

**DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS  
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 74706**

**AUDITORIA  
AUDITORIA DEL PROCESO DE ENTREGA DE  
CORRESPONDECIA (FARDOS)  
DEL 01 DE ENERO DE 2018 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2018**



**GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2018**

## INDICE

<b>ANTECEDENTES</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	2
GENERALES	2
ESPECIFICOS	2
<b>ALCANCE</b>	2
<b>INFORMACION EXAMINADA</b>	2
<b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b>	3
<b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>	8
<b>COMISION DE AUDITORIA</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 cargo 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 verificó todo el proceso en cada uno de las etapas que corresponde, desde su ingreso hasta su salida o entrega.

### **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.

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

### Estado de los hallazgos actuales

No.	Título/Condición	Comentarios de la Administración	Comentario de la Auditoría	Estado de la recomendación
a)	Supuestos despachos			
	existen despachos de enero a septiembre 2018 que supuestamente fueron despachados sin embargo, aparecen en el inventario al 30 de septiembre del mismo año:15872,14562, 18041, 15584, 17391, 13516, 15194, 17939, 1875, 16704, 16065, 17732, 17503, 16822, 15716, 15946, 17269, 18555, 18421, 18032, 17442, 17253, 13562, 16819, 14317, 17345, 16055, 15461, 3426, 18940, 18139, 14232, 18252, 16876, 17110, 14381, 17537, 7389, 15892, 17271, 14850, 14462, 16695, 17862, 16954, 17526, 18602, 15172, 17310, 15380, 17375, 13367, 17830, 14776, 15487, 16629, 18321, 17689, 16136, 17032, 14745, 17988, 1405, 13696, 1362, 1054, 12676, 13838, 17515, 16556, 17976, ....7397, 1710, 17070, 2051, 1896,	Mediante oficio sin número hace constar sobre el apartado I de reportes de inventarios de fardos postales (Aduana) no confiables inciso a) Al respecto le informo tomando como base el número de cita 15872 con número de envío KWTHK60728528 a nombre de José Hery Olivares entregado el 9 de enero de 2018, adjunto fotocopia de la base de Datos Interna donde consta que la cita 15872 ingresó a la base el 14/11/2016, sobre el otro envío que aparece repetido con cita 15872 corresponde al número de envío RU464262946ch a nombre de María Vásquez Barrios ingresado el 26/10/2017 se adjunta fotocopia de la base de IPS, ya que la SAT tiene controles de citas correlativas anuales que empiezan el 1 de enero y termina 31 de diciembre de cada año.	De acuerdo a la nota presentada en efecto hace constar que los códigos se repite pero cada uno pertenece a un año determinado por lo que se recomienda que a los códigos deben adherirse el año para no generar confusión, en ese sentido se considera parcialmente atendido	Parcialmente atendido



b)	Registros duplicados			
	Existen registros duplicados a continuación: 14009 16292 7 7 303 406 777 55 601 643 17767 92 16760 312 341 ...1845 2016 18086 2278 2253 1272 17767 2221 2165 2303 18219 2017 2356 1777 15397.	Sobre el apartado I del reporte de inventario de fardos postales (Aduana) no confiable inciso b) al respecto informo tomando como base la cita 07 entregada el 23/01/2018 con registro de envío CC010617125ES a nombre de Bolris Joel Mazariegos Reyna ingresó el 11/01/2018 según consta en fotocopia de la base de datos IPS la cita 07 envío EC200863355US a nombre de Rodolfo Martinez Rodas con fecha ingreso de 30/01/2017, se adjunta copia de base de datos interna.	De acuerdo a la nota presentada en efecto hace constar que los codigos se repite pero cada uno pertenece a un año determinado por lo que se recomienda que a los codigos deben adherirle el año para no generar confusión, en ese sentido se considera parcialmente atendido	Parcialmente atendido

**Estado de los Hallazgos de Auditorias anteriores:**

No.	Título / Condición	Comentario de la Administración	Comentario de la Auditoria	Estado de la recomendación
<b>HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO</b>				
2.	<b>DEFICIENCIAS EN LOS SISTEMAS</b>	No se pronunciaron	Se le dará seguimiento, por lo pronto sigue parcialmente atendido	Parcialmente Atendida
1.	<b>Sistema local</b>			
a)	Distribución Especial: El reporte de Entrega de Piezas Postales (ruta), al imprimido en fechas futuras, no sale la fecha en que fue elaborada la ruta, solamente la fecha de impresión.			



<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 areas:</p> <p>Fardos Postales (Aduanas).</p> <p>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>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</p>				



	(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.			
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.</p>	No se pronunciaron	Se le dará seguimiento, por lo pronto sigue parcialmente atendido	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 retirarlos, por lo que se le solicitó 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</p>	No se pronunciaron	Se le dará seguimiento, por lo pronto sigue parcialmente atendido	Parcialmente Atendida



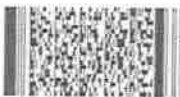


	retorno, porque allí se encuentra todos los datos del remitente. Anexo I				
--	---	--	--	--	--



**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	EDWIN ESTUARDO MONTESDEOCA OVANDO	SERVICIOS TECNICOS	02/01/2018	31/12/2018
2	EDGARDO LEONEL PEREZ GONZALEZ	SERVICIOS TECNICOS	02/01/2018	31/12/2018
3	EDGAR YOVANY YAS ECOMAC	ENCARGADO PEQUEÑOS PAQUETES	02/01/2018	31/12/2018
4	JOSE EDUARDO PEREZ MARTINEZ	SERVICIOS TECNICOS	02/01/2018	31/12/2018
5	MARIA ELIZABETH EXCAYAU ALVARADO	SERVICIOS TECNICOS	02/01/2018	31/12/2018



---

**COMISION DE AUDITORIA**

---

BRENDA MARGARITA LOPEZ JUAREZ  
Auditor



---

MARTIR TERCERO ESPINOZA  
Supervisor

