

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
CUA No.:65847**

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS  
EVALUACION REGISTRAL A LAS OFICINAS DE ESCUINTLA**



**GUATEMALA, MAYO DE 2017**

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

## INDICE

INTRODUCCION	1
OBJETIVOS	1
ALCANCE DE LA ACTIVIDAD	2
RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD	2
ANEXOS	15



## INTRODUCCION

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; así mismo enviará la información aprobada o improbada a donde corresponda, para la emisión del documento personal de identificación o para iniciar el proceso de revisión.

El Departamento de Registro Civil de las Personas, es la dependencia encargada de planificar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades registrales y administrativas que se desarrollan en los Registros Civiles de las Personas, implementando para tal efecto las medidas preventivas, de seguimiento y correctivas para procurar que las mismas se desarrollen de conformidad con la ley y disposiciones reglamentarias pertinentes.



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.

## OBJETIVOS

### General

Evaluar la estructura y ambiente de control interno relacionado con las inscripciones registrales, las cuales se deben realizar bajo los principios de inscripción, legalidad, autenticidad, unidad del acto, publicidad, fe pública registral, obligatoriedad, rogación y pro persona; así como, el procedimiento para la obtención del Documento Personal de Identificación -DPI-.

### Específicos

Comprobar el cumplimiento de los criterios registrales, legislación nacional y normativa interna vigente en la inscripción de hechos y actos que modifican el estado civil de las personas naturales.

Evaluar los procedimientos registrales para determinar las inconsistencias existentes.

### **ALCANCE DE LA ACTIVIDAD**

La evaluación se efectuó del 24 al 28 de abril del presente año, en la cual, se verificaron las actividades y los procedimientos registrales, realizados en los Registros Civiles de las Personas de los municipios de Sipacate, La Gomera, Santa Lucía Cotzumalguapa, La Democracia y cabecera del departamento de Escuintla, durante el período comprendido del 01 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017, con el propósito de verificar el cumplimiento de criterios y políticas en las inscripciones de Nacimientos, Defunciones, Matrimonios, Mortinatos, Reconocimientos y Enmiendas Registrales de conformidad con el ordenamiento legal, incluyendo las normas de auditoría del sector gubernamental, emitidas por la Contraloría General de Cuentas, de acuerdo con la muestra seleccionada.

### **RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

Se verificó el correlativo de inscripciones de nacimientos, defunciones, matrimonios, reconocimientos y mortinatos, así como los atestados que respaldan éstas, de conformidad al reporte generado en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, estableciendo que a excepción de la oficina del Registro Civil de las Personas de la cabecera del departamento de Escuintla, todas se encuentran ordenadas de forma cronológica y con sus respectivos documentos.

Se verificó el cumplimiento de los criterios registrales, legislación nacional y normativa interna vigente en inscripciones de hechos y actos que modifican el estado civil de las personas naturales, los cuales se cumplen por los Registradores Civiles de las Personas y Operadores Registrales.

Se evaluaron los procedimientos registrales de las inscripciones de nacimientos, defunciones, matrimonios, reconocimientos y mortinatos, los cuales se están realizando de acuerdo a lo establecido.

Se verificó el correlativo de las enmiendas registrales, así como el cumplimiento de los procedimientos registrales aplicables a las mismas, evidenciando que, a excepción de la oficina de la cabecera del departamento de Escuintla, éstos se



realizan correctamente.

Se verificó el cumplimiento de horario de apertura de las oficinas registrales, estableciendo que, a excepción de la oficina registral de la cabecera del departamento de Escuintla, todas cumplen con el horario establecido.

## **Deficiencias Monetarias y de Incumplimiento de Aspectos Legales**

### **Deficiencia No. 1**

#### **Inconsistencia en inscripciones registrales**

##### **Condición**

En la evaluación realizada en las oficinas del Registro Nacional de las Personas de los municipios de La Gomera, La Democracia, Santa Lucía Cotzumalguapa, Sipacate y cabecera del departamento de Escuintla, se evidenciaron deficiencias en las inscripciones de Defunciones, Matrimonios, Mortinatos y Reconocimientos.

Así mismo, en la oficina del Registro Civil de las Personas, ubicada en la cabecera del departamento de Escuintla, se solicitaron las siguientes inscripciones: defunción número 11024, mortinatos números 399 y 400, sin embargo la Registradora Civil de las Personas al realizar la búsqueda en la referida oficina, no las encontró, evidenciando descontrol en el archivo de inscripciones y documentos de respaldo. Ver imágenes Anexo I e imágenes en CD adjunto.

