

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
CUA No.:65712**

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

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2017



INDICE

INTRODUCCION	1
OBJETIVOS	2
ALCANCE DE LA ACTIVIDAD	3
RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD	3
ANEXOS	11



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 improbada 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 Catarina, El Tumbador, La Reforma, Malacatán, Nuevo Progreso, San José El Rodeo, San Pablo, San Rafael Pie de la Cuesta del departamento de San Marcos, con el propósito de identificar riesgos, detectar las posibles debilidades de control interno existentes y el grado de cumplimiento a la normativa y los procedimientos establecidos, de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría ISSAI.GT, 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 y gestión 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 eficaz y eficientemente 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: Catarina, El Tumbador, La Reforma, Malacatán, Nuevo Progreso, San José El Rodeo, San Pablo, San Rafael Pie de la Cuesta del departamento de San Marcos, durante los días del 25 al 29 de septiembre 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 Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala, aprobadas por la Contraloría General de Cuentas y las normativas internas del Registro Nacional de las Personas –RENAP–. El período de evaluación de cada oficina se detalla a continuación:

Período auditado en las oficinas del RENAP de los municipios del departamento de San Marcos

No.	Sede	Nombre de la Sede	Del	Número de acta	Al	Número de acta	Años	Meses
1	225	Catarina	10/04/2015	UDAI-096-2015	27/09/2017	AI-135-2017	2	6
2	178	El Tumbador	09/04/2015	UDAI-090-2015	26/09/2017	AI-133-2017	2	6
3	186	La Reforma	11/04/2015	UDAI-102-2015	25/09/2017	AI-130-2017	2	6
4	357	Malacatán	28/04/2014	UDAI-538-2013	27/09/2017	AI-134-2017	3	5
5	356	Nuevo Progreso	10/04/2015	UDAI-097-2015	26/09/2017	AI-132-2017	2	6
6	144	San José El Rodeo	09/04/2015	UDAI-093-2015	28/09/2017	AI-136-2017	2	6
7	164	San Pablo	08/03/2013	UDAI-088-2013	28/09/2017	AI-137-2017	4	7
8	358	San Rafael Pie de la Cuesta	04/09/2014	UDAI-328-2014	29/09/2017	AI-139-2017	3	1

RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

- En la evaluación del control interno, administrativo y financiero en las oficinas del Registro Nacional de las Personas –RENAP– del departamento de San Marcos, que incluyó los siguientes municipios: Catarina, El Tumbador, La Reforma, Malacatán, Nuevo Progreso, San José El Rodeo, San Pablo, San Rafael Pie de la Cuesta, se determinó que no existe deficiencias que merezcan ser revelados como hallazgos. Las recomendaciones a los aspectos que se deben mejorar, se revelan en carta a la Gerencia, en la cual se describe a las personas responsables de darles seguimiento y el plazo dentro del cual se deben atender. 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 arqueos de los fondos de Caja Chica, en cada oficina del departamento de Alta Verapaz y no se detectaron diferencias.
- Se verificó la oportuna y correcta operación de los libros de caja chica y bancos autorizados por la Contraloría General de Cuentas, encontrando todos los libros operados a la fecha.
- 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 San Marcos, realizan las conciliaciones diarias y semanales de ingresos que reportan los bancos del sistema, confrontados con los reportes generados en el Sistema de Registro Civil.
- Se verificó que en las oficinas ya no se realizan cobros directos al usuario, en virtud de que todos los municipios de las oficinas que se evaluó, tienen agencias bancarias, las cuales brindan el servicio regular de cobro de servicios que presta el RENAP; solamente se hacen cobros en oficina cuando las agencias bancarias no prestan el servicio por asueto o feriado, lo cual no sucede más de tres día al año.
- Se verificó la entrega de los recibos manuales sin utilizar los cuales fueron entregados al Encargado de Almacén del RENAP, en septiembre 2016.



