

# REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
-RENAP-  
**RECIBIDO**  
22 MAR 2024  
DIRECCIÓN EJECUTIVA  
FIRMA: \_\_\_\_\_ HORA: 14:45

RENAP  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
**RECIBIDO**  
22 MAR 2024  
Dirección Administrativa  
Firma: *Can* Hora: 15:12

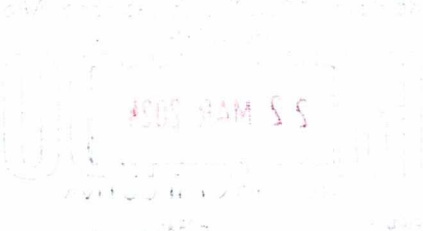
## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Departamento de Servicios Generales Del 01 de Junio de 2023 al 16 de Febrero de 2024 CAI 00019

GUATEMALA, 18 de Marzo de 2024



Guatemala, 18 de Marzo de 2024

Doctor:  
Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera  
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP)  
Su despacho



Señor(a):

De acuerdo a nombramiento de auditoría interna No. NAI-019-2024, emitido con fecha 19-02-2024, hago de su conocimiento en el informe de auditoría interna, actuamos de conformidad con la ordenanza de auditoría interna Gubernamental y Manual de Auditoría Interna

Sin otro particular, atentamente

F. \_\_\_\_\_

**Alexis Antonio Juárez Salazar**  
Supervisor  
Ing. Alexis Antonio Juárez Salazar  
Jefe de Auditoría de Sistemas  
Auditoría Interna  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

F. \_\_\_\_\_

**Edgar Rolando Zapeta Morales**  
Coordinador  
MSc. Edgar Rolando Zapeta Morales  
Auxiliar de Auditoría Registral  
Auditoría Interna  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

**Lic. Emmanuel Ronald Morales**  
Auditor Interno  
Auditoría Interna  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

## Indice

1. INFORMACIÓN GENERAL	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	4
3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS	5
4. OBJETIVOS	5
4.1 GENERAL	5
4.2 ESPECÍFICOS	5
5. ALCANCE	5
5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE	6
6. ESTRATEGIAS	6
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	6
8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA	6
9. EQUIPO DE AUDITORÍA	7
ANEXO	7

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 MISIÓN

Somos la entidad encargada de organizar y mantener el registro civil de las personas naturales dentro de un marco legal que provea certeza y confiabilidad. Utilizamos para ello, las mejores prácticas de registro y tecnología avanzada en forma confiable, segura, eficiente y eficaz, atendiendo al ciudadano en una forma cordial, aceptando siempre nuestra diversidad étnica, cultural y lingüística.

### 1.2 VISIÓN

Ser el registro de las personas naturales más confiable y con mejor atención en Centroamérica, siendo vanguardista en el uso de la tecnología.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.
- Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Acuerdo Gubernativo No. 96-2019 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.
- Acuerdo Número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.
- Acuerdo Número A-62-2021 del Contralor General de Cuentas, Sistema Informático de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna (SAG-UDAI-WEB).
- Acuerdo Número A-070-2021 del Contralor General de Cuentas, Normas de Auditoría Interna Gubernamental (NAIGUB).
- Acuerdo Número A-070-2021 del Contralor General de Cuentas, Manual de Auditoría Interna Gubernamental (MAIGUB).
- Acuerdo Número A-070-2021 del Contralor General de Cuentas, Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental.
- Acuerdo de Directorio Número 22-2023, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio Número 62-2023, Manual de Especificaciones de Clases de Puestos del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio Número 63-2021, Código de Ética y Probidad del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Acuerdo de Directorio Número 765-2022, Manual de Normas y Procedimientos de Auditoría Interna del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-001-2024, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales.

