

CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA TRES

03/2016



INFORME DE AUDITORÍA
DE GESTIÓN A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS,
POR EL PERÍODO DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2012 AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2015

SAN SALVADOR, AGOSTO DE 2016



ÍNDICE

1. Resumen Ejecutivo	1
2. Objetivos y Alcance de la Auditoria	2
3. Principales realizaciones y logros	3
4. Resultados y conclusiones de la Auditoria por Areas a examinar	5
5. Análisis de informes de auditoría interna y firmas privadas de auditoría	14
6. Seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores	15
7. Recomendaciones de Auditoria	15
8. Conclusion General	15

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



Licenciada
Elsa Margarita Quintanar de Ortez
Directora de la Dirección General de Correos
Presente.

RESUMEN EJECUTIVO

Hemos efectuado auditoría de Gestión a la Dirección General de Correos, por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015.

1.1 PROYECTO GESTION RECURSOS HUMANOS

Como resultado de nuestro examen a la Gestión Recursos Humanos, en nuestro examen, determinamos la condición siguiente:

1. Incumplimiento a perfiles de puestos

1.2 PROYECTO GESTION OPERACIONES POSTALES

Como resultado de nuestro examen a la Gestión Operaciones, en nuestro examen, no determinamos condiciones reportables.

1.3 PROYECTO GESTION COMERCIALIZACION

Como resultado de nuestro examen a la Gestión Comercialización, en nuestro examen, determinamos las condiciones siguientes:

1. Ventas al crédito registradas como de contado.

1.4 PROYECTO GESTION DE FONDOS

Como resultado de nuestro examen a la Gestión Operaciones, en nuestro examen, no determinamos condiciones reportables.



Licenciada
Elsa Margarita Quintanar de Ortez
Directora de la Dirección General de Correos
Presente.

Hemos efectuado auditoría de Gestión a la Dirección General de Correos, por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015, en cumplimiento a lo dispuesto en el Art.195 de la Constitución de la República, Art.5 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República y Orden de Trabajo número 3/2016 de fecha 11 de enero de 2016. Realizamos nuestro examen con base a Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una evaluación constructiva y objetiva sobre la gestión de la Dirección General de Correos, con el fin de determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia, con que se manejaron los recursos físicos, financieros, técnicos, tecnológicos y su talento humano; los resultados obtenidos de su plan de trabajo, programas, proyectos, objetivos, metas, políticas y lo adecuado de los sistemas de información, por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Constatar si observaron la economía en términos de cantidades y calidades adecuadas al mínimo costo; eficiencia en la correcta utilización de los recursos durante los procesos ejecutados; eficacia en el logro de los objetivos y metas propuestas; efectividad en la medición del impacto de lo actuado en la población usuaria; equidad, sobre la base de medir que los diferentes grupos sociales tengan acceso a los servicios brindados por la Entidad y la excelencia por medio de la satisfacción de los usuario de los servicios.

Evaluar el cumplimiento de los planes y sus correspondientes indicadores de gestión y si éstos se han implementado cumpliendo con leyes, reglamentos, instructivos, resoluciones, políticas y demás normativa interna aplicable.

Comprobar el funcionamiento del Sistema Integrado de Control de Gestión y Resultados, que garantice un diagnóstico permanente sobre el cumplimiento de las estrategias, objetivos y metas establecidos.

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



2.3 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Realizar Auditoría de Gestión a la Dirección General de Correos, por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015, examinando el cumplimiento de objetivos y metas proyectados en sus planes de trabajo y aplicación de indicadores establecidos, su sistema de control interno, el cumplimiento legal sobre su función social y los derechos de los usuarios en la prestación de servicios y/o realización del bien o producto recibido.

3. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS

Durante el período auditado, la Dirección General de Correos fortaleció su enfoque de crecimiento y modernización, ampliando los servicios a instituciones del Estado y empresa privada, ofreciendo precios competitivos y diversificando los diferentes servicios, firmando convenios de colaboración interinstitucionales, los que han permitido mejorar sus ingresos y satisfacer algunas las necesidades de funcionamiento.

La Entidades con las que ha suscrito convenios son las siguientes:

- Secretaria de Asuntos Estratégicos,
- Dirección General de Centros Penales,
- Fondo Social Para la Vivienda,
- Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM),
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social (Distribución de Planillas),
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social (Distribución de Medicamentos),
- Asamblea Legislativa,
- Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP),
- Banco de Fomento Agropecuario,
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social y
- Ministerio del Medio Ambiente.

