

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 64962**

**AUDITORIA ESPECIALIZADA  
AUDITORIA AL DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SERVICIO  
AL USUARIO  
DEL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2015 AL 15 DE MARZO DE 2017**



**GUATEMALA, AGOSTO DE 2017**

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>ANTECEDENTES</b>   | 1  |
| <b>OBJETIVOS</b>  | 2  |
| GENERALES   | 2  |
| ESPECIFICOS   | 2  |
| <b>ALCANCE</b>  | 2  |
| <b>INFORMACION EXAMINADA</b>  | 2  |
| <b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>   | 3  |
| <b>HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES</b>                                   | 5  |
| <b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b> | 10 |
| <b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>                          | 12 |
| <b>COMISION DE AUDITORIA</b>  | 13 |



---

## ANTECEDENTES

El Decreto No. 90-2005 Ley del Registro Nacional de las Personas en el Artículo 01 Creación. Define al Registro Nacional de las Personas, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. La sede del RENAP, está en la capital de la República, sin embargo, para el cumplimiento de sus funciones, deberá establecer oficinas en todos los municipios de la República, podrá implementar unidades móviles en cualquier lugar del territorio nacional y en el extranjero, a través de las oficinas consulares.

Artículo 31. 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, así mismo, enviará la información aprobada o improbadada 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 al 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.

Artículo 33. Indica: 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 Acuerdo de Directorio 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas en el Artículo 24. Registro Central de las Personas, define al Departamento de Atención y Servicio al Usuario. Es la dependencia encargada de planificar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar la adecuada atención y servicio a las personas de manera presencial o mediante los medios o vías de comunicación diseñada para el efecto, respecto a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas, así como lo referente al Documento Personal de Identificación -DPI-.



## OBJETIVOS

### GENERALES

Determinar si el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, cumple con las directrices establecidas en las normas legales vigentes, en los procesos administrativos y registrales relacionados con los hechos y actos relativos al estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación de las personas naturales en toda la República.

### ESPECIFICOS

- Evaluación del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario;
- Evaluar el cumplimiento de las directrices establecidas en el Protocolo para la Atención de Usuario del -RENAP-;
- Verificar el cumplimiento al Plan Operativo Anual 2015, 2016 y 2017;

### ALCANCE

La evaluación se efectuó del 23 de marzo al 05 de mayo del 2017, con el propósito de evaluar el Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas en relación a la atención prestada a los usuarios que a diario visitan el Registro Nacional de las Personas -RENAP-; así mismo, los procedimientos administrativos realizados por el departamento antes descrito, correspondiente al período del 01 de septiembre 2015 al 15 de marzo 2017, con el objetivo de verificar el cumplimiento del marco regulatorio para la atención al usuario, incluyendo las normas de Auditoría del Sector Gubernamental, emitidas por la Contraloría General de Cuentas.

### INFORMACION EXAMINADA

- Se verificó el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario Versiones 1 y 2.
- Se realizó inspección ocular al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, asignado a la Oficina Registral No. 195 y personal encargado de atender el Centro de Información (Call Center) a fin de comprobar el cumplimiento a las directrices de comportamiento establecidas



para la Atención de Usuarios del -RENAP- y Protocolo para la Atención de Usuarios quienes se comunican al Centro de Contacto del -RENAP-.

- Se realizó la verificación al cumplimiento del Plan Operativo Anual del Registro Central de las Personas de los años 2015, 2016 y 2017, específicamente lo planificado por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Se verificó los Libros de Quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, correspondientes a 09 de julio 2014, 26 de noviembre 2015, 26 de septiembre 2016 y 2 de marzo 2017.
- Se evaluó las capacitaciones programadas para el año 2017, al personal de Atención y Servicio al Usuario.
- Se verificó los reportes de solicitudes del Documento Personal de Identificación correspondientes al estatus PN (Proceso de Notificación) y UN (Usuario Notificado).

## NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

Como resultado de la auditoría practicada del 01 de septiembre 2015 al 15 de marzo 2017 al Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas, se estableció lo siguiente:

- Se verificó que el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, realiza funciones administrativas mediante un Manual de Normas y Procedimientos desactualizado; así mismo se comprobó que la versión número 2 del manual antes descrito, se encuentra en proceso de validación.
- Se comprobó, incumplimiento por parte del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario a las directrices establecidas en el Protocolo para la Atención de Usuarios del -RENAP- y Protocolo para la Atención de Usuarios quienes se comunican al Centro de Contacto del -RENAP-; de igual forma, mediante cuestionario realizado al Jefe de Atención y Servicio al Usuario, manifestó que no cuenta con personal suficiente para realizar una atención adecuada a los usuarios que a diario visitan el Registro Nacional de las Persona.
- Se comprobó que las nuevas versiones de los Protocolo para la Atención de Usuarios del RENAP y Protocolo para la Atención de Usuarios quienes se comunican al Centro de Contacto del RENAP, se encuentran en proceso de elaboración.
- A través de verificación realizada a los cronogramas de actividades, se comprobó el cumplimiento a lo establecido en el Plan Operativo Anual del Departamento de Atención y Servicio al Usuario correspondiente a los años 2015 y 2016; de igual forma, mediante información requerida al



Departamento de Atención y Servicio al Usuario, se verificó el cumplimiento a las metas establecidas a la fecha del presente Informe del Plan Operativo Anual 2017, quedando pendiente de ejecutar lo concerniente a lo planificado a los meses de mayo a diciembre 2017.

- Se verificó deficiencias en la adquisición del Libro de Quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
- Se comprobó falta de aprobación y abandono por parte de algunos de los participantes del personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario al Curso Virtual titulado, "Servicios y Atención al Usuario", impartido a partir del 03 de abril al 14 de mayo del año en curso, por la Dirección de Capacitación del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Se verificó que a la fecha del presente informe, no se realiza la depuración de los estatus de -DPI- PN (proceso de notificación) y estatus UN (usuario notificado), a cargo del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.
- Se realizó seguimiento a la Auditoría efectuada a la Dirección de Registro Central de las Personas, realizada específicamente a los Departamentos de Registro Civil de las Personas, Atención a las Personas y Servicio al Ciudadano, Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero, los resultados de la misma fueron establecidos en Informe Final CUA-45249-2015, en el cual se plasmaron diferentes inconsistencias correspondientes al Departamento de Atención y Servicio al Ciudadano, mismas que a la presente fecha han sido atendidas.

Derivado de la auditoría practicada, se encontraron aspectos que por su importancia se revelan a continuación:



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

### **Hallazgo No.1**

#### **Falta de depuración de los estatus de -DPI- PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario notificado) y NL (Usuario no localizado)**

##### **Condición**

De conformidad a Oficio Ref-DE-1500-2015, de fecha 23 de mayo 2016, la Dirección Ejecutiva, designa como responsable de administrar los estatus PN (Proceso de Notificación) y UN (Usuario Notificado) a la Dirección de Gestión y Control Interno, por medio del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, quienes notificarán a los usuarios que cuenten con número de teléfono, siendo que a los usuarios que no cuenten con número de teléfono, se les intentará notificar a través de los Registradores Civiles de las Personas correspondientes.

Posteriormente, mediante Acuerdo de Directorio No. 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, de fecha 27 de diciembre 2016, el Departamento de Atención y Servicio al Usuario es trasladado al Registro Central de las Personas.

Derivado de lo antes expuesto, el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, tiene bajo su cargo mediante los Operadores de Centro de Información (Call Center) la depuración de los estatus de -DPI- PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario Notificado) y NL (Usuario no localizado), sin embargo a la fecha del presente informe, debido a la falta de accesos y permisos no habilitados por la Dirección de Informática y Estadística, no se ha realizado dicha depuración, lo cual se refleja en la verificación efectuada por esta Auditoría a los reportes de solicitudes de -DPI- PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario Notificado) evidenciando solicitudes detenidas en este estatus desde el año 2009 al 2017, en referencia al estatus NL (Usuario no localizado), no se identificó ninguna solicitud de DPI en este estatus.

Así mismo, se evaluaron las gestiones realizadas por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario ante la Dirección de Informática y Estadística, mediante los Oficios números RC-DASU-057-2017, de fecha 30 de enero 2017, RC-DASU-094-2017 del 13 de febrero 2017 y RC-DASU-0328-2017 del 03 de mayo 2017 en los que se les solicita los permisos y accesos para la depuración de los estatus antes descritos, lo que evidencia que a la fecha del presente informe, la habilitación de los permisos solicitados aún se encuentran en proceso de análisis por parte de la Dirección de Informática y Estadística.



## Criterio

DGCI-AE-018-2016, Registro Nacional de las Personas

Dirección de Gestión y Control Interno

**P-N PROCESO DE NOTIFICACIÓN.** Estatus utilizado para identificar las solicitudes de DPI que tienen alguna inconsistencia y que ya les fue notificado al ciudadano.

La Dirección de Gestión y Control Interno por medio del Departamento de Atención y Servicio notificará a los usuarios que cuenten con número de teléfono y el mismo se encuentre activo, por lo que los demás ciudadanos podrán ser notificados por otros medios, por ejemplo: periódicos listados en las oficinas registrales, sistema de notificación.

**UN- USUARIO NOTIFICADO.** Estatus utilizado para identificar las solicitudes de DPI que tienen alguna inconsistencia y que ya les fue notificado al ciudadano.

