



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Ciencias de la Administración**

**Escuela de Contabilidad Superior**

**Evaluación de Riesgo de Fraude a la Entidad Pública Correos del Ecuador,  
Provincia del Azuay**

**Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de:  
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Autores:**

LORENA BRAVO IÑIGUEZ  
LOURDES NASPUD PARRA

**Director:**

ECON. MARIA EUGENIA ELIZALDE RAAD

**Cuenca, Ecuador**

**2008**

## DEDICATORIA

Con mucho amor este trabajo se lo dedico a mis padres por la confianza y el apoyo incondicional que me han proporcionado siempre; y a mis hermanos por la fortaleza brindada cuando he decaído ante las adversidades.

Lorena.

El presente trabajo lo dedico a mi Amorcito y a la luz de mi vida nuestra Piojita quienes son mi fortaleza y la razón para superarme día a día; y a mis padres por ser los mejores del mundo.

Lourdes

## AGRADECIMIENTOS

Deseo agradecer a Dios, a mis padres, a mis hermanos y a todas las personas que me han ayudado a culminar esta etapa más de mi vida; y de manera especial a la Econ. M<sup>a</sup> Eugenia Elizalde por su colaboración desinteresada en la dirección de este trabajo.

Lorena.

Agradezco de corazón a Dios, a mis padres, a mis hermanos que a pesar de todo siempre recibí su amor, apoyo, confianza y gracias a ellos hoy culmino una de las etapas más importantes de mi vida; y de manera especial a la Econ. M<sup>a</sup> Eugenia Elizalde por su respaldo en el desarrollo de este trabajo.

Lourdes.

## **RESPONSABILIDADES**

Lorena Bravo y Lourdes Naspud declaramos que el presente trabajo de investigación EVALUACION DE RIESGO DE FRAUDE A LA ENTIDAD PUBLICA CORREOS DEL ECUADOR, PROVINCIA DEL AZUAY, lo realizamos nosotras y que la responsabilidad del mismo es exclusiva.

Lorena Bravo

Lourdes Naspud

## INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Responsabilidad.....	iv
Indice de Contenidos.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	ix

### CAPITULO I

<b>1. CORREOS DEL ECUADOR, PROVINCIA DEL ZUAY.....</b>	<b>10</b>
1.1. Actividad Económica de Correos del Ecuador, Provincia del Azuay .....	10
1.1.1. Misión.....	11
1.1.2. Visión.....	11
1.1.3. FODA.....	11
1.2. Planeación Estratégica.....	13
1.3. Estructura Organizacional.....	16

### CAPITULO II

<b>2. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE.....</b>	<b>23</b>
2.1. Importancia de la Evaluación del Riesgo de Fraude.....	23
2.1.1. Objetivo General.....	24
2.1.2. Objetivos Específicos.....	24
2.2. Evaluación del Ambiente de Control.....	24
2.2.1. Estudio del Control Interno de la Entidad.....	26
2.2.2. Estudio de las Normas para el Proceso Postal.....	29
2.3. Probabilidad e Impacto de los Riesgos.....	44
2.3.1. Elaboración de la Matriz de Riesgo.....	47
2.3.2. Determinación del Impacto del Riesgo.....	52
2.4. Comunicación de los Resultados.....	57
2.4.1. Resultados Generales.....	57
2.4.2. Resultados Específicos.....	58

### CAPITULO III

<b>3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>3.1. Conclusiones.....</b>	<b>60</b>
<b>3.2. Recomendaciones.....</b>	<b>61</b>
<b>3.3. Bibliografía.....</b>	<b>63</b>
<b>4. ANEXOS.....</b>	<b>64</b>

## **RESUMEN**

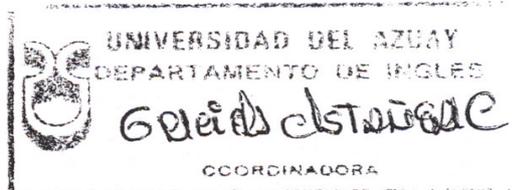
Correos del Ecuador, Provincia del Azuay brinda una variedad de servicios postales a nivel local, nacional e internacional y por ser una institución del sector público el nivel de riesgo de fraude es más alto, por ello el objetivo de nuestro estudio es analizar, evaluar y verificar en cada área las falencias más significativas.

Los resultados obtenidos indicaron que existe ineficiencia e incumplimiento por parte de los funcionarios en sus obligaciones lo cual puede llegar a ocasionar pérdidas irremediables; por consiguiente se recomienda mejorar e implementar medidas, estrategias y controles adecuados que faciliten la detección y prevención de posibles fraudes.

## ABSTRACT

The Ecuadorian Post Office, in the Province of Azuay, offers a variety of postal services at a local, national and international level, and due to the fact that it is a state institution, the level of fraud risk is higher. For that reason, the objective of our study is to analyze, evaluate, and verify the most significant failures in each area.

The results showed inefficiency and disregard of employees toward their duties, which can lead to irremediable losses. Therefore, we recommend to improve and implement appropriate measures, strategies, and controls to facilitate the detection and prevention of possible frauds.



*Gloria Estrella*

## INTRODUCCION

Hoy en día todo tipo de entidad se encuentra propensa a sufrir riesgos o un posible fraude que puede ocasionar pérdidas irremediables; pero el tema de "Riesgo de Fraude" sacude al mundo de los negocios y todos son vulnerables sin duda, sin importar tamaño o complejidad de la entidad. En este caso se desarrolla la Evaluación de Riesgos a una empresa del sector público como es Correos del Ecuador, Provincia del Azuay, donde se da un escenario propicio para el análisis de falencias en los procesos a consecuencia del incumplimiento en su sistema de control por parte de los funcionarios.

La Dirección de toda organización debe estar alerta a la vulnerabilidad y por lo general se respalda en una adecuada estructura de control interno, la misma que debe estar compuesta por efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de políticas y normas; y para ello se debe contar o mantener un ambiente de control, una continua valoración de riesgos y la supervisión respectiva en cada área.

El fraude puede perpetrarse desde los más altos niveles de dirección hasta por el trabajador de menor nivel, sólo basta con que encuentren el punto sensible en las políticas de control para dar inicio a las acciones fraudulentas; para evitar este comportamiento antiético por parte de los funcionarios es necesario fomentar el control exhaustivo de todas las áreas operativas de la institución.

## **CAPITULO I**

### **1. CORREOS DEL ECUADOR, PROVINCIA DEL AZUAY**

#### **INTRODUCCION**

Correos del Ecuador al ser una institución pública, dedicada a brindar una variedad de servicios postales de calidad a nivel local, nacional e internacional, tomando como base su misión, visión y planeación estratégica, para poder llegar a la satisfacción plena de cada uno de sus clientes; por lo cual cuenta con una estructura organizacional adecuada y con oficinas en todo el país; además gestiona sus envíos internacionales con los miembros de la Unión Postal Universal.

#### **1.1. Actividad Económica de Correos del Ecuador, Provincia del Azuay**

Correos del Ecuador es una entidad de Derecho Público, con personería jurídica, con patrimonio propio, presupuesto especial y autonomía administrativa y financiera. Su domicilio principal es en la Capital de la República y de acuerdo a la ley su duración será indefinida. Sus reglamentos y normas se encuentran en las Actas de la Unión Postal Universal (UPU), de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y además en convenios internacionales, ratificados en Ecuador.

La entidad es confiable, próspera, productiva, competitiva y ética que ofrece una amplia gama de servicios postales de calidad a nivel local, nacional e internacional en forma rápida, segura y eficiente, con precios competitivos, una cobertura a nivel nacional de 500 puntos de atención al público y a nivel internacional en 189 países miembros de la Unión Postal Universal (UPU). Correos del Azuay para el desarrollo de sus actividades; cuenta con un presupuesto otorgado mensualmente por la matriz ubicada en la Capital; dicho presupuesto es depositado mediante transferencia a la cuenta del Banco Central.

### **1.1.1. Misión**

Somos una Institución Pública con carácter empresarial que presta servicios postales oportuna y eficientemente, con mayor cobertura nacional e internacional a bajo costo, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la integración del Ecuador con el mundo.

### **1.1.2. Visión**

Liderar el servicio postal ecuatoriana con calidad, eficiencia y rapidez, superando las expectativas de los clientes nacionales y extranjeros, con tarifas competitivas, desarrollando un ambiente laboral solidario, capacitado y productivo.

### **1.1.3. Análisis FODA**

#### **ANALISIS DEL ENTORNO**

Luego de realizar un estudio previo de la entidad, de su competencia y en general de su entorno; hemos podido determinar las siguientes Oportunidades y Amenazas.

#### **Oportunidades**

-  Se cuenta con sucursales a nivel nacional, llegando de esta manera a los diversos sectores del país.
  
-  Al ser una entidad pública Correos cuenta con sus propias instalaciones.
  
-  Por el alto crecimiento del índice de emigrantes que se han dado en los últimos tiempos, el mercado ha aumentando; y gracias a que Correos Nacionales es parte de la Unión Postal Universal abastecemos en 189 países.

- Correos cuenta con precios accesibles para todo nivel socio-económico, lo cual lo diferencia de la competencia.
- Facilidad de realizar convenios con instituciones internacionales.

### **Amenazas**

- Alto nivel de crecimiento de empresas similares dentro del mercado postal.
- Diversidad de servicios en la competencia.
- Inestabilidad política y económica del país.

## **ANALISIS INTERNO**

Así como también hemos estudiado los factores internos de la entidad entre los cuales podemos encontrar Debilidades y Fortalezas, las mismas que son detalladas a continuación.

### **Debilidades**

- Ausencia de un departamento de Auditoría Interna en cada una de sus sucursales.
- Falta de control en el cumplimiento del manual de procedimientos postales.
- Ausencia de personal calificado para la supervisión de los departamentos operativos.
- Falta de publicidad a nivel local y nacional.
- Desmotivación del personal operativo; debido a sus bajos niveles de remuneración.

- ✚ Correos no cuenta con ciertas facilidades en servicios que ofrece el mercado postal privado.
- ✚ Por su ubicación sus clientes no cuentan con un lugar seguro para estacionar sus vehículos.
- ✚ Falta de capacitación constante que permita mantener el conocimiento y cumplimiento de las normas establecidas por la entidad.