##### **Criterio**

Acuerdo Número 104-2015 del Directorio del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas

Artículo 11. Carácter de las Inscripciones: El registro de hechos y actos sujetos a inscripción que se realice en los Registros Civiles de las Personas, deberán efectuarse de manera obligatoria, cronológica, continua y permanente.

Artículo 14. Conservación de Documentos. Los documentos que motiven una inscripción en los Registros Civiles de las Personas se conservarán mediante un archivo digital, con control de índices que permitan su pronta localización y consulta.

Los Registradores Civiles de las Personas, son los responsables de la custodia y conservación de los libros de inscripciones registrales y de los documentos de



soporte o atestados que respalden las operaciones registrales realizadas en los registros a su cargo y de trasladar los mismos al Archivo Central en la forma y tiempo que establezca el Registro Central de las Personas.

Artículo 16. Requisitos de las Inscripciones y anotaciones. Para las inscripciones y anotaciones en los Registros Civiles de las Personas a nivel nacional y a través de los Agentes Consulares de la República acreditados en el extranjero, deberá observarse el cumplimiento de los requisitos siguientes:

En todas las inscripciones y anotaciones que sean solicitadas deberá presentarse:

- Boleto de Ornato del año correspondiente, del compareciente, este requisito no aplica para personas exentas del pago de este arbitrio y en las inscripciones y anotaciones que sean requeridas mediante resolución judicial.
- Formulario proporcionado por el Registro Nacional de las Personas -RENAP- en los casos de existir, según el tipo de inscripción o anotación.
- Comprobante de pago por concepto de inscripción extemporánea, cuando corresponda.

### 3. MATRIMONIO

#### 3.1 EN LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

##### 3.1.1 ANTE NOTARIO O MINISTRO DE CULTO:

3.1.1.1 Aviso circunstanciado, en el cual debe consignarse si se celebraron o no capitulaciones matrimoniales y si fuera el caso, identificar el documento en el cual se celebraron, así como el régimen económico adoptado;

##### 3.1.2 MUNICIPAL:

3.1.2.1.1 Copia certificada del acta de matrimonio, en la cual debe consignarse si se celebraron o no capitulaciones matrimoniales y si fuera el caso, identificar el documento en el cual se celebraron, así como el régimen económico adoptado.

### 13. DEFUNCIÓN

#### REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBE CONTENER EL INFORME DE DEFUNCIÓN:

- Nombres y apellidos del fallecido, si fuere posible identificarlo;



- Sexo del fallecido;
- Causa de defunción;
- Lugar, fecha y hora del fallecimiento.

Quien redacte el informe, debe expresar si la causa de la defunción le consta por conocimiento propio o por informe de un tercero, debiendo indicar el nombre de la persona de quien recibió dicha información.

### 13.1 EN LA REPÚBLICA DE GUATEMALA:

#### 13.1.1 Informe de Defunción;

13.1.2 Documento Personal de Identificación -DPI- del fallecido o cualquiera de los documentos siguientes:

- Certificación del Documento Personal de Identificación -DPI-;
- Cédula de vecindad o copia certificada del asiento del libro de cédula de vecindad.

En caso de no contar con estos documentos, se podrá presentar certificación de inscripción de nacimiento del fallecido;

#### 13.1.3 Documento Personal de Identificación -DPI- del compareciente.

### 13.6 MORTINATO:

#### 13.6.1 Informe de mortinato;

13.6.2 Documento Personal de Identificación -DPI- de los padres o de la madre, según el caso;

13.6.3 Documento Personal de Identificación -DPI- del compareciente, si quien lo solicita es un tercero.

Artículo 18. Calificación de los Documentos. Los Registradores Civiles de las Personas calificarán, bajo su responsabilidad, los requisitos de fondo y de forma de los documentos recibidos para realizar cualquier operación registral.



Artículo 36. Responsabilidad de los Operadores Registrales. Los operadores de inscripciones registrales serán responsables directamente, ante el Registrador Civil de las Personas, por la operación, digitalización y por el buen manejo de los documentos de soporte o atestados que respaldan la operación realizada. Una vez efectuada la misma se imprimirá el duplicado de la inscripción correspondiente.

Acuerdo de Directorio Número 80-16 del Registro Nacional de las Personas -RENAP-

Artículo 25. Subdirección del Registro Central de las Personas. Es la dependencia encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de operación registral, velando por la correcta ejecución y cumplimiento de planes de trabajo de las dependencias a su cargo, verificando que se atiendan las directrices y criterios registrales dictados por el Registrador Central de las personas.

Artículo 26. Departamento de Registro Civil de las Personas. Es la dependencia encargada de planificar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades registrales y administrativas que se desarrollan en los Registros Civiles de las Personas, implementando para tal efecto las medidas preventivas, de seguimiento y correctivas para procurar que las mismas se desarrollen de conformidad con la ley y disposiciones reglamentarias pertinentes.

