

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
CUA No.:65410**

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS
EVALUACION DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y
FINANCIERO A LAS OFICINAS DE SANTA ROSA**



GUATEMALA, AGOSTO DE 2017

INDICE

INTRODUCCION	1
OBJETIVOS	1
ALCANCE DE LA ACTIVIDAD	2
RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD	3



INTRODUCCION

De conformidad con el Decreto No. 90-2005 y sus reformas, 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 administración de 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 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, 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 de la Ley del Registro Nacional de las Personas y su Reglamento. Estas dependencias estarán a cargo de un Registrador Civil de las Personas, quien goza de fe pública.

Los Registros Civiles de las oficinas regionales se encuentran ubicados en los municipios y cabeceras departamentales de la República de Guatemala; forman parte de la Dirección del Registro Central de las Personas y tienen como objetivo 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 –DPI-.

OBJETIVOS

General

Evaluar la estructura y ambiente de control interno de las oficinas del Registro Nacional de las Personas –RENAP–, que se ubican en los municipios de Barberena, Casillas, Cuilapa, Nueva Santa Rosa, Oratorio, San Rafael Las Flores, Santa Cruz Naranjo, Santa María Ixhuitán, Santa Rosa de Lima, del Departamento de Santa Rosa, con el propósito de identificar riesgos, detectar las posibles debilidades de control interno existentes y el grado de cumplimiento a los procedimientos establecidos, para determinar el alcance de las pruebas, bajo los principios de probidad, eficacia, eficiencia, transparencia, economía y equidad.



Específicos

Evaluar el procedimiento utilizado por las oficinas auditadas, para verificar que los ingresos por concepto de cobros por certificaciones y solicitudes del Documento Personal de Identificación, efectivamente sean acreditados en la cuenta bancaria del Registro Nacional de las Personas –RENAP–, y cumplan con la normativa y procedimientos vigentes

Verificar el uso adecuado de los fondos asignados en concepto de caja chica, comprobar la autenticidad de los documentos y evaluar el uso de los recursos físicos e informáticos.

Verificar que las condiciones de operatividad de las oficinas auditadas son adecuadas, que dispongan del recurso humano y que, el equipo y sistema informático, se encuentre en buen estado para atender a los ciudadanos.

ALCANCE DE LA ACTIVIDAD

La evaluación de control interno en las oficinas del Registro Nacional de las Personas –RENAP– ubicadas en los municipios de: Barberena, Casillas, Cuilapa, Nueva Santa Rosa, Oratorio, San Rafael Las Flores, Santa Cruz Naranjo, Santa María Ixhuatán, Santa Rosa de Lima, del Departamento de Santa Rosa, durante los días del 12 al 16 de junio del presente año, cuya finalidad fue verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área administrativa y financiera de acuerdo a las Normas de Auditoría del Sector Gubernamental emitidas por Contraloría General de Cuentas y las normativas internas del Registro Nacional de las Personas –RENAP–. El Período de revisión de cada oficina evaluada se detalla a continuación:

Período de Revisión de las oficinas evaluadas

No.	Oficina No.	Oficina	Periodo de Revisión
1	102	Barberena	Del 29 de mayo de 2015 al 15 de junio 2017
2	067	Casillas	Del 29 de mayo de 2015 al 12 de junio 2017
3	066	Cuilapa	Del 12 de agosto de 2016 al 15 de junio de 2017
4	071	Nueva Santa Rosa	Del 29 de mayo de 2015 al 13 de junio de 2017
5	152	Oratorio	Del 25 de julio de 2013 al 14 de junio de 2017
6	070	San Rafael Las Flores	Del 10 de julio de 2012 al 12 de junio de 2017
7	110	Santa Cruz Naranjo	Del 08 de noviembre de 2013 al 16 de junio de 2017
8	142	Santa María Ixhuatán	Del 24 de julio de 2013 al 14 de junio de 2017
9	063	Santa Rosa de Lima	Del 29 de mayo de 2015 al 13 de junio de 2017

RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

Se confirmó el desembolso de los fondos de Caja Chica asignados a cada una de las oficinas para ser ejecutados durante el año 2017, los cuales ascienden a dos mil quetzales con 00/100 (Q2,000.00). El fondo de caja chica les fue depositado en febrero 2017, mismo que fue autorizado con Acuerdo de Directorio 015-2017, en el cual se constituye el Fondo Rotativo Institucional para RENAP para el año 2017, documento que además, determina el monto que se asignará a la Caja Chica de las Oficinas ubicadas en los diferentes Municipios de la República.