La Dirección de Gestión y Control Interno por medio del Departamento de Atención y Servicio trasladará la solicitud a este estatus para que se identifiquen aquellos casos en que los ciudadanos ya han sido notificados.

Acuerdo de Directorio 80-2016

Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas

Artículo 24. Registro Central de las Personas

Artículo 32 Departamento de Atención y Servicio al Usuario. Es la dependencia encargada de planificar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar la adecuada atención y servicios a las personas de manera presencial o mediante los medios o vías de comunicación diseñadas para el efecto, respecto a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas, así como los referente al Documento Personal de Identificación -DPI-.

## Causa

Falta de seguimiento por parte de la Dirección de Informática y Estadística, al no atender de forma oportuna las solicitudes realizadas por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, a fin de realizar la depuración de los estatus



---

detenidos.

Incumplimiento por parte del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, en la depuración de los estatus de -DPI-, PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario Notificado) y NL (Usuario no localizado).

### **Efecto**

Retraso en la entrega del Documento Personal de Identificación -DPI- a los ciudadanos, correspondientes al período 2009-2017.

### **Recomendación**

Al Director Ejecutivo, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas quien en coordinación con el Subdirector del Registro Central de las Personas en Funciones y el Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario en el plazo de 03 días hábiles contados a partir de la notificación del presente informe, procedan a realizar de forma expedita las gestiones correspondientes para depuración de los estatus detallados en la condición del presente hallazgo.

Al Director Ejecutivo, para que gire instrucciones al Director de Informática y Estadística, en el plazo de 03 días hábiles contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a atender de forma inmediata lo requerido por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para la habilitación de los usuarios encargados de la depuración de los estatus de solicitudes de -DPI- PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario Notificado) y NL (Usuario no Localizado).

### **Comentario de los Responsables**

#### **Dirección de Informática y Estadística**

De conformidad a Oficio-DIE-2977-2017, de fecha 31 de julio 2017, referente a la recomendación me permito indicar lo siguiente:

1. Con oficio DIE-JASI-0175-2017, remitido al Registro Central de las Personas se indicó en atención al oficio RC-DASU-106-2017 que la información que se genera en tiempo real se encuentra en la consulta bitácora solicitud y Sistema de Registro en Ventanilla -SIIS-, esto derivado a que los estados que se encuentran en la Consulta de DPI, refleja la información del Sistema de Información Biométrica -SIBIO-, encontrándose realizadas a la solicitud del Documento Personal de Identificación -DPI- por las Direcciones responsables del RENAP. Asimismo se informó que el proceso de validación de la información de las solicitud de DPI se



encuentra dividido en 2 fases (Biométrico y Biográfico); cada fase de las indicadas tiene determinados estados, los cuales no pueden ser los mismos, por las verificaciones que se realizan en cada una de las fases; sin embargo, tomando lo considerado por el Registro Central de las Personas "que no obstante los sistemas tengan información diferente el estatus de DPI debería de ser el mismo", se solicitó al Registro Central de las Personas que se coordine con la Dirección de Procesos, para realizar el análisis que corresponde a los estados que se manejan actualmente en la consulta de DPI y en la bitácora solicitud, esto con el fin de poder determinarse las equivalencias de estados entre ambas fases. Asimismo, se solicitó el análisis para determinar si los estados que verifican todo lo relacionado a la información biográfica deben continuar, o en su defecto si los mismos pueden depurarse y minimizar la cantidad de estados existentes, para poder optimizar el proceso de validación.

2. Mediante oficio DIE-JASI-0185-2017 y DIE-JD-030-2017 trasladado al Registro Central de las Personas en relación a la solicitud de entradas y salidas en el Sistema de Verificación de DPI, ésta Dirección indicó que es necesario que el Registro Central de las Personas realice el análisis que corresponda a efecto de indicar la lógica secuencial de los estatus, lo que significa que se indique el orden que tendrá cada estatus después de que se realice la validación del mismo, considerando lo siguiente:

Indicar el estatus previo en el que puede estar la solicitud para trasladarse al estatus que corresponda.

Indicar si el estatus puede o no regresar a estatus anterior y cuáles serían estos estatus.

Lo anterior permitirá que el Departamento de Desarrollo realice las modificaciones en la aplicación del sistema de verificación de DPI y así se puedan realizar los cambios de estatus solicitados.

De lo anterior, se hizo referencia al oficio RC-DRC-1327-2016 del Registro Central de las Personas, en el cual se realizó el análisis e implementaciones de las acciones para los estatus finales como "Flujo Cancelado, cancelado por investigación, anulado, entre otros" no pueda ser reactivado o trasladado a un estatus anterior o inicial, de lo cual se realizó el análisis respectivo, pudiéndose observar que existen estatus que se les consigna como estatus final, existiendo excepciones o casos de uso a considerar, lo cual también puede repercutir en el uso de la herramienta de inventario de DPI en las oficinas, por ejemplo: el estatus DO-DPI entregado sin match on card, se le consignó estatus final, cuando el mismo puede ser trasladado a otro estatus. Asimismo, únicamente se realizó el análisis de 8 estatus, siendo necesario que se realice un análisis integral,



operativo y lógico de los estatus que actualmente existen, esto con el fin de que existan validaciones en el sistema y evitar que operadores o personal responsable traslade solicitudes a diferentes estatus sin motivo alguno; finalmente se solicitó que se realice el proceso de cada uno de los estatus y el Documento de Especificaciones Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software -DERCAS-.

3. Con oficio DIE-JASI-561-2017 remitido al Registro Central de las Personas se indicó que en atención al oficio RC-DASU-0328-2017, en el cual se reitera a oficio RC-DASU-057-2017, en el cual se da seguimiento al oficio DGCI-DAS-SI-248-2016, ésta Dirección indicó que no se ha dado el acceso referido ya que es necesario que se solicite por medio de oficio los campos que se tendrán acceso del listado de personas trasladado y al grupo en el cual ingresarán dichas personas (detallando nombres y apellidos, CUI, así como el CUI de la persona que tenga este privilegio).

Por lo anteriormente expuesto se hace énfasis en que se le solicitó al Registro Central de las Personas que realice el análisis que corresponda a efecto de indicar la lógica secuencial de los estatus, lo que significa que se indique el orden que tendrá cada estatus después de que se realice la validación del mismo, asimismo se solicitó el proceso de cada uno de los estatus y DERCAS, para la programación, ya que esto permitirá que ésta Dirección realice las modificaciones en la aplicación del sistema de verificación de DPI y así se puedan realizar los cambios de estatus; sin embargo a la fecha no se ha trasladado respuesta a ninguno de los requerimientos realizados.

Aunado a lo anterior es importante indicar que los usuarios del Departamento de Atención y Servicio al Usuario para los cuales solicitan acceso al Sistema de Verificación, tienen el perfil 41 (DPI, Reportes, Administración, Catálogos, Salida), por lo que se debe analizar que personas utilizan el perfil 41 ya que el cambio afectaría a todos los operadores que tengan este perfil; finalmente es importante indicar que a que no obstante ésta Dirección, proceda a instalar el Sistema de Verificación, los operadores no podrán realizar ninguna acción, por lo cual insiste en que es necesario que se atienda lo requerido por ésta Dirección, para que los usuarios encargados procedan a la depuración de solicitudes de DPI sin ningún inconveniente.

### **Registro Central de las Personas**

Mediante Oficio RCP-SAR-DASU-114-2017, detalla lo siguiente:

Por medio de Oficio número RC-DASU-057-2017 y RC-DASU-094-2017, se solicitó a la Dirección de Informática y Estadística apoyo a efecto de poder otorgar



los permisos correspondientes dentro del sistema de consulta de DPI y que el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario tenga la opción de poder modificar los estatus de PN – Proceso de Notificación a UN – Usuario Notificado o NL – No Localizado.

Cabe mencionar, que de las solicitudes descritas anteriormente a la presente fecha, no se cuenta con una respuesta efectiva por parte de la Dirección de Informática y Estadística, es oportuno indicar que actualmente al realizar la notificación correspondiente, se solicita al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales que se realice el cambiado del estatus de PN –Proceso de Notificación al que corresponda.

### **Comentario de Auditoría**

De conformidad al análisis realizado a la documentación y acciones verificadas las cuales se detallan en el apartado de comentarios de los responsables, la Auditoría Interna confirma el presente hallazgo, en virtud de que a la fecha del presente informe los estatus del Documento Personal de Identificación -DPI-, PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario Notificado) y NL (No Localizado), se encuentran sin ser depurados, por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario.

### **Acciones Correctivas**

Que el Director Ejecutivo, gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, a fin de cumplir con lo recomendado por la Auditoría Interna del Registro Nacional de las Personas.

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

Por medio de Oficio RC-JR-0362-2017, de fecha 10 de mayo 2017, se le dio seguimiento a las recomendaciones realizadas en el informe de auditoría No. 45249-1-2015, de fecha 30 de diciembre 2015, en el cual se evidenció el estado actual de los hallazgos establecidos en el mismo, de conformidad a lo siguiente:

### **Hallazgos de cumplimiento de leyes, normas y regulaciones**

#### **Hallazgo No. 2**

Deficiencias en formularios distribuidos a los usuarios en isla de información.

De conformidad a la recomendación relacionada con el título de la condición del



---

presente hallazgo, se verificó que la misma ha sido atendida por el Registro Central de las Personas.