Además en el año 2012 la Dirección General de Correos, obtuvo Medalla de Plata, logrando ubicarse en Primer Lugar y siendo el único país a nivel de Latinoamérica en obtener éste galardón, por la eficiencia en el servicio EMS, y a Nivel Mundial ocupa el décimo quinto lugar, de todos los países miembros de la Cooperativa "EMS" de la Unión Postal Universal UPU).

La DGC de El Salvador, implementó el Sistema de Facturación en Línea el cual permite registrar e imprimir los datos sobre los documentos: Comprobantes de Crédito fiscal, comprobante de Depósito, factura, nota de crédito y nota de débito que emite cada oficina postal documentos y minimizando los errores cometidos al

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



hacerlo de forma manual. Mejorando así la atención brindada a los clientes en el área de las ventanillas.

Dentro de los logros en el año 2013 está el lanzamiento del nuevo servicio "DOCUPOST", es un servicio postal prioritario para enviar todo tipo de documentos con un sistema de control, seguimiento y embalaje incluido, con destino hacia Estados Unidos de Norte América, Canadá y México.

Debido a la calidad en materia de desempeño (período agosto 2014- enero 2015) en relación a los elementos del Servicio de Encomiendas, Correos de El Salvador, obtiene el 40% (Parámetro Máximo de Medición establecido por la UPAEP) de las bonificaciones adicionales de las cuotas parte territorial de llegada y se encuentra entre los países (Canadá, Chile, España, Estados Unidos y Uruguay) que lograron dicho porcentaje en la Región UPAEP, recibieron el Galardón "ORO" por calidad en el Servicio de Encomiendas Postales.

Correos de El Salvador ocupa la Posición No. 1 en la Región (América, España y Portugal), según Indicadores de Desempeño por servicio EMS.

Según el Grupo de Trabajo de la Gestión de Calidad de la UPAEP, en su informe sobre la "Situación de Calidad en la Región (América, España y Portugal) presentada durante la Reunión del Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE) en el mes de marzo de 2015, informaron los resultados de los Indicadores de Desempeño para el 2014, que evalúan: A) entrega en Plazo; b) Transmisión en Plazo de Datos de Seguimiento y c) Emisión de Información de Entrega, siendo Correos de El Salvador, el que ocupa la Posición No. 1 de la Región, por el servicio EMS, tal como puede comprobarse en los Indicadores de desempeño mostrados a continuación, entre 24 países evaluados:

- a) Entrega en Plazo, El Salvador se evaluó con el 99.26% ocupando el primer lugar, seguido de Portugal con un 95%.
- b) Transmisión en Plazo de datos de seguimiento, El Salvador se evaluó con un 99.04 ocupando el primer lugar, seguido por Ecuador con un 98.36.
- c) Emisión de Información de Entrega, El Salvador fue evaluado con un 99.96% ocupando el primer lugar, seguido de Portugal.



4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA POR AREAS EXAMINADAS

4.1 PROYECTO GESTION RECURSOS HUMANOS

1. INCUMPLIMIENTO A PERFILES DE PUESTOS

Verificamos que existe personal de la Dirección General de Correos, que no cumplen con el perfil del puesto para el cual ha sido contratado, según detalle.

No.	CARGO FUNCIONAL	PERFIL SEGÚN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE CORREOS	PERFIL DEL EMPLEADO
1	Gerente de Operaciones	Título Profesional Universitario de Ingeniero Industrial o afines. Jefaturas de área operativa de 2 a 4 años. Conocimiento de los Idiomas Inglés y francés.	Bachiller en Comercio y Administración Opción Contaduría
2	Jefe de Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales	Dominio del Idioma Inglés y/o francés. Conocimiento sobre elaboración de Contratos Internacionales. Graduado en el área de Ciencias Económicas o Relaciones Internacionales. Haber ocupado Jefaturas dentro de la Institución.	Licda. en Idioma Inglés
3	Jefe Departamento de Relaciones Nacionales	Título universitario de Carrera a fin	Bachiller Académico Opción Físico Matemático.
4	Jefe Unidad de Recursos Humanos	Título Universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Psicología, Ing. Industrial. Más de (2) años de experiencia en el área de Administración de Personal y/o administración Pública. Inglés Técnico Básico.	Licenciada en Ciencias Jurídicas

La Ley de la Corte de Cuentas de la República, Título III, Capítulo I, Sección II Grados de Responsabilidad, en el Art. 61 Responsabilidad por acción u omisión, establece: "Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo."

El Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación, Aprobado mediante Decreto No.15, de fecha 08 de febrero de 2013, Publicado en Diario Oficial No.52, Tomo No. 398, de fecha 15 de marzo de 2013, en el Capítulo I Normas Relativas al Ambiente de Control, Integridad y Valores Éticos, Compromisos con la Competencia, en el Art. 9 Competencia del

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



Personal, establece: "Todo el personal del Ministerio de Gobernación, deberá poseer un nivel de competencia, que les permitirá desarrollar con eficiencia y eficacia, sus actividades y atribuciones, descritas en manuales y Normativa correspondientes.

Además, deberán comprender la importancia, objetivos, procedimientos y mantenimiento de los controles internos."

El mismo Reglamento en Definición de Áreas de Autoridad, Responsabilidad y Relaciones de Jerarquía, en el Art. 20 Contratación de Personal, estipula: "La máxima autoridad y demás jefaturas, en coordinación con el área de Recursos Humanos Institucional, deberán reclutar, seleccionar y contratar al personal que sea necesario para el cumplimiento de objetivos y metas Institucionales, mediante el establecimiento de justificaciones y políticas claras, que permitirán realizar convocatorias, entrevistas, pruebas de idoneidad, verificación de datos y referencias, exámenes médicos y otros; a efecto de determinar su capacidad técnica y profesional, experiencia, honestidad y que no exista impedimento legal o ético para el desempeño del cargo."

El Manual de Descripción de Cargos Funcionales de Empleados de la Dirección General de Correos, Código MFCRRH-02, Fecha 29/04/08, Revisión 0, en el cargo Director General, en el Numeral 2.0 Funciones y Tareas, en el Numeral 2.1. Funciones específicas, establece: "Proponer al Ministerio de Gobernación el nombramiento o la remoción de los servidores públicos que ocupen cargos con las dos jerarquías administrativas inferiores a la de él y la fijación de sueldos, prestaciones y demás compensaciones, conforme a las asignaciones globales del presupuesto de gasto corriente;"

El mismo Manual, establece:

- Gerente de Operaciones, Numeral 3.0 Perfil de Contratación, Numeral 3.3. Requisitos: "Título profesional Universitario de Ingeniero Industrial o afines, Jefaturas de área operativa de 2 a 4 años. Conocimiento de los idiomas Inglés y francés."
- Gerente de Relaciones Internacionales, Numeral 3.0 Perfil de Contratación, Numeral 3.3. Requisitos: "Dominio del Idioma Inglés y/o francés. Conocimiento sobre elaboración de Contratos Internacionales. Graduado en el área de Ciencias Económicas o Relaciones Internacionales, Haber ocupado otra Jefatura dentro de la Institución."
- Encargada de Comunicaciones y Prensa Institucional, Numeral 3.0. Perfil de Contratación, Numeral 3.3. Requisitos: "Título Universitario de carrera afín."

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



- Gerente de Recursos Humanos, Numeral 3.0. Perfil de Contratación, Numeral 3.3. Requisitos: "Título Universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Psicología, Ing. Industrial, más dos (2) años de experiencia en el área de Administración de Personal y/o administración Pública, Ingles Técnico Básico."

La deficiencia se debe a que la Directora General de Correos y la Jefe de Recursos Humanos, realizaron propuesta para la contratación de personal al Ministro, considerando únicamente la experiencia en la Administración Pública.

La falta de preparación académica para el desempeño del cargo, incide en que recarguen de trabajo a los subalternos que poseen el perfil del cargo.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota de fecha 4 de julio de 2016, suscrita por la Jefe de Unidad de Recursos Humanos, expresa lo siguiente:

"En cuanto a la deficiencia en el perfil de puestos de conformidad con el Manual de Dirección de Cargos Funcionales de Empleados de la Dirección General de Correos, Código MFCRRH-02 de fecha 29/04/08. Al respecto las explicaciones y comentarios adicionales, de los Perfiles de Puestos es el siguiente:

Del Señor HUGO ALEXANDER ALVARADO, Gerente de Operaciones, el descriptor del perfil del puesto, además de lo académico requiere otras características: En 3.2 Conocimientos de procesos operativos postales, indispensables; Legislación Postal Interna, indispensable y Acuerdos Internacionales, indispensables. Y en el 3.3 Requisitos entre otros Jefaturas de área operativa de 2 a 4 años.