### **Causa**

Error de digitación en las inscripciones de matrimonios y mortinatos, en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, por parte de los operadores registrales de la oficina ubicada en la cabecera del departamento de Escuintla.

Deficiente archivo y falta de control en el resguardo de los atestados que respaldan las inscripciones ingresadas al Sistema de Registro Civil por parte de la Registradora Civil de las Personas de la cabecera del departamento de Escuintla.

Falta de verificación en el Sistema de Registro Civil -SIRECI- de las inscripciones existentes en el mismo, generando duplicidad en los registros.

Inconsistencias en formularios de solicitud de inscripciones de reconocimiento y uso de formularios de solicitud de inscripciones de mortinato desactualizados.

### **Efecto**

Ingreso de inscripciones deficientes en el Sistema de Registro Civil -SIRECI.





Deficiencias recurrentes al no ser detectadas y corregidas oportunamente.

Falta de certeza y seguridad jurídica en inscripciones registrales realizadas en el Sistema de Registro Civil -SIRECI- al no contar con la documentación legal de respaldo.

### Recomendación

Al Director Ejecutivo en Funciones para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, a efecto de que, en el plazo de 12 días hábiles, contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a:

1. Instruir a Jefe de Registro Civil de las Personas a efecto, solicite a los Registradores Civiles de las Personas:

a. Corrijan las inconsistencias evidenciadas en la condición de la presente deficiencia, verificando que se hayan realizado correctamente. Ver Anexo I e Imágenes en CD Adjuntos.

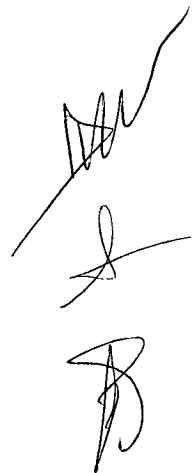
b. Realicen las solicitudes de cancelación de las inscripciones duplicadas, dándole seguimiento a dicha solicitud hasta que se haga efectiva en el Sistema de Registro Civil -SIRECI-. Ver Anexo I e Imágenes en CD Adjuntos.

c. Concluyan la búsqueda de los atestados de inscripciones que no fueron presentados al momento de la evaluación y que, en caso no se encuentren en la oficina del Registro Civil de las Personas, se proceda a realizar las acciones correspondientes ante Inspectoría General para su investigación. Ver Anexo I e Imágenes en CD Adjuntos.

2. Solicitar a la Subdirectora del Registro Central de las Personas, para que en conjunto con el Jefe del Registro Civil de las Personas, realicen:

a) El análisis del formulario de solicitud de inscripciones de reconocimiento, realizando las modificaciones que consideren pertinentes, con el objetivo de proporcionar a los Registradores Civiles de las Personas a nivel nacional, un formulario que brinde mayor certeza y respaldo a la referida inscripción. Ver Anexo I e Imágenes en CD Adjuntos.

b) Las gestiones correspondientes ante la Dirección de Capacitación, con el propósito de lograr que se capacite a los Registradores Civiles de las Personas y Operadores Registrales, que pertenecen a las oficinas del Registro Civil de las Personas a nivel nacional. Ver Anexo I e Imágenes en CD Adjuntos.

Three handwritten signatures in black ink, located on the right side of the page. The top signature is the most prominent, followed by two smaller ones below it.

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 a lo evidenciado en el Anexo I. Ver Anexo I e Imágenes en CD Adjuntos.

### **Deficiencias de control interno**

Deficiencia No. 1

Inconsistencias en Enmiendas Registrales

#### **Condición**

En la evaluación realizada en la oficina del Registro Nacional de las Personas ubicada en la cabecera del departamento de Escuintla, se verificaron las enmiendas registrales, evidenciándose que en la referida oficina, éstas no son archivadas de forma ordenada y cronológica, así mismo, no cuentan con firma y sello de la Registradora Civil de las Personas. Ver Anexo II e Imágenes en CD adjunto.

#### **Criterio**

Acuerdo Número 104-2015 del Directorio del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Inscripciones del Registro Civil de las Personas.

Artículo 11. Carácter de las Inscripciones: El registro de hechos y actos sujetos a inscripción que se realice en los Registros Civiles de las Personas, deberán efectuarse de manera obligatoria, cronológica, continua y permanente.

Artículo 14. Conservación de Documentos. Los documentos que motiven una inscripción en los Registros Civiles de las Personas se conservarán mediante un archivo digital, con control de índices que permitan su pronta localización y consulta.

