

**DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS  
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 64171**

**AUDITORIA DE GESTION  
VERIFICACION DEL PROCESO DE ENTREGA DE  
CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETES  
DEL 01 DE ENERO DE 2017 AL 31 DE JULIO DE 2017**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2017**



## INDICE

<b>ANTECEDENTES</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	2
GENERALES	2
ESPECIFICOS	2
<b>ALCANCE</b>	2
<b>INFORMACION EXAMINADA</b>	3
<b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>	3
<b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>	7
<b>COMISION DE AUDITORIA</b>	8
<b>ANEXOS</b>	9



---

## ANTECEDENTES

**La Dirección General de Correos y Telégrafos:** tuvo a su cargo la prestación de servicios postales, en el ámbito nacional e internacional y del servicio Telegráfico en el orden nacional. Forma parte del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, de conformidad con el Acuerdo Gubernativo de creación de fecha 3 de diciembre de 1970, que se rige por el Código Postal de la República de Guatemala, Decreto No. 650 de fecha 21 de noviembre de 1904, cambia su función básica, desde su fundación hasta el 31 de mayo de 2004; pasa a ser la Institución para la Regulación, Aplicación y Control hacia El Correo de Guatemala, S. A. empresa concesionaria.

A partir del 1 de junio de 2004, Según Decreto No. 14-04 de fecha 21 de mayo de 2004 del Congreso de la República, entra en vigencia el Contrato Administrativo No. 150-2003-DSM del 22/10/2003 en donde se celebra el contrato de concesión para operar y administrar los Servicios Postales del correo oficial de la República de Guatemala, entre las partes: El Estado de Guatemala en calidad de concedente, y la entidad Correo de Guatemala S. A., en calidad de concesionaria, con las condiciones de un plazo de 10 años, prorrogables a conveniencia de las partes, pero en ningún caso el plazo total podrá exceder de 25 años.

De conformidad con la Resolución DGCYT-MICIV No. 89-2016 del 20 de mayo de 2016, de la Dirección General de Correos y Telégrafo, Literal II numeral 3, se tiene por iniciada el procedimiento administrativo de REVERTIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS DE LA CONCESIÓN, por un plazo de noventa días, a partir del día 18 de mayo de 2016. A excepción de continuar diligenciado las acciones legales pendientes y las que pudieran surgir en el proceso administrativo de revertimiento de bienes.

**Departamento de Operaciones:** En la concesión del servicio postal, era el Departamento de Inspección Operativa, y derivado del revertimiento de Bienes y del Servicio de la Concesión, paso a ser el Departamento de Operaciones, y tiene a su cago la prestación de los servicios postales, procesar los Envíos de Correspondencia y Encomiendas Postales (paquetería), ingreso en el sistema, clasificación y entrega al usuario.

**CORREO:** Es un servicio público nacional instituido para transportar la correspondencia, conforme a las condiciones y los reglamentos que esta ley establece. Los objetos que constituyen la correspondencia de cuyo transporte se hace cargo el correo, se clasifican: En cartas particulares u oficiales; en impresos y en objetos diversos. Esto según el Decreto No. 350 Código Postal de la República de Guatemala.



---

**Envío Postal:** Término genérico que designa a cada una de las expediciones efectuadas por el correo (envío de correspondencia, encomienda postal, giro postal, etc.), según los Manuales de Envíos de Correspondencia y Encomiendas Postales.

**Encomienda:** Envío transportado en las condiciones establecidas en el Convenio y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales (Manual de Encomiendas Postales, enero 2015).

## **OBJETIVOS**

### **GENERALES**

Identificar cada uno de los procesos en el área de operaciones.

Evaluar el ambiente y sistema de control interno que se utiliza para cada uno de los procesos.

### **ESPECIFICOS**

Identificar claramente cada uno de los procesos.

Identificar claramente las clases de Envíos de Correspondencia y Encomiendas Postales.

Identificar y revisar los papeles de respaldo de cada etapa de los procesos.

Verificar en los sistemas la forma de operar cada fase de los procesos.

Evaluar la documentación de respaldo de los traslados internos.

### **ALCANCE**

Se verificó todo el proceso de la prestación de servicios postales de Encomiendas Postales (paquetería).

Se verifico todo el proceso en cada uno de las etapas que corresponde, desde su ingreso hasta su salida o entrega.