### **Fortalezas**

- ✚ Experiencia en la admisión, encaminamiento y distribución de la correspondencia.
- ✚ Por su larga trayectoria y el prestigio adquirido a través de los años, Correos ha logrado mantenerse a pesar del crecimiento de su competencia.
- ✚ Correos cuenta con una distribución de oficinas optimas para su funcionamiento; brindando con ello una eficiente y rápida atención al público.
- ✚ Se cuenta con transporte propio para la distribución postal a nivel local.
- ✚ Adecuada señalización interna que facilita la ubicación de cada una de las oficinas existentes.

### **1.2. Planeación Estratégica**

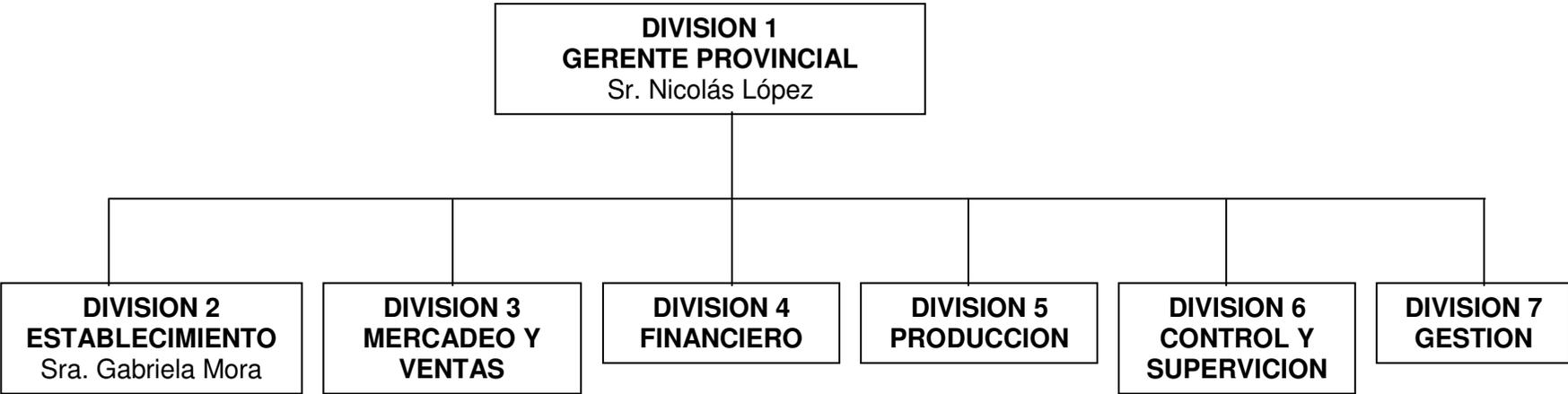
Correos del Ecuador ha realizado su planeación estratégica de acuerdo a sus objetivos y al servicio que ha venido brindando a la ciudadanía día a día. Cada una de sus sucursales como en este caso es; Correos de la Provincia del Azuay, tiene la misma planeación estratégica pudiendo así cumplir con las metas conjuntas y el fortalecimiento de la institución. Las estrategias que tiene la entidad Nacional de Correos son:

- ✓ Mantener el servicio postal asegurando celeridad, regularidad y confianza en el transporte de la correspondencia e integrar a todas las regiones del país al desarrollo en la rama postal, optimizando la utilización de los recursos empresariales.
- ✓ Desarrollar, modernizar y perfeccionar el servicio postal a través de planes dinámicos de ejecución en conformidad a las disponibilidades de recursos humanos, financieros y materiales de la Empresa.
- ✓ Proporcionar el servicio postal a nivel local y nacional; cooperar en el ámbito internacional, según los convenios vigentes en esta materia.
- ✓ Lograr la expansión de la empresa Nacional de Correos dentro de un ambiente productivo, sano y ético.
- ✓ Dar un servicio competitivo, rápido, económico y confiable.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir la normatividad jurídica vigente, los procedimientos y demás mecanismos establecidos.
- ✓ Trabajar en completa cooperación con entidades del Estado, miembros del personal, entidades nacionales e internacionales y público en general.
- ✓ Que Correos del Ecuador sean conocidos a nivel nacional e internacional como promotores de desarrollo económico a través de su servicio de exportaciones.
- ✓ Consolidar la imagen de Correos del Ecuador; por medio de la labor realizada en la matriz y cada una de sus sucursales.
- ✓ Asegurar una política empresarial, con especial énfasis en la comercialización y dirección por objetivos.
- ✓ Ampliar y mejorar el servicio postal a nivel nacional e internacional en beneficio del usuario.

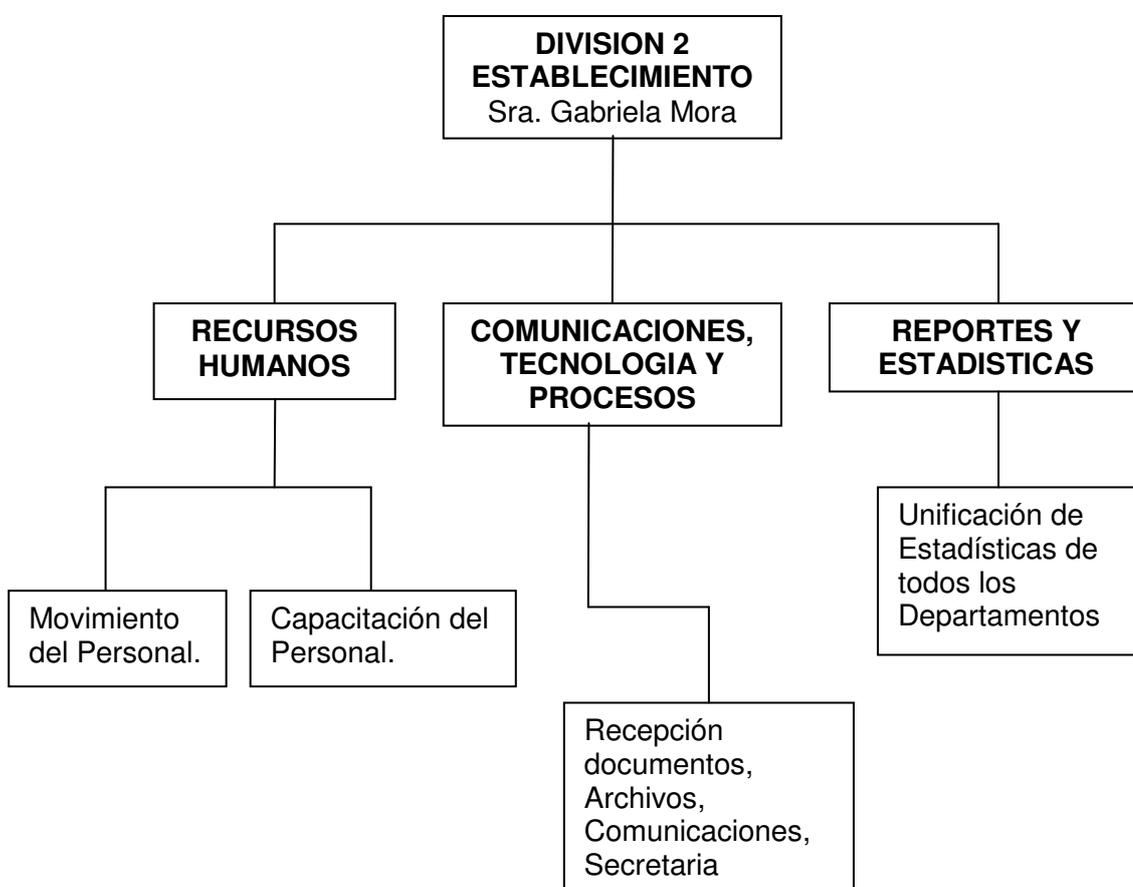
- ✓ Introducir la tecnología de la mecanización e informática en las áreas que necesitan de mayor agilidad.
- ✓ Fortalecer y perpetuar la imagen a nivel nacional e internacional de los correos dando empuje a los servicios del EMS (Express Mail Service), Distribución a Domicilio, Paquetes Postales y Giros Postales.
- ✓ Desarrollar y mantener excelentes relaciones con entidades nacionales e internacionales.