- 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 fueron actualizadas en mayo de 2017.
- Se evaluó la mejora de servicios en oficinas, según el plan piloto implementado para prestar un mejor servicio al usuario, rubro en el que se detectó deficiencias en todas las oficinas examinadas, entre las más importantes y de forma general figuran las siguientes: Las oficinas carecen módulo de información al usuario, sistema de gestión de ticket, sillas carrileras, ordenadores de fila, aire acondicionado, ventiladores, sillas de ruedas, rampas de acceso, uniformes en buen estado para el personal, atracciones para el usuario como televisor; sanitarios en buen estado para el usuario, extintores y señalización de ingreso y egreso a la oficina con rútilos oficiales de la Institución, entre otros. Los aspectos antes mencionados se aprecian en el cuadro que se muestra en **(anexo 1)**.
- En lo que respecta a Servicios Generales, se verificó que el 100% de las oficinas examinadas no tienen instalado equipo de aire acondicionado ni ventiladores, el cual es muy necesario cuando existe afluencia de usuarios; Silla de ruedas, solo existe en la oficina de La Reforma y se considera que es muy necesario en todas, derivado de que existe muchas personas de la tercera edad o con discapacidad que les impide caminar que acuden al RENAP a realizar trámites.
- Se verificó la asistencia del personal que está asignado a cada oficina, la presentación personal, uniformes y portación de gafetes de identificación; al respecto, manifestó el personal de las oficinas que las prendas de vestir que componen el uniforme se encuentran deterioradas y necesitan que se les proporcione nuevos. En cuanto a la identificación de las áreas de trabajo, todas las oficinas cumplen con este requerimiento.
- En el tema de la capacitación, los Registradores Civiles expresaron que se les ha impartido cursos relacionados a sus funciones, especialmente en atención al público y temas registrales.



- Se verificó el estado físico de las instalaciones de las oficinas del RENAP. Se determinó que el 100% de las oficinas auditadas, tienen la pintura de las paredes, deteriorada y sucia, debido a la falta de mantenimiento en este aspecto. A continuación se presenta un cuadro que presenta de forma resumida y clara la fecha en que fueron pintadas las oficinas.

Fecha en que fueron pintadas por última vez las oficinas del RENAP, Departamento de San Marcos

No.	SEDE	NOMBRE DE LA SEDE	FECHA DE APLICACIÓN DE PINTURA	ESTADO DE LA PINTURA	FECHA DE LA AUDITORÍA	PERÍODO SIN PINTAR	
						AÑOS	MESES
1	143	Catarina	Oct-15	Deteriorada	27/09/2017	2	0
2	087	El Tumbador	Ene-13	Deteriorada	26/09/2017	4	8
3	323	La Reforma	Ene-10	Deteriorada	25/09/2017	7	9
4	320	Malacatán	Nov-16	Deteriorada	27/09/2017	1	0
5	319	Nuevo Progreso	Ene-10	Deteriorada	26/09/2017	7	9
6	077	San José El Rodeo	May-16	Deteriorada	28/09/2017	1	4
7	234	San Pablo	Ene-14	Deteriorada	28/09/2017	3	9
8	227	San Rafael Pie de la Cuesta	Mar-15	Deteriorada	28/09/2017	2	7

Fuente: Según lo manifestado por los Registradores Civiles de las oficinas auditadas

- En el inmueble que ocupa la oficina del RENAP en el municipio de Malacatán, se observó humedad en las paredes, debido a las filtraciones de agua en el techo y en la parte lateral del inmueble. Este problema es muy serio debido a que va en aumento y en corto plazo puede ocasionar inundación severa que causará daños en el equipo de cómputo y los documentos que obran dentro del inmueble, como se muestra en las fotografías que se presentan en **(anexo 2)**.



- Se consultó 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 cumplen con el calendario regionalizado para dicho requerimiento.
- Se determinó que de las ocho oficinas auditadas la oficina de La Reforma no tiene generador de electricidad, las oficinas de Catarina y San José El Rodeo, si tienen generador pero en mal estado. La planta eléctrica de Catarina dejó de funcionar desde el 23 de noviembre de 2015 y ha sido reportado el evento en oficios 143-73-2015, 143-27-2016, 143-44-2016, 143-54-2016, 143-008-2017.
- Se comprobó que en las oficinas auditadas del Registro Nacional de las Personas –RENAP–, evaluadas 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 7.0.3.4 del Sistema de Registro Civil –SIRECI – Sin embargo, todos los Registradores Civiles y los Enroladores manifestaron que siempre que se cambia la versión del Sistema, éste da problemas que ya habían sido solucionados en la versión anterior.
- Se verificó que los colaboradores de las oficinas evaluadas, hayan realizado su actualización de datos ante la Contraloría General de Cuentas y se determinó el 100% del personal asignado a las oficinas auditadas, actualizaron datos en 2017, de conformidad con el Acuerdo de Contraloría General de Cuentas A-005-2017.



