

3364-2020 de fecha 18 de agosto del presente año, a través del cual se trasladó informe de las auditorías finalizadas en el mes de julio de 2020 por la Auditoría Interna. Se tiene a la vista el informe presentado por los asesores, quienes proceden a exponer lo siguiente:

CUA	DEPENDENCIA AUDITADA	PERÍODO AUDITADO
91858	Dirección Administrativa, Unidad de Correspondencia.	01 de enero al 31 de diciembre de 2019
<p>1. La Unidad de Correspondencia es quien designa al auxiliar de correspondencia para la recepción de paquetes de DPI en las instalaciones ubicadas en zona 12. En ese sentido se incumple con lo estipulado en la normativa, en virtud que el encargado de servicios de apoyo es quien debe designar un piloto o mensajero para la recepción, por lo que es oportuno se cumpla con lo estipulado en la norma respectiva.</p> <p>La auditoría interna dará seguimiento a la actualización del manual respectivo para adecuarse a la forma en que realmente se hace la recepción, tal como lo recomendó.</p> <p>2. Se observó como limitante que la Unidad de Correspondencia no cuenta con los medios necesarios a su disposición para el traslado de DPI a oficinas, en virtud que depende de otras comisiones nombradas y del transporte.</p> <p>La auditoría interna dará seguimiento a las siguientes acciones que se indicaron para superar la limitante: la adquisición de 5 motocicletas para entrega de documentos a domicilio y contratación de 5 mensajeros (finalmente no fue aprobada).</p> <p>3. La certeza de la trazabilidad los DPI que son entregados al MINEX, se ve afectada, en virtud que se disipa el control de los DPI recibidos por los ciudadanos en los consulados, esto a raíz que no se realiza el proceso match on card.</p> <p>4. La Unidad de Correspondencia agrupa de forma alfabética los DPI, debiendo abrir los paquetes y retrasando el proceso de entrega, por lo que la Auditoría Interna recomienda que se agrupen alfabéticamente de tal manera que el empaque se mantenga íntegro para evitar atrasos.</p> <p>5. La entrega a domicilio tiene las siguientes limitantes: cambio de número de teléfono del ciudadano, discrepancia en la dirección domiciliar actual del solicitante, domicilio deshabilitado.</p> <p>6. Se utiliza el servicio de Courier de forma itinerante, cuando se tiene un alto volumen de envío de documentos y la disponibilidad de vehículos es baja. También se envía personal del Departamento de Servicios General para la entrega a domicilio. No obstante los métodos anteriores no se encuentran establecido en la normativa atiente, razón por la cual no se cuenta con controles precisos.</p> <p>La auditoría interna dará seguimiento a la actualización del manual respectivo para adecuarse a la forma en que realmente se hace la entrega y recomienda que debe considerarse el número de reincidencias tolerable para la entrega por motivos no atribuibles al RENAP.</p>		

Al respecto, el Consejo Consultivo considera que la visión y objetivo que se debe plantear la Institución, es que la entrega del Documento Personal de Identificación a los usuarios debe ser inmediata, como ocurre en otros países y, en función de ello, todos los procesos implicados deben sufrir los cambios que sean necesarios, como podría ser el actual modelo de impresión de los documentos, pasando de un modelo concentrado a uno desconcentrado por regiones u otros criterios, lo que a su vez implica una revisión o reingeniería al Sistema Integrado de Identificación e Impresión del Documento Personal de Identificación (SIDI) y las verificaciones que se realizan previo a la personalización de las tarjetas inteligentes. Dicho esto, dentro del contexto de las deficiencias detectadas por la Auditoría Interna, se acuerda recomendar se implemente un modelo óptimo para la distribución y entrega del DPI y, sin perjuicio que se debe cumplir con las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, se recomienda solicitar a la Dirección Ejecutiva gire sus instrucciones a donde corresponda para que se evalúe si es posible realizar el proceso match on card en la entrega del DPI a los usuarios en el exterior, y en caso no sea posible, se evalúe si se pueda implementar un método automatizado que permita documentar la entrega del documento.

al solicitante. Además se recomienda se realicen los cambios sugeridos por la Auditoría Interna al Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales, especialmente lo concerniente al número de reincidencias tolerable para la entrega a domicilio por motivos no atribuibles al RENAP.