1.3. Estructura Organizacional

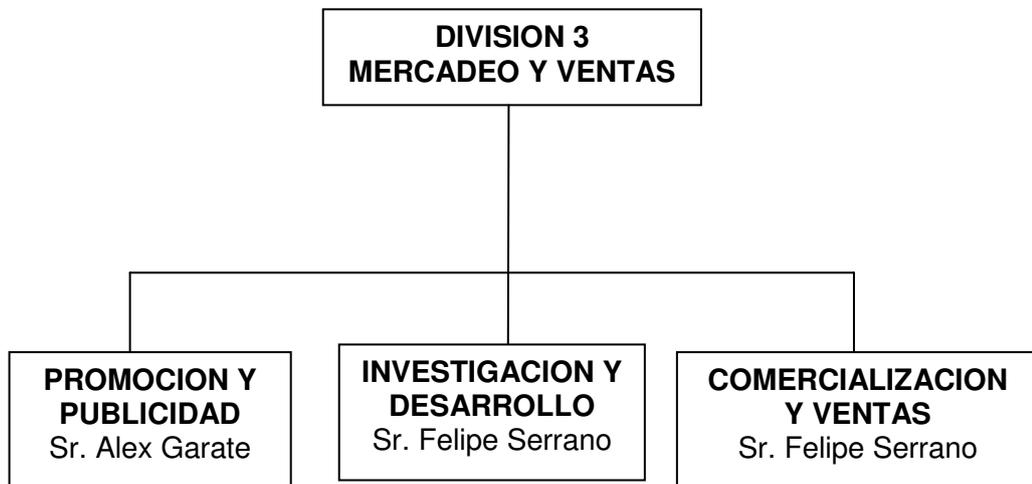
**ORGANIGRAMA - CORREOS DEL AZUAY**



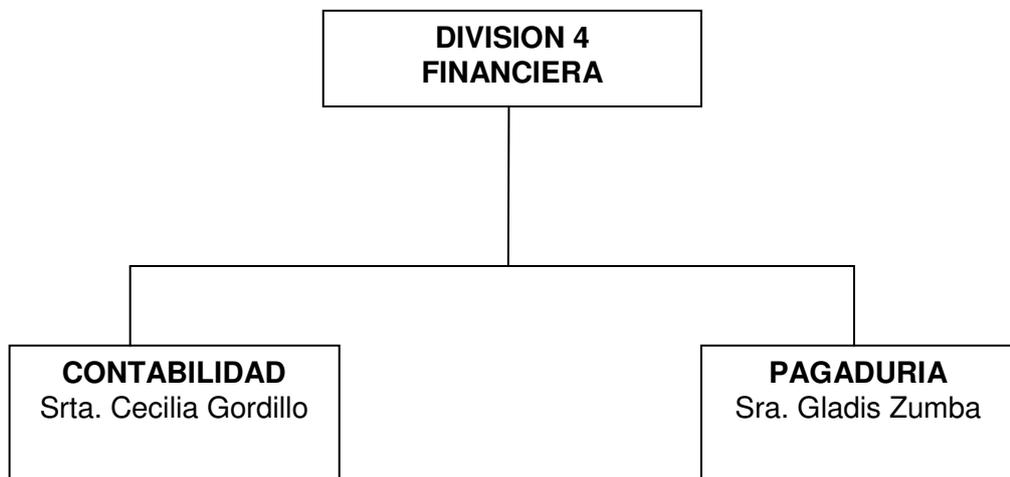
La División 2 se encuentra a cargo de la Sra. Gabriela Mora; quien desempeña su labor de secretaria; así como también desarrolla las actividades de Recursos Humanos y Reportes y Estadísticas; se encarga de unificar los reportes y estadísticas de los demás departamentos, los cuales son enviados semanalmente a la Matriz. La supervisión de esta división se lo hace directamente desde la Matriz.



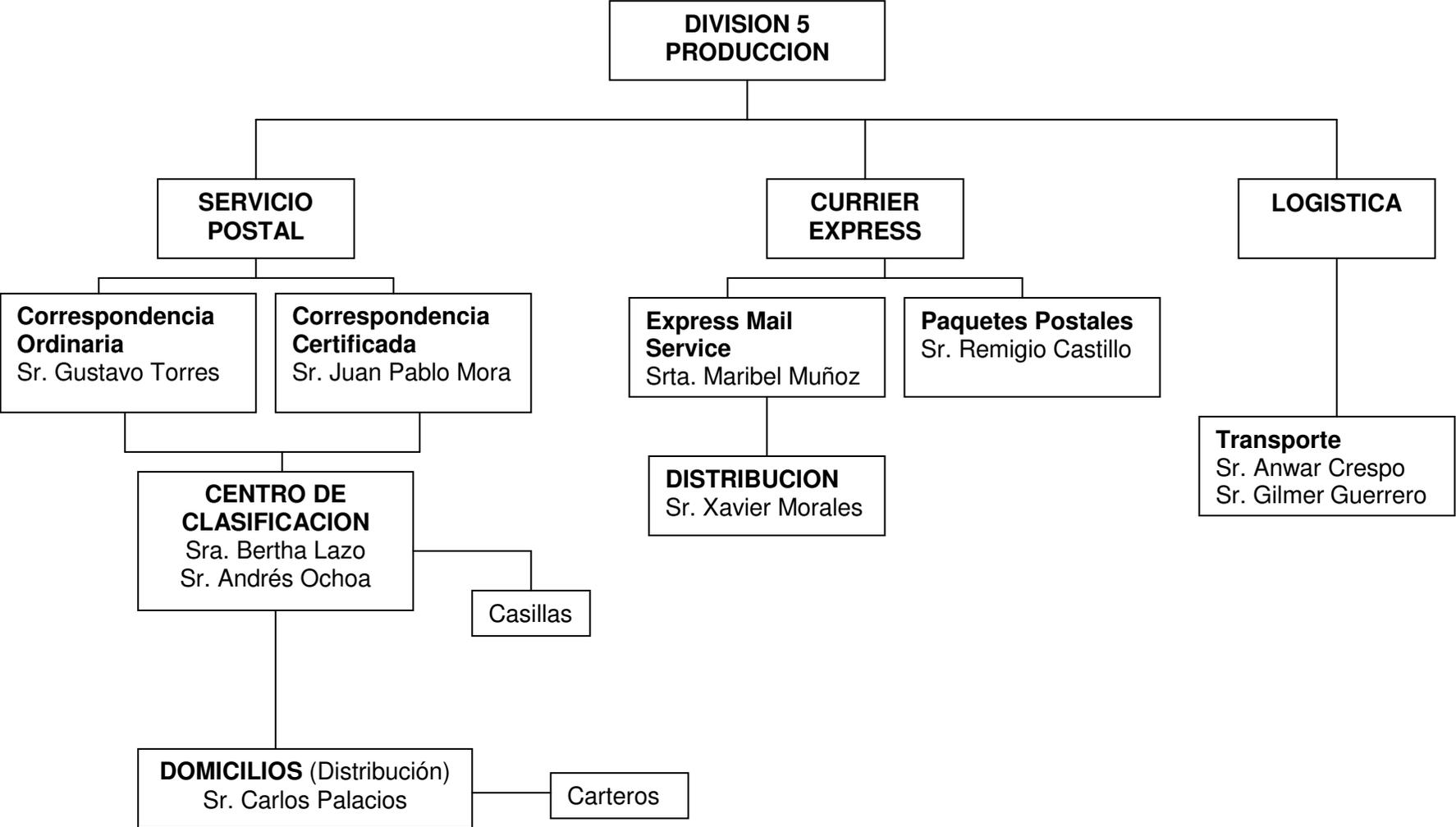
La supervisión de la División 3, se encuentra a cargo del Sr. Nicolás López; en esta división labora el Sr. Alex Garate quien es el encargado de Promoción y Publicidad; y el Sr. Felipe Serrano quien se encarga de Investigación y Desarrollo así como también del departamento de Comercialización y Ventas. La estructura de la división 3 la podemos apreciar a continuación.



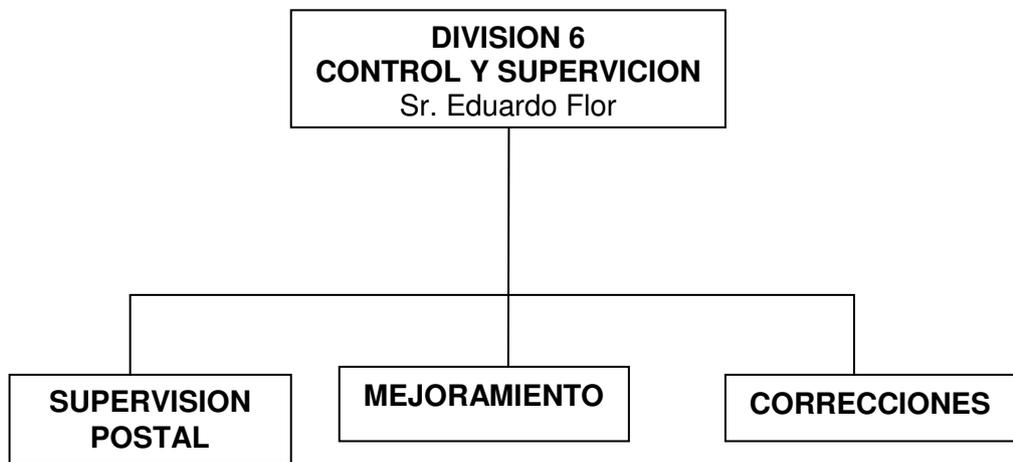
La supervisión de la División 4 se encuentra a cargo de la Matriz; en esta división existen dos departamentos, el departamento de contabilidad se encarga de la revisión de sus facturas, retenciones y de los cierres diarios de caja de las diferentes departamentos. El departamento de Pagaduría labora la Sra. Gladys Zumba quien se encuentra a cargo del presupuesto mensual, pago de gastos, adquisiciones, etc. El organigrama de esta división lo podemos apreciar a continuación



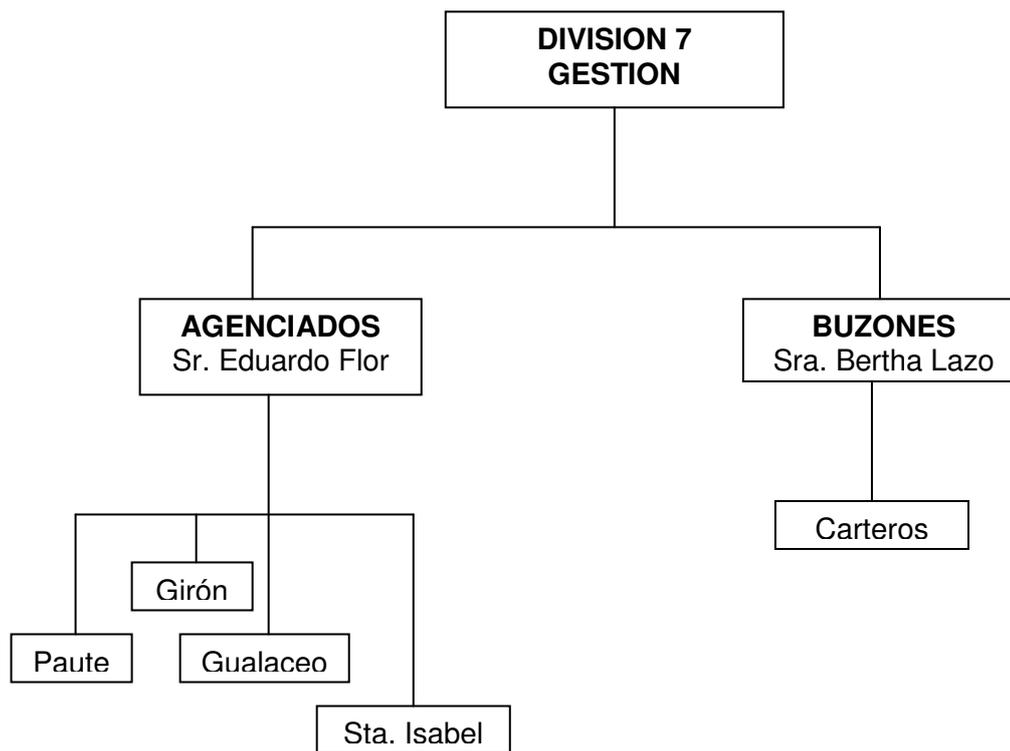
La División 5 se encuentra bajo la supervisión del departamento de Control de Calidad (División 6). En esta sección se recibe la correspondencia y paquetes por parte de los clientes y por parte de la matriz y sucursales de todo el país; la misma que se clasifica se la encamina o se la distribuye.