- Se verificó la seguridad de las oficinas y se confirmó que en 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 del siguiente día, 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 en promedio se realiza una vez al año. 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 no existe personal de limpieza asignado, motivo por el cual el personal administrativo de cada oficina se encarga de realizar la limpieza diariamente.
- Se verificó la entrega 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. En las otras cuatro oficinas no fue posible obtener los datos, debido a que las computadoras han sido formateadas y el departamento de Informática no ha realizado backup de la información: Malacatán, Nuevo Progreso, San José El Rodeo y San Pablo.
- Se verificó el inventario, resguardo y las personas que tienen asignada la responsabilidad 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.



Hallazgos

En la evaluación del control interno, administrativo y financiero en las oficinas del Registro Nacional de las Personas –RENAP– del departamento de San Marcos, que incluyó los siguientes municipios: Catarina, El Tumbador, La Reforma, Malacatán, Nuevo Progreso, San José El Rodeo, San Pablo, San Rafael Pie de la Cuesta, se determinó que no existe deficiencias que merezcan ser revelados como hallazgos. Las recomendaciones a los aspectos que se deben mejorar, se revelan en carta a la Gerencia, en la cual se describe a las personas responsables de darles seguimiento y el plazo dentro del cual se deben atender.

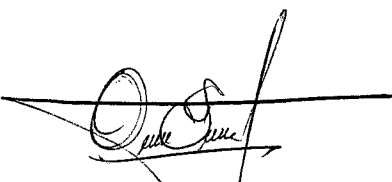

Funcionarios Responsables

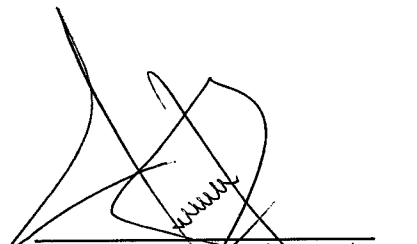

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	PUESTO	RESPONSABLE	
		DEL	AL
RUDY LEONEL GALLARDO ROSALES	DIRECTOR EJECUTIVO	02/07/2012	02/06/2016
BRENDA AMARILIS GRAMAJO GONZALEZ	DIRECTOR EJECUTIVO EN FUNCIONES	02/06/2016	01/07/2017
ENRIQUE OCTAVIO ALONZO ACEITUNO	DIRECTOR EJECUTIVO	02/07/2017	21/07/2017
AXEL OTTONIEL MAAS JACOME	REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS	16/11/2016	21/07/2017
MARIO RENE SANCHEZ PEREZ	REGISTRADOR CENTRAL DE LAS PERSONAS	18/07/2011	26/10/2016
EDGAR ALFREDO MENDOZA BARQUIN	DIRECTOR DE PRESUPUESTO	08/11/2013	22/09/2016
SAMUEL ROLANDO HERRERA GARCIA	DIRECTOR DE PRESUPUESTO	23/09/2016	21/07/2017
EDGAR ALFREDO MENDOZA BARQUIN	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	01/03/2013	07/11/2013
EDUARDO SALVADOR NAVARRO MOLINA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	22/09/2016	06/09/2017
JOSEFA JANET CHINCHILLA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	16/10/2017	29/09/2017
CLAUDIA DESIREE MALDONADO MONTUFAR	DIRECTOR ADMINISTRATIVO EN FUNCIONES	09/08/2016	18/09/2016
JOSE LEON PENSAMIENTO VELASCO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO EN FUNCIONES	04/07/2016	08/08/2016

Funcionarios responsables de dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones

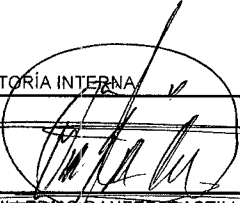
Lic. Enrique Octavio Alonzo Aceituno	Director Ejecutivo
Lic. Samuel Rolando Herrera García	Director de Presupuesto
Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome	Registrador Central de las Personas
Licda. Josefa Janet Chinchilla	Directora Administrativa

Atentamente



 NERY OSVALDO FLORES MORENO
 Auditor

Lic. Nery Osvaldo Flores Moreno
 Auditoría Interna
 Auditor Financiero/Contable
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

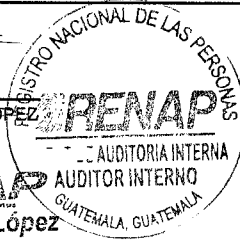

 EDWIN BLADIMIRO DE LEÓN DE LEÓN
 Supervisor

Lic. Edwin Bladimiro De León De León
 Auditoría Interna
 Jefe de Auditoría Administrativa y Procesos
 Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala




GUILLERMO RANFERI CASTILLO LÓPEZ

Director


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



ANEXOS

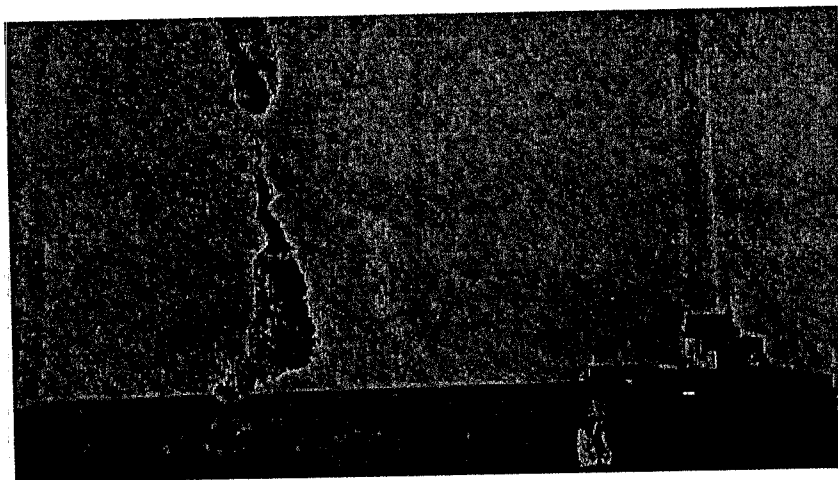
ANEXO 1 PLAN PILOTO SERVICIOS EN OFICINAS



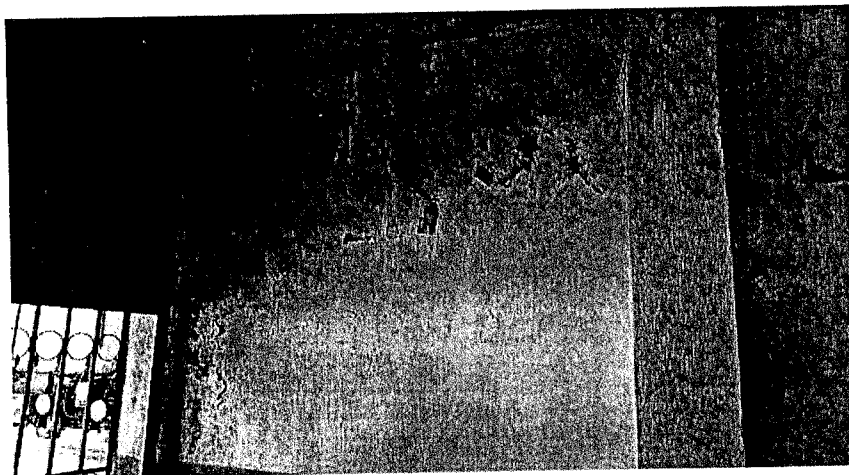
Aspectos evaluados según plan piloto "MEJORA DE SERVICIO EN OFICINAS"