Se verificó el descuento de la fianza de fidelidad al personal encargado del manejo de fondos de caja chica y se determinó que sí se realiza.

Se practicó arquezos de los fondos de Caja Chica, en cada oficina del departamento de Santa Rosa.

Se verificó la oportuna y correcta operación de los libros de caja chica y bancos.

Se efectuó cortes de formas a los cheques de la cuenta bancaria de Caja Chica;

Se verificó que las oficinas del Registro Nacional de las Personas ubicadas en los municipios del departamento de Santa Rosa, realicen las conciliaciones de ingresos que reportan los bancos del sistema, confrontados con los reportes generados en el Sistema de Registro Civil, procedimiento que efectúan diariamente.

Se verificó el uso de los Recibos Manuales y se determinó que todas las oficinas auditadas realizaron la entrega de dichos documentos, al Encargado de Almacén del RENAP entre 2015 y 2016.

Se verificó la asistencia del personal asignado a cada oficina del RENAP, y se determinó que se lleva un adecuado control de los permisos correspondientes, que consiste en un formulario autorizado por la Subdirección de Recursos Humanos, en el cual la persona solicita el permiso a su jefe superior inmediato, exponiendo el período que durará el permiso y el motivo. El documento lo firma la persona que solicita y el jefe inmediato superior, que autoriza el permiso.

Se verificó la existencia del mobiliario y equipo y se confrontó con los registros de las tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, constatando que algunas de éstas, no se encuentran actualizadas; existe



mobiliario y equipo en mal estado. En la oficina de Casillas, renunció una operadora en enero 2017 y la Registradora recibió los bienes, sin embargo, todavía no se ha actualizado la Tarjeta de Responsabilidad.

Se realizó el inventario de Dispositivos que se utilizan en el proceso de Enrolamiento y se determinó que en la oficina de Oratorio el lector de tarjetas MRZ ACCES IS, se encuentra en mal estado.

Se evaluó los servicios disponibles al usuario en las nueve oficinas auditadas, determinándose lo siguiente: Seis oficinas no tienen un módulo de información, sin embargo, se considera que no es de mucha utilidad, en virtud de que existe poca demanda y todos los empleados de las sedes pueden brindar información en caso de que sea necesario. Cinco oficinas no tienen a la vista del usuario una cartelera informativa. Todas las sedes examinadas cuentan con material informativo y requisitos al alcance del usuario. Siete oficinas poseen personal y ventanillas de acuerdo a la demanda, solamente las oficinas de San Rafael Las Flores reportan déficit en este rubro, manifiestan que hace falta una persona. Señalización de ingreso y egreso a la oficina existe en todas las Sedes. Sillas carrileras no tienen, solo sillas individuales. Ordenadores de fila, no son necesarios por la escasa afluencia de usuarios a las oficinas. Todas las oficinas tienen buzón de sugerencias a la vista del público.

En lo que respecta a Servicios Generales, se observó y se verificó que las oficinas no tienen asignado equipo de aire acondicionado ni ventiladores, no obstante, que el clima en estos municipios es muy caluroso, con excepción de Santa María Ixhuatán, que el clima es templado y a veces frío. Cuatro oficinas no cuentan con una cafetera. Ninguna Sede posee silla de ruedas para facilitar el desplazamiento de personas con capacidades especiales. Con respecto a las rampas de acceso, de las nueve oficinas auditadas, en siete no es necesario este servicio, sin embargo, la oficina de Santa María Ixhuatán se encuentra ubicada en un segundo nivel, y no cuenta con rampa, solo con gradas; la oficina de Casillas sí cuenta con dos rampas de acceso.

Se verificó la asistencia a la oficina personal que está asignado a cada oficina, la presentación personal, uniformes y portación de gafetes de identificación, no encontrándose deficiencia alguna en estos rubros. Sin embargo, en cuanto a la identificación de las áreas de trabajo, cuatro oficinas no cumplen con este requerimiento. La coordinación de los servicios está a cargo de los Registradores Civiles de las Personas, en virtud de que no se ha asignado una persona específica para ejercer esta función.

En el tema de la Capacitación, los Registradores expresaron que se les ha



impartido cursos relacionados a sus funciones, especialmente en atención al público y temas registrales.

Se examinó la Estación de Enrolamiento para el Documento Personal de Identificación, y se constató que todas las oficinas cuentan con todo el equipo informático, dispositivos y periféricos necesarios en el proceso de enrolamiento.