El encargado de la División 6 es el Sr. Eduardo Flor, quien es el responsable de supervisa el Servicio Postal, Currier Express y Logística (división 5); así como también supervisará la división 7 donde se encuentran los Agenciados. Se deberá pasar reportes a la Gerencia, quien supervisa esta división.



La división 7 se encuentra a cargo del Sr. Eduardo Flor, quien supervisará a los agenciados y los buzones.



## **CAPITULO II**

### **2. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE**

#### **INTRODUCCION**

Hemos podido conocer que Correos del Ecuador, Provincia del Azuay es una entidad del Sector Público, por este motivo sus riesgos pueden ser más altos ya que sus administradores son políticos. Por lo cual es importante evaluar el riesgo de fraude, mediante un análisis del Control Interno y de las Normas para el Proceso Postal de la entidad; a continuación se utilizará una matriz de riesgo donde se ubicarán las áreas de mayor riesgo verificando su probabilidad e impacto.

#### **2.1. Importancia de la Evaluación del Riesgo de Fraude**

Es importante la aplicación de una evaluación del riesgo de fraude en la entidad, debido a que este puede presentarse desde la alta dirección hasta el trabajador con menor nivel de responsabilidad. Estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas, como la toma de decisiones erróneas, o simples equivocaciones; así como también a la confabulación de una o varias personas con la intención de obtener algo perjudicando a la entidad. En el momento en que los riesgos lleguen a materializarse pueden provocar debilidad financiera, ineficiencia en las operaciones, baja de calidad en los servicios, así como en la imagen que se proyecta a la ciudadanía.

El proceso de evaluación del riesgo de fraude, debe considerar la identificación y el análisis de los riesgos notables en los factores internos y externos que pueden perjudicar a la entidad. Los riesgos se deben estimar por su probabilidad e impacto en la consecución de los objetivos; los impactos positivos y negativos deben estudiarse individualmente o por categoría.

En el sector público los riesgos son más altos, debido a que sus administradores son políticos, muchas de las veces con poca formación administrativa. Por estos motivos es importante la contratación de un personal con capacidad profesional y

con altos valores éticos; cada persona de la entidad representa un riesgo por lo tanto es necesario una capacitación continua, crear una cultura de honestidad, y una moral elevada que se fundamente en un sistema de valores basado en la integridad.

### **2.1.1. Objetivo General**

Evaluación del riesgo de fraude de la entidad Correos del Ecuador, Provincia del Azuay; con la finalidad de controlar y prevenir un daño a la institución mediante el fraude, revisando en cada una de sus áreas el proceso técnico operativo postal.

### **2.1.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar el control interno en las diferentes áreas y determinar si los mismos son eficientes para detectar y prevenir un fraude.
- Identificar las áreas más débiles de la entidad, mediante la elaboración de la matriz de riesgo.
- Evaluar el impacto del riesgo en cada una de las áreas identificadas como débiles,
- Implementar alternativas y soluciones rápidas eliminando las falencias específicas para las áreas que se encuentren con mayor riesgo de fraude; y para las áreas con menor riesgo mejorar sus procedimientos.

## **2.2. Evaluación del Ambiente de Control**

El ambiente de Control es el conjunto de circunstancias que delimitan el accionar de la entidad, por lo tanto este refleja el espíritu ético vigente en la entidad, lo cual incluye el comportamiento del personal y la responsabilidad con la que enfrentan sus actividades. La actitud asumida por la alta dirección y la gerencia, provee la disciplina e influye directamente en el personal.

A continuación realizaremos la respectiva evaluación del ambiente de control de la entidad para lo cual aplicamos el siguiente formato.

FACTORES DE EVALUACION	INDICADORES	PUNTUACION
1. Importancia que se da al Control Interno	- Alta - Moderada - Baja	1
2. Procedimientos Escritos	- Orientan específicamente sin dejar lugar al uso del criterio - Orientan de manera flexible dando lugar a un uso significativo del criterio - No existen procedimientos escritos	2
3. Especificación de Metas y Medición de su Cumplimiento	- Metas y objetivos formalmente establecidos cuyo cumplimiento es revisado periódicamente. - Metas y objetivos usados informalmente o con poco seguimiento. - Metas y objetivos necesarios, pero no establecidos	2
4. Ambito de Autorización	- Claro - Se requiere clarificarlo - Deficiente	2
5. Recursos Humanos	- Personal suficiente y calificado - Personal suficiente pero que requiere capacitación - Personal insuficiente o Mayoría de personal carente de calificación o que necesita capacitación	1
6. Evaluacion Periodica del Personal	- Existen y se aplican sistemas de evaluación para el personal - No son claros y/o consistentes los sistemas de evaluación del personal - No existen sistemas de evaluación del personal	1
7. Procesamiento Automatizado de Datos	- La fiabilidad de los datos (oportunidad y precisión) y la seguridad son satisfactorias - La fiabilidad de los datos o su seguridad necesitan de cierta evaluación - La fiabilidad y seguridad de los datos es un problema importante.	1
8. Adecuación de los informes a las necesidades del area	- Precisos y oportunos - Algunas veces imprecisos, incompletos y/o retrasados. - Usualmente inadecuados y retrasados	2
9. Apego al presupuesto asignado	- Estricto - Generalmente se cumple con lo presupuestado - Necesidad constante de llevar a cabo adecuaciones y regularizaciones presupuestarias	3
<b>VALORACION DEL AMBIENTE DE CONTROL</b>		
MALO		15

Los valores para cada uno de los indicadores relativos a los Factores de Evaluación serán de 3 puntos para el primero, 2 puntos para el segundo y 1 punto para el tercero. Estos valores se suman con el fin de ubicar la calificación en las escalas de Bueno (mayor a 23 puntos), Regular (de 20 a 23 puntos), o Malo (menor a 20 puntos).

Como podemos observar en los resultados obtenidos Correos del Azuay necesita emplear e innovar nuevos procedimientos y técnicas, desde establecer controles que garanticen la supervisión del proceso postal, hasta lograr un interés colectivo por parte de todo el personal, dando con esto un fortalecimiento en los diferentes sectores de la entidad.

### **2.2.1. Estudio del Control Interno de la Entidad**

El artículo 8 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que "El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control".<sup>1</sup>

Con el objeto de analizar y estudiar el actual Manual de Control Interno se elaboro el siguiente cuestionario.

---

<sup>1</sup> Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Artículo 8.

## EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

**Componente a evaluar:** Correos del Azuay



	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
1. ¿Existen inspecciones a las diferentes unidades operativas para establecer calidad de servicio?		X		
2. ¿Existen inspecciones a las diferentes unidades operativas para establecer métodos de trabajo?	X			
3. ¿Existen inspecciones a las diferentes unidades operativas para establecer organización de la unidad?		X		
4. ¿Existen inspecciones a las diferentes unidades operativas para establecer el rendimiento y conocimiento de los funcionarios?		X		
5. ¿El inspector del área coordina las actividades técnicas a nivel local y nacional?	X			
6. ¿Se tramita e investiga las denuncias y reclamaciones del cliente en el ámbito local?	X			
7. ¿Se verifica que la documentación que acompaña a los despachos postales se encuentra completa?		X		
8. ¿Se controla las condiciones generales de las sacas y sus cierres como piola, precinto y carátula?		X		
9. ¿Se evalúa las condiciones de seguridad existentes en la oficina?		X		
10. ¿Se evalúa el estado general del equipo que se utiliza?	X			
11. ¿Se ha establecido algún tipo de acción conjunta con las autoridades del aeropuerto, para mejorar la seguridad de los despachos postales?		X		
12. ¿Se controla que los despachos sean entregados de conformidad desde el aeropuerto a las correspondientes oficinas?	X			
13. ¿El inspector controla y verifica por muestreo en cada uno de los sectores que las correspondencia se encuentre correctamente clasificada?		X		

## EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

**Componente a evaluar:** Correos del Azuay



	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
14. ¿Se controla que se cumpla con los cuadros de encaminamiento local y nacional?	X			
15. ¿Se supervisa la correspondencia admitida de clientes corporativos?	X			
16. ¿Se controla la correcta clasificación de la correspondencia en los casilleros postales?		X		
17. ¿Se verifica que los funcionarios que atienden al público tengan un trato educado y cordial?		X		
18. ¿Se cumplen con los horarios de atención establecidos?	X			
19. ¿Existe un control que los funcionarios no incurran en las prohibiciones establecidas?		X		
20. ¿Ha existido pérdida o extravío de correspondencia o paquetes por falta de supervisión?	X			
21. ¿El inspector realiza la reparación y saneamiento de la correspondencia ordinaria y certificada?	X			

Por medio del cuestionario aplicado anteriormente hemos podido determinar que existen diversas falencias en el cumplimiento de las responsabilidades del encargado de supervisar y controlar que cada departamento cumpla a cabalidad con sus obligaciones dentro de la entidad, por lo que dicho funcionario incumple con las seguridades que se debe brindar a la correspondencia como es el control en el cierre adecuado de la valija, establecer acciones conjuntas con el personal del aeropuerto y verificar los documentos necesarios para los despachos.

Otra de las funciones incumplidas por parte del supervisor es, la evaluación de las condiciones de seguridad de las oficinas para evitar el ingreso de personal no autorizado y con ello prevenir nuevas pérdidas en lo que respecta a documentos o paquetes, ayudándose también para ello con la verificación de la correspondencia es decir que se encuentre correctamente clasificada por sectores y por casilleros postales.

