

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 68316**

**EXAMEN ESPECIAL  
EVALUACION INTEGRAL DE LOS SERVICIOS  
TECNOLOGICOS A CARGA DEL DEPARTAMENTO DE  
ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO  
DEL 01 DE ENERO DE 2016 AL 31 DE MAYO DE 2017**



**GUATEMALA, JULIO DE 2017**

## INDICE

<b>ANTECEDENTES</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	2
GENERALES	2
ESPECIFICOS	2
<b>ALCANCE</b>	3
<b>INFORMACION EXAMINADA</b>	3
<b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>	5
<b>HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES</b>	7
<b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b>	9
<b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>	11
<b>COMISION DE AUDITORIA</b>	12



## ANTECEDENTES

Con fecha 14 de febrero de 2017, Dirección Ejecutiva gira el Oficio Ref. DE-1229-2017, en el cual informa al Registro Central de las Personas, que el Departamento de Atención y Servicio al Usuario estará encargado de los siguientes servicios: 1) Portal Institucional; 2) Portal Ciudadano (incluye APP); 3) Aplicativo Web que permite la emisión de certificaciones para las Instituciones exentas de pago y 4) Verificación y consulta de Identidad. En el mismo, instruye para que se coordine con la Dirección de Informática y Estadística, el traslado de todo lo que corresponda para que puedan iniciar a brindar el servicio eficiente y oportuno a la ciudadanía y demás dependencias.

Así mismo, con fecha 27 de febrero de 2017, se remite al Registro Central de las Personas el Oficio Ref. DE-1625-2017, a efecto de ampliar los términos del Oficio citado en el párrafo anterior, en el cual deja de igual forma a cargo del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, los servicios siguientes: 1) Call Center; 2) Sistema de Turno; 3) Libro Virtual; 4) Portal Social; y 5) Estación Única de Captura de Datos (MINEX).

Mediante Oficio RC-OF-0438-2017, de fecha 2 de marzo de 2017, y RC-OF-0440-2017, de fecha 3 de marzo de 2017, el Registro Central de las Personas solicita a esta Auditoría Interna su apoyo a efecto de realizar evaluación integral de los Servicios Tecnológicos Institucionales los cuales estuvieron a cargo de la Dirección de Informática y Estadística.

En el mismo sentido, el Oficio RC-DASU-295-2017, de fecha 25 de abril de 2017, el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, solicita apoyo a efecto de realizar evaluación integral de los servicios tecnológicos, específicamente a establecer si se encuentran conforme a la funcionalidad actual de la herramienta informática los Documentos de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software -DERCAS-, de la Aplicación Móvil (RENAPP) y E-Portal Ciudadano y estado actual de los servicios mencionados.

Oficio DE-3530-2017, de fecha 15 de mayo de 2017 y Oficio DE-3869-2017, de fecha 31 de mayo de 2017, ambos remiten a lo instruido mediante Oficio RC-DASU-295-2017.

En virtud de lo expuesto anteriormente, se emite el nombramiento No. 68316-1-2017, de fecha 8 de junio de 2017, del Auditor Interno en Funciones del Registro Nacional de las Personas, a efecto de realizar evaluación integral a los servicios tecnológicos a cargo del Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas, informando del mismo, con fecha 9 de junio



de 2017, a Dirección Ejecutiva por medio de Oficio No. B-03-AI-272-2017, y derivado de este último, Dirección Ejecutiva remite el Oficio No. DE-4067-2017, de fecha 9 de junio 2017 y recepcionado el 14 de junio del año en curso, en el cual instruye remitir la información requerida a la Dirección de Gestión y Control Interno a más tardar el día 24 de junio de 2017.

Derivado de lo anterior, se remitió al Auditor Interno en Funciones el Oficio B-03-AI-299-2017, de fecha 15 de junio de 2017, en el cual se solicita el acompañamiento de un especialista informático, amparados en lo que establece el Manual de Auditoría Gubernamental el cual establece en el punto "3.3.8 Utilización de Especialistas en Auditoría Gubernamental.

Posteriormente, con fecha 15 de junio 2017, mediante Oficio No. B-03-AI-302-2017, se requirió a Dirección Ejecutiva, se designe temporalmente a un profesional colegiado en el área de informática y sistemas para realizar auditoría integral a los servicios tecnológicos. Y con fecha 20 de junio de 2017, se notifica Remisión No. 382-2017, de Dirección Ejecutiva, la cual hace referencia al Oficio DIE-2428-2017, de fecha 20 de junio de 2017, mediante el cual proponen al Licenciado Carlos Augusto Ubeda Lara, Técnico de Control de Calidad a efecto de realizar evaluación a los servicios tecnológicos institucionales en el área informática y de sistemas, quien se presentó para los efectos correspondientes el 22 de junio del año en curso.