Los Registradores Civiles de las Personas, son los responsables de la custodia y conservación de los libros de inscripciones registrales y de los documentos de soporte o atestados que respalden las operaciones registrales realizadas en los registros a su cargo y de trasladar los mismos al Archivo Central en la forma y tiempo que establezca el Registro Central de las Personas.

Circular 016-2016 del Registro Central de las Personas



## Declaraciones Juradas Administrativas

"(...)" se les instruye a efecto de establecer un orden cronológico que permita el manejo integrado y eficaz de la información y de los atestados que respalden las Declaraciones Juradas Administrativas realizadas en las Oficinas de Registro Civil de las Personas, debiendo llevar un control de cualquier Declaración Jurada Administrativa que se realice en la Oficina a su cargo, el cual deberá contener lo siguiente Número de oficina (compuesto de tres dígitos); año; Número de correlativo de la Declaración Jurada (compuesto de tres dígitos, en iniciando con el correlativo 001) "(...)".

### Causa

Incumplimiento a las disposiciones emitidas por el Registro Central de las Personas.

### Efecto

Falta de control interno en el archivo de enmiendas registrales.

### Recomendación

Al Director Ejecutivo en Funciones para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, a efecto que, en el plazo de 12 días hábiles, contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a:

1. Instruir a Jefe de Registro Civil de las Personas a efecto de que, solicite a la Registradora Civil de las Personas de la oficina del Registro Civil de las Personas ubicada en la cabecera del departamento de Escuintla, corregir las inconsistencias evidenciadas en la condición de la presente deficiencia, verificando que se hayan realizado correctamente. Ver Anexo II e Imágenes en CD Adjuntos.

2. 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. Ver Anexo II e Imágenes en CD Adjuntos.

### Deficiencia No. 2

Falta de atención a quejas consignadas, en el Libro de Quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.



## Condición

En la evaluación realizada en la oficina registral de la cabecera del departamento de Escuintla, se evidenció que el Libro de quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, contiene inconformidades de los usuarios desde el año 2016, sin embargo, las mismas no consignan solución, fecha, nombre o firma de verificación que indiquen un seguimiento a dichas inconformidades las cuales, se observó, han sido de forma recurrente. (Ver Anexo III e Imágenes en CD adjunto).

## Criterio

Constitución Política de la República de Guatemala

Artículo 119. Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado:

i) La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. Objeto

Esta Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

ARTICULO 2. Ámbito de aplicación.

Están sujetos a las disposiciones de esta Ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas.



Lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se registrarán por esas normas, aplicándose esta Ley en forma supletoria. Esta Ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.

ARTICULO 3. Definiciones. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

i) Servicio: Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.

j) Servicios públicos: Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública y domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte público urbano y extraurbano, gas propano, diesel y gasolinas, así como cualesquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.

k) Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.

l) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley.

## CAPITULO II

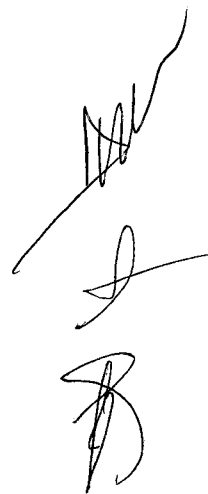
### CONSUMIDORES, USUARIOS Y PROVEEDORES

#### SECCION I

#### DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 4. Derechos de los consumidores y usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de



Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado.

ARTICULO 17. Libro de quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

#### Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

ARTICULO 17. Solución conciliatoria del reclamo. El consumidor o usuario que no obtenga solución a su queja dentro del término de ocho (8) días hábiles, así como al que se le impidió el acceso a registrar su reclamos, deberá presentar la denuncia directamente a la Dirección o a través de otros medios que esta ponga a disposición de los consumidores o usuarios, debiendo presentar el documento que acredite la adquisición del bien o del servicio prestado.

#### Circular 096-2015 del Registro Central de las Personas

"(...) Por este medio hago de su conocimiento, que se ha evidenciado el incumplimiento en cuanto al procedimiento para atender el libro de la Dirección de Atención al Consumidor -DIACO-, derivado de lo anterior, se les instruye colocar el referido libro en un lugar visible al usuario, así mismo deberán dar el seguimiento a cada una de las quejas a efecto de resolverlas en un máximo de 8 días, notificando al ciudadano sobre lo resuelto y anotando en el apartado "SOLUCIÓN" del libro en mención, las acciones realizadas (...)"

Protocolo para la atención de usuario quienes solicitan servicios en el Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

#### Presentación

Proporcionar un servicio de calidad es uno de los fundamentos sobre los cuales se estructura el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, es por ello que a fin de garantizar el mismo y tener la capacidad de respuesta adecuada, es importante la definición e implementación de políticas, protocolos de atención e instrumentos técnicos idóneos que orienten la actuación del personal de la Institución ante la atención requerida por el usuario, así como de situaciones excepcionales que



pudieran plantearse y debieran ser conocidas para alcanzar eficacia en solucionarlo.