Nombramiento(s)  
No. 019-2024



### 3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS

Para la realización de la auditoría se observaron las Normas de Auditoría Interna Gubernamental siguientes:

- NAIGUB-1 Requerimientos generales;
- NAIGUB-2 Requerimientos para el personal de auditoría interna;
- NAIGUB-3 Evaluaciones a la actividad de auditoría interna;
- NAIGUB-4 Plan Anual de Auditoría;
- NAIGUB-5 Planificación de la auditoría;
- NAIGUB-6 Realización de la auditoría;
- NAIGUB-7 Comunicación de resultados;
- NAIGUB-8 Seguimiento a recomendaciones.

### 4. OBJETIVOS

#### 4.1 GENERAL

Evaluar el control interno de los procedimientos de traslado, entrega y distribución del Documento Personal de Identificación -DPI- realizado por el Departamento de Servicios Generales, tanto en el territorio nacional como en el extranjero y determinar si estos son trazables.

#### 4.2 ESPECÍFICOS

1. Verificar el cumplimiento del procedimiento mediante el cual se trasladan los paquetes que contienen el Documento Personal de Identificación -DPI- del departamento de Control de Calidad al Departamento de Servicios Generales.
2. Verificar el cumplimiento del procedimiento mediante el cual se entregan los paquetes que contienen el Documento Personal de Identificación -DPI- del departamento de Servicios Generales a los responsables de trasladar los paquetes, a sus lugares de destino.
3. Verificar el cumplimiento del procedimiento mediante el cual se distribuyen los paquetes que contienen el Documento Personal de Identificación -DPI- por parte de los responsables de la actividad.

### 5. ALCANCE

La evaluación se realizó para el período comprendido del 01 de junio de 2023 al 16 de febrero de 2024, verificando para tal efecto, que se cumplan los procedimientos establecidos de traslado, entrega y distribución del Documento Personal de Identificación -DPI- realizado por el Departamento de Servicios Generales, tanto en el territorio nacional como en el extranjero y determinar si estos son trazables.



No.	Área Asignada	Universo	Cálculo Matemático	Elementos	Muestreo no estadístico
1	Área general	0	NO		0
2	Traslado del Documento Personal de Identificación	10	NO		10
3	Entrega del Documento Personal de Identificación	10	NO		10
4	Distribución del Documento Personal de Identificación	10	NO		10

### 5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE

No se determinarán situaciones que limitaran el proceso de la auditoría

### 6. ESTRATEGIAS

Se aplicarán conocimientos sobre la fiscalización interna en general y específicamente los señalados y seleccionados, en el Manual de Normas y Proedimientos del Departamento de Servicios Generales.

### 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De acuerdo al trabajo de auditoría realizado se informa que no existen riesgos materializados

### 8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA

De la auditoría de cumplimiento practicada al Departamento de Servicios Generales, de conformidad con la designación realizada, se concluye que:

1. Luego de verificar los documentos de soporte del traslado de los paquetes que contienen el Documento Personal de Identificación - DPI- del Departamento de Control de Calidad al Departamento de Servicios Generales, se estableció que: de conformidad con la muestra de 10 paquetes examinados, 2 estaban abiertos, lo cual fue justificado con la presentación de oficio CC-DA-SA-DSG-272-2024 y CC-DA-SA-DSG-262-2024, mediante los cuales se informa sobre la entrega de un Documento Personal de Identificación -DPI-, en un lugar distinto al solicitado inicialmente; Se verificó que los paquetes estaban identificados en el manifiesto de entrega; además se verificó que los paquetes fueron registrados en el sistema; así mismo se indagó sobre la trazabilidad de los documentos personales de identificación en el proceso de traslado, concluyéndose que, el resultado de lo evaluado, es razonable.
2. Se evaluaron procedimientos de entrega de los paquetes que contienen el Documento Personal de Identificación -DPI-, tales como: a) si ante el robo, hurto o extravío el piloto o mensajero, realiza denuncia; b) el Jefe de Servicios Generales, autoriza, coordina y vela por la distribución de los paquetes que contienen el Documento Personal de Identificación; c) el Encargado de Correspondencia o el Auxiliar de Correspondencia DPI, brinda seguimiento a los envíos; d) el Operador Registral, al momento de la recepción del DPI, cambia inmediatamente el estatus en el



sistema, se tomó una muestra, (la prueba se realizó en la oficina 188 con la colaboración de la Registradora Civil de las Personas); e) si el Departamento de Servicios Generales entrega inmediatamente los DPI al Departamento de Servicio Civil; f) si la solicitud de cambio de lugar de entrega, es gestionado por el usuario o tercero interesado; y g) con base a los procedimientos antes descritos, se evaluó la trazabilidad de los documentos en cualquier fase del proceso de entrega, por lo que se concluye que, el resultado de las pruebas, según la muestra, es razonable.