Se verificó la ubicación y el estado físico de las instalaciones de las oficinas del RENAP. Se determinó que en la oficina de Barberena y Santa Cruz Naranjo, los sanitarios se encuentran en malas condiciones y el agua potable es racionada.

Se revisó el inventario del Documento Personal de Identificación pendientes de entregar a los usuarios en cada oficina, confrontado con el reporte de cierre del Sistema de Inventarios, comprobando que todas las oficinas auditadas llevan un control estricto del inventario de DPI y su inventario físico es exacto con el dato que refleja el sistema. Se preguntó sobre la antigüedad de los Documentos Personales de Identificación y si existía alguna normativa que obligara a los Registradores Civiles a devolver a la Sede Central los que tuvieran cierto tiempo de antigüedad, a lo que respondieron que no, que el único aspecto que estaba regulado era la devolución de DPI de personas fallecidas en Memorandum 063-2017, de fecha 18 de mayo de 2017, con el cual todos los Registradores Civiles, de las oficinas auditadas cumplieron a cabalidad.

Se verificó que siete de las nueve oficinas auditadas tienen asignado un generador de electricidad, las oficinas de San Rafael Las Flores y Santa María Ixhuatán no tienen asignado uno. En la oficina de Cuilapa, el generador de electricidad se encuentra en mal estado, evento que ya fue reportado mediante Oficio CUI-011-066-2017 de fecha 11 de abril de 2017; por su parte en Santa María Ixhuatán ya solicitaron el Generador mediante oficio SRO-SMI-142-RC-11 de fecha 24 de octubre de 2015. Asimismo, se constató que se brindó mantenimiento a todos los Generadores existentes, cinco en el año 2016 y dos desde el año 2015. Todas las oficinas presentaron la bitácora correspondiente del tiempo que se utiliza el Generador. La carencia o mal estado del Generador de Electricidad en las Oficinas afecta de gran manera al usuario, que no puede realizar los diferentes trámites de forma inmediata, en virtud de que en la mayoría de Municipios, el corte de energía eléctrica es muy frecuente, prueba de ello, es que en el municipio de Oratorio, la bitácora revela un tiempo de uso de trece horas con cincuenta minutos; en Cuilapa y Santa Rosa de Lima, el promedio de uso, según bitácora es de cuatro horas, y en la oficina de Santa Cruz Naranjo, el tiempo de uso ha sido de tres horas con doce minutos.

Se comprobó que en las oficinas auditadas del Registro Nacional de las Personas



–RENAP–, ya no se utiliza papel seguridad y todas las oficinas procedieron de conformidad al Acuerdo de Directorio 058-2015, utilizando la última forma oficial que les asignaron.

Asimismo, se verificó que actualmente en las Oficinas auditadas utilizan la versión 7.0.3.3 del Sistema de Registro Civil –SIRECI – Sin embargo, todos los Registradores Civiles y los Enroladores manifestaron que la versión actual, da muchos problemas, entre los más frecuentes es la emisión de reportes en sus diferentes formas, filtrados, utilizados, anulados; asimismo, por períodos mayores a tres meses. También ha presentado problemas de falta de señal.

Se verificó que los colaboradores de las oficinas evaluadas, hayan realizado su actualización de datos ante la Contraloría General de Cuentas. Se determinó que todo el personal asignado a las oficinas auditadas, cumplieron con este requisito, cumpliendo así con el Acuerdo de Contraloría General de Cuentas A-005-2017.

Se verificó la seguridad de las oficinas y se confirmó que todas las oficinas evaluadas, cuentan con el apoyo de un agente de seguridad de Policía Nacional Civil, que brinda seguridad interna y externa en horario de 8:00 a 16:00 horas. No sucede lo mismo, en horario de 16:00 horas a 8:00 en días hábiles, los sábados, los domingos, feriados y asuetos. Dicha deficiencia refleja el riesgo que existe en las oficinas de robo, hurto y sabotaje, poniendo en peligro la información física e informática que poseen las Oficinas y los bienes físicos, propiedad del RENAP.

Se evaluó el mantenimiento que se le brinda al equipo que se utiliza en el proceso de Enrolamiento, determinándose que cuatro oficinas reciben dicho servicio en promedio una vez al año; dos oficinas reportan mantenimiento cada tres años aproximadamente; dos oficinas han recibido la asistencia en promedio cada seis meses y dos oficinas manifiestan que el servicio se recibe sólo cuando se solicita. Los Registradores manifestaron que es necesario que el mantenimiento del equipo de Enrolamiento se realice dos o tres veces al año, tomando en cuenta que el equipo es antiguo y falla con mucha frecuencia.