NO.	ASPECTOS A EVALUAR	Catarina		El Tumbador		La Reforma		Malacatán		Nuevo Progreso		San José El Rodeo		San Pablo		San Rafael Pie de la Cueta		TOTAL			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	%	NO	%
1	MÓDULO INFORMACIÓN		x		x	x			x	x		x		x		x		5	62.5	3	37.5
2	CARTELERIA INFORMATIVA Y MÓDULO BOLETERO		x	x		x			x	x			x	x			x	4	50.0	4	50.0
3	MATERIAL INFORMATIVO Y DE REQUISITOS	x		x		x		x		x		x		x		x		8	100.0	0	0.0
4	VENTANILLA DE ACUERDO A DEMANDA	x			x	x		x		x		x		x		x		7	87.5	1	12.5
5	SISTEMA DE GESTIÓN DE TICKETS		x		x		x		x		x		x		x		x	0	0.0	8	100.0
6	SEÑALIZACIÓN	x		x		x		x		x		x		x		x		7	87.5	1	12.5
7	SILLAS CARRILERAS		x		x		x		x		x		x		x		x	1	12.5	7	87.5
8	ORDENADORES DE FILA		x		x		x		x		x		x		x		x	0	0.0	8	100.0
9	BUZONES DE SUGERENCIAS	x		x		x		x		x		x		x		x		8	100.0	0	0.0
	SERVICIOS GENERALES																	0	0.0	8	100.0
10	AIRE ACONDICIONADO		x		x		x		x		x		x		x		x	4	50.0	4	50.0
11	VENTILADORES	x		x		x		x		x		x		x		x		6	75.0	2	25.0
12	CAFETERAS	x		x		x		x		x		x		x		x		1	12.5	7	87.5
13	SILLAS DE RUEDAS		x		x		x		x		x		x		x		x	3	37.5	5	62.5
14	RAMPAS DE ACCESO		x		x		x		x		x		x		x		x	3	37.5	5	62.5
15	DIRECTORIO DE CONTACTO CON INSTITUCIONES MÉDICAS SOCORRO Y EMERGENCIAS		x	x			x	x			x		x		x	x		3	37.5	5	62.5
16	UNIFORMES DEL PERSONAL DEL RENAP	x		x		x		x		x		x		x		x		8	100.0	0	0.0
	¿UNIFORMES EN BUEN ESTADO?		x		x		x		x		x		x		x		x	0	0.0	8	100.0
17	IDENTIFICACIÓN POR ÁREAS DE TRABAJO		x	x		x		x		x		x		x		x		7	87.5	1	12.5
18	COORDINADORES DE SERVICIO		x	x			x		x		x		x		x		x	1	12.5	7	87.5
19	CAPACITACIÓN EN TEMAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	x			x	x		x		x		x		x		x		4	50.0	4	50.0
20	IMAGEN Y AMBIENTE	x		x		x		x		x		x		x		x		8	100.0	0	0.0
21	ATRACCIONES		x		x		x		x		x		x		x		x	0	0.0	8	100.0
22	LIMPIEZA POR PARTE DE RENAP		x		x		x		x		x		x		x		x	0	0.0	8	100.0
23	GENERADOR DE ELECTRICIDAD																	4	50.0	4	50.0
24	GENERADOR DE ELECTRICIDAD EN BUEN ESTADO		x	x		x	x		x		x		x		x		x	7	87.5	1	12.5
25	SEGURIDAD POR PARTE DE LA PNC	x		x		x		x		x		x		x		x		0	0.0	8	100.0
26	DISPENSADORES DE OLOR		x		x		x		x		x		x		x		x	8	100.0	0	0.0
27	SANITARIOS PARA EL PERSONAL	x		x		x		x		x		x		x		x		0	0.0	8	100.0
28	SANITARIOS PARA EL USUARIO		x		x		x		x		x		x		x		x	0	0.0	8	100.0
29	EXTINTORES		x		x		x		x		x		x		x		x	8	100.0	0	0.0
30	¿TIENEN ILUMINACIÓN LAS OFICINAS?	x		x		x		x		x		x		x		x		8	100.0	0	0.0

ANEXO 2 FOTOS DE PINTURA DETERIORADA



Fotografía que muestra la humedad en una de las paredes de la oficina del RENAP del municipio de Malacatán, departamento de San Marcos.



Fotografía que muestra la humedad que existe en la pared del archivo de documentos en la oficina del RENAP del municipio de Malacatán, departamento de San Marcos.