## **OBJETIVOS**

### **GENERALES**

Evaluar la estructura de control interno y marco regulatorio relacionado con los servicios tecnológicos que actualmente presta el Registro Nacional de las Personas, a prestarse por parte del Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Nacional de las Personas.

### **ESPECIFICOS**

- Comprobar que los servicios institucionales Portal Institucional; Portal Ciudadano (incluye APP); Aplicativo Web que permite la emisión de certificaciones para las Instituciones exentas de pago para la verificación de y consulta de identidad; Call Center; Sistema de Turno; Libro Virtual; Portal Social; y Estación Única de Captura de Datos (MINEX), cuenten con la normativa interna vigente que respalde la prestación de los servicios en mención.
- Verificar que los ingresos en concepto de servicios electrónicos, estén



registrados en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, y que los pagos de comisiones por la prestación del servicio por parte de la empresa Credomatic de Guatemala S.A., se realicen conforme a lo establecido en las Actas administrativas número 356-2015 y 354-2016.

## **ALCANCE**

La auditoría se efectuó del 12 al 22 de junio del año en curso, en la cual se tuvo como finalidad evaluar la estructura de control interno y normativa interna vigente, relacionada con los servicios tecnológicos que presta el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, por el período comprendido del 1 de enero de 2016 al 31 de mayo de 2017, de conformidad con los términos establecidos en convenios, manuales y guías de usuario, DERCAS, entre otros, que regulen la correcta prestación de los servicios referidos, incluyendo las normas de auditoría del sector gubernamental, emitidas por la Contraloría General de Cuentas, de conformidad con la muestra seleccionada.

### **Limitación en el Alcance**

Derivado de la premura para la entrega del informe final de la evaluación realizada a los servicios tecnológicos y la falta de un auditor informático por parte de la Unidad de Auditoría Interna para el desarrollo de dicha evaluación integral, no fue posible realizar las comprobaciones correspondientes con la Dirección de Informática y Estadística en relación con los servicios tecnológicos que permitieran determinar la razonabilidad de las operaciones realizadas y autorizadas, casos de devolución de dinero por transacciones incompletas o pendientes de resolver por estar anuladas o rechazadas, en virtud de no contar con un procedimiento previamente establecido en el cual se determine específicamente la Dirección encargada de realizar la verificación de las solicitudes por servicios tecnológicos.

## **INFORMACION EXAMINADA**

- Se remitieron los requerimientos de información No. 68316-1-2017-1 al 68316-1-2017-6, dirigidos a la Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Gestión y Control Interno, Dirección de Presupuesto, Registro Central de las Personas, Dirección de Asesoría Legal y dirección Administrativa, mediante los cuales se requirió distinta información relacionada con los servicios tecnológicos institucionales.
- Se verificaron los manuales, documentos conceptuales, guías de usuario y DERCAS para los servicios de verificación y consulta de identidad, portal social, portal ciudadano y App.



- Se verificó la estructura organizacional actual del Registro Central de las Personas, así como los descriptores de puestos de las dependencias que conforman dicho Registro.
- Se verificó y determinó la fecha exacta en la que el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, percibe ingresos por la venta de servicios tecnológicos y/o electrónicos.
- Se verificó el cumplimiento por parte de Credomatic de Guatemala S.A., del acreditamiento al Registro Nacional de las Personas -RENAP-, de los ingresos por venta de servicios electrónicos, en el plazo establecido en las Actas Administrativas numero 356-2015 y 354-2016.
- Se verificó y analizó el total de ingresos percibidos por la venta de servicios tecnológicos y/o electrónicos del 01 de enero de 2016 al 31 de mayo de 2017.
- Se verificó, si en la Dirección de Presupuesto realizan la respectiva conciliación de los ingresos percibidos, por concepto de prestación de servicios tecnológicos y/o electrónicos.
- Se verificó si los costos de comisión que se le cancela a la empresa Credomatic de Guatemala S.A. por prestar el servicio de cobro por servicios tecnológicos y/o electrónicos, son los porcentajes establecidos en las Actas Administrativas número 356-2015 y 354-2016.
- Se verificó el personal que tiene acceso al portal de la entidad bancaria o financiera para descargar notas de crédito y detalles de cobro, por servicios electrónicos prestados al usuario.
- Se verificó la existencia de casos de devolución de dinero por transacciones incompletas, pendientes de resolver.
- Se verificó la existencia en la Dirección de Presupuesto, de algún procedimiento establecido para la devolución de dinero por transacciones incompletas.
- Se verificó que tipo de documento de soporte se le entrega a las instituciones que adquieren paquetes de verificación y consulta.
- Se verificó si el Registro Nacional de las Personas -RENAP- genera algún recibo de ingresos autorizado por la Contraloría General de Cuentas, como comprobante de pago del servicio requerido por el usuario.
- Se verificó la existencia de documentos legales aprobados, que amparen los compromisos tanto del Registro Nacional de las Personas -RENAP- y Credomatic de Guatemala S.A. en cuanto a lo relacionado con la prestación de los servicios tecnológicos y/o electrónicos.
- En virtud de no contar con un auditor informático dentro de la Auditoría Interna del Registro Nacional de las Personas para la realización de la presente auditoría, se hizo necesario el uso de un especialista en la materia para formar parte de la comisión asignada al Nombramiento de Auditoría Interna No. 68316-1-2017, de conformidad con lo establecido en los antecedentes del presente informe.



## NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

- Por medio de los oficios DIE-2383-2017, de fecha 16 de junio de 2017; Ref.DGCI-1893-2017, de fecha 16 de junio de 2017; OFICIO-L12-02-DT-1080-2017, de fecha 19 de junio de 2017; RC-DASU-548-2017, de fecha 20 de junio de 2017; Ref.OF.DAL-1260-2017, de fecha 20 de junio de 2017; Ref. DA-1482-2017, de fecha 22 de junio de 2017, emitidos por la Dirección de Informática y Estadística, Dirección de Gestión y Control Interno, Dirección de Presupuesto, Registro Central de las Personas, Dirección de Asesoría Legal y dirección Administrativa, respectivamente, mediante los cuales se da respuesta a los requerimientos efectuados por esta Auditoría Interna y adjuntan distinta información relacionada con los servicios tecnológicos institucionales.
- Se identificaron casos recurrentes derivados de las transacciones realizadas en el Portal Ciudadano (incluye APP), mismo que no fueron contemplados dentro del Manual o Guía correspondiente.
- Se evidenció que a la fecha del presente informe la estructura organizacional del Registro Central de las Personas no cuenta con la asignación del personal técnico y profesional idóneo para el desarrollo de las funciones que conllevan la prestación de los servicios tecnológicos institucionales.
- Se comprobó de acuerdo a los detalles emitidos por la empresa Credomatic de Guatemala S.A., del mes de mayo 2015, que el primer servicio electrónico brindado por el portal electrónico de RENAP- se registra el 26 de mayo de 2015, de acuerdo al id 2691954379 de esa fecha y hora 09:35.53 que refleja el reporte del BAC.
- De acuerdo a la verificación y análisis realizado a los ingresos percibidos por la prestación de los servicios electrónicos, se comprobó que Credomatic de Guatemala S.A., realiza el acreditamiento de los ingresos en la cuenta bancaria indicada por el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, en el plazo establecido en las Actas Administrativas numero 356-2015 y 354-2016.
- De acuerdo a reportes enviados por el departamento de tesorería y cotejados con reportes generados en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, se comprobó que los ingresos percibidos por la venta de servicios tecnológicos y/o electrónicos del 01 de enero de 2016 al 31 de mayo de 2017 suman la cantidad de Q 4,187,360.25.
- Se comprobó que en la Dirección de Presupuesto realizan el cotejo de los ingresos reportados por el BAC con lo que reporta el portal de RENAP, sin embargo no hay un documento físico donde se realice la conciliación como tal.