De acuerdo a lo analizado podemos establecer que las falencias existen en un mayor porcentaje en las áreas operativas donde no se da un control en lo que respecta a la calidad del servicio, verificando si existe un trato cordial y educado al público; rendimiento o conocimiento adecuado por parte de los funcionarios para no incurrir en las prohibiciones establecidas por la entidad y satisfacer las necesidades de los usuarios; es decir estamos frente a una desorganización total dentro del nivel de responsabilidades de control y supervisión.

### **2.2.2. Estudio de las Normas para el Proceso Postal**

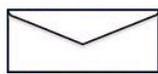
La Empresa Nacional de Correos a través de una Comisión Técnica, procedió a la actualización del manual de Normas para el Proceso Postal en noviembre del 2007. Es importante evaluar el cumplimiento del manual por parte del personal, de esta manera se podrá detectar y eliminar falencias.

Para el correcto estudio del manual de las Normas para el Proceso Postal de Correos del Ecuador, Provincia del Azuay; es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos.

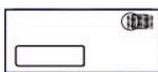
**Correo Local:** Es la correspondencia que se origina en la ciudad, la cual es distribuida dentro de su entorno.

**Correo Nacional:** Es la correspondencia que se origina en una ciudad, la misma que tiene como destino otra ciudad que se encuentre dentro del territorio del Ecuador. Se rige por leyes y reglamentos internos, que regulan el tratamiento de los envíos de correspondencia y sus actividades postales en la admisión, encaminamiento y distribución.

**Correo Internacional:** Consiste en el intercambio de despachos de correspondencia entre nuestra Empresa y los diferentes países del mundo. Este intercambio de correspondencia se rige sobre la base de la Legislación Postal de la UPU y UPAEP, que se genera en Congresos, Convenios y Acuerdos Internacionales, los mismos que son documentos ratificados por la Ley de nuestro País.



**Correo Ordinario:** Es el envío económico que no está sujeto a seguimiento, pueden ser: cartas, tarjetas postales, impresos, pequeños paquetes y paquetes postales. Estos envíos son realizados mediante la adquisición de estampillas de acuerdo al destino y peso de la correspondencia, las mismas que son franqueadas por los funcionarios de Correos.



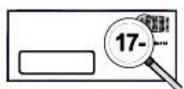
**Correo Certificado:** Es el envío en el cual se asigna un registro con código de barras que garantiza seguridad de la correspondencia, esto permite realizar un rastreo y seguimiento desde el depósito hasta la entrega al destinatario. El costo de este correo depende del lugar de destino y peso de la correspondencia, es más alto que el Correo Ordinario.



**Pequeños Paquetes:** Son envíos cuyo contenido puede ser un regalo o muestra sin valor comercial, debe ser receptado abierto para su revisión; este no debe exceder los 2 Kilos, estos envíos son receptados por medio de Correo Certificado y Correo Ordinario



**Paquetes Postales:** Son envío que contiene mercadería susceptible de verificación aduanera y debe ser receptado abierto, su peso no debe exceder los 30 Kilos (dependiendo su destino). Estos envíos son receptados a través de las Oficinas de Paquetes Postales.



**Apartados Postales:** Este servicio es especial para aquellos clientes que requieren contratar una dirección domiciliaria postal exclusiva y específica, para cuyo efecto cuentan con un casillero en las instalaciones de la institución, donde reciben toda su correspondencia.



**Express Mail Service :** Es el servicio más rápido de documentos y mercaderías, que se brinda a nivel local, nacional e internacional; el cual tiene un trato especial asignándole por medio de la Guía EMS un código de barras para su rastreo y seguimiento de cualquier lugar del mundo hasta su entrega final.

## EVALUACION DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL

**Componente a evaluar:** Departamento de Servicio Postal  
**Subcomponente:** Correspondencia Ordinaria



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
1. Se controla el estado de las sacas etiquetadas CN 35 y CN 36 (Anexo 1); y sus elementos de cierre de seguridad como piola y precinto.	X			
2. Se controla el origen, número del despacho y el peso de las sacas, en base a la factura de entrega CN 38 (Anexo 2)		X		
3. ¿El personal del departamento procede diariamente a clasificar por destinos la correspondencia receptada de la matriz o sucursales?	X			
4. ¿Los envíos que no son retirados en el lapso de 90 días son devueltos a su origen?	X			
5. ¿Los envíos son fechados el momento en que es aperturada la saca?		X		
6. ¿Se procede inmediatamente a elaborar el boletín de verificación CN 43 (Anexo 3) cuando la correspondencia receptada se encuentra mal encaminada?		X		No se elabora el boletín, solo se reencamina la correspondencia.
7. ¿Se procede a levantar el boletín de verificación CN 43 (Anexo 3), en caso de existir irregularidades en los despachos el mismo día?		X		El boletín CN 43 es levantado a los 3 días de recibido el despacho.
8. ¿El stock de estampillas se lo revisa diariamente?	X			
9. ¿Al receptar el envío el funcionario revisa cuidadosamente el direccionamiento y que la correspondencia no carezca de datos del destinatario o remitente (Anexo 4)?	X			
10. ¿Los envíos receptados son entregados dos veces al día al Centro de Clasificación para su encaminamiento?	X			
11. ¿El cierre de caja es entregado al final del día al departamento de contabilidad con sus respectivos documentos?	X			

## **ANALISIS**

Se determino que los encargados incumplen con la normativa de la institución en lo que respecta a la verificación en el momento de llegada de las valijas, no existe el control del número de despacho y peso de la saca en base de la factura de entrega; a demás de que dichas valijas no son fechadas en el momento de la apertura para su distribución; tampoco contamos con la elaboración inmediata de los Boletines de Verificación señalados en el manual de procesos postales, los mismos que se deben emitir cuando se encuentra en la valija, correspondencia mal encaminada o en la que existen irregularidades.

## EVALUACION DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL

**Componente a evaluar:** Departamento de Servicio Postal  
**Subcomponente:** Correspondencia Certificada



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
1. ¿El encargado del departamento revisa y confronta la llegada de los despachos con el documento CN 38 (Anexo 2)?	X			
2. ¿Se verifica y se controla el origen de los despachos, peso y cantidad de correspondencia con los registros del documentos del Anexo 5 Y 6?	X			
3. ¿Se procede a levantar el boletín de verificación CN 43 (Anexo 3), en caso de existir irregularidades en los despachos el mismo día?		X		El boletín CN 43 es levantado al día siguiente de recibido el despacho.
4. ¿Se procede inmediatamente a elaborar el boletín de verificación CN 43 (Anexo 3) cuando la correspondencia receptada se encuentra mal encaminada?		X		Casi nunca se elabora el boletín, solo se procede a reencaminar la correspondencia.
5. ¿Se procede a fechar cada uno de los envíos, con la fecha de apertura de la saca?	X			
6. ¿Los envíos receptados son ingresados diariamente al libro de correspondencia certificada?	X			
7. ¿El personal del departamento procede diariamente a clasificar por destinos la correspondencia receptada?		X		Cuando hay mucha correspondencia no se clasifica diariamente debido a la falta de tiempo y de personal.
8. ¿Se comunica diariamente de la correspondencia llegada a sus destinatarios mediante vía telefónica?		X		Se comunica con un día de retraso, por falta de tiempo.
9. ¿La correspondencia para la oficina de Domicilios es transferida diariamente al responsable de esa área?	X			
10. ¿Las estadísticas semanales son entregadas a tiempo y con exactitud?	X			

## EVALUACION DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL

**Componente a evaluar:** Departamento de Servicio Postal  
**Subcomponente:** Correspondencia Certificada



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
11. ¿Las estadísticas mensuales son entregadas el primer día del siguiente mes, como lo requiere la administración?		X		Son entregadas con 2 días de retraso
12. ¿El funcionario al momento de recibir el envío en el caso de que sea carta verifica que esta este bien sellada, si exceso de pegamento y con sus sellos limpios?	X			
13. ¿El funcionario verifica que el envío contenga la información completa como se lo indica en el Anexo 7?	X			
14. ¿En el momento de entregar la correspondencia, el funcionario procede a verificar los datos del envío con la identidad del usuario?	X			
15. ¿En el momento que el funcionario realiza la entrega del envío hace firmar al destinatario en el libro de la correspondencia certificada?	X			
16. ¿El cierre de caja es entregado al final del día al departamento de contabilidad con sus respectivos documentos?	X			

### ANALISIS

Se observa que existen fallas homogéneas con la sección de Correspondencia Ordinaria en lo que respecta a la emisión de los Boletines de Verificación; y a esto se suma que no existe el número de personal adecuado en esta sección por lo cual se incumple la mayor parte de su trabajo diario como es, clasificar por destinos la correspondencia receptada, comunicar la llegada de la misma a sus destinatarios mediante vía telefónica y la elaboración de las estadísticas mensuales que deberían ser entregadas el primer día del siguiente mes.

## EVALUACION DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL

**Componente a evaluar:** Departamento de Servicio Postal  
**Subcomponente:** Centro de Clasificación



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
1. Se controla el estado de las sacas etiquetadas CN 35 y CN 36 (Anexo 1); y sus elementos de cierre de seguridad como piola y precinto.	X			
2. Se controla el origen, número del despacho y el peso de las sacas, en base a la factura de entrega CN 38 (Anexo 2)	X			
3. ¿Al abrir la saca el funcionario revisa el numero de despacho, origen, destino y peso con los documentos del Anexo 5 y 6?	X			
4. ¿El personal del departamento procede diariamente a clasificar por destinos la correspondencia receptada de la matriz o sucursales?	X			
5. ¿Los envios que no son retirados en el lapso de 60 días son devueltos?	X			
6. ¿Los envios son fechados el momento en que es aperturada la saca?	X			
7. ¿Se procede inmediatamente a elaborar el boletín de verificación CN 43 (Anexo 3) cuando la correspondencia receptada se encuentra mal encaminada?	X			
8. ¿Se procede a levantar el boletín de verificación CN 43 (Anexo 3), en caso de existir irregularidades en los despachos el mismo día?	X			
9. ¿La correspondencia receptada de la matriz y sucursales es clasificada y la que corresponda al departamento de Domicilios es entregada el mismo día?	X			
10. ¿El funcionario entregara los envios que correspondan al personal de logistica con el Anexo 5, donde especifica las cualidades de cada envio ?	X			
11. ¿El funcionario procede inmediatamente a notificar los envios que corresponden a las casillas mediante avisos?		X		Por ser demasiada la correspondencia se notifica con un día de retraso

**EVALUACION DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL**

**Componente a evaluar:** Departamento de Servicio Postal  
**Subcomponente:** Centro de Clasificación



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
12. ¿Se aceptan los envíos Certificados y Ordinarios dos veces al día para ser encaminados?	X			
13. ¿Los funcionarios elaboran los despachos clasificando correspondencia ordinaria y certificada?	X			
14. ¿El funcionario entregara los envíos que correspondan al personal de logística con el Anexo 5, donde especifica las cualidades de cada envío ?	X			
15. ¿Los funcionarios entregan oportunamente las estadísticas semanales?		X		Se entrega con retraso de dos a tres días
16. ¿Los funcionarios entregan oportunamente las estadísticas mensuales?	X			

**ANALISIS**

En esta sección se puede observar que los funcionarios cumplen con la mayor parte del manual de los procesos postales, existiendo irregularidad en lo que se refiere a la notificación de los envíos, en lo que corresponde a los casilleros postales; y también en la entrega oportuna de las estadísticas mensuales a la administración. Por lo tanto se determino que estos retrasos no afectan de manera perjudicial a la entidad.