**Hallazgo No. 3**

Inconsistencias en Libro de Quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a cargo de la Jefatura de Atención y Servicio al Ciudadano.

En verificación a seguimiento al hallazgo antes descrito, se verificó que el mismo se encuentra atendido por el Registro Central de las Personas.



**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   | MARIO RENE SANCHEZ PEREZ         | REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS              | 18/07/2011 | 26/10/2016 |
| 4   | IRIS HECICA HERNANDEZ GALICIA    | SUB DIRECTOR DE REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS | 01/01/2017 | 07/07/2017 |
| 5   | DANTE ANTONIO AVALOS AGUILAR     | DIRECTOR DE GESTION Y CONTROL INTERNO            | 16/07/2012 | 26/10/2016 |
| 6   | JOSE JORGE AFRE FRANCO           | DIRECTOR DE GESTION Y CONTROL INTERNO            | 26/10/2016 | 21/06/2017 |
| 7   | STHELLA HERNANDEZ LOPEZ          | JEFE DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO         | 01/07/2015 | 29/12/2016 |
| 8   | SINDY PATRICIA GUZMÁN CERMEÑO    | SUBDIRECTORA DE APOYO REGISTRAL EN FUNCIONES     | 02/01/2017 | 01/03/2017 |
| 9   | RAFAEL ARTURO ANDRADE BARILLAS   | JEFE DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO           | 06/01/2017 | 16/07/2017 |



COMISION DE AUDITORIA

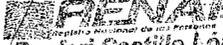
1   
**Licda. Fluvia Adela Montúfar Aujón**  
Unidad de Auditoría Interna  
Auditor Registrat  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala  
FLUVIA ADELA MONTÚFAR AUJÓN  
Auditor

1   
**Licda. Angella Morales Pavía**  
Auditor Registrat  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala  
ANGELLA MORALES PAVÍA  
Auditor

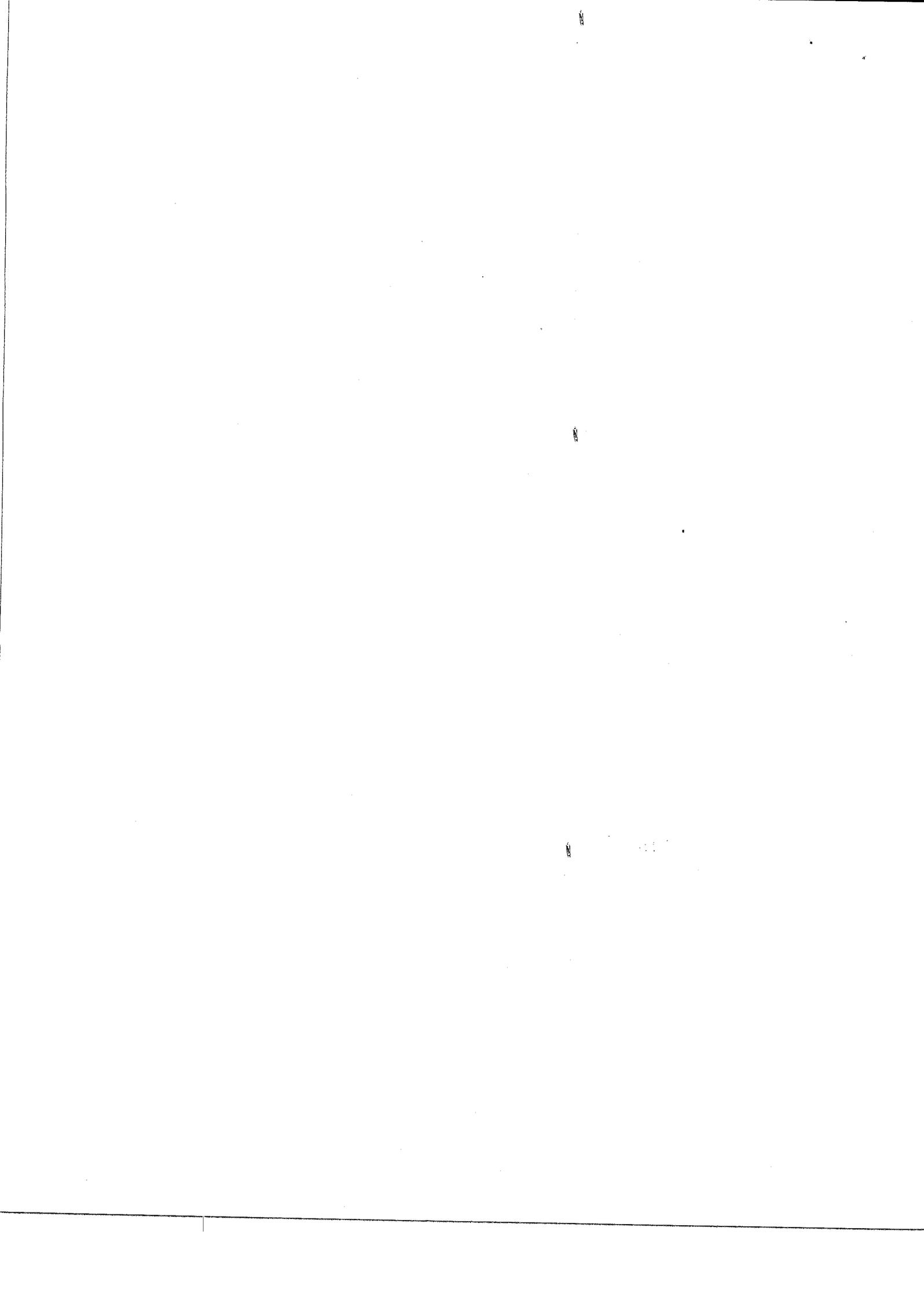
  
**Licda. Lourdes Odily Caal Klarks**  
Auditor Registrat  
Unidad de Auditoría Interna  
Supervisor  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



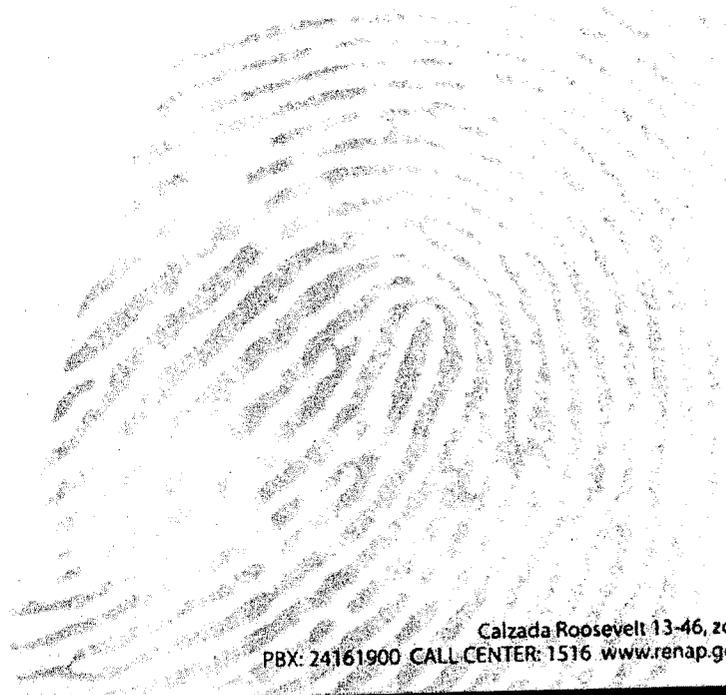
**GUILLERMO RANFERI CASTILLO LOPEZ**  
Director

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





# ANEXO I







Guatemala, 31 de julio de 2017  
**RCP-SAR-DASU-114-2017**

Licenciado  
Guillermo Ranferi Castillo López  
**Auditor Interno en Funciones**  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Ciudad



FIRMA:  HORA: 9:50

Licenciado Castillo López:

Respetuosamente nos dirigimos a usted, en atención a oficio número AI-No. 125-2017, por medio del cual trasladan "...Informe preliminar correspondiente a la auditoría No. 64962-2017, realizada al Departamento de Atención y Servicio al Usuario orientada al área registral, por el periodo comprendido del 01 de septiembre de 2015 al 15 de marzo del presente año..."

Derivado de lo anterior, nos permitimos hacer de su conocimiento sobre las acciones realizadas por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas las cuales son las siguientes:

**"...6. Hallazgos de cumplimiento de leyes, normas y regulaciones**

**Hallazgo No. 1**

**Desactualización en Manual de Normas y Procedimientos y Protocolos para la Atención de Usuarios**

**Recomendación**

Al Director Ejecutivo, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, quien en coordinación con el Subdirector del Registro Central de las Personas en Funciones y el Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, en el plazo de 03 días hábiles contados a partir de la notificación del presente informe, procedan a realizar los seguimientos correspondientes a fin de agilizar la autorización de la actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario y actualización del Protocolo para la Atención de Usuarios y Protocolo para la Atención de Usuarios quienes se comunican al Centro de Contactos del -RENAP-..."

