanos y Control de Datos**

**1.1.2.4. Operador Registral II y Técnico Registral I**

**1.1.2.4.23. Reporte de fallecidos**

Definición del procedimiento:

Verificación de la entrega de reportes de fallecidos que los Registradores Civiles Municipales entregan de forma semanal al TSE.

Objetivo

Control de los reportes de fallecidos que los Registradores Civiles Municipales entregan de forma semanal al TSE



Registrador Civil Municipal	1	Envía mediante correo electrónico reporte de fallecidos entregado semanalmente al TSE y control de entrega mensual
Operador Registral II y Técnico Registral I	2	Recibe los reportes de fallecidos entregados semanalmente al TSE y el control de entrega mensuales del reportes de fallecidos por parte de los Registrador Civiles.
Operador Registral II y Técnico Registral I	3	Procede a actualizar la base de datos en una tabla de Excel de las semanas entregadas por los Registradores Civiles al TSE y el control de entrega mensual
Operador Registral II y Técnico Registral I	4	Procede a archivar los reportes de fallecidos semanales y el control de entrega mensual del reporte de fallecidos

### Causa

Falta de actualización del manual de normas y procedimientos del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, relacionado a la forma en que se deben archivar los reportes de fallecidos remitidos por los Registradores Civiles de las Personas a nivel nacional.

### Efecto

Dificultad en la verificación de los reportes de fallecidos, que facilite el proceso rendición de cuentas.

Procedimientos en el archivo de reportes de fallecidos no regulados en el manual.

### Recomendación

Al Director Ejecutivo en Funciones, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, a efecto que, en el plazo de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a:

1. Implementar las acciones necesarias, para actualizar el manual de normas y procedimientos del referido Departamento, para normar el procedimiento de archivo de los reportes de fallecidos remitidos por los Registradores Civiles de las Personas a nivel nacional, con la finalidad de resguardar adecuadamente éstos, así mismo, que se considere el análisis y la verificación de la información recibida, en relación al plazo en el cual los Registradores Civiles de las Personas remiten la información de las personas fallecidas al Registro de Ciudadanos del Tribunal Supremo Electoral, para que verifiquen el cumplimiento de los plazos establecidos.



2. Solicitar a la Dirección de Informática y Estadística la creación de una herramienta automatizada para el resguardo de los reportes de fallecidos recibidos, que brinde seguridad en la información.

### Comentario de los Responsables

Por medio de oficio RC-DCCDR-0877-2017, de fecha 30 de marzo de 2017, del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales, establecen lo siguiente:

En relación al presente hallazgo la Auditoría Interna recomienda actualizar el manual de normas y procedimientos del Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales para normar el procedimiento de archivo de los reportes de fallecidos remitidos por los Registradores Civiles de las Personas a nivel nacional, con la finalidad de resguardar adecuadamente estos, así mismo, que se considere el análisis y verificación de la información recibida en relación al plazo en el cual los Registradores Civiles de las Personas remiten la información de las personas fallecidas al Registro de Ciudadanos del Tribunal Supremo Electoral, para que verifiquen el cumplimiento de los plazos establecidos, asimismo, se recomienda solicitar a la Dirección de Informática y Estadística la creación de una herramienta automatizada para el resguardo de los reportes de fallecidos recibidos, que brinde seguridad en la información.

Actualmente está trabajando en conjunto el Registro Nacional de las Personas y el Tribunal Supremo Electoral en la implementación de un Web Service a través del cual se trasladará la información relacionada a las personas fallecidas mayores de edad en cumplimiento de lo establecido en la Ley Electoral y de Partidos Políticos, siendo importante mencionar que dicho Web Service contará con una guía referente al traslado de información al TSE, por lo que en el caso de los informes de fallecidos se evidencia que actualmente se está trabajando en la nueva modalidad para la transferencia de dicha información, de la cual cabe mencionar podrán generarse reportes, asimismo en dicha guía se contemplará que la información debe ser remitida dentro del plazo legal establecido para el efecto.

En relación al tema el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales remitió el Oficio Número RC-DCCDR-0836-2017 a la Dirección de Informática y Estadística solicitando que en seguimiento a la reunión de Coordinación TSE/RENAP llevada a cabo el día jueves 23 de marzo de 2017 a las 12:00 horas en el Salón de Consejo Consultivo del Registro Nacional de las Personas, en la cual se trató el tema referente al seguimiento de la implementación del Web Service para el traslado de información entre el Registro Nacional de las Personas -RENAP- y el Tribunal Supremo Electoral -TSE- en



cuanto a datos biográficos y biométricos de los Documentos Personales de Identificación -DPI- emitidos y los datos de personas fallecidas y en virtud de la importancia de la implementación del Web Service relacionado, se brinde apoyo a efecto de informar los avances correspondientes y de ser necesario indicar los requerimientos que se deban de realizar al TSE a efecto de realizar las gestiones correspondientes para la implementación del mismo a la brevedad posible.