## EVALUACION DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL

**Componente a evaluar:** Departamento de Servicio Postal  
**Subcomponente:** Domicilios



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
1. ¿La recepción de los envíos se lo hace diariamente?	X			
2. ¿Al momento de receptor los envíos se verifica peso, destinatario y cantidad de envíos?		X		
3. ¿Los envíos son ingresados en el formato de la Hoja de Entrega - Recepción (Anexo 8)?	X			
4. ¿Se procede inmediatamente a elaborar el boletín de verificación CN 43 (Anexo 3) cuando la correspondencia receptada se encuentra mal encaminada?		X		Se elabora con retraso
5. ¿Se procede a levantar el boletín de verificación CN 43 (Anexo 3), en caso de existir irregularidades en los despachos el mismo día?		X		
6. ¿La correspondencia es clasificada por sectores de acuerdo a lo asignado por cartero?	X			
7. ¿La correspondencia que es dirigida a menores de edad es entregada en presencia de un familiar adulto?	X			
8. ¿Los carteros informan de las novedades de su trabajo diariamente?		X		
9. ¿Las hojas de Entrega - Recepción (Anexo 8) son entregadas diariamente a su superior?		X		
10. ¿En caso de extravío de algún envío del cartero notifica inmediatamente a su superior?		X		
11. ¿El descargo de la Hoja de Entrega - Recepción se lo hace diariamente?		X		
12. ¿La correspondencia que no ha sido entregada es devuelta con su especificación correspondiente como lo indica el Anexo 9?	X			
13. ¿Los datos de la recepción de la correspondencia es enviada a la Matriz o a las Sucursales remitentes al día siguiente de recibida la correspondencia?		X		Los datos son enviados con 2 o 3 días de retraso.

## **ANALISIS**

En esta sección se infringe gran parte del manual de procedimientos postales, a causa de que al recibir la correspondencia no se verifica el peso y la cantidad de envíos; así como tampoco se elaboran los Boletines de Verificación cuando la correspondencia se encuentra mal encaminada o con irregularidades. Los funcionarios más incumplidos en esta sección son los Carteros quienes tienen la obligación de informar diariamente sobre si existen novedades en sus rutas, extravío de la correspondencia, y a demás entregar el informe con los datos de los clientes que recibieron la correspondencia.

**EVACUACIÓN DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL**

**Componente a evaluar:** Departamento de Currier Express  
**Subcomponente:** Express Mail Service (EMS)



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
1. ¿Para la admisión de envíos programados se utiliza la Ficha Técnica de Contrato (Anexo 10)?	X			
2. ¿La oficina cumple debidamente con las rutas programadas para la recepción de envíos EMS de sus clientes corporativos?	X			
3. ¿El recolector verifica que los envíos sean acondicionados en los embalajes especiales (Anexo 11)?	X			
4. ¿El recolector verifica que la Guía de Envío EMS sea debidamente llenado y firmado por el usuario (Anexo 12)?	X			
5. ¿el recolector verifica que la cuarta guía adhesiva del formulario sea adherida al envío?	X			
6. ¿El recolector al termino del recorrido entrega al responsable los envíos, acompañados de los Controles de Recolección (Anexo 13)?	X			
7. ¿Los envíos son receptados abiertos para la verificación de su contenido?	X			
8. ¿Al receptar los envíos es llenado el formulario de declaración de aduana CP 72 (Anexo14)?		X		No se cuenta con este formulario en la oficina
9. ¿Para los envíos EMS que son admitidos en la oficina, se llena la Guía de Envío EMS (Anexo 12) del cual se entrega una copia al cliente?	X			
10. ¿Se entrega factura o nota de venta por cada recepción de envío?	X			
11. ¿La oficina lleva un registro y un orden de numeración consecutiva de la Guía de Envío EMS?		X		
12. ¿Para el cierre de los despachos el funcionario adjunta el formulario de expedición CN 31/CN 33 (Anexo 15)?	X			
13. ¿Una vez realizado el cierre de los despachos el funcionario coloca la etiqueta CN 35 (Anexo 16) y el precinto de seguridad?	X			

**EVALUACION DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL**

**Componente a evaluar:** Departamento de Currier Express  
**Subcomponente:** Express Mail Service (EMS)



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
14. ¿Al momento de aperturar la saca el funcionario verifica que la misma este con el precinto de seguridad y la Etiqueta CN 35?	X			
15. ¿El funcionario verifica el número de Guía EMS, el destino y el peso que concuerde con el listado del formularios CN 31/CN 33 (Anexo 15)?	X			
16. ¿En el de existir anomalía el funcionario notifica inmediatamente al lugar de origen con el formulario CN 43 (Anexo 3)?	X			
17. ¿Una vez aperturada la saca los envíos son clasificados en documentos y mercadería?	X			
18. ¿El repartidor procede a llevar los envíos con el formulario de Distribución (Anexo 13)?	X			
19. ¿El mismo día en que llegan los paquetes el repartidor procede a llevar la notificación de los envíos EMS (Anexo 17) que serán aforados por aduana?		X		
20. ¿Los envíos EMS dirigidos a apartados son entregados desde la oficina EMS?	X			
21. ¿Las estadísticas son enviadas semanalmente como lo requiere la secretaría?		X		
22. ¿Las estadísticas mensuales son entregadas el primero del mes siguiente como lo requiere la administración?		X		
23. ¿El cierre de caja es entregado diariamente a contabilidad con sus respectivas copias y documentos?	X			
24. ¿Los datos de entrega de documentos y paquetes son enviados diariamente a la Matriz (Quito)?		X		La Matriz siempre notifica por este incumplimiento

**ANALISIS**

Se logro determinar que los funcionarios de esta sección cometen faltas graves a la normativa del proceso postal como en los siguientes casos: el descuido de la declaración aduanera en recepción de paquetes, no existe un registro en secuencia de las Guías de envío EMS, las estadísticas se entregan tardíamente, no se notifica a los usuarios la llegada de su correspondencia o paquetes oportunamente y los

datos de haber recibido conforme no son enviados a su lugar de origen, lo cual causa dificultades ya que este servicio se basa en informar al cliente a que persona y a que hora ha entregado su correspondencia.

**EVALUACION DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL**

**Componente a evaluar:** Departamento de Currier Express  
**Subcomponente:** Paquetes Postales



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
1. ¿Al momento de recibir los despachos se verifica que los mismos cuenten con el precinto y la etiqueta CP 84 (Anexo 18)?	X			
2. ¿AL ser aperturados los despachos son verificados con la Hoja de Ruta CP 87 (Anexo 19) y CP 86 (Anexo 20)?	X			
3. ¿Cuándo hay novedades en los envíos el funcionario procede inmediatamente a levantar el Acta CN 24 (Anexo 21)?		X		Solo cuando el cliente lo reclama
4. ¿El funcionario procede a la elaboración del Formulario de Notificación (Anexo 17), cuando lo amerita el caso?	X			
5. ¿Se notifica vía telefónica diariamente al destinatario de la llegada de la encomienda?		X		
6. ¿Al momento de admitir una encomienda el funcionario la recibe abierta para verificar su contenido?		X		Se revisa cuando el cliente parece sospechoso
7. ¿El funcionario embala como es debido la encomienda una vez que ha sido revisada?		X		Se la embala cuando el cliente la trae abierta
8. ¿El funcionario emite el comprobante de venta una vez que ha receiptado la encomienda y el dinero?	X			
9. ¿El funcionario realiza el cierre adecuado de los despachos, con el detalle de destino y número de encomiendas enviadas?	X			
10. ¿El funcionario realiza diariamente el cierre de caja como lo requiere contabilidad?	X			
11. ¿Las estadísticas semanales son entregadas a tiempo como lo dispone la secretaría?		X		
12. ¿El funcionario entrega las estadísticas mensuales el primer día del mes siguiente?		X		

## **ANALISIS**

Se observa que existe una gran similitud en las desavenencias encontradas en las secciones anteriores como en esta, pero es importante recalcar que los funcionarios que laboran aquí cometen faltas excesivamente graves que atentan contra la imagen de la entidad, debido a que incumplen un reglamento que establece la unión postal universal (UPU) que trata de la verificación del contenido de todo paquete antes de ser admitido para su envío, luego de esto se debe proceder a realizar el embalaje del mismo; ninguno de estos pasos se ha venido realizando hasta el momento.