En este sentido el señor Alvarado, además de cumplir con estos requisitos en el Manual al inicio de esta mencionados, también tiene habilidad de comunicación clara, capacidad de trabajar en equipo, discreción, lealtad, capacidad de analizar y solucionar los problemas, capaz de trabajar bajo presión, capacidad en el manejo de personal, características y experiencia que le han permitido realizar los procesos administrativos, postales, operativos, logísticos y toma de decisiones, así como coordinar, controlar y ejecutar actividades administrativas y cumplir con las metas institucionales. Si bien es cierto que no posee título Universitario, tiene un amplio conocimiento de procesos operativos que es uno de los requisitos indispensable del perfil del puesto. Conocimiento adquirido con más de dos años en cargo de Jefatura en la Institución. Antes de ser Gerente de Operaciones fue, Asistente de la Dirección General, en esos dos años adquiere experiencia postal, logística y los procesos administrativos y operativos del área (19 de Agosto del 2009) posteriormente fue, Jefe de Operaciones Departamentales, desde el 01 enero de 2010, al 31 de mayo de 2011, y es por su experiencia y capacidad

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



cuando renunció el Gerente Regional señor Nelson Saraf Saravia y ante la acefalia del cargo desde el 01 de junio de 2011, es Gerente de Operaciones Postales.

En cuanto a conocimiento en Legislación Postal de Acuerdos Internacionales, se ha capacitado internamente y a nivel de otros Operadores Postales, esa experiencia la ha puesto en práctica en todos los procesos operativos postales y logísticos en toda la cadena de valor de los servicios que presta la Dirección General de Correos, ya que ha sido capacitado a nivel Nacional e Internacional.

Es importante mencionar que por esa experiencia en el cargo y los resultados de la Auditoría de Gestión a la Dirección General de Correos en el período 1 de noviembre de 2012 al 31 de diciembre de 2015, en el Resumen Ejecutivo a la Gerencia de Operaciones Postales, no se le han determinado condiciones reportables, y esto es parte de la Capacidad del señor Alvarado, Gerente de Operaciones y prueba de ello también son los logros en la modernización de procesos postales logísticos, así como la obtención de Premios Oro y Plata, por la buena gestión y experiencia en materia postal y logística del señor HUGO ALEXANDER ALVARADO, así como sus evaluaciones del Desempeño clasificados como Excelente.

Del perfil de VERONICA ENCARNACION SOSA SARAVIA, JEFE DE LA UNIDAD DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES, el descriptor del puesto requiere en el Perfil de Contratación en el 3.1 Habilidad para comunicarse claramente, capacidad de organización, experiencia de trabajo en equipo, experiencia que la Licda. Sosa adquiere al tener personal a su cargo en la Jefatura del Departamento de Desarrollo Local del Distrito Centro Histórico de la Alcaldía Municipal de San Salvador desde el mes de julio 2006 a junio 2009. En el "3.2 Conocimiento de Reglamentación", consideramos que la experiencia de un año como Gerente de Operaciones en la Institución, le permitió conocer los servicios y reglamentación postal. El requisito 3.3 en cuanto al dominio del idioma Inglés. Es un requisito que cumple totalmente ya que es Licenciada en Idioma Inglés de la Universidad de El Salvador (se adjuntan copias del Título). Si bien es cierto que no es Graduada en Relaciones Internacionales, pero por la experiencia en la Dirección General de Correos en este requisito cumple con haber ocupado durante un año la Gerencia de Operaciones.

No obstante ante el resultado preliminar y para que se considere la evidencia documental, esta Unidad en coordinación de la Unidad de Planificación, presenta copia de propuesta para modificar el Descriptor de Puesto Funcional de la Gerencia de Relaciones Internacionales, la cual a partir del Organigrama de fecha 18/02/16 de conformidad al Acuerdo No. 20 del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, la Gerencia paso a ser Unidad de Relaciones Internacionales.