Derivado de la recomendación realizada, y en atención al oficio número RC-OF-0472-2017 del Registro Central de las Personas y al Memorándum RC-SAR-001-2017 de la Subdirección de Apoyo Registral nos permitimos hacer de su conocimiento que se ha brindado el seguimiento correspondiente a la actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario y a los Protocolos para la atención a usuarios

mediante los oficios número **RC-DASU-122-2017, RC-DASU-256-2017, RC-DASU-0325-2017, RC-DASU-438-2017 y RC-DASU-502-2017.**

Asimismo, es oportuno indicar, que de las gestiones realizadas y en atención a oficio número **RCP-SAR-DASU-087-2017**, la actualización descrita se encuentra únicamente a la espera de que se realicen los cambios solicitados y se continúe con el proceso de validación y firmas correspondiente. **(Ver Anexo I)**

**“...Hallazgo No. 02**

**Falta de cumplimiento a las directrices del Protocolo para la Atención de Usuarios**

**Recomendación**

*Al Director Ejecutivo, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas quien en coordinación con el Subdirector del Registro Central de las Personas en Funciones y el Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario en el plazo de 03 días hábiles contados a partir de la notificación del presente informe, procedan a implementar técnicas de monitoreo del Personal del departamento antes descrito, a fin de velar por el cumplimiento a las Directrices de comportamiento establecidas en los Protocolos vigentes. De lo actuado informar a la Auditoría Interna en el plazo otorgado...”*

Por lo anterior, es oportuno indicar que en atención al oficio número **RC-OF-0472-2017** del Registro Central de las Personas y al Memorándum **RC-SAR-001-2017** de la Subdirección de Apoyo Registral, el Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario mediante el memorándum **RCP-SAR-DASU-008-2017**, solicitó el estudio de los protocolos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario a los Auxiliares de Atención y Servicio y por los Operadores del Centro de Información, a efecto de que los mismos tengan pleno conocimiento del mismo y pongan en práctica lo ahí establecido, asimismo, se realizó una evaluación al interna al personal, con el objeto de verificar el estudio del mismo y que dichos manuales sean puestos en práctica por el personal que corresponde.

No está demás mencionar, que mediante oficio número **RC-DASU-058-2017**, se solicitó a Dirección Ejecutiva su apoyo a efecto de que se realicen varias capacitaciones al personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario referentes al trato amigable a los usuarios, la buena atención y servicio a los usuarios, tratos personalizados y especiales, presentación personal, manejo de paquetes de Office y capacitaciones motivacionales. **(Ver Anexo II)**

**“...Hallazgo No. 04****Deficiencias en el Libro de Quejas**

*Al Director Ejecutivo, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas quien en coordinación con el Subdirector del Registro Central de las Personas en Funciones, Jefe de del Departamento de Registro Civil, Registrador Civil del municipio de Guatemala Oficina No. 195 y el Jefe del Departamento de*

*Atención y Servicio al Usuario en el plazo de 03 días hábiles contados a partir de la notificación del presente informe, establezcan el procedimiento administrativo para requerir los Libros de Quejas ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de forma efectiva y oportuna, con el objeto de que la Oficina del Registro Civil del municipio de Guatemala departamento de Guatemala y sus respectivas Auxiliaturas sean abastecidas del respectivo libro...”*

Según lo establece la **Circular 002-2017** “...el Registrador Civil de las Personas o encargado de la Oficina del RENAP, es el responsable del Libro de Quejas...” por lo que cada Registrador Civil de las Personas debe realizar las gestiones correspondientes según procedimientos internos, a efecto de que se cumpla con lo establecido en dicha Circular, y requerir de forma efectiva y oportuna el libro de la DIACO al momento de percatarse de que el mismo se encuentra lleno.

No obstante a lo anterior, mediante oficio número **RCP-SAR-DASU-085-2017**, dirigido al Subdirector de Registro Central de las Personas en funciones se informa lo siguiente: “...Por este medio nos dirigimos a usted, para informarle que en el proceso de monitoreo al servicio al ciudadano específicamente al libro quejas de la Dirección y Asistencia al Consumidor -DIACO-, el cual se encuentra ubicado modulo de información de la Sede Central del Registro Nacional de las Personas -RENAP, se evidencian 36 quejas interpuestas por los usuarios desde el 25 de mayo al 19 de julio de 2017, de las páginas 65 a la 99 a las cuales no se les ha brindado seguimiento. Es importante mencionar que es necesario cambiar dicho libro ya que no cuenta con hojas disponibles...”

No está demás mencionar, que mediante oficio número **RCP-SRCP-DRCP-CRC-0154-2017** de Registro Central de las Personas se instruyó en lo referente al procedimiento que debe llevarse a cabo por parte del personal del Registro Central de las Personas, a efecto de realizar las coordinaciones correspondientes y así poder gestionar oportunamente la adquisición de los libros de la DIACO. **(Ver Anexo IV)**

**"...Hallazgo No. 03****Falta de entrega del Documento Personal de Identificación -DPI- al usuario**

*Al Director Ejecutivo, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, quien en coordinación con el Subdirector del Registro Central de las Personas en Funciones y el Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, en el plazo de 03 días hábiles contados a partir de la notificación del presente informe procedan a agilizar el proceso de impresión de -DPI's-, de las solicitudes detalladas en el Libro de Quejas, así mismo, se reiteren los Oficios y correos electrónicos a la Dirección o Departamento correspondiente, mediante los cuales fueron remitidos listados de solicitudes de -DPI- pendientes de entrega al ciudadano, a fin de que dichos documentos sean impresos de forma inmediata dándole prioridad a todos aquellos casos críticos que se consideren de suma urgencia..."*

Derivado de la recomendación realizada, mediante oficio número **RCP-SAR-DASU-112-2017**, se solicitó a la Dirección de Procesos que remita en un plazo no mayor a tres días un informe del seguimiento efectuado a los DPI's reportados por parte del Departamento de Atención y Servicio al Usuario diariamente, asimismo, se trasladó en formato magnético un listado con la totalidad de los casos de DPI reportados por parte del Centro de Información, a efecto de que se indique el estatus actual de los mismos, con el objeto de que se les brinde el seguimiento correspondiente a los casos en que los ciudadanos cuentan con su DPI en Oficina pendiente de recoger.

No está demás indicar, que las solicitudes de DPI detalladas en el Libro de Quejas de la DIACO no le corresponden atenderlas al Departamento de Atención y Servicio al Usuario en virtud de que según lo establecido en **Circular 002-2017** del Registro Central de las Personas el seguimiento al libro de quejas mencionado y resolver las mismas corresponde al Registrador Civil de las Personas de cada municipio y al Departamento de Atención y Servicio al Usuario le corresponde llevar un monitoreo del mismo, por lo que éste Departamento en coordinación con el Departamento de Registro Civil de las Personas brinda el seguimiento correspondiente a dichas quejas informando oportunamente tal y como se puede evidenciar en los oficios número **RC-DASU-276-2017, RC-DASU-277-2017, RC-DASU-0391-2017, RC-DASU-0530-2017, RC-DASU-0531-2017, RCP-SAR-DASU-051-2017, RCP-SAR-DASU-052-2017. (Ver Anexo III)**

"...Hallazgo No. 05

**Falta de depuración de los estatus de -DPI- PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario Notificado) y NL (Usuario no localizado)**

Al Director Ejecutivo, para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas quien en coordinación con el Subdirector del Registro Central de las Personas en Funciones y el Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario en el plazo de 03 días hábiles contados a partir de la notificación del presente informe, procedan a realizar de forma expedita las gestiones correspondientes para depuración de los estatus detallados en la condición del presente hallazgo. Al Director Ejecutivo, para que gire instrucciones al Director de Informática y Estadística, en el plazo de 03 días hábiles contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a atender de forma inmediata lo requerido por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para la habilitación de los usuarios encargados de la depuración de los estatus de solicitudes de -DPI- PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario Notificado) y NL (Usuario no Localizado)..."

Asimismo, mediante oficio número **RC-DASU-057-2017** y **RC-DASU-094-2017**, se solicitó a la Dirección de Informática y Estadística apoyo a efecto de poder otorgar los permisos correspondientes dentro del sistema de consulta de DPI y que el personal del Departamento de Atención y Servicio al Usuario tenga la opción de poder modificar los estatus de PN - Proceso de Notificación a UN - Usuario Notificado o NL - No Localizado.

Cabe mencionar, que de las solicitudes descritas anteriormente a la presente fecha, no se cuenta con una respuesta efectiva por parte de la Dirección de Informática y Estadística, es oportuno indicar que actualmente al realizar la notificación correspondiente, se solicita al Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales que se realice el cambiado del estatus de PN - Proceso de Notificación al que corresponda. **(Ver Anexo V)**

Sin otro particular nos suscribimos, deferentemente,

1  
**RENAP**  
Departamento de Atención y Servicio al Usuario  
Registrador Central de las Personas López  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

1  
**RENAP**  
Licenciado Denis Antonio Castro González  
Jefe de Atención y Servicio al Usuario  
Lic. Denis Antonio Castro González  
Registrador Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Vo.Bo. Lic. Juan Ramiro Toledo Montenegro

C.c. Dirección Ejecutiva/Oficio  
Archivo

1  
**RENAP**  
Subdirección de Apoyo Registral  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7  
PBX: 24161900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO  
CALLE CALZADA ROOSEVELT 13-46 ZONA 7  
GUATEMALA, GUATEMALA

**REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**

Guatemala, 13 de febrero del 2017  
**RC-DASU-094-2017**

Ingeniero  
**Carlos Alberto Quintana Galindo**  
Director de Informática y Estadística  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Ciudad

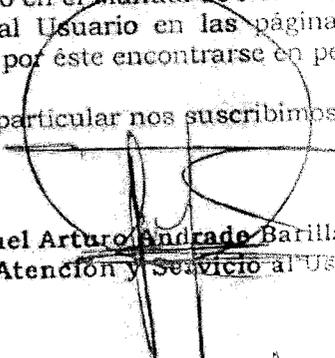
Ingeniero Quintana Galindo:

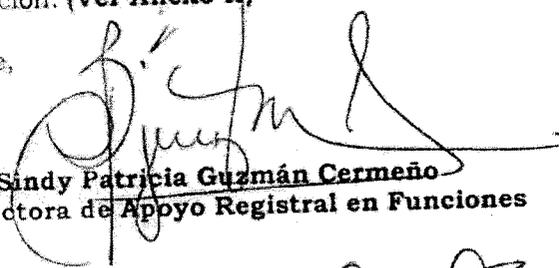
Por este medio nos dirigimos a usted, en atención a oficio **DIE-547-2017**, por medio del cual solicita **analizar** si procede lo solicitado mediante oficios **DGCI-AE-018-2016** y **DGCI-0616-2016** relacionados a la depuración de estatus de verificación para las solicitudes de **DPI**.