La transmisión de información y atención constituye la base fundamental para conocer las necesidades de los usuarios y satisfacer sus intereses. Aquel personal de atención que por sus competencias se encuentre en primera línea de información deberá conocer cómo proceder ante situaciones de demanda de aclaración, dado que son los responsables de transmitir la imagen institucional.

### **Causa**

Falta de seguimiento y solución a las quejas presentadas por los usuarios, las cuales se encuentran consignadas en el Libro de Quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, por parte del Registrador Civil de las Personas de la oficina registral de la Cabecera del departamento de Escuintla.

Incumplimiento a las disposiciones emanadas por el Registro Central de las Personas en relación a dar el seguimiento a cada una de las quejas a efecto de resolverlas en un máximo de 8 días.

### **Efecto**




Riesgo de sanción por incumplimiento ante supervisiones efectuadas por el Departamento de Verificación y Vigilancia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

Mala imagen institucional ante usuarios que requieren los servicios que presta el Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

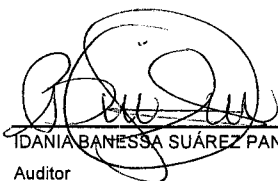
### **Recomendación**

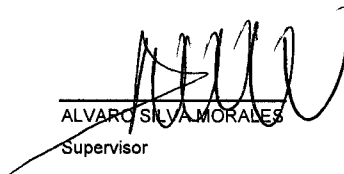
Al Director Ejecutivo en Funciones para que gire instrucciones al Registrador Central de las Personas, a efecto de que, en el plazo de 12 días hábiles, contados a partir de la notificación del presente informe, proceda a:

1. Instruir a Jefe de Registro Civil de las Personas a efecto que, solicite a la Registradora Civil de las Personas de la oficina del Registro Civil de las Personas ubicada en la cabecera del departamento de Escuintla, dar seguimiento a las quejas planteadas en el Libro de Quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, a fin de dar solución a las inconformidades plasmadas por los usuarios, con el objetivo de prestar una mejor atención y servicio a los ciudadanos. Ver Anexo III e Imágenes en CD adjuntos.

2. 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. Ver Anexo III e Imágenes en CD adjuntos.

  
IDANIA BANESSA SUÁREZ PANIAGUA  
Auditor

  
ALVARO SILVA MORALES  
Supervisor

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





Cédula	ARI
Fecha	26/03/2017
Auditor	IBS
Revisó	AIS

Oficina Auditada: Esquinilla, Esquinilla  
 Del 01 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017  
 Oficina Auditor: Centro Auditor

CÉDULA ANALÍTICA REGISTRAL

No.	EVENTO	INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN					TIPO DE AUTORIZACIÓN				Cumple con requisitos legales		AUDITORIA INTERNA	REGISTRADOR CIVIL DE LAS PERSONAS	AUDITORIA INTERNA		
		PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	TERCER NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	MOVIMIENTO	FECHA DE DEFUNCIÓN	FECHA DE INSCRIPCIÓN	USUARIO	PUBLICO	PRIVADO				INACIF	AUTORIDAD LOCAL
1	Defunción	Betsy	Mariú	López	González	11024	26/02/2017	27/02/2017	176965440101								Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvanecen dicha diligencia.
2	Defunción	Betsy	Mariú	López	González	11025	26/02/2017	27/02/2017	176965440101						X		Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que el Registrador Civil de las Personas no realizó ninguna acción para su desvanecimiento.

No.	EVENTO	INSCRIPCIÓN DE MATRIMONIO					TIPO DE AUTORIZACIÓN				Cumple con requisitos legales		AUDITORIA INTERNA	REGISTRADOR CIVIL DE LAS PERSONAS	AUDITORIA INTERNA		
		PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	TERCER NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	MOVIMIENTO	FECHA DE MATRIMONIO	FECHA DE INSCRIPCIÓN	USUARIO	MUNICIPAL	NOTARIAL				MINISTRO DE CULTO	SI
1	Matrimonio	Betyln	Eduardo	Camp	Yoc	8076	13/12/2016	14/12/2016	198665390501						X		En la presente inscripción se consignaron los siguientes datos: Captaciones notariales y horas, sin embargo los datos en mención no consta en el acta adjunta. Incumplimiento a Circular No. 23-2016, en relación a que en la presente inscripción no se adjunta la constancia de inscripción de un arbitro denominado Busto de Contró.
		Ana	Beatriz	Díaz	Rodríguez												Se emitió un edicto a la autoridad competente, solicitando se agregue al acta Municipal de Matrimonios los requisitos indicados en el art. 16 del Reglamento de Inscripciones. Así mismo, se acordó una reunión con las personas encargadas de emitir dichas actas y mi persona, con el fin de cumplir con dicho Reglamento.