- Se determinó que los porcentajes cobrados por el BAC, por prestar el servicio de cobro por servicios tecnológicos y/o electrónicos, son los porcentajes establecidos en las Actas Administrativas número 356-2015 y 354-2016.
- Se estableció que el personal de la Dirección de Presupuesto que tiene acceso al portal de la entidad bancaria o financiera –BAC-, para descargar reportes de transacciones es Edgar Alfredo Mijangos Sunun, Analista Financiero III; Irma Gil Cay, Analista Financiero II; Ingrid Lorena Ortíz Pacheco, Analista Financiero III y Juan Gabriel Bran Altan, Analista Financiero III.
- De acuerdo a reportes generados por la Dirección de Informática se comprobó que existen transacciones que no fueron culminadas por proceso incompleto y por duplicidad de solicitud.
- De acuerdo a entrevista con el Jefe de tesorería se comprobó que, en la Dirección de presupuesto, específicamente en el departamento de tesorería no existe procedimiento aprobado para la devolución de dinero a los usuarios por transacciones incompletas en los servicios electrónicos que presta la institución en la plataforma virtual.
- Se comprobó que el Registro Nacional de las Personas –RENAP- por cada paquete de servicio electrónico de verificación y consulta de datos que vende a las instituciones, entrega como documento de soporte un recibo 63-A autorizado por la Contraloría General de Cuentas.
- De acuerdo a verificación realizada a los reportes generados por el departamento de Tesorería en el Sistema para la administración interna de Renap (Portal Interno Renap) se comprobó que, como comprobante de pago del servicio electrónico requerido por el usuario, se genera un recibo electrónico serie RREL, autorizado por la Contraloría General de Cuentas.
- Se comprobó que los documentos que estipulan las obligaciones del Registro nacional de las Personas –RENAP- y de Credomatic de Guatemala S.A. en cuanto a los servicios de cobro por cuenta ajena por medio de tarjetas de crédito y débito a través del portal de servicios electrónicos del RENAP, son las Actas Administrativas número 356-2015 y 354-2016.
- El informe presentado por parte del especialista informático Licenciado Carlos Augusto Ubeda Lara, cuenta con las consideraciones, conclusiones y anexos respectivos, los cuales se adjuntan al presente informe como parte integral del mismo en el Anexo I.



## HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES

### Hallazgo No.1

#### Registro inoportuno de ingresos obtenidos a través del portal de servicios tecnológicos institucionales

##### Condición

De acuerdo a la verificación y análisis realizado en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, a la cuenta monetaria, Registro Nacional de las Personas -RENAP- No. GT05AMCN0101000000901867028 del Banco de América Central S.A., en la que se registran los ingresos percibidos a través del portal de servicios electrónicos del RENAP; se comprobó que el departamento de Tesorería registró en el mes de diciembre del año 2016, en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, los ingresos correspondientes del 13 de julio al 30 de noviembre del mismo año, por un monto de Q. 814,507.35.

##### Criterio

Normas Generales de Control Interno Gubernamental 2.4 Autorización y Registro de Operaciones. Cada entidad pública debe de establecer por escrito, los procedimientos de autorización, registro, custodia y control oportuno de todas las operaciones. Los procedimientos de registro, autorización y custodia son aplicables a todos los niveles de organización, independientemente de que las operaciones sean financieras, administrativas u operativas, de tal forma que cada servidor público cuente con la definición de su campo de competencia y el soporte necesario para rendir cuenta de las responsabilidades inherentes a su cargo.

“6.8 Control de la ejecución de ingresos. La máxima autoridad del Ministerio de Finanzas Públicas, y la autoridad superior de cada entidad pública, deben normar porque las unidades especializadas implementen procedimientos de control y seguimiento de los ingresos”.

“Las unidades especializadas deben implementar procedimientos que le permitan de una manera técnica controlar y darle seguimiento a los ingresos, para asegurarse que los mismos estén disponibles oportunamente en las cuentas bancarias habilitadas”.

##### Causa

Falta de supervisión por parte del Jefe de Tesorería por no llevar control de los ingresos percibidos a través del portal de servicios electrónicos del RENAP en la cuenta bancaria GT05AMCN0101000000901867028 del Banco de América



---

Central S.A.; del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

Incumplimiento por parte del Jefe de Tesorería de registrar oportunamente en el Sistema de Contabilidad Integrada, los ingresos percibidos por los servicios electrónicos.

**Efecto**

Inconsistencia en el procedimiento de revisión de los ingresos percibidos por los servicios electrónicos.

Riesgo de pérdida de recursos financieros por falta de registro en el Sistema de Contabilidad Integrada.

Estados Financieros que no reflejan razonablemente el saldo de la cuenta Bancos.

**Recomendación**

Al Director Ejecutivo a efecto gire instrucciones al Director de Presupuesto, para que en un plazo no mayor de 3 días hábiles, solicite al Jefe del Departamento de Tesorería, verificar y registrar oportunamente en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, los ingresos percibidos por la prestación de servicios tecnológicos institucionales en la cuenta GT05AMCN0101000000901867028 del Banco de América Central S.A.; y que los mismos sean reportados al Departamento de Contabilidad en el mes que corresponden para su registro en la Caja Fiscal.