Derivado de lo anterior, por este medio nos permitimos hacer de su conocimiento que según lo analizado por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario y la Coordinación de Centro de Información, si es procedente lo solicitado en los oficios detallados en el párrafo anterior, a efecto de realizar el cambio de estatus en el Sistema de Verificación de **DPI**, de las solicitudes encontradas en estatus **PN - Proceso de Notificación a UN - Usuario Notificado** o **NL - No Localizado** según corresponda, es oportuno mencionar, que mediante oficio **RC-DASU-057-2017** de fecha 30 de enero de 2017, se solicitó acceso y permisos a los Operadores de Centro de Información al sistema de verificación de **DPI**, a efecto de realizar el cambio de estatus de las notificaciones antes mencionadas. **(Ver Anexo I)**

No está de más indicar, que el proceso de dichas notificaciones se encuentra estipulado en el **Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario** en las páginas de la 11 a la 13, las cuales se adjuntan en borrador por éste encontrarse en periodo de aprobación. **(Ver Anexo II)**

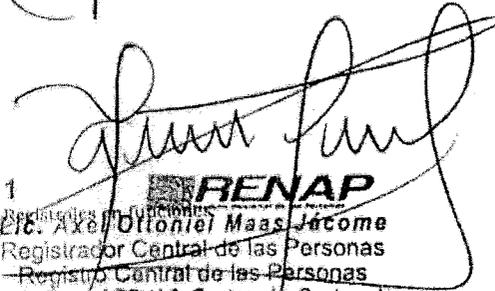
Sin otro particular nos suscribimos, deferentemente,

  
**Lic. Rafael Arturo Andrade Barillas**  
Jefe de Atención y Servicio al Usuario

  
**Licda. Sandy Patricia Guzmán Cermeño**  
Subdirectora de Apoyo Registral en Funciones

Vo.Bo.

Adjunto lo Indicado  
C.c. Subdirección de Apoyo Registral (Marginado 332 2017)  
Licda. María Lisset Morán Aldana, Jefe de Ciudadanos y Control de Datos Registrales en Funciones  
Archivo.  
RAAB/jfg

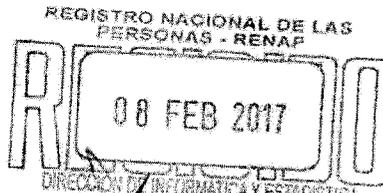
  
**RENAP**  
**Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome**  
Registrador Central de las Personas  
-Registro Central de las Personas-  
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala  
Calzada Roosevelt 9340, Zona 7

PEX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gob.gt](http://www.renap.gob.gt)

**REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**

Guatemala, 30 de enero del 2017  
RC-DASU-057-2017

Ingeniero  
**Carlos Alberto Quintana Galindo**  
Director de Informática y Estadística  
Dirección de Informática y Estadística  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Ciudad



Firma  Hora 3:20 Pm

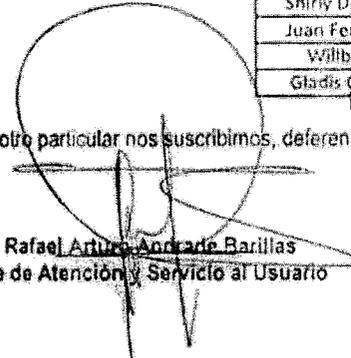
Ingeniero Quintana Galindo:

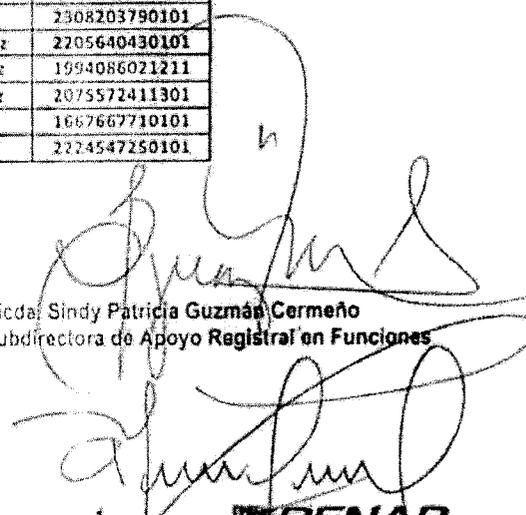
Por este medio nos dirigimos a usted en seguimiento al oficio DGCI-DAS/ SI-248-2016, por medio del cual, se solicitó a la Dirección bajo su cargo "...autorización y acceso al Sistema de Verificación de DPI y la modificación del reporte que despliegue las solicitudes para emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- que tengan estatus PN-Proceso de Notificación y otros criterios mencionados en el referido oficio..."

Derivado de lo anterior, se solicita informar si a la presente fecha se le ha otorgado el acceso y permisos a los Operadores del Centro de Información al sistema de Verificación de DPI, a efecto de realizar el cambio de estatus de las notificaciones solicitas por el Departamento de Ciudadanos y Control de Datos Registrales a UN -Usuario Notificado o NL -Usuario No Localizado, caso contrario se solicita que se les habilite a los usuarios siguientes:

| Nombre                            | CUI             |
|-----------------------------------|-----------------|
| Claudia Lucía Chinchilla González | 1997047750101   |
| Jorge Eduardo Hernández           | 1739866410101   |
| Jullia Noemí Pérez Orozco         | 1997048990101   |
| Julián Omar Estrada Rodríguez     | 2280567130101   |
| Karen Eunice Sandoval             | 1636530620101   |
| Keren Cecilia Velásquez Sican     | 2234 43336 0101 |
| Luvia Aracely Sucuc Simón         | 2203101490404   |
| María Fernanda Ruano              | 2240664470101   |
| María Lucrecia Machaca Jiménez    | 1860773000308   |
| Rossio Aracely Valdez Cabrera     | 2308203790101   |
| Sandra Carolina Flores González   | 2205640430101   |
| Shirly Daniela López Hernández    | 1994086021211   |
| Juan Fernando Granados López      | 2075572411301   |
| Willber Beamerger Castillo        | 1667667710101   |
| Gladis Catalina López Andrade     | 2274547250101   |

Sin otro particular nos suscribimos, deferentemente,

  
Lic. Rafael Arturo Andrade Barillas  
Jefe de Atención y Servicio al Usuario

  
Licda. Sindy Patricia Guzmán Cermeño  
Subdirectora de Apoyo Registral en Funciones

Vo.Bo.

C.c. Archivo.  
RAAB/jgl

  
**Lic. Axel Ottoniel Mass Jácome**  
 Registrador Central de las Personas  
 Calle 19 No. 7 Zona 7  
 Registro Central de las Personas  
 PBX 2416-1900 CALLE CENTER 16 www.renap.gov.gt  
 Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala

**REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**

Guatemala 20 de febrero de 2017  
RC-DASU-0109-2017

Licenciada

**María Licet Morán Aldana**

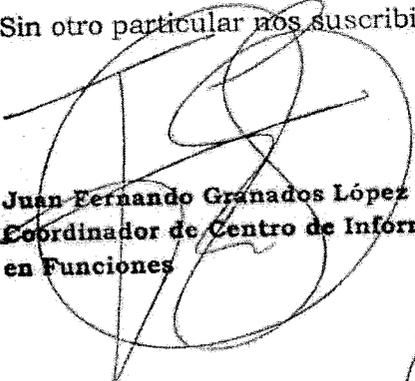
Jefe del Departamento de Ciudadanos y  
Control de Datos Registrales en Funciones  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Ciudad

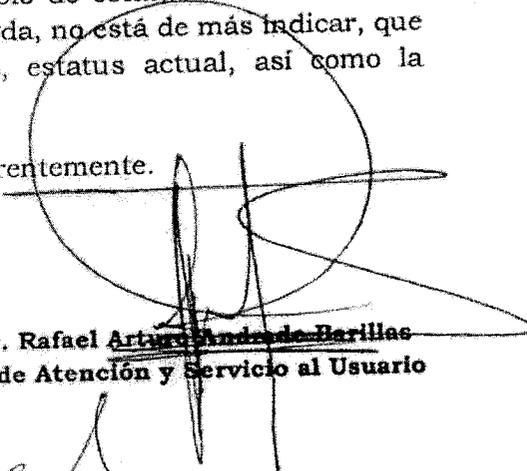
**Licenciada Morán Aldana:**

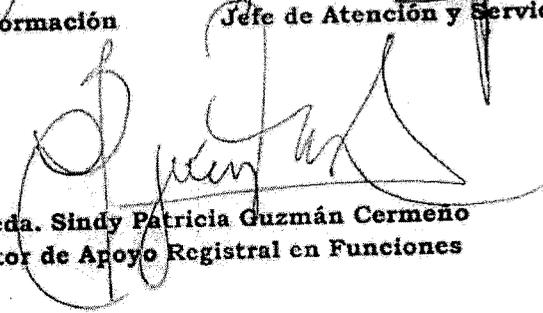
De manera atenta nos dirigimos a usted en atención a los oficios RC-DCCDR-00285-2017 y RC-DCCDR-00303-2017; en relación al estatus **PN - Proceso de Notificación** a efecto de notificar a los ciudadanos y poder emitirse el Documento Personal de Identificación.