CÉDULA ANALÍTICA REGISTRAL

Cédula	ISBN	Fecha Auditor	Revisión	AR1	30/04/2017	ISS	A/S				
2	Matrimonio	Hector Amador	Dakina Ortega	8098	06/09/2016	16/12/2016	1692347629501	X	En la presente inscripción se consignaron los siguientes datos: Capitulaciones matrimoniales y testamento. Sin embargo los datos en mención no concuerdan con el acta de matrimonio que en la presente inscripción no se adjunta la constancia de pago del acta denominado Boleto de Omito. Destacando Unidad Administrativa para Unidad Administrativa Especial de Personeros de matrimonio no contiene No. de correlativo, firmas y sello del Registrador Civil de las Personas.	Se envió un oficio a la autoridad competente, solicitando se agregue al acta Matrimonios los requisitos indicados en el art. 16 del Reglamento de Inscripciones. Así mismo, se acordó una reunión con las personas encargadas de emitir dichas actas y ni persona. Con el fin de cumplir con dicho Reglamento.	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desarrollaron dicha deficiencia.
		Yennifer Rosana	Compo Oca								
3	Matrimonio	Edgar Alejandro	Bautista Colliers	8103	20/12/2016	26/12/2016	31940022929501	X	El listado de la presente inscripción se encuentra deteriorado.	Actualmente se encuentran realizando el proceso de Archivo de Gestión, por lo que se está buscando. Para inscribir a su persona. Personas no desarrollaron dicha deficiencia a las autoridades competentes.	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desarrollaron dicha deficiencia.
		Claudia Virginia	Farián Soares								
4	Matrimonio	Luis Noel	Quiroz Delgado	8153	28/11/2016	12/01/2017	1998693939501	X	En la presente inscripción se consignaron los siguientes datos: Capitulaciones matrimoniales y testamento. Sin embargo los datos en mención no concuerdan con el acta de matrimonio que en la presente inscripción no se adjunta la constancia de pago del acta denominado Boleto de Omito.	Se envió un oficio a la autoridad competente, solicitando se agregue al acta Matrimonios los requisitos indicados en el art. 16 del Reglamento de Inscripciones. Así mismo, se acordó una reunión con las personas encargadas de emitir dichas actas y ni persona. Con el fin de cumplir con dicho Reglamento.	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desarrollaron dicha deficiencia.
		Marta Dal Rosario	Juárez								
5	Matrimonio	Diego Fernando	Martinez Rivea	8195	28/10/2016	29/10/2016	1692347629501	X	En la presente inscripción se consignaron los siguientes datos: Capitulaciones matrimoniales y testamento. Sin embargo los datos en mención no concuerdan con el acta de matrimonio que en la presente inscripción no se adjunta la constancia de pago del acta denominado Boleto de Omito.	Se envió un oficio a la autoridad competente, solicitando se agregue al acta Matrimonios los requisitos indicados en el art. 16 del Reglamento de Inscripciones. Así mismo, se acordó una reunión con las personas encargadas de emitir dichas actas y ni persona. Con el fin de cumplir con dicho Reglamento.	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desarrollaron dicha deficiencia.
		Sharon Yanielah	Morales González								
6	Matrimonio	Carlos Roberto	Morano Paz	8235	10/12/2016	07/02/2017	31940022929501	X	En la presente inscripción se consignaron los siguientes datos: Capitulaciones matrimoniales y testamento. Sin embargo los datos en mención no concuerdan con el acta de matrimonio que en la presente inscripción no se adjunta la constancia de pago del acta denominado Boleto de Omito.	Se envió un oficio a la autoridad competente, solicitando se agregue al acta Matrimonios los requisitos indicados en el art. 16 del Reglamento de Inscripciones. Así mismo, se acordó una reunión con las personas encargadas de emitir dichas actas y ni persona. Con el fin de cumplir con dicho Reglamento.	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desarrollaron dicha deficiencia.
		Liliana Corina	Rivas Fuentes								

Oficina Auditada: Santa Lucía, Cozumaliquera, Escuintla  
 Tipo de Auditoría: Registral  
 Período Auditoría: Del 01 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017