3. Derivado de la evaluación a procedimientos de distribución de los paquetes que contienen el Documento Personal de identificación -DPI-, tales como: 1) la entrega de los paquetes de DPI a la empresa proveedora a través de manifiesto; 2) Si los paquetes de envío según manifiesto, están detallados; 3) si el Encargado de Correspondencia o el Auxiliar de Correspondencia brindan seguimiento a los envíos; 4) la existencia de reclamos a la empresa proveedora de servicio; y con base a los procedimientos anteriores, 5) los documentos son trazables en el proceso de distribución; se concluye que, el resultado de las pruebas, es razonable.

Como parte del conocimiento del área y criterios, se estableció que se practicó auditoría al Departamento de Servicios Generales, por el período comprendido del 01 de octubre del año 2022 al 30 de septiembre del año 2023; para la cual, se giró la carta de oportunidades identificada con el CUA-080-2023, de fecha 30 de noviembre del año 2023, recibida en la Dirección Ejecutiva con fecha 14 de diciembre del año 2023, en la cual se consignaron 5 oportunidades de mejora, con el objetivo de coadyuvar para la optimización de los procesos, a las cuales se les ha dado seguimiento, según se pudo corroborar mediante oficio DA-SA-DSG-0122-2024 de fecha 7 de febrero de 2024 y DA-SA-DSG-0260-2024 de fecha 13 de marzo de 2024.

## 9. EQUIPO DE AUDITORÍA

F.

**Alexis Antonio Juárez Salazar**  
**Supervisor**  
Ing. Alexis Antonio Juárez Salazar  
Jefe de Auditoría de Sistemas  
Auditoría Interna  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

ANEXO

Sin anexos

F.

**Edgar Rolando Zapeta Morales**  
**Coordinador Auditor**  
MSc. Edgar Rolando Zapeta Morales  
Auxiliar de Auditoría Registral  
Auditoría Interna  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

**Lic. Emmanuel Rolando Morales Moreno**  
Auditor Interno  
Auditoría Interna  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
-RENAP-

OFICIO-AI-296-2024

**RECIBIDO**  
22 MAR 2024

Guatemala, 19 de marzo de 2024

DIRECCIÓN EJECUTIVA

FIRMA: *[Signature]* HORA: 14:45

Doctor  
Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera  
Director Ejecutivo  
Dirección Ejecutiva  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-,  
Presente.

**Doctor Arriaga Herrera:**

Con un atento saludo me dirijo a usted, con el objeto de trasladar Informe de Auditoría, el cual se describe a continuación:

- Informe de Auditoría Interna CAI 00019, auditoría al Departamento de Servicios Generales del RENAP, por el período comprendido del 01 de junio de 2023 al 16 de febrero de 2024.

Sin otro particular nos suscribimos de usted,

Atentamente,

**RECIBIDO**  
22 MAR 2024  
Dirección Administrativa  
Firma: *[Signature]* Hora: 5:12

**RENAP**  
MSc. Edgar Rolando Zapeta Morales  
Auxiliar de Auditoría Registral  
Auditoría Interna  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

**RENAP**  
Ing. Alexis Antonio Juárez Salazar  
Jefe de Auditoría de Sistemas  
Auditoría Interna  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

c.c. Archivo  
Dirección Administrativa  
ERMM/erzm

*[Signature]*  
Lto. Emmanuel Román...  
Auditoría Interna  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7  
SEDE DEL RENAP

PBX 2416-1900 CALL CENTER 1516 www.renap.gob.gt