Aprovecho la ocasión para informar que la Licda. VERONICA ENCARNACION SOSA SARAVIA, fue trasladada desde el 03/05/16 a la Unidad Género del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



FLOR FIDELINA GAMERO, en el caso de la señora Gamero, realiza funciones de Encargada de Comunicaciones y Prensa Institucional, con estudios de Idioma Inglés; tiene una amplia experiencia en las Comunicaciones, en Correos de El Salvador y con la modificación del Organigrama mediante Acuerdo Ministerial No. 20, se autorizó la nueva estructura Organizacional. Actualmente por su experiencia es la Encargada de las Comunicaciones del despacho de la Dirección General, y no de la Unidad de Relaciones Nacionales debido a su habilidad para comunicarse y difundir la Imagen Institucional, ya que como Institución de servicio Correos de El Salvador cada día se está innovando con nuevos servicios. Además de la labor que desempeña en el protocolo de toda actividad que preside la Dirección General en los lanzamientos de Sellos Postales, la coordinación en los Medios de Comunicación de nuestro país, así como la actualización en redes informáticas, y otros eventos en los que participa Correos El Salvador, dichas comunicaciones las ha realizado con mucha eficiencia y eficacia conocimientos que ha fortalecido y adquiridos estos años de experiencia en la Institución.

En cuanto al resultado preliminar que la Licda. ENNA GUADALUPE SOTO DE AMAYA no reúne el perfil según el Manual de Organización y Funciones. Si bien es cierto que no posee título Universitario de Licenciada en Administración de Empresas, sus estudios de Técnicos en Comercialización graduada de la Universidad Francisco Gavidía, es carrera a fin a la Licenciatura de Administración de Empresas, ya que cuando inició la carrera de Técnico en Comercialización, el pensum de ésta es equivalente para continuar la Licenciatura de Administración de Empresas. De conformidad con el Manual de Descripción de Cargos Funcionales, en el Perfil de Contratación se requieren características personales deseables: Perfil de Contratación en el 3.1: tales como: capacidad de Liderazgo y dinamismo, alto grado de responsabilidad, Relaciones Públicas y Humanas, Facilidad de trabajar en equipo, capacidad de trabajar a presión e iniciativa para tomar decisiones, las cuales cumple ya que desde que se inició en la Unidad de Recursos Humanos, se ha destacado en el trabajo en equipo, liderazgo y dinamismo y alto grado de responsabilidad, lo cual ha permitido que dentro de los resultados preliminares de la Auditoría de Gestión en el Borrador de informe de la Gestión a la Dirección General de Correos en el período del 1 de noviembre de 2012 al 31 de diciembre de 2015, la UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, en el examen y análisis efectuado a los procesos y documentación de soporte se ha cumplido con la normativa aplicable y fueron administrados con eficiencia y economía. Es entendible la observación de no tener el grado académico del Manual de Descripción de Puestos, no obstante esto, adjunto la copia como Técnico en Comercialización y el Diploma de GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA, de la Universidad Dr. José Matías Delgado y dentro de las materias cursadas se destacan: la Planificación del Talento Humano, Organización del Trabajo y Sistema de Clasificación de puestos, Gestión del Empleo, Gestión Retributiva, Gestión de Rendimiento y Clima Laboral, Gestión del Desarrollo y Legislación Laboral en el Sector Público Vigente, materias que

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



actualizan conocimientos en la administración y coordinación del Recurso Humano. Según el Acuerdo No. 127 de fechas 08/09/2014 del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial es miembro de la Comisión Encargada de la Elaboración, Revisión y Actualización del Reglamento Interno de Trabajo; y en el acuerdo No. 70 de fecha 22/06/2015, está nombrada en la Comisión Técnica para la Elaboración del Sistema de Escalafón del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial; y en el Acuerdo 133 del 09/06/2010, se capacitó en Formación de los Recursos Humanos.