### **Comentario de Auditoría**

Se confirma el presente hallazgo, debido que se encuentra en proceso la implementación del Web Service, así como una guía, para el traslado de información relacionada con las personas fallecidas mayores de edad en cumplimiento a lo establecido en la Ley Electoral y de Partidos Políticos, entre el Registro Nacional de las Personas -RENAP- y el Tribunal Supremo Electoral -TSE-.

### **Acciones Correctivas**

Que el Director Ejecutivo en Funciones, gire instrucciones al Registrador Central de las Personas para que éste, cumpla con lo recomendado en este hallazgo.

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

Con relación al seguimiento a las recomendaciones del informe de auditoría 49642-2015, se determinó lo siguiente:

La recomendación del hallazgo monetario e incumplimiento de aspectos legales No. 3. Falta de normativa interna de los estatus en que recae una solicitud del Documento Personal de Identificación -DPI-, así como la creación y eliminación de los mismos. Se encuentra en proceso, debido que se asignaron los diferentes estatus en el oficio de Dirección Ejecutiva del Registro Nacional de las Personas No. Ref. DE-1500-2016 de fecha 23 de mayo de 2016 y su ampliación contenido en el Oficio No. Ref. DE-1887-20169 de fecha 21 de junio de 2016.

Lo que respecta a la creación y eliminación de estatus se encuentra en proceso de desvanecimiento, en virtud que Registro Central de las Personas, remitió los oficios RC-DRC-1819-2016, de fecha 23 de mayo de 2016 y RC-DRC-3589-2016, de fecha 25 de noviembre de 2016, a la Dirección de Gestión y Control Interno, respecto a la creación de manuales de normas y procedimientos.

Así como, la recomendación del Hallazgo de Deficiencias de Control Interno No. 1. Falta de actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Registro



Central de las Personas. Se encuentra pendiente de desvanecer, porque remitieron a la Dirección de Gestión y Control Interno lo siguiente: "Forma para la solicitud de documentos técnicos-administrativos y borrador del "Manual de Normas y Procedimientos para la Verificación de Estatus de Solicitudes de DPI a cargo del Departamento de Registro de Ciudadanos" a efecto de iniciar con el proceso de revisión y autorización del mismo. **Ver anexo VI en Cd adjunto.**

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*



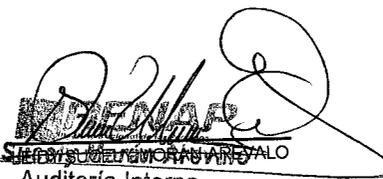
## DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	RUDY LEONEL GALLARDO ROSALES	DIRECTOR EJECUTIVO	02/07/2012	
2	BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZALEZ	DIRECTOR EJECUTIVO EN FUNCIONES	02/06/2016	
3	MARIO RENE SANCHEZ PEREZ	REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS	18/07/2011	26/10/2016
4	IRIS HECICA HERNANDEZ GALICIA	SUB REGISTRADORA CENTRAL DE LAS PERSONAS	02/10/2013	25/10/2016
5	IRIS HECICA HERNANDEZ GALICIA	REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS EN FUNCIONES	26/10/2016	15/11/2016
6	AXEL OTONIEL MAAS JACOME	REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS	16/11/2016	
7	MARIA ADRIANA TORRES ALMAZAN	JEFE DE REGISTRO DE CIUDADANOS Y CONTROL DE DATOS REGISTRALES	08/09/2014	29/12/2016
8	JUAN RAMIRO TOLEDO MONTENEGRO	SUBDIRECTOR DE APOYO REGISTRAL EN FUNCIONES	02/03/2017	
9	MARIA LICET MORÁN ALDANA	JEFE DE CIUDADANOS Y CONTROL DE DATOS REGISTRALES EN FUNCIONES	17/04/2017	
10	CARLOS ROBERTO LEIVA MORALES	COORDINADOR DE CIUDADANOS Y CONTROL DE DATOS REGISTRALES	05/09/2016	




**COMISION DE AUDITORIA**

  
**Licda. Leidy Sierra**  
Auditoría Interna  
Auditor Registral  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
ALVARO SILVA MORALES  
Supervisor

  
MARCO VINICIO GODOY SANDOVAL  
Director  
  
**Lic. Marco Vinicio Godoy Sandoval**  
Auditoría Interna  
Auditor Interno  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