**Limitaciones en el alcance:**

Por medio de oficio No.111-UDAI-DGCyT-2017-RJTC/BMLJ, del 04 de septiembre 2017, al Coordinador del Departamento de Operaciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos, se le solicitó lo siguiente: 1) Reporte de entregas de envíos de correspondencia y encomiendas postales de enero a julio del presente año. 2) Reporte de Avisos entregados a los usuarios para recoger envío de correspondencia y encomiendas postales, de enero a julio de 2017. 3) Reporte del personal que labora en cada área de Operaciones, la cual no fue proporcionada.

**INFORMACION EXAMINADA**

Se revisaron los documentos que respaldan el ingreso y egreso de los envíos de Encomiendas Postales en las cinco áreas: Aeropuerto, Apertura, Fardos Postales (Aduana), Pequeños Paquetes, Distribución Especial y Atención al Cliente.

Se verificó por medio de observación, la forma de operar los envíos de Encomiendas Postales (paquetes) en el sistema local y el IPS.

En el área de Apertura, se observó la forma en que la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- clasifica los envíos de Encomiendas Postales (paquetes).

En el área de Distribución Especial, se efectuó verificación física de las entregas de las Encomiendas Postales (paquetes) a los usuarios.

En las áreas de Fardos Postales, Pequeños Paquetes y Distribución Especial, por medio de muestra se efectuaron inventario.

**NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA**

Por medio de oficios Nos.112-UDAI-DGCT-2017-RJTC/BMLJ y 113-UDAI-DGCT-2017-RJTC/BMLJ del 05 y 19 de septiembre de 2017 respectivamente, se informa al Departamento Financiero, que la licencia del sistema International Postal Systems, vence el 30 de septiembre del año en curso, de no efectuarse el pago en el tiempo estipulado, se paralizará el servicio de correos, derivado que no se podrá operar en el referido sistema, por lo que se recomienda agilizar el proceso de pago.

Por medio de oficios No. 361-2017/DGCT/DF/VPV y 391-2017/DGCT/DF/VPV del 05 Y 19 de septiembre del año en curso respectivamente, el Jefe del Departamento Financiero informa acerca del pago pendiente a la Unión Postal



Universal. Adjunta copia de la documentación que fue enviada en oficio No. 357-2017/DGCT/VPV/DF del 01 de septiembre del presente año, al Departamento Internacional, que refleja las gestiones realizadas y que se ha realizado los trámites que está al alcance, para que se pueda completar el proceso.

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

### Estado de los hallazgos actuales:

De conformidad a la auditoría realizada, se determinaron ciertas deficiencias, las cuales se dieron a conocer a los responsables por medio del informe preliminar o borrador, siendo las siguientes:

No.	Título / Condición	Comentario de la Administración	Comentario de la Auditoria	Estado recomendación
<b>HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO</b>				
1.	<b>DEFICIENCIAS EN LOS DOCUMENTOS DE RESPALDO</b>  Al realizar la verificación de los documentos de respaldo, se detectaron varias deficiencias, entre ellos se pueden mencionar lo siguiente:	Por medio del Oficio No. 55-IO-JAMO del 28 de septiembre de 2017, el Coordinador de Inspección Postal / Área de Operaciones, informa lo siguiente:		
1.	Los reportes de traslado de sacas o paquetes internamente "MANIFIESTO INTERNO DE ENVIO", no tienen consignada las firmas de recibido por el personal del área en que fueron trasladados y la fecha.	Se están realizando los respectivos reportes internos, con las firmas de cada uno de los encargados, se adjuntan copia de los documentos.		
2.	Pequeños Paquetes: No consta documentalmente el traslado de paquetes hacia el área de Atención al Cliente, solamente un control en medio magnético (base de datos en Excel).	Se están realizando los respectivos reportes internos, con las firmas de cada uno de los encargados, se adjuntan copia de los documentos.	Después del análisis efectuado a la información y documentación presentada por la Coordinación del área de Operaciones, se constató que efectivamente los traslados internos se están documentando y firmando por las personas a donde se trasladan.	Atendida
3.	Apertura: Las hojas de "Control de Traslado" de sacas del área de Apertura hacia las Agencias Departamentales, no están firmados de recibido por el personal de Distribución Especial (Transportes), quienes son los encargados del traslado y tampoco por el personal de las Agencias Departamentales.	Se están realizando los respectivos reportes internos, con las firmas de cada uno de los encargados, se adjuntan copia de los documentos.		
4.	Los traslados del Aeropuerto, en los formularios SAT-No. 8131 "GUIA DE TRASALADO DE CORREO" se consigna que el traslado es HACIA: Fardos Postales, en lugar de "APERTURA".	Los responsables de los formularios para traslados de Aeropuerto es el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria, y a quienes se les hizo de su conocimiento de dicha situación.		