**Comentario de los Responsables**

Por medio del oficio No. DPR-DT-27-2017 del 05 de julio de 2017, recibido en la Unidad de Auditoría Interna en esa misma fecha, El Director de Presupuesto indica lo siguiente:

Se evidencia por parte de la Jefatura de Tesorería, que se ha dado seguimiento al control diario de ingresos por medio del servicio electrónico; así también, que a esta fecha, el servicio por parte de la empresa CREDOMATIC S.A. no es satisfactorio, lo cual se demuestra por medio de los documentos que se describen a continuación:

Como información expongo que mi gestión como Jefe de Tesorería se inició el 27/09/2016 según Acta No. 35-2016.

También, para evidenciar nuestro seguimiento al control de ingresos por servicios electrónicos por parte de Tesorería, se iniciaron las gestiones por medio de correos electrónicos a partir del 30 de septiembre a la fecha.



Con fecha 14/10/2016 se elaboró la Minuta de la reunión con representantes del BAC, a efecto de verificar los contactos entre ambas instituciones y dar seguimiento a temas técnicos y financieros pendientes.

Con fecha 29/05/2017, se informa a la Dirección de Informática y Estadística sobre las inconsistencias en el sistema.

En lo que corresponde al responsable del control de los ingresos a través de los servicios electrónicos, el señor Juan Gabriel Bran, remitió correos electrónicos a personeros de CREDOMATIC, S.A. a efecto de ejercer control diario y poder conciliar la información.

#### Conclusión:

Se puede verificar en la documentación de soporte, que la Dirección de Presupuesto a dado seguimiento al proceso de conciliar los ingresos a través de los servicios electrónicos, sin embargo, por parte de CREDOMATIC S.A. se evidencia el atraso de la documentación de soporte e incluso el incumplimiento del servicio que debería de haber prestado según se indica en el Acta 354-2016.

Así también, se verifica que con los correos, oficios y reportes de inconsistencias, que se ha dado cumplimiento al registro de los ingresos con base a la documentación de soporte e incluso, se puede evidenciar que existen requerimientos para dar cumplimiento al proceso de contabilización de los ingresos a través de los servicios electrónicos, y que dicho proceso depende que CREDOMATIC, S.A. envíe la información.

#### Comentario de Auditoría

Se confirma el hallazgo en vista de que se han analizado y evaluado las pruebas de desvanecimiento del responsable que fue notificado, sin embargo la documentación presentada no lo desvanece, en virtud que el Jefe del Departamento de Tesorería, reconoce que se ha dado seguimiento al proceso de conciliar los ingresos a través de los servicios electrónicos y que por parte de Credomatic S.A., se evidencia el atraso de la documentación, sin embargo los reportes generados en el Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN-, reflejan que el registro de dichos ingresos es inoportuno.

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

Se le dio seguimiento a las recomendaciones realizadas por medio del informe de



---

auditoría número 55173-2016 y se verificó que las acciones correctivas de las recomendaciones efectuadas se encuentran en proceso.

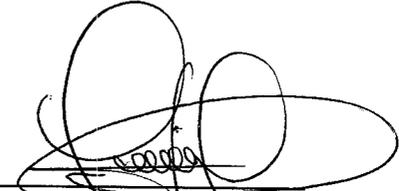


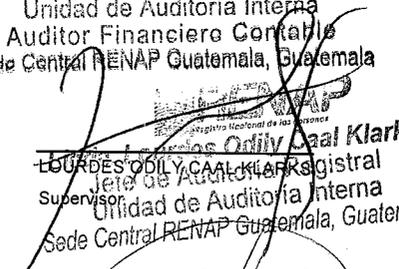
**DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA**

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZALEZ	DIRECTOR EJECUTIVO EN FUNCIONES	02/06/2016	01/07/2017
2	SAMUEL ROLANDO HERRERA GARCIA	DIRECTOR DE PRESUPUESTO	23/09/2016	



COMISION DE AUDITORIA

1   
 EDWIN ANIBAL VÁSQUEZ PAREDES  
 Auditor  
 Lic. Edwin Anibal Vásquez Paredes  
 Unidad de Auditoría Interna  
 Auditor Financiero Contable  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
 LOURDES ODILY CAAL KLARKS  
 Supervisor  
 Jefe de Auditoría Registral  
 Unidad de Auditoría Interna  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
 GUILLERMO RANFERI CASTILLO LOPEZ  
 Director

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

1   
 IDANIA BRIONES SUÁREZ PANIAGUA  
 Auditor  
 Auditor Registral  
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