Por lo antes expuestos tiene experiencia de más de 14 años en manejo de personal en el sistema bancario, como Supervisora y Jefe de Operaciones en el Banco Mercantil, BANCASA Y CREDISA; y más de 4 años en Administración Pública, Municipal (Autónoma) y con personal a su cargo. Al ingresar a la Dirección General de Correos el 10/07/2009 ha adquirido la experiencia de 7 años en la administración de personal en la Unidad de Recursos Humanos de Correos. Durante ese tiempo ha realizado procesos: de Reclutamiento, Selección e Inducción, Contratación, Clima laboral, Evaluación del Desempeño a los empleados de la Dirección General de Correos entre otros; y por haber mostrado capacidad para conducir la administración como Unidad de Recursos Humanos se obtuvieron premios a la Excelencia Previsional, de la AFP CRECER, durante dos años consecutivos.

También debemos decir que el puesto de Jefe de Unidad de Recursos Humanos se cumple también con el Perfil descrito en el 3.2 CONOCIMIENTOS: Actualización en Leyes y Normas, y Dominio de Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, ya que tiene el conocimiento de la Constitución de la República de El Salvador, Leyes laborales tales como: Ley del Servicio Civil, Código de Trabajo; pues es graduada de Licenciada en Ciencias Jurídicas. En cuanto a la Norma, es parte de la Comisión Encargada de Elaboración, Revisión y Actualización del Reglamento Interno de Trabajo. En cuanto a dominio de Normas básicas en administración de Personal, posee Diplomado de GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA (se agrega copia de materia cursadas) y es miembro de la Comisión Técnica para la Elaboración del Sistema Escalafón.

Finalmente la experiencia requerida en el requisito 3.3 de más de dos años de experiencia en el área de Administración de Personal y/o pública se CUMPLE."

COMENTARIO DE LOS AUDITORES

Los comentarios presentados por la Directora General de Correos y Jefe de Unidad de Recursos Humanos, no desvirtúan la deficiencia señalada, ya que el Manual de Descripción de Cargos Funcionales de Empleados de la Dirección General de Correos establece claramente los requisitos para cada uno de los Perfiles de Puestos; si bien cierto que los empleados contratados han adquirido experiencia en el puesto desempeñado, estos no cuentan con la preparación académica establecida en el referido perfil; además la copia del Manual

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



Descripción de Puestos Funcionales de la Dirección General de Correos, con modificaciones al apartado VIII. Especificaciones del Puesto, 1. Requisitos Mínimos, para la contratación del empleado presentado, este aún no ha sido debidamente autorizado por el Ministro de Gobernación.

En relación al Señor Hugo Alexander Alvarado, exponen que ha sido capacitado en Legislación Postal, no obstante al verificar la documentación que soporta dichas capacitaciones, solamente se documentan 3 capacitaciones realizadas durante todo el período que ha fungido como Gerente de Operaciones.

En relación a la Licda. Enna Guadalupe Soto de Amaya, no presentó ningún tipo de documentación en la cual se puedan comparar las materias del pensum del Técnico en Comercialización con las materias de la Licenciatura en Administración de Empresas, a fin de ratificar que efectivamente el Técnico en Comercialización es a fin a dicha Licenciatura.

CONCLUSIÓN DEL ÁREA PROYECTO RECURSOS HUMANOS

Concluimos que para el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre del 2015, la Dirección General de Correos en el examen y análisis efectuados a los procesos y documentación de soporte, concluimos que cumplieron con normativa aplicable, expresando que fueron administrados con eficiencia, eficacia y economía, excepto por lo expresado en el hallazgo 1.

4.2 PROYECTO GESTIÓN DE OPERACIONES POSTALES

Como resultado de nuestro examen a la Gestión de Operaciones, en nuestro examen, no determinamos condiciones reportables.

CONCLUSIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN DE OPERACIONES POSTALES

Como resultado de nuestro análisis al Proyecto Gestión de Operaciones Postales de la Auditoría de Gestión al período el 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre del 2015, concluimos, que la Dirección General de Correos, ha realizado esfuerzos para ser eficiente y efectiva en su gestión. En el proceso de la auditoría, observamos que el Departamento de Operaciones ha cumplido con los tiempos establecido dentro de la normativa tanto interna como internacional de los procedimientos de Operaciones EMS (Servicio Especial de Paquetería, sus siglas en inglés), procedimiento de distribución de encomiendas postales internacionales a domicilio y el procedimiento de correspondencia caída en rezago; además poseen controles de seguridad en el transporte de las encomiendas y en la distribución y entrega a los clientes.