5.	En Fardos Postales, las citaciones o avisos a los usuarios, no se consigna la fecha de elaboración del documento.	<p>En el sistema IPS no agrega la fecha de elaboración de los documentos, sin embargo se contactará al encargado del soporte técnico para que haga los cambios respectivos.</p> <p>Se tuvo a la vista el oficio No. 71-IO-JAMO del 29 de septiembre de 2017, del Coordinador de Operaciones, en el cual instruye a todo el personal bajo su cargo, que a partir de la presente fecha, toda información de los procesos sean documentados, y debidamente firmados y sellados de recibido.</p>	Se constató que efectivamente el IPS en las citaciones o avisos a los usuarios, no cuenta con campo de fecha.	
2.	<p><b>DEFICIENCIAS EN LOS SISTEMAS</b></p> <p><b>1. Sistema local</b></p> <p>a) Distribución Especial: El reporte de Entrega de Piezas Postales (ruta), al imprimirlo en fechas futuras, no sale la fecha en que fue elaborada la ruta, solamente la fecha de impresión.</p> <p>b) El reporte de "Encomiendas Liberadas y Entregadas", incluye todas las encomiendas entregadas, tanto las que pagan impuesto (Fardos Postales / Aduanas) y las liberadas, por lo que no se puede determinar las entregas realizadas por cada una de las áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Fardos Postales (Aduanas).</li> <li>· Distribución Especial, y a la vez cuantas entregas se ha realizado por medio de transportes y cuantas por medio de Atención al Cliente.</li> </ul> <p>c) El encabezado del reporte derivado que indica "Reporte de Encomiendas Liberadas y Entregadas", sin embargo incluye las que pagan impuesto, entregadas en Fardos Postales.</p> <p><b>2. Sistema IPS</b></p> <p>a) Se constató que el Encargado de Distribución Especial, no está habilitado para registrar los paquetes "REBUT".</p> <p>b) El reporte de Encomiendas Entregadas, incluye todas, tanto las que pagan impuesto (Fardos Postales / Aduanas) y las liberadas, por lo que no se puede determinar las entregas realizadas por Fardos Postales (Aduanas) y las de Distribución Especial, y a la vez cuantas entregas se ha realizado por medio de Transportes y cuantas por medio de Atención al Cliente.</p>	<p>Por medio del Oficio No. 55-IO-JAMO del 28 de septiembre de 2017, el Coordinador de Inspección Postal / Área de Operaciones, informa lo siguiente:</p> <p>Actualmente estos documentos se realizan por medio del IPS, y no permite agregar la fecha de elaboración.</p> <p>En el sistema creado por el Departamento de Informática de la Dirección General, no permite separar por categoría o áreas las encomiendas liberadas y entregadas, solamente aparece el total.</p> <p>No se pronunciaron.</p> <p>Se está gestionando ante los expertos en el Sistema IPS para que el Encargado de Distribución Especial, sea habilitado para registrar los paquetes REBUT.</p> <p>En el sistema IPS no se puede separar por las entregas por categoría o área, solo puede reconocer el total de entregas.</p>	<p>No obstante la información y documentación presentada por la Coordinación del área de Operaciones, no están acorde a las recomendaciones efectuadas, en el sentido que deben realizar las gestiones a donde corresponde, para que se puedan incorporar esos reportes, por lo que se considera no atendida esta parte.</p> <p>El Coordinador del área de Operaciones, manifiesta que se está gestionando ante soporte técnico del IPS, para que sean habilitados para registrar el REBUT y que puedan emitirse reportes por categoría,</p>	Parcialmente Atendida