**EVALUACION DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO POSTAL**

**Componente a evaluar:** Departamento de Logística  
**Subcomponente:** Transporte



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
	Si	No	N/A	
1. ¿El transportista asiste al Centro de Clasificación en los horarios asignados para la recepción de valija?	X			
2. ¿Al receptar la valija el Transportista verifica el peso y el estado físico de las sacas y fundas?		X		No por falta de tiempo
3. ¿Confronta las Guías de Despacho con las fundas?	X			
4. ¿El Transportista comprueba que los elementos de cierre como carátula, precinto y piola estén en perfectas condiciones?		X		No porque asume que siempre estarán bien cerrados
5. ¿El transportista entrega el documento firmado como comprobante de recepción de valija?		X		
6. ¿El Transportista recibe la valija de las demás oficinas EMS y Paquetes Postales?	X			
7. ¿EL Transportista respeta los horarios de corte, cierre, salida y llegada del vehículo de acuerdo a las frecuencias establecidas en el Anexo 22?	X			
8. ¿El Transportista entrega oportunamente el cierre de caja chica al departamento de Contabilidad?		X		
9. ¿El Transportista cuida del vehículo de la institución, así como de la valija a el encomendada?	X			
10. ¿El Transportista recepta la valija en el aeropuerto a la hora debida?	X			
11. ¿El Transportista acude a receptar la valija con el supervisor a cargo?	X			

**ANALISIS**

Por falta de organización en el tiempo que requiere esta sección se dan varios tipos de irregularidades en las obligaciones por parte del encargado de ello; así tenemos la de verificar el peso y el estado físico de las sacas y fundas, además si

los elementos de cierre se encuentran en perfectas condiciones, no existe una entrega oportuna del desglose del dinero de caja chica, y tampoco se cuenta con un control de los comprobantes de recepción firmados.

## **ANALISIS DE LA CONSTATAION FISICA A LAS INSTALACIONES CORREOS PROVINCIA DEL AZUAY**

En la visita realizada a las oficinas de Correos Provincia del Azuay se pudo constatar ciertos incumplimientos por parte de algunos funcionarios, los mismos que ya han sido analizados anteriormente en cada área, a esto debemos acotar la falta de un sistema contable que permita llevar un control adecuado y continuo de cada uno de los documentos que pueden llegar a ser un riesgo de fraude para la entidad por parte de los funcionarios. También se observo que no existe la seguridad necesaria en las oficinas acorde al manejo de documentos, paquetes, mercadería e información que admite y despacha la institución.

### **2.3. Probabilidad e Impacto de los Riesgos**

Gracias al análisis realizado en cada departamento se pudo constatar la falta de cumplimiento en los procesos postales, la necesidad de incrementar control, supervisión y verificación de las actividades y servicios prestados dentro de cada área, evitando con ello la probabilidad de que los funcionarios se encuentren tentados a cometer fraudes y cuyo impacto figure pérdidas significativas o irremediables para la entidad. A continuación analizaremos los posibles eventos en cada área, determinando la probabilidad de ocurrencia de los mismos e identificando el impacto, para lo cual usaremos los siguientes criterios.

**PROBABILIDAD** {  
Alta  
Media  
Baja

**IMPACTO** {  
Leve  
Moderado  
Catastrófico

**DETERMINACION DEL EVENTO, SU PROBABILIDAD E IMPACTO**

<b>Área</b>	<b>Nº Evento</b>	<b>Descripción del Riesgo</b>	<b>Probabilidad de Ocurrencia</b>	<b>Impacto</b>
Control y Supervisión	1	Valija mal cerrada y/o sin documentos de respaldo	Media	Moderado
	2	Oficinas inseguras	Alta	Catastrófico
	3	Funcionarios con rendimiento y conocimiento bajo	Media	Moderado
	4	Funcionarios poco cordiales y educados	Baja	Catastrófico
	5	Inexistencia de un sistema contable	Alta	Catastrófico
	6	Ineficiencia en controlar y supervisar a los demás departamentos	Alta	Moderado
Correspondencia Ordinaria	1	No existe control de la valija recibida	Alta	Moderado
	2	No se establece la fecha en la que se recibe la valija	Media	Leve
	3	No existe elaboración de Boletín de Verificación en todos los casos	Alta	Moderado
Correspondencia Certificada	1	Falta de elaboración de Boletín de Verificación en todos los casos	Media	Moderado
	2	Se incumple con la clasificación de la correspondencia receptada	Alta	Moderado
	3	No se comunica a los destinatarios la llegada de correspondencia oportunamente	Alta	Moderado
	4	Retraso en la elaboración de estadísticas	Alta	Leve
Centro de Clasificación	1	Ineficiente notificación de correspondencia a las casilleros postales	Media	Moderado
	2	Retraso en la elaboración de estadísticas	Alta	Leve
Domicilios	1	No existe control de la valija recibida	Media	Catastrófico
	2	Falta de elaboración de Boletín de Verificación en todos los casos	Alta	Moderado
	3	Incapacidad de los Carteros para desempeñar actividades como informar sobre novedades en las rutas, extravió de correspondencia y entregar el informe con los datos de los clientes que receptaron la correspondencia	Alta	Catastrófico

*Cuadro 1*

**DETERMINACION DEL EVENTO, SU PROBABILIDAD E IMPACTO**

<b>Área</b>	<b>Nº Evento</b>	<b>Descripción del Riesgo</b>	<b>Probabilidad de Ocurrencia</b>	<b>Impacto</b>
Express Mail Service	1	No se elabora la declaración aduanera en la recepción de paquetes	Alta	Catastrófico
	2	Inexistencias de registro de las Guías de Envío EMS	Alta	Moderado
	3	Falta de notificación oportuna a los usuarios de la llegada de su correspondencia	Media	Catastrófico
	4	Los datos de recepción conforme por parte de sus clientes no son enviados a su lugar de origen	Alta	Moderado
	5	Existe atraso en la entrega de las estadísticas	Alta	Leve
Paquetes Postales	1	Falta de notificación oportuna a los usuarios de la llegada de su correspondencia	Media	Leve
	2	Falta de elaboración de Boletín de Verificación en todos los casos	Alta	Moderado
	3	No se verifica el contenido de todo paquete antes de ser admitido para su envío	Alta	Catastrófico
Transporte	1	Omisión en la verificación del peso y estado físico de la valija	Alta	Moderado
	2	Falta de verificación de los elementos de cierre	Media	Moderado
	3	Ineficiente entrega del desglose de caja chica	Alta	Moderado
	4	Omisión en la firma de los documentos de respaldo	Media	Moderado

*Cuadro 1*

### 2.3.1. Elaboración de la Matriz de Riesgo

La Matriz de Riesgo (figura 1) es una herramienta que nos permite identificar cual de los eventos negativos produce mayor daño a la entidad, para lo cual nos basamos en los resultados obtenidos de la determinación del evento, su probabilidad e impacto (cuadro 1); dichos eventos son ubicados en la matriz, para lo cual utilizaremos los siguientes criterios:

- **Zona de riesgo aceptable (verde lima):** significa que su probabilidad es baja e impacto leve.
- **Zona de riesgo tolerable (verde claro):** significa que su probabilidad es media e impacto leve, o su probabilidad baja e impacto moderado.
- **Zona de riesgo moderado (amarillo):** Significa que su probabilidad es alta e impacto débil, o su probabilidad es media e impacto moderado, o su probabilidad es baja y su impacto catastrófico.
- **Zona de riesgo importante (naranja):** Significa que su probabilidad es alta e impacto moderado, o su probabilidad es media e impacto catastrófico.
- **Zona de riesgo inaceptable (rojo):** Significa que su probabilidad es alta y su impacto catastrófico.

**MATRIZ DE RIESGO**

		ZONA DE RIESGO		
		5	10	20
PROBABILIDAD	ALTA	3 15 MODERADO	30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE
	MEDIA	2 10 TOLERABLE	20 MODERADO	40 IMPORTANTE
	BAJA	1 5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	20 MODERADO
		5	10	20
		LEVE	MODERADO	CATASTROFICO
		IMPACTO		

*figura 1*

### MATRIZ DE RIESGO

#### AREA DE CONTROL Y SUPERVISION

PROBABILIDAD		ZONA DE RIESGO		
		5	10	20
PROBABILIDAD	ALTA	3 15 MODERADO	Evento Nº 6 30 IMPORTANTE	Evento Nº 2 y 5 60 INACEPTABLE
	MEDIA	2 10 TOLERABLE	Evento Nº 1 y 3 20 MODERADO	40 IMPORTANTE
	BAJA	1 5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	Evento Nº 4 20 MODERADO
		5	10	20
		LEVE	MODERADO	CATASTROFICO
		IMPACTO		

### MATRIZ DE RIESGO

#### AREA DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA

PROBABILIDAD		ZONA DE RIESGO		
		5	10	20
PROBABILIDAD	ALTA	3 15 MODERADO	Evento Nº 1 y 3 30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE
	MEDIA	2 10 TOLERABLE	Evento Nº 2 20 MODERADO	40 IMPORTANTE
	BAJA	1 5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	20 MODERADO
		5	10	20
		LEVE	MODERADO	CATASTROFICO
		IMPACTO		

### MATRIZ DE RIESGO

AREA DE CORRESPONDENCIA CERTIFICADA

		ZONA DE RIESGO			
		Evento Nº 4 15 MODERADO	Evento Nº 2 y 3 30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE	
PROBABILIDAD	ALTA	3	Evento Nº 1 20 MODERADO	40 IMPORTANTE	
	MEDIA	2	10 TOLERABLE	20 MODERADO	
	BAJA	1	5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	
			5	10	20
			LEVE	MODERADO	CATASTROFICO
		IMPACTO			

### MATRIZ DE RIESGO

AREA DE CENTRO DE CLASIFICACION

		ZONA DE RIESGO			
		Evento Nº 2 15 MODERADO	30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE	
PROBABILIDAD	ALTA	3	Evento Nº 1 20 MODERADO	40 IMPORTANTE	
	MEDIA	2	10 TOLERABLE	20 MODERADO	
	BAJA	1	5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	
			5	10	20
			LEVE	MODERADO	CATASTROFICO
		IMPACTO			

### MATRIZ DE RIESGO

#### AREA DE DOMICILIOS

		ZONA DE RIESGO			
			Evento N° 2	Evento N° 3	
PROBABILIDAD	ALTA	3	15 MODERADO	30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE
	MEDIA	2	10 TOLERABLE	20 MODERADO	40 IMPORTANTE
	BAJA	1	5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	20 MODERADO
			5	10	20
			LEVE	MODERADO	CATASTROFICO
			IMPACTO		