Derivado de lo anterior, nos permitimos informar que se realizaron diecisiete (17) comunicaciones a usuarios, de los cuales diez (10) fueron notificados y siete se dejó mensaje de voz, a efecto de realizar el cambio de estatus a **UN - Usuario Notificado** o **NL - No Localizado** según corresponda, no está de más indicar, que en formato adjunto se realizaron observaciones, estatus actual, así como la información propia de la notificación. **(Ver Anexo)**

Sin otro particular nos suscribimos de usted, deferentemente.

  
**Juan Fernando Granados López**  
Coordinador de Centro de Información  
en Funciones

  
**Lic. Rafael Arturo Andado Barillas**  
Jefe de Atención y Servicio al Usuario

  
**Vo.Bo. Licda. Sindy Patricia Guzmán Cermeño**  
Subdirector de Apoyo Registral en Funciones

C.c. Archivo  
Jfgl

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
**REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS**  
**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**  
08 MAR 2017  
FIRMA: [Signature] HORA: 10:25

Guatemala, 02 de marzo 2017  
RC-DASU-143-2017

Licenciada  
**María Licet Morán Aldana**  
Jefe de Ciudadanos y Control de  
Datos Registrales en Funciones  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Ciudad

Registro Nacional de las Personas  
-RENAP-  
RECIBIDO  
08 MAR 2017  
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS  
FIRMA: [Signature] HORA: 10:10

**Estimada Licenciada Morán Aldana:**

Por este medio nos dirigimos a usted, en atención a los oficios **RC-DCCDR-00315-2017** y **RC-DCCDR-403-2017**; relacionados a los estatus PN - Proceso de Notificación de las solicitudes adjuntas, a efecto de notificar a los ciudadanos y poder emitirse el Documento Personal de Identificación -DPI-.

Derivado de lo anterior, nos permitimos informar que se realizaron veintiséis (26) comunicaciones a usuarios, de los cuales ocho (8) fueron notificados, diez (10) se dejó mensaje de voz, tres (3) números equivocados y cinco (5) no se pudo dejar mensaje de voz, a efecto de realizar el cambio de estatus a -UN- Usuario Notificado o -NL- No Localizado según corresponda, no está de más indicar, que en formato adjunto se realizaron observaciones, estatus actual, así como la información propia de la notificación. (Ver Anexo)

Sin otro particular nos suscribimos de usted, deferentemente.

**Juan Fernando Granados López**  
Coordinador de Centro de Información  
en Funciones

**Lic. Rafael Arturo Andrade Barillas**  
Jefe de Atención y Servicio al Usuario

**Vo.Bo. Lic. Juan Ramiro Toledo Montenegro**  
Subdirector de Apoyo Registral en Funciones

C.C. Archivo  
Jkf

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7  
PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gob.gt](http://www.renap.gob.gt)

Marginado 419 y 418-2017

hacer oficio en seguimiento

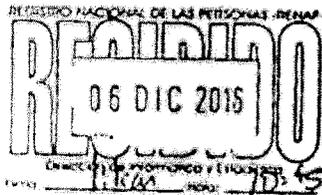
RG-DASU-057-2016



DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO  
Departamento de Atención y Servicio

Guatemala, 30 de noviembre de 2016  
REF.DGCI-DAS-SI-248-2016

Ingeniero  
Carlos Alberto Quintana Galindo  
Director de Informática y Estadística  
Registro Nacional de las Personas - RENAP.  
Su Despacho



Estimado Ingeniero Quintana:

Por este medio me permito reiterar los oficios REF.DGCI-DAS-SI-162-2016, REF.DGCI-DAS-SI-168-2016 y REF.DGCI-DAS-SI-226-2016 en los cuales se indica la necesidad de contar con la autorización y acceso al Sistema de Verificación de DPI y la modificación del reporte que despliegue las solicitudes para emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- que tengan estatus PN-Proceso de Notificación y otros criterios mencionados en el referido oficio.

Mucho agradeceremos su valioso apoyo con lo solicitado ya que con ello nos permitirá dar cumplimiento a lo establecido en el Oficio Ref. DE-1500-2015 y BE-1887-2016 por medio de los cuales la Dirección Ejecutiva instruyó acerca de la responsabilidad de las distintas direcciones sobre los estatus de las solicitudes para emisión del DPI y en el caso puntual de la responsabilidad de la Dirección de Gestión y Control Interno del estatus PN-Proceso de Notificación, cuando en los datos del ciudadano conste número telefónico, función que está a cargo de la Coordinación de Servicio e Información del Departamento de Atención y Servicio.

Es importante indicar que la Coordinación de Servicio e Información ha realizado el procedimiento de notificación de las solicitudes recibidas del Departamento de Registro de Ciudadanos del Registro Central de las Personas, sin poderse trasladar dichas solicitudes a los estatus UN-Usuario Notificado o NL-No Localizado por no contar con los permisos y herramientas para tal función.

Sin más que agregar, nos es grato suscribirnos

Atentamente,

**RENAP**  
Gloria Marina Chávez Santos  
Coordinador de Servicio e Información  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Vo.Bo.

**RENAP**  
Lidia Sinalta Hernández  
Jefe de Atención y Servicio  
Dirección de Gestión y Control Interno  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

**RENAP**  
Ing. José Jorge Alfr. Franco  
Dirección de Gestión y Control Interno en Funciones  
Sede Central RENAP, Guatemala, Guatemala  
Calzada Roosevelt 13-46, zona 7

CC: ARIAS

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gob.gt](http://www.renap.gob.gt)

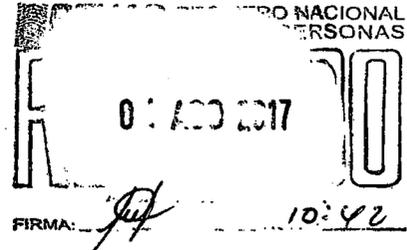




**Dirección de Informática y Estadística**

**OFICIO-DIE-2977-2017**  
**Guatemala, 31 de Julio de 2017**

**Licenciado**  
**Guillermo Ranferi Castillo López**  
**Auditor Interno en Funciones**  
**Registro Nacional de las Personas -RENAP-**  
**Su Despacho**



**Estimado Licenciado Castillo:**

Con un atento y cordial saludo me dirijo a usted, deseando éxitos en sus actividades diarias.

En atención al oficio AI-No. 127-2017 mediante el cual trasladan posibles hallazgos relacionados a la auditoría No. 64962-2017, realizada al Departamento de Atención y Servicio al Usuario orientada al área registral por el período comprendido del 01 de septiembre de 2015 al 15 de marzo del presente año; por lo anterior me permito informar lo siguiente:

**Hallazgo No. 5**

**Falta de depuración de los estatus de -DPI- PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario notificado) y NL (Usuario no localizado).**

Recomendación de Auditoría Interna: "Al Director Ejecutivo, para que gire instrucciones al Director de Informática y Estadística, en el plazo de 03 días hábiles contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a atender de forma inmediata lo requerido por el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, para la habilitación de los usuarios encargados de la depuración de los estatus de solicitudes de -DPI- PN (Proceso de Notificación), UN (Usuario notificado) y NL (Usuario no localizado)".

Referente a la recomendación me permito indicar lo siguiente:

1. Con oficio DIE-JASI-0175-2017 remitido al Registro Central de las Personas se indicó en atención al oficio RC-DASU-106-2017 que la información que se genera en tiempo real se encuentra en la consulta bitácora solicitud y Sistema de Registro en Ventanilla -SIIS-, esto derivado a que los estados que se encuentran en la Consulta de DPI, refleja la información del Sistema de Información Biométrica -SIBIO-, encontrándose en la consulta bitácora solicitud los estados con mayor detalle de las transacciones realizadas a la solicitud del Documento Personal de Identificación -DPI- por las Direcciones responsables del RENAP.

NRF/clgt  
C.C. Archivo

Página 1 de 3

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gob.gt](http://www.renap.gob.gt)

Asimismo se informó que el proceso de validación de la información de la solicitud de DPI se encuentra dividido en 2 fases (Biométrico y Biográfico); cada fase de las indicadas tiene determinados estados, los cuales no pueden ser los mismos, por las verificaciones que se realizan en cada una de las fases; sin embargo, tomando lo considerado por el Registro Central de las Personas "que no obstante los sistemas tengan información diferente el estatus de DPI debería ser el mismo", se solicitó al Registro Central de las Personas que se coordine con la Dirección de Procesos, para realizar el análisis que corresponde a los estados que se manejan actualmente en la consulta de DPI y en la bitácora solicitud, esto con el fin de poder determinarse las equivalencias de estados entre ambas fases. Asimismo, se solicitó el análisis para determinar si los estados que verifican todo lo relacionado a la información biográfica deben continuar, o en su defecto si los mismos pueden depurarse y minimizar la cantidad de estados existentes, para poder optimizar el proceso de validación.