			por lo que se considera la recomendación está atendida parcialmente.	
3.	<p><b>REPORTES DE INVENTARIOS DE FARDOS POSTALES (ADUANA) NO CONFIABLES</b></p> <p>Al revisar los reportes de inventarios del Almacén de Fardos Postales (Reportes de Movimiento de Aduana), se determinó inconsistencias en el traslado de los saldos finales/iniciales. Anexo I</p>	<p>Por medio del Oficio No. 55-IO-JAMO del 28 de septiembre de 2017, el Coordinador de Inspección Postal / Área de Operaciones, informa lo siguiente:</p> <p>El personal de la SAT participa en la realización del inventario físico de los paquetes, sin embargo no cuentan con la habilidad o experiencia, por lo que cometen errores a la hora del conteo.</p> <p>Adjuntan copia del oficio No. 58/IO RZBF/jamo del 28 de septiembre de 2017, en el cual se hace del conocimiento de la Superintendencia de Administración Tributaria, que el 03 y 04 de octubre del presente año se realizara inventario físico de los paquetes en dicha área.</p>	<p>Después del análisis efectuado a la información y documentación, y programado realizar inventario el 03 y 04 de octubre, se considera que la recomendación fue atendida parcialmente.</p>	Parcialmente Atendida
4.	<p><b>PAQUETES QUE NO CUENTAN CON GUIA</b></p> <p>Al efectuar revisión en Fardos Postales, se constató que existen 11 paquetes, que estuvieron en el proceso de entrega, por lo cual la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT–, según proceso establecido, le retiro las guías, sin embargo los usuarios ya no vinieron a retirarlas, por lo que se le solicito a la SAT devolver las guías respectivas, para regresarlos a los paquetes y poder retornarlos al país de origen, pero manifiestan que no las encuentran, y sin las guías no será posible el retorno, porque allí se encuentra todos los datos del remitente. Anexo I</p>	<p>Por medio del Oficio No. 55-IO-JAMO del 28 de septiembre de 2017, el Coordinador de Inspección Postal / Área de Operaciones, informa que en repetidas ocasiones verbalmente se le ha hecho del conocimiento al personal de la SAT de no remover las guías de los paquetes, porque existe el riesgo de extraviarse, ya se elaboró el oficio respectivo, pendiente del visto bueno de la Dirección General.</p>	<p>Después del análisis efectuado a la información y documentación, y derivado que ya se elaboró el oficio, se considera que fue atendida parcialmente la recomendación.</p>	Parcialmente Atendida

### Estado de los Hallazgos de Auditorias anteriores:

Esta es la primera auditoria que se realiza del proceso de Entrega de Correspondencia y Encomiendas Postales, en el área de Operaciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos.





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

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Del</b>	<b>Al</b>
1	AXEL DAVID QUIJE ARREAGA	ENCARGADO DE FARDOS POSTALES (ADUANA)	02/01/2017	31/12/2017
2	EDGAR YOVANY YAS ECOMAC	ENCARGADO PEQUEÑOS PAQUETES	16/02/2017	31/12/2017
3	MARTA YENENIRA RAMIREZ RODRIGUEZ GOMEZ	ENCARGADA DEL AREA ATENCION EL CLIENTE	02/01/2017	31/12/2017
4	ROLBIN ALFREDO GARCIA RAMIREZ	ENCARGADO DE DISTRIBUCION ESPECIAL	02/01/2017	31/12/2017
5	RUDY ZABDIEL BERGANZA FLORES	COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	02/01/2017	31/12/2017
6	JUAN JOSE PEREIRA LOPEZ	ENCAGADO DE APERTURAS	02/01/2017	31/12/2017



---

## COMISION DE AUDITORIA

BRENDA MARGARITA LOPEZ JUAREZ

Auditor

RODOLFO JAVIER TAX CUTZ

Supervisor



**ANEXOS**

**ANEXO I**  
**REPORTES DE INVENTARIOS DE FARDOS POSTALES (ADUANA) NO CONFIABLES**

Mes	Inventario Inicial	Inventario Final
Enero	8653	8688
Febrero	8698	8696
Marzo	7816	9942
Abril *		
Mayo	11561	11293
Junio *		
Julio *		
Agosto	11880	13600
Septiembre		

\* No se realizó inventario.

**ANEXO II**  
**PAQUETES QUE NO CUENTAN CON GUIA**

No. CITA	NOMBRE DEL DESTINATARIO	FECHA	PESO KG.
3891	TOP SECURITY S A	11/03/2016	4
5247	NANCY CIFUENTES	13/04/2016	0.12
5345	CRISTIAN TALO	13/04/2016	0.442
9777	ERICK EDUARDO PELAEZ ARDON	31/05/2016	0.04
3482	ADRIANA CERON	07/03/2016	1.155
15136	DEBORA DE CASTILLO	24/10/2016	0.320
12951	CAROLINA LADD	19/08/2015	9.6
2626	GU SO YOUNG/ C.S.A GUATEMALA S.A	18/02/2015	4
17724	DOLNA ROMEO PAZ	23/10/2015	7.2
8895	FELIX RODRIGUES GARCIA	14/07/2014	12.8
17590	HIDRO ENERGIA SA / AURELIO ASTURIAS	30/12/2014	13.6