Se verificó que en las oficinas de los municipios de Barberena y Cuilapa, con fondos propios de los empleados, se le paga a una persona particular por el servicio de limpieza en el inmueble. En las oficinas de Casillas, Nueva Santa Rosa, Oratorio, Santa Cruz Naranjo y Santa María Ixhuatán, el personal del RENAP realiza la limpieza. En la Sede de San Rafael Las Flores, la municipalidad designa una persona para prestar dicho servicio.

Se verificó la producción masiva del Documento Personal de Identificación –DPI–, para lo cual se trasladó el cuestionario respectivo; dicho cuestionario fue

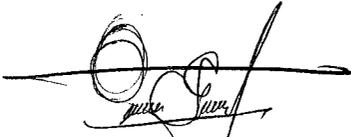


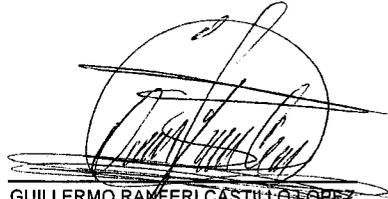
completado de acuerdo a los reportes generados en las estaciones de Enrolamiento de cada Sede; sin embargo, solo cuatro oficinas tienen el historial completo, desde la fecha de la apertura hasta la fecha en la cual se realizó la Auditoría. Las otras cuatro Oficinas presentan problemas: Cuilapa, el reporte lo genera del 28 de diciembre de 2009 al 26 de julio de 2016, no aparece dato de los últimos 325 días calendario. En la Oficina de Oratorio, no fue posible desplegar los reportes debido a que desde el uno de junio se deshabilitó el usuario a Noé Alexander Martir Alay, Operador Registral I por haber gozado de período de vacaciones y no se le habilitó el usuario a la persona que lo cubrió en su ausencia; esto ha ocasionado que desde el 1 de junio, no se ha brindado el servicio de enrolamiento al usuario, ni entrega de DPI, ni recepción de DPI, prueba de ello existen 32 DPI que no se han registrado en el sistema. En la oficina de Santa María Ixhuatán, la estación de enrolamiento fue remitida al departamento de Informática para su reparación en agosto 2012, misma que fue formateada, eliminando así todo el historial de la Sede, motivo por el cual el reporte lo genera solo de agosto 2012 a la fecha. En la oficina de Santa Rosa de Lima, el 30 de mayo de 2017 se le realizó back-up al software de la estación de enrolamiento, motivo por el cual solo genera reportes a partir de esa fecha. En el caso de la oficina de Barberena, por medio de Oficio 102-20196-037 de fecha 14 de septiembre de 2016, dirigido al ingeniero Julio César Juárez López, Analista Financiero I, se reportó que se retiró un equipo en mal estado y no se efectuó el back-up correspondiente y que el equipo que les fue asignado tiene datos de enrolamientos efectuados en otra sede, los cuales corresponden al período del 17 de noviembre 2014 al 28 de junio 2015.

Se verificó el inventario, resguardo y persona responsable de los Documentos Personales de Identificación, determinando que todas las oficinas tienen asignado por lo menos un responsable para el control y resguardo de los DPI. Solamente en las oficinas de Casillas, Cuilapa y Oratorio tienen caja de seguridad, en las otras oficinas los guardan en gavetas del escritorio o archivos metálicos. Al respecto se investigó que no tienen normativo que obligue a los Registradores Civiles a resguardar los Documentos Personales de Identificación en cajas de seguridad.

Se constató que en cuatro oficinas existe equipo informático y dispositivos periféricos en mal estado que no funciona adecuadamente. En la oficina de Nueva Santa Rosa, una impresora; en la oficina de Oratorio, el MRZ; en la sede de Santa Rosa de Lima, dos impresoras y un monitor.




 NERY OSVALDO FLORES MORENO
 Auditor
RENAP
 Registro Nacional de las Personas
Lic. Nery Osvaldo Flores Moreno
Auditoría Interna
Auditor Financiero Contable
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala


 GUILLERMO RANFERI CASTILLO LÓPEZ
 Supervisor
RENAP
 Registro Nacional de las Personas
Lic. Guillermo Ranferi Castillo López
Auditoría Interna
Auditor Interno en Funciones
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala




 GUILLERMO RANFERI CASTILLO LÓPEZ
 Director
RENAP
 Registro Nacional de las Personas
Lic. Guillermo Ranferi Castillo López
Auditoría Interna
Auditor Interno en Funciones
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