2. Mediante oficio DIE-JASI-0185-2017 y DIE-JD-030-2017 trasladado al Registro Central de las Personas en relación a la solicitud de entradas y salidas en el Sistema de Verificación de DPI, ésta Dirección indicó que es necesario que el Registro Central de las Personas realice el análisis que corresponda a efecto de indicar la lógica secuencial de los estatus, lo que significa que se indique el orden que tendrá cada estatus después de que se realice la validación del mismo, considerando lo siguiente:

- ✓ Indicar el estatus previo en el que puede estar la solicitud para trasladarse al estatus que corresponda.
- ✓ Indicar si el estatus puede o no regresar a estatus anterior y cuales serían estos estatus

Lo anterior permitirá que el Departamento de Desarrollo realice las modificaciones en la aplicación del sistema de verificación de DPI y así se puedan realizar los cambios de estatus solicitados.

De lo anterior, se hizo referencia al oficio RC-DRC-1327-2016 del Registro Central de las Personas, en el cual se realizó el análisis e implementaciones de las acciones para los estatus finales como "Flujo cancelado, cancelado por investigación, anulado, entre otros" no pueda ser reactivado o trasladado a un estatus anterior o inicial, de lo cual se realizó el análisis respectivo, pudiéndose observar que existen estatus que se les consigna como estatus final, existiendo excepciones o casos de uso a considerar, lo cual también puede repercutir en el uso de la herramienta de inventario de DPI en las oficinas, por ejemplo: el estatus DO-DPI entregado sin match on card, se le consignó estatus final, cuando el mismo puede ser trasladado a otro estatus. Asimismo, únicamente se realizó el análisis de 8 estatus, siendo necesario que se realice un análisis integral, operativo y lógico de los estatus que actualmente existen, esto con el fin de que existan validaciones en el sistema y evitar que operadores o personal responsable traslade solicitudes a diferentes estatus sin motivo alguno; finalmente se solicitó que se realice

NRF/clgt  
C.C. Archivo

Página 2 de 3

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gob.gt](http://www.renap.gob.gt)

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7

el proceso de cada uno de los estatus y el Documento de Especificaciones Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software –DERCAS-.

3. Con oficio DIE-JASI-561-2017 remitido al Registro Central de las Personas se indicó que en atención al oficio RC-DASU-0328-2017, en el cual se reitera a oficio RC-DASU-057-2017, en el cual se da seguimiento al oficio DGCI-DAS-SI-248-2016, ésta Dirección indicó que no se ha dado el acceso referido ya que es necesario que se solicite por medio de oficio los campos que tendrán acceso del listado de personas trasladado y al grupo en el cual ingresaran dichas personas (detallando nombres y apellidos, CUI, así como el CUI de la persona que tenga este privilegio).

Por lo anteriormente expuesto se hace énfasis en que se le solicitó al Registro Central de las Personas que realice el análisis que corresponda a efecto de indicar la lógica secuencial de los estatus, lo que significa que se indique el orden que tendrá cada estatus después de que se realice la validación del mismo, asimismo se solicitó el proceso de cada uno de los estatus y DERCAS, para la programación, ya que esto permitirá que ésta Dirección realice las modificaciones en la aplicación del sistema de verificación de DPI y así se puedan realizar los cambios de estatus; sin embargo a la fecha no se ha trasladado respuesta a ninguno de los requerimientos realizados.

Aunado a lo anterior es importante indicar que los usuarios del Departamento de Atención y Servicio al usuario para los cuales solicitan acceso al Sistema de Verificación, tienen el perfil 41 (DPI, Reportes, Administración, Catálogos, Salida), por lo que se debe analizar que personas utilizan el perfil 41 ya que el cambio afectaría a todos los operadores que tengan este perfil; finalmente es importante indicar que a que no obstante ésta Dirección proceda a instalar el Sistema de Verificación, los operadores no podrán realizar ninguna acción, por lo cual se insiste en que es necesario que se atienda lo requerido por ésta Dirección, para que los usuarios encargados procedan a la depuración de solicitudes de DPI sin ningún inconveniente.

Derivado de lo anterior se informa que ésta Dirección ha realizado todas las acciones correspondientes, estando a la espera de la respuesta y análisis del Registro Central de las Personas.

Sin otro particular, me suscribo de usted, agradeciendo la atención al presente.

Atentamente,



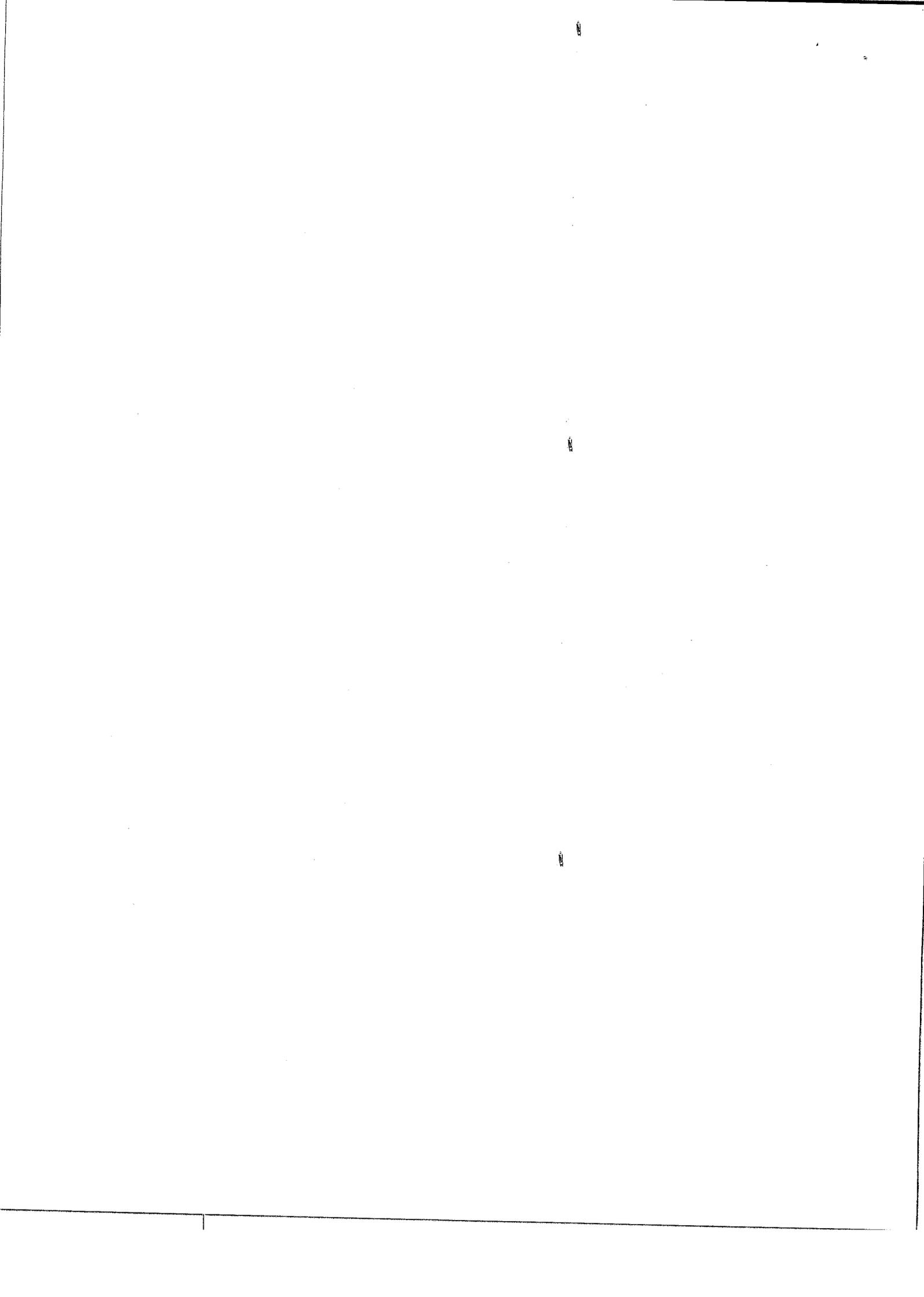
**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas  
Ing. Felipe Reguan  
Dirección de Desarrollo de Sistemas  
Dirección de Informática y Estadística

NRF/clgt  
C.C. Archivo

Vo.Bo.



**RENAP**  
Registro Nacional de las Personas  
Ing. Amán Benjamín Cuc Hernández  
Subdirector de Servicios Críticos  
Dirección de Informática y Estadística  
Oficinas Centrales RENAP, Guatemala, Guatemala  
Calzada Roosevelt 13-46, zona 7



**Dirección de Informática y Estadística**

**DIE-JASI-0175-2017**  
Guatemala, 24 de febrero de 2017

Licenciado  
**Axel Ottoniel Maas Jácome**  
Registrador Central de las Personas  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Su Despacho.



Estimado Licenciado Maas:

Con un atento saludo, me dirijo a usted de manera cordial deseando éxitos en sus labores diarias.