4.3. PROYECTO GESTION DE COMERCIALIZACIÓN

1. VENTAS AL CRÉDITO REGISTRADAS COMO DE CONTADO

Verificamos que efectuaron ventas al crédito, las cuales fueron registradas como de contado, ya que algunas empresas pagan hasta treinta y siete días después de recibido el servicio, según detalle:

Mes de noviembre			Mes de diciembre		
No.	No. de Comprobante de Crédito Fiscal	Atraso días de pago después de emitida la Factura	No.	No. de Comprobante de Crédito Fiscal	Atraso días de pago después de emitida la Factura
1	3950	09 días	15	3974	4 días
2	67850	24 días	16	3960	11 días
3	3061	04 días	17	67946	16 días
4	67878	20 días	18	3998	3 días
5	67882	18 días	19	3966	8 días
6	67885	13 días	20	3962	14 días
7	67831 67874	35 días 25 días	21	3983	10 días
8	3954	13 días	22	3959	27 días
9	3955	14 días	23	67957	19 días
10	67828 67837	37 días	24	3958 3975	19 días 9 días
11	3955	32 días	25	67942	4 días
12	7927	4 días	26	3997	23 días
13	67916	3 días			
14	3947	20 días			

Las Políticas de Crédito para el Servicio Postal aprobado el 27 de agosto de 2007, en el Numeral 8.1 SERVICIOS A PRESTAR CON DERECHO A CRÉDITO PARA LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FACTURADOS POR FAE, (correspondencia comercial, EMS, otros), numeral 8.1.5 Crédito, establece: "El crédito al que puede optar el cliente es de treinta días calendario, adjuntando aquellos documentos 10.1 y 10.2, según corresponda al tipo de crédito solicitado, (esporádico o frecuente), en original y copia. Se establecerá como fecha de corte el último día de cada mes. El proceso de facturación se consolidará el último día del mes, emitiendo la factura correspondiente dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente. El cliente tendrá como plazo de pago hasta el día 15 del mes en curso." En el numeral 8.1.5.1 Crédito a Clientes esporádicos, establece: "El cliente llenará la solicitud de crédito (punto 10.1) y una carta en donde solicita el crédito a 30 días (ver punto 10.2), con la garantía de firmar un pagaré (ver punto 10.4),"; y en el numeral 8.1.5.2. Crédito a Clientes Frecuentes, establece: "Para el caso de envíos regulares con crédito, deberá firmar la solicitud de crédito (punto 10.1), el contrato, (punto 10.2) con su pagaré respectivo (punto 10.4)."

Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015



El Manual de Procesamiento de Correspondencia Empresarial aprobado el 02 de julio de 2012, 9.2.5 Trámite de Cobro de Correspondencia Empresarial, Acción No.10, Responsable Ejecutivo de Ventas / Sección de Ventanilla Corporativa, establece: "Remite a la Sección de Cuentas Corrientes y Colecturía Solicitud de Recolección y Orden de Trabajo Autorizada por el cliente (Natural, Jurídico, Sector Gobierno o Privado) para elaborar factura o Comprobante de Crédito Fiscal. Para trámites de cobro."

La deficiencia se debe, a que la Jefe del Departamento de Ventas en la solicitud de recolección y orden de trabajo detalla que son ventas al **contado**, cuando debería clasificarlas y procesarlas como ventas al crédito.

Como consecuencia, el detalle de ventas al contado está sobrevaluado, además existe el riesgo que el usuario no cancele el servicio, por falta de documentación legal para la exigibilidad del pago.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota Ref: GCOM-DVYF-05-0722-16 de fecha 24 de mayo de 2016, suscrita por la Jefa del Departamento de Ventas Corporativa, manifiesta lo siguiente: "En referencia al atraso días de pago después de emitida la factura, le informamos que el Ejecutivo de Ventas Corporativas una vez cierra el negocio con el cliente de contado, remite base de datos a Ventanilla Corporativa para su clasificación, elabora nota de remisión y solicitud de Recolección y Orden de Trabajo y remite dichos documentos a la Sección de Cuentas Corrientes para su facturación (elaboración de Factura y Comprobante de Crédito Fiscal) y gestión de cobro, lo anterior en base al procedimiento denominado "Procesamiento de correspondencia Empresarial" acápite 9.2.5 Trámite de Cobro Correspondencia Empresarial, acciones 10, 20, 30, 40, 50, 60 y 70."