CUA	DÉPENDENCIA AUDITADA	PERÍODO AUDITADO
91752	Evaluación de Control Interno y Sistemas Tecnológicos al Departamento de Biometría y Grafotecnia	01 de septiembre 2019 Al 31 de mayo de 2020
<p>1. Al momento de la Auditoría no se cuenta con una persona que cubra la plaza de coordinador del Departamento. (Auditoría Interna dará seguimiento al proceso de contratación).</p> <p>2. Se indicó por parte del jefe del Departamento de Biometría y Grafotecnia que se tiene previsto como parte del contrato de expansión SIGIO, la implementación de las funcionalidades:</p> <p>a) Herramienta para nivelar y rotar la huella dactilar para la ubicación de puntos característicos.</p> <p>b) Capacidad de emitir informes demostrativos personalizados de huellas y/o rostro, no obstante, a la fecha de la presente auditoría, no se han concretado las acciones referentes a la expansión de funciones del portal biométrico.</p> <p>3. En lo referente a la transferencia de conocimientos que se tiene prevista, se indicó por parte del jefe del Departamento de Biometría y Grafotecnia, que la misma no se ha concretado. Durante el proceso de Auditoría Interna se obtuvo copia simple del Oficio Ref. DF-1495-2020 de fecha 22 de abril 2020 emitido por la Dirección de Procesos, en el que se indica que la transferencia de conocimientos cambia la fecha y hora programada inicialmente. Indicando que el cambio surgió a raíz del estado de calamidad pública (motivos pandémicos COVID-19).</p>		

El Consejo Consultivo luego de examinar la información, acuerda: a) Recomendar a la Dirección Ejecutiva gire sus instrucciones a la Subdirección de Recursos Humanos, para que se procure la contratación del profesional para cubrir la plaza vacante; b) Recomendar a la Dirección Ejecutiva gire sus instrucciones a donde corresponda para que se cumpla con el traslado de conocimientos y la realización de las correcciones indicadas por la comisión receptora y liquidadora del evento MODALIDAD ESPECÍFICA RENAP ME-02-2019 "EXPANSIÓN DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICO -SIBIO- Y SOPORTE TÉCNICO CON GARANTÍA DE LA CONTINUIDAD OPERACIONAL PARA EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS", NOG-10350794, de parte de la entidad IAFIS GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA. Además, se recomienda dar seguimiento al plan de capacitaciones, debido a que, según informe de Auditoría Interna, se tenían previstas cuatro capacitaciones que aún no se han iniciado. CUARTO: Resurber de las Actas del Directorio números 42-2020, 43-2020 y 45-2020, publicadas en la página web institucional. El asesor legal expone al Consejo Consultivo sobre la síntesis realizada de los temas más relevantes de las actas del Directorio del RENAP. El Consejo Consultivo se da por enterado. QUINTO: Varios: La Ljeda, Silvia Lilliana Castillo Martínez se referirá al servicio y atención al usuario que presta el RENAP. La Ljeda, Silvia Lilliana Castillo Martínez, manifiesta que le hicieron llegar imágenes del lugar donde atienden a los usuarios en la sede central de la Institución para la entrega del DPI, en las cuales se aprecia que es en la parte de atrás donde las personas están expuestas a la lluvia, y por ende al todo que se hace allí; tal y como en otra oportunidad lo manifestara el Doctor Félix Sarrano Ursúa. Por otra parte, se le planteó el caso de una persona que solicitó renovación de DPI por haber cambiado de estado civil y, posteriormente, al realizar un trámite de antecedentes penales y policíacos, aún se consignaba su estado civil anterior (casada), lo que podría ser muestra de una inconsistencia en el procedimiento que el RENAP lleva a cabo para compartir la