En atención al oficio **RC-DASU-106-2017**, en el cual se da respuesta al oficio **DIE-JASI-094-2017**, solicitándose indicar cuál de los tres sistemas: **Consulta DPI**, **Consulta Bitácora Solicitud** y **Sistema de Registro en Ventanilla -SIIS-**, genera información en tiempo real, segura y oportuna, a efecto pueda ser utilizado por el Centro de Información para brindar a los usuarios un servicio de calidad, se informa lo siguiente:

1. La información que se genera en tiempo real se encuentra en la consulta bitácora solicitud y Sistema de Registro en Ventanilla -SIIS-, esto derivado a que los estados que se encuentran en la Consulta de DPI, refleja la información del Sistema de Información Biométrica -SIBIO-, encontrándose en la consulta bitácora solicitud los estados con mayor detalle de las transacciones realizadas a la solicitud del Documento Personal de Identificación -DPI- por las direcciones responsables del RENAP.

En relación a indicar la diferencia técnica e informativa que existe entre los tres sistemas mencionados, ya que en un momento determinado los mismos tienen la finalidad de consultar el estatus del DPI, considerando por parte del Registro Central de las Personas que no obstante los sistemas tengan información diferente el estatus de DPI debería ser el mismo, a lo cual se informa lo siguiente:

El proceso de validación de la información de la solicitud de DPI se encuentra dividido en 2 fases:

1. Biométrico
2. Biográfico

Cada fase de las indicadas tiene determinados estados, los cuales no pueden ser los mismos, por las verificaciones que se realizan en cada una de las fases.

Sin embargo, tomando lo considerado por el Registro Central de las Personas "que no obstante los sistemas tengan información diferente el estatus de DPI debería ser el mismo", se solicita que se coordine con la Dirección de Procesos, para realizar el análisis que corresponde a los estados que se manejan actualmente en la consulta de DPI y en la bitácora solicitud, esto con el fin de poder determinarse las equivalencias de estados entre ambas fases. Asimismo, se solicita que se realice el análisis para determinar si los estados que verifican todo lo relacionado a la información biográfica deben continuar, o en su defecto si los mismos pueden depurarse y minimizar la cantidad de estados existentes, para poder optimizar el proceso de validación.

Agradeciendo de antemano la atención al presente sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

  
**RENAP**  
Licda. Mónica René Alcázar Casanova  
Jefe de Análisis de Sistemas de Información  
Dirección de Informática y Estadística  
Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
Sr. Napoleón Reguan Felipe  
Subdirector de Bases de Datos y Estadística en Funciones  
Dirección de Informática y Estadística  
Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

Dirección de Informática y Estadística

Guatemala, 28 de febrero del 2017  
DIE-JASI-0185-2017  
DIE-JD-030-2017

Licenciado  
Axel Ottoniel Maas Jácome  
Registrador Central de las Personas  
Registro Nacional de las Personas  
Su Despacho.



Licenciado Maas Jácome:

Deseando éxitos en sus labores diarias, por este medio y en atención a los oficios RC-DRC-2163-2016, RC-DRC-2465-2016, RC-DRC-2473-2016, RC-DRC-3136-2016 y RC-DRC-3140-2016, todos relacionados a la solicitud de entradas y salidas en el Sistema de Verificación de DPI, así como las acciones necesarias para atender dichos requerimientos.

En relación a las entradas y salidas de los estatus creados recientemente, es necesario que el Registro Central de las Personas realice el análisis que corresponda a efecto de indicar la lógica secuencial de los estatus, lo que significa que se indique el orden que tendrá cada estatus después de que se realice la validación del mismo, considerando lo siguiente:

1. Indicar el estatus previo en el que puede estar la solicitud para trasladarse al estatus que corresponda (por ejemplo, del estatus VP VERIFICACIÓN PERSONALIZACIÓN NOMBRE USUAL se puede trasladar únicamente al estatus V VERIFICADO para que continúe con el proceso la solicitud);
2. Indicar si el estatus puede o no regresar a estatus anterior y cuales serían estos estatus (por ejemplo: del estatus V VERIFICADO no puede regresar a ningún otro estatus. Únicamente puede trasladarse a Y LISTO PARA IMPRESIÓN")

Lo anterior permitirá que el Departamento de Desarrollo realice las modificaciones en la aplicación del sistema de verificación de DPI y así se puedan realizar los cambios de estatus solicitados.

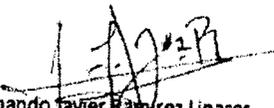
De lo anterior, se hace referencia al oficio RC-DRC-1327-2016 del Registro Central de las Personas, en el cual se realizó el análisis e implementaciones de las acciones para los estatus finales como "Flujo cancelado, cancelado por investigación, anulado, entre otros" no pueda ser reactivado o trasladado a un estatus anterior o inicial, de lo cual se realizó el análisis respectivo, pudiéndose observar que existen estatus que se les consigna como estatus final, existiendo excepciones o casos de uso a considerar, lo cual también puede repercutir en el uso de la herramienta de inventario de DPI en las oficinas, por ejemplo: el estatus DO-DPI entregado sin match on card, se le consignó estatus final,

cuando el mismo puede ser trasladado a otro estatus. Asimismo, únicamente se realizó el análisis de 8 estatus, siendo necesario que se realice un análisis integral, operativo y lógico de los estatus que actualmente existen, esto con el fin de que existan validaciones en el sistema y evitar que operadores o personal responsable traslade solicitudes a diferentes estatus sin motivo alguno.

Por lo que se solicita que se realice el proceso de cada uno de los estatus, debiendo trasladar dicho proceso a esta Dirección y el Documento de Especificaciones Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software -DERCAS-, para la planificación de la programación, toda vez, que si bien es cierto, los estatus que fueron solicitados por el Registro Central de las Personas para que esta Dirección los creara en base de datos, ya se encuentran implementados a nivel de base de datos, sin embargo para que los mismos puedan ser utilizados en el Sistema de Verificación de DPI, es necesario que se realice el análisis, proceso y DERCAS indicado.

Sin otro particular, nos suscribimos de usted agradeciendo la atención al presente.

Atentamente,

  
Fernando Javier Ramírez Linares  
Programador de Base de Datos

  
**RENAP**  
Licda. Mónica René Bocíos Gasanova  
Jefe de Análisis de Sistemas de Información  
Dirección de Informática y Estadística  
Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
Ing. Napoleón Reguan Felipe  
Subdirector de Sistemas y Estadística en Función  
Dirección de Informática y Estadística  
Oficinas Centrales RENAP Guatemala, Guatemala

MARC:ndlg  
C.C. Archivo

DIE-JASI-561-2017

Guatemala, 15 de junio de 2017

Licenciado  
**Axel Ottoniel Maas Jácome**  
Registrador Central de las Personas  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Su Despacho.

Registro Nacional de las Personas  
-RENAP-

**RECIBIDO**  
16 JUN 2017  
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS  
FIRMA: *[Firma]* HORA: 9:53

Estimado Licenciado Maas:

En atención al oficio RC-DASU-0328-2017, en el cual se reitera el oficio RC-DASU-057-2017, en el cual se da seguimiento al oficio DGCI-DAS-SI-248-2016, en el que se le solicito a esta Dirección "...autorización y acceso al Sistema de Verificación de DPI y la modificación del reporte que despliegue las solicitudes para emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- que tenga estatus PN- Proceso de Notificación y otros criterios mencionados en el referido oficio...". solicitándose informar si a la presente fecha se le ha otorgado el acceso y permisos a los Operadores del Centro de Información al Sistema de Verificación de DPI, a efecto de realizar el cambio de estatus indicado.

En virtud de lo anterior, se informa que no se ha dado el acceso referido ya que es necesario que se solicite por medio de oficio los campos que tendrán acceso el listado de personas trasladado y al grupo en el cual ingresarán dichas personas (detallando nombres y apellidos, CUI, así como el CUI de la persona que tenga este privilegio).

Asimismo, por medio de oficio DIE-JASI-0185-2017 y DIE-JD-030-2017 se le solicitó al Registro Central de las Personas que realice el análisis que corresponda a efecto de indicar la lógica secuencial de los estatus, lo que significa que se indique el orden que tendrá cada estatus después de que se realice la validación del mismo, ya que esto permitirá que el Departamento de Desarrollo realice las modificaciones en la aplicación del sistema de verificación de DPI y así se puedan realizar los cambios de estatus.

Finalmente, por medio de oficio DIE-JASI-175-2017, se solicitó al Registro Central de las Personas que realice el análisis para determinar si los estados que verifican todo lo relacionado a la información biográfica deben continuar, o en su defecto si los mismos pueden depurarse y minimizar la cantidad de estados existentes, para poder optimizar el proceso de validación. Por lo que se reitera la importancia que realice el Registro Central de las Personas y la Dirección de procesos, para determinar las necesidades de Verificación de DPI, para poder realizar las implementaciones y adecuaciones que permitan asignar tareas al personal correspondiente.

Atentamente,

**RENAP**  
Ing. Napoleón Requena  
Jefe de Desarrollo de Sistemas  
Dirección de Informática

**RENAP**  
Licda. Mónica Rivas Recinos Casanova  
Jefe de Unidad de Información  
Dirección de Informática y Estadística  
Oficinas Centrales RENAP Guatemala Guatemala

C.C. Archivo

**RENAP**  
Ing. Juan Carlos Infanzón Flores  
Subdirector de Informática y Estadística  
Dirección de Informática y Estadística

Página 1 de 1  
Calzada Roosevelt 13-46, zona 7

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gov.gt](http://www.renap.gov.gt)