Cédula	ARI
Hoja	27/04/2017
Fecha	IBS
Auditor	AUS
Revisó	

CÉDULA ANALÍTICA REGISTRAL

No.	INSCRIPCIONES DE RECONOCIMIENTO										TIPO DE AUTORIZACIÓN		Cumple con requisitos legales		REGISTRADOR CIVIL DE LAS PERSONAS	AUDITORÍA INTERNA	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvanece dicha deficiencia.
	EVENTO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	TERCER NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	MOVIMIENTO	FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE INSCRIPCIÓN	USUARIO	ANTE REGISTRADOR CIVIL	JUDICIAL	ESCRITURA PÚBLICA	SI			
1	Reconocimiento	Wilmer	Otlando		Machián	Martínez	704	17/01/2016	05/12/2016	1944038900101	X			X		En formulario de inscripción de reconocimiento no tiene el espacio para que firme la madre inscrito realiza inscripción, sin embargo dichos formularios de inscripción no contienen la dando su consentimiento para dicho evento	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvanece dicha deficiencia.
2	Reconocimiento	José	Luis		Ramírez	López	708	12/07/2015	07/12/2016	1944038900101	X			X		En formulario de inscripción de reconocimiento no tiene el espacio para que firme la madre inscrito realiza inscripción, sin embargo dichos formularios de inscripción no contienen la dando su consentimiento para dicho evento	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvanece dicha deficiencia.
3	Reconocimiento	Alfonso			Ache	Mufoz	722	23/12/1998	2/12/2016	1944038900101	X			X		En formulario de inscripción de reconocimiento no tiene el espacio para que firme la madre inscrito realiza inscripción, sin embargo dichos formularios de inscripción no contienen la dando su consentimiento para dicho evento	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvanece dicha deficiencia.
4	Reconocimiento	Carmila	Maria	José	Gómez	Jorge	727	22/12/2016	04/01/2017	1944038900101	X			X		En formulario de inscripción de reconocimiento no tiene el espacio para que firme la madre inscrito realiza inscripción, sin embargo dichos formularios de inscripción no contienen la dando su consentimiento para dicho evento	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvanece dicha deficiencia.
5	Reconocimiento	Mía	Gabriela	Julissa	Pablo	Morales	733	05/04/2014	12/01/2017	1944038900101	X			X		En formulario de inscripción de reconocimiento no tiene el espacio para que firme la madre inscrito realiza inscripción, sin embargo dichos formularios de inscripción no contienen la dando su consentimiento para dicho evento	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvanece dicha deficiencia.



Origen Autoridad: Santa Lucha, Cirrumujiquan, Escuintla  
Tipo de Auditoria: Registral  
Periodo Auditoria: Del 01 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017

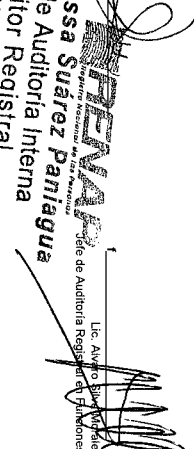
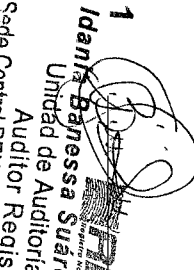
CÉDULA ANALÍTICA REGISTRAL

Cédula AR/I  
Hoja  
Fecha Auditor 27/04/2017  
Auditor ISS  
Revisó AS

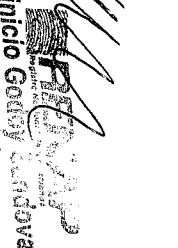

6.Reconocimiento	Samuel	Eliseo	Adevaro	Hernández	752	16/11/2016	03/03/2017	194403890101	X				X	Formulario de solicitud de inscripción de reconocimiento indica que la madre del inscrito realiza inscripción, sin embargo dichos formularios de inscripción no contienen la firma.	En formulario de inscripción de reconocimiento no tiene el espacio para que firme la madre solo el competente la firma de la madre aparece en la constancia de inscripción en donde esta dando su consentimiento para dicho evento	Se confirma la inexistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvirtúan dicha deficiencia.

NOTA: Los Registradores Civiles de las Personas Municipales, son los responsables de velar por el correcto funcionamiento del Registro Civil a su cargo y de la excelencia en el servicio que se presta, así como de otorgar para consulta al Registrador Central de las Personas o para su resolución, todas aquellas controversias que se le presenten y que la Ley y el reglamento específico no le faciliten a resolver, así mismo cualquier situación no prevista en el Reglamento de Inscripciones, para resolver un caso concreto, será resuelta por el Registrador Central de las Personas, quien requerirá un informe circunstanciado al Registrador Civil de las Personas Municipal respectivo.