En nota Ref: GCOM-DVYF-07-0801-16 de fecha 05 de julio de 2016, suscrita por la Jefa del Departamento de Ventas Corporativa, comenta lo siguiente: "en relación a los comprobantes de Crédito Fiscal No. 3061,3974, 3998, 3966, 3959, 3958, 3975 y 3997; estos fueron llenados conforme a la Solicitud de Recolección y Orden de Trabajo, elaborada por este Departamento bajo la condición de **contado**; respecto a los restantes este Departamento emitió la respectiva solicitud bajo la condición de contado; sin embargo la sección de Cuentas Corrientes al efectuar el llenado de los citados documentos (Facturas de Consumidor Final y CCF) expreso la palabra "Crédito", **no obstante tales transacciones fueron realizadas de contado**. No omitimos manifestar que se ha cumplido con el procedimiento denominado: PROCESAMIENTO DE CORRESPONDENCIA EMPRESARIAL, acápite 9.2.5 es de aclarar que según el citado procedimiento este Departamento inicia la gestión de venta. (Se Adjunta Procedimiento).



COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

Después de analizada la respuesta de la administración, la observación se mantiene, ya que el Departamento de Ventas si bien es cierto cumple con el procedimiento de llenar el formulario, no cumple con el proceso establecido para las ventas al contado; ya que al comparar las fechas de las facturas con las fechas de las remesas estas no coinciden.

CONCLUSIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Basados en los resultados de nuestras pruebas de Auditoría de Gestión por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre 2015, realizada a la Dirección General de Correos, en el examen y análisis efectuados a los procesos y documentación de soporte, concluimos que cumplieron con la normativa aplicable a las ventas de servicios, expresando que fueron administrados con eficiencia, eficacia y economía excepto por lo expresado en los hallazgos 1.

4.3. PROYECTO GESTIÓN DE FONDOS

Como resultado de nuestro examen a la Gestión de Operaciones, en nuestro examen, no determinamos condiciones reportables.

CONCLUSIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN DE FONDOS

Basados en los resultados de nuestras pruebas de Auditoría de Gestión por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre 2014 realizada a la Dirección General de Correos, en el examen y análisis efectuados a los procesos y documentación de soporte de los gastos y de los ingresos, concluimos que cumplieron con normativa aplicable al manejo de los Fondos Circulantes de Monto Fijo y de Actividades Especiales, expresando que fueron administrados con eficiencia, eficacia y economía.

5. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA

Con relación al análisis que efectuamos al contenido de los informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Gobernación, confirmamos que no presentan hallazgos que ameriten ser incorporados en el informe de la presente auditoría.

La Dirección General de Correos, no contrató los servicios de firma privada de auditoría.



6. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

El Informe de Auditoría de Gestión practicada por la Corte de Cuentas de la República a la Dirección General de Correos, por el período del 01 de abril de 2010 al 31 de octubre de 2012, presenta dos recomendaciones a las que aplicamos seguimiento, confirmando que fueron cumplidas.

7. RECOMENDACIONES DE AUDITORIA

1. Recomendamos a la Señora Directora y a la Jefe de Recursos Humanos de la Dirección General de Correos, que en futuras propuestas realizadas al Ministro de Gobernación sobre la contratación de personal, tome en cuenta los perfiles que estable el puesto.
2. Recomendamos a la Directora General de Correos que a través de la Jefe del Departamento de Ventas Corporativa, que las ventas al contado las cobren de inmediato.

8. CONCLUSIÓN GENERAL

Basados en los resultados de nuestras pruebas de Auditoría de Gestión relativas al período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre 2014 concluimos que la Dirección General de Correos ha ejecutado una gestión eficiente, eficaz y económica en el manejo de los recursos físicos, financieros, técnicos, tecnológicos y su talento humano, excepto por lo descrito en los hallazgos que se detallan en los proyectos Gestión Recursos Humanos y Gestión Comercialización.

San Salvador, 15 de agosto del 2016.

DIOS UNIÓN LIBERTAD


**Dirección de Auditoría Tres
Corte de Cuentas de la República**



Informe de auditoría de Gestión realizada a la Dirección General de Correos por el período del 1 de noviembre del 2012 al 31 de diciembre de 2015