**1**  
**Idania Bancesa Suárez Paniagua**  
Auditora Interna  
Auditor Registral  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala



**Marco Vinicio Godoy Sandoval**  
Auditor Interno  
Auditor Interno  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

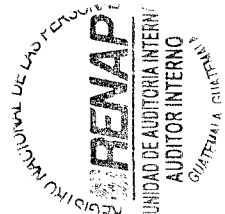


Oficina Auditoría: Escuelas, Escuelas  
 Tipo de Auditoría: Registral  
 Período Auditor: Del 01 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017

CÉDULA ANALÍTICA REGISTRAL

Cédula	AR1
Fecha	26/04/2017
Auditor	IBS
Revisó	A/S

No.	INSCRIPCIÓN DE MORTINATO										TIPO DE AUTORIZACIÓN		Cumple con requisitos legales		AUDITORÍA INTERNA	REGISTRADOR CIVIL DE LAS PERSONAS	AUDITORÍA INTERNA			
	EVENTO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	TERCER NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	MOVIMIENTO	FECHA DE DEFUNCIÓN	FECHA DE INSCRIPCIÓN	USUARIO	PUBLICO	PRIVADO	INACIF	AUTORIDAD LOCAL				CENTRO DE SALUD	SI	No
1	MORTINATO	SN	SN		Aistun	García	359	01/12/2016	224978422601									Actualmente se encuentran realizando el proceso de actualización por lo que se ingresó al Archivo de Gestión, por lo que se está buscando. Para hacerlos llegar a su persona. De no encontrarse se realizará la denuncia a las autoridades competentes.	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvirtúan dicha deficiencia.	
2	MORTINATO	NN	NN		Rodriguez Enriquez		400	12/12/2016	224978422601									Actualmente se encuentran realizando el proceso de actualización por lo que se ingresó al Archivo de Gestión, por lo que se está buscando. Para hacerlos llegar a su persona. De no encontrarse, se realizará la denuncia a las autoridades competentes.	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvirtúan dicha deficiencia.	
3	MORTINATO	NN	NN		Rivera	Morales	401	06/01/2017	1760985440101		X					X		Se procederá a realizar la modificación respectiva. Para dar cumplimiento a la circular 006-2016	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvirtúan dicha deficiencia.	
4	MORTINATO	Maria	de Jesús		Pichydá	Cruz	402	26/02/2017	1760985440101		X					X		Se procederá a realizar la modificación respectiva.	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvirtúan dicha deficiencia.	
5	MORTINATO	NN	NN		Bran	Sarcoñ	403	26/02/2017	1760985440101		X					X		El formato de inscripción de mortinato no se encuentra actualizado, en virtud que el mismo se encuentra consignado en el campo de nombres NN, Circular No. 006-2016 emitida por el Registro Central de las Personas. En virtud, que en la inscripción de mortinato se consignó en los campo de nombres NN. El formulario de defunción adjunto, no posee el campo de libras el cual es un dato importante para efectuar la presente inscripción.	Se procederá a realizar el cambio de formulario para dar cumplimiento a lo establecido en la Circular 006-2016	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvirtúan dicha deficiencia.
6	MORTINATO	NN	NN		Tubec	Galica	404	16/03/2017	1760985440101							X		Se procederá a realizar la modificación respectiva. Para dar cumplimiento a la circular 006-2016	Se confirma la inconsistencia evidenciada, en virtud que las gestiones realizadas por el Registrador Civil de las Personas no desvirtúan dicha deficiencia.	



Oficina Auditor: Escuela, Escuintla  
 Tipo de Auditor: Registral  
 Período Auditor: Del 01 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017

CEDELA ANALITICA REGISTRAL

Código	Fecha	ARJ
7	MORTIMATO NN	26/04/2017
7	MORTIMATO NN	4/5
		4/5

Apellido	Nombre	Fecha	ARJ
		26/04/2017	4/5
		4/5	4/5

Apellido	Nombre	Fecha	ARJ
		26/04/2017	4/5
		4/5	4/5

NOTA: Los Registradores Cíeles de las Personas Municipales, son las responsables de velar por el correcto funcionamiento del Registro Civil a su cargo y de la exactitud en el servicio que se presta, así como de llevar para consulta al Registrador Central de las Personas o para su regulación, todas aquellas controversias que se le presenten y que la Ley y el Reglamento específico no le faculten a resolver, así mismo cualquier situación no prevista en el Reglamento de Inscripciones, para resolver un caso concreto, será resuelta por el Registrador Central de las Personas, quien requerirá un informe circunstanciado al Registrador Civil de las Personas Municipal respectivo.

**1**  
**Idania Baressa Suarez Paniagua**  
 Unidad de Auditoría Interna  
 Auditor Registrador  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

*[Signature]*  
 Lc. Ana María Paniagua  
 Jefe de Auditoría Interna

**1**  
**Lc. Marco Viricio Godoy Sandoval**  
 Auditor Interno  
 Auditoría Interna  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

*[Signature]*  
 Lc. Marco Viricio Godoy Sandoval  
 Auditor Interno