### MATRIZ DE RIESGO

#### AREA DE EXPRESS MAIL SERVICE

		ZONA DE RIESGO			
			Evento N° 5	Evento N° 2 y 4	Evento N° 1
PROBABILIDAD	ALTA	3	15 MODERADO	30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE
	MEDIA	2	10 TOLERABLE	20 MODERADO	40 IMPORTANTE
	BAJA	1	5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	20 MODERADO
			5	10	20
			LEVE	MODERADO	CATASTROFICO
			IMPACTO		

### MATRIZ DE RIESGO

#### AREA DE PAQUETES POSTALES

		ZONA DE RIESGO			
			Evento Nº 2	Evento Nº 3	
PROBABILIDAD	ALTA	3	15 MODERADO	30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE
	MEDIA	2	Evento Nº 1 10 TOLERABLE	20 MODERADO	40 IMPORTANTE
	BAJA	1	5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	20 MODERADO
			5	10	20
			LEVE	MODERADO	CATASTROFICO
			IMPACTO		

### MATRIZ DE RIESGO

#### AREA DE TRANSPORTE

		ZONA DE RIESGO			
			Evento Nº 1 y 3		
PROBABILIDAD	ALTA	3	15 MODERADO	30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE
	MEDIA	2	10 TOLERABLE	Evento Nº 2 y 4 20 MODERADO	40 IMPORTANTE
	BAJA	1	5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	20 MODERADO
			5	10	20
			LEVE	MODERADO	CATASTROFICO
			IMPACTO		

### **2.3.2. Determinación del Impacto del Riesgo**

Una vez ubicados los eventos negativos por su probabilidad e impacto en la Matriz de Riesgo es necesario evaluar los mismos para definir en que área se encuentra el causante del mayor impacto, esto se logrará mediante la ubicación jerárquica de los diferentes eventos, y por medio de ello alcanzaremos a identificar cuales requieren la toma de acciones inmediatas. La determinación del impacto se lo hará así:

**Color:** La prioridad comenzará por el impacto más importante:

- Rojo (inaceptable)
- Naranja (importante)
- Amarillo (moderado)
- Verde claro (Tolerante)
- Verde lima (aceptable)

### DETERMINACION DEL IMPACTO

Zona de Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	Impacto	Valor	Area	Descripción del Riesgo	Efecto
Inaceptable	Alta	Catastrófico	60	Control y Supervisión	Oficinas inseguras	Ingreso de personal no autorizado y extravío de correspondencia y/o paquetes
	Alta	Catastrófico	60	Control y Supervisión	Inexistencia de un sistema contable	Los funcionarios realicen la venta y no emitan los comprobantes
	Alta	Catastrófico	60	Domicilios	Incapacidad de los Carteros para desempeñar actividades como informar sobre novedades en las rutas, extravío de correspondencia y entrega de informes con los datos de los clientes que receptaron la correspondencia	Incumplimiento con las normas de la UPU e ineficiente servicio al usuario
	Alta	Catastrófico	60	Express Mail Service	No se elabora la declaración aduanera en la recepción de paquetes	Incumplimiento con las normas de la UPU
	Alta	Catastrófico	60	Paquetes Postales	No se verifica el contenido de todo paquete antes de ser admitido para su envío	Que los funcionarios acepten el envío de artículos prohibidos por las normas de la UPU y la ley de antinarcoóticos

### DETERMINACION DEL IMPACTO

Zona de Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	Impacto	Valor	Area	Descripción del Riesgo	Efecto
Importante	Media	Catastrófico	40	Domicilios	No existe control de la valija recibida	Que se produzca la falta de correspondencia
	Media	Catastrófico	40	Express Mail Service	Falta de notificación a los usuarios de la llegada de su correspondencia	Incumplimiento con el servicio EMS ya que la correspondencia no puede demorar más de lo establecido
	Alta	Moderado	30	Control y Supervisión	Ineficiencia en controlar y supervisar a los demas departamenntos	Que los funcionarios no se sujeten a las normas de los procesos postales
	Alta	Moderado	30	Correspondencia Ordinaria	No existe control de la valija recibida	Extravío de la correspondencia
	Alta	Moderado	30	Correspondencia Certificada	Se incumple con la clasificación de la correspondencia receptada	Demora en el encaminamiento de la correspondencia, molestia por parte de los clientes
	Alta	Moderado	30	Correspondencia Certificada	No se comunica la llegada de la correspondencia oportunamente	Reclamos por parte de los clientes por un servicio ineficiente
	Alta	Moderado	30	Domicilios	Falta de elaboración de Boletín de Verificación en todos los casos	Reclamos por parte de los clientes o pérdida de la correspondencia
	Alta	Moderado	30	Express Mail Service	Inexistencia del registro de las Guías EMS	Que los funcionarios realicen envíos sin facturar
	Alta	Moderado	30	Express Mail Service	Los datos de recepción conforme por parte de sus clientes no son enviados su lugar de origen	Incumplimiento con el servicio EMS ya que el remitente debe conocer a que hora y quién recibió su correspondencia o paquetes

### DETERMINACION DEL IMPACTO

Zona de Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	Impacto	Valor	Area	Descripción del Riesgo	Efecto
Importante	Alta	Moderado	30	Paquetes Postales	Falta de elaboración de Boletín de Verificación en todos los casos	Reclamos por parte de los clientes, pérdida o avería de los paquetes
	Alta	Moderado	30	Transporte	Omisión de la verificación del peso y estado físico de la valija	Faltante de la correspondencia enviada o receptada
	Alta	Moderado	30	Transporte	Ineficiente entrega del desglose de caja chica	Retrasos y problemas para contabilidad
	Alta	Moderado	20	Correspondencia Ordinaria	No existe elaboración de Boletín de Verificación en todos los casos	Quejas de los usuarios por insuficiente explicación de averías o daños de la correspondencia
Moderado	Media	Moderado	20	Control y Supervisión	Valija mal cerrada y/o sin documentnos de respaldo	Extravío de la correspondencia
	Media	Moderado	20	Control y Supervisión	Funcionarios con rendimiento y conocimiento bajo	Funcionarios susceptibles a cometer errores e incumplir normas por falta de capacitación
	Baja	Catastrófico	20	Control y Supervisión	Funcionarios poco cordiales y educados	Perdida de clientes a causa de una mala imagen de la entidad
	Media	Moderado	20	Centro de Clasificación	Ineficiente notificación de correspondencia a los casilleros postales	Retraso en el despacho de la correspondencia
	Media	Moderado	20	Correspondencia Certificada	Falta de elaboración de Boletín de Verificación en todos los casos	Quejas de los usuarios por insuficiente explicación de averías o daños de la correspondencia

### DETERMINACION DEL IMPACTO

Zona de Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	Impacto	Valor	Area	Descripción del Riesgo	Efecto
Moderado	Media	Moderado	20	Transporte	Falta de verificación de los elementos de cierre	Extravío o avería de la correspondencia y paquetes
	Media	Moderado	20	Transporte	Omisión en la firma de los documentos de respaldo	En caso de surgir problemas con la valija no habra responsables
	Alta	Leve	15	Correspondencia Certificada	Retraso en la elaboración de estadísticas	Retraso en el cumplimiento de las actividades de la provincia
	Alta	Leve	15	Centro de Clasificación	Retraso en la elaboración de estadísticas	Retraso en el cumplimiento de las actividades de la provincia
	Alta	Leve	15	Express Mail Service	Existe retraso en la entrega de las estadísticas	Retraso en el cumplimiento de las actividades de la provincia
Tolerante	Media	Leve	10	Correspondencia Ordinaria	No se establece la fecha en la que se recibe la valija	Incumplimiento de las normas de proceso postal
	Media	Leve	10	Paquetes Postales	Falta de notificación oportuna a los usuarios de la llegada de su correspondencia	Molestias a los clientes

## **2.4. Comunicación de los Resultados**

La comunicación de resultados tiene como fin revelar las deficiencias existentes en el control interno y el proceso técnico operativo, considerando la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto de los riesgos, así como también se informara si las medidas de control de la entidad son eficientes para detectar y prevenir el fraude. A continuación se expondrán los resultados de una manera más detallada para una mejor apreciación.

### **2.4.1. Resultados Generales**

Después de haber elaborado la matriz de riesgo, determinado el impacto y sus efectos, podemos identificar de una manera más exacta los posibles riesgos de fraude, clasificados desde los de mayor importancia hasta los de menor grado como se detalla a continuación.

**Inaceptable (rojo):** En esta zona es donde existe mayor nivel de riesgo de fraude, ya que en ninguna de las áreas se cuenta con un control adecuado y los funcionarios no cumplen con sus responsabilidades más significativas, esto aumenta la probabilidad de ocurrencia de sucesos negativos que son causantes de daño a la entidad.

**Importante (naranja):** En este segmento también se encuentran riesgos que son significativos, por lo cual es necesario instruir a los funcionarios para que se sujeten a las normas de proceso postal y de esta manera poder disminuir la probabilidad de ocurrencia de un posible fraude a la entidad.

**Moderado (amarillo):** En esta sección se mantiene un nivel razonable de riesgo, pero al igual que en las anteriores es necesario tomar medidas de prevención mediante una capacitación adecuada del personal, e implementar controles que eviten posibles actividades fraudulentas.

**Tolerante (verde claro):** Son los incumplimientos más leves que empiezan a ocurrir dentro de la entidad, que se podrían evitar implantando un control adecuado y a tiempo.

## **2.4.2. Resultados Específicos**

**Control y Supervisión:** Se encontró una total inseguridad en cada una de las oficinas, estas no cuentan con la restricción adecuada para el ingreso de personas particulares arriesgando con ello la pérdida de correspondencia y/o paquetes; y en lo que respecta a documentos no se cuenta con un sistema contable que respalde la emisión de comprobantes de venta y demás formularios usados por la entidad; estos sucesos se dan por la ineficiencia de los funcionarios, por su bajo rendimiento y conocimiento de controlar y supervisar al personal de cada departamento.

**Correspondencia Ordinaria:** En esta área se encontraron riesgos de índole administrativos, debido a la falta de control en cada uno de los procesos que se requieren para la recepción, clasificación y entrega de la valija.

**Correspondencia Certificada:** Se observó que el personal de este departamento incumple con algunas normas del proceso postal como son: clasificación de la correspondencia receptada, comunicación oportuna de la llegada de la correspondencia, elaboración del boletín de verificación y estadísticas, descuidos como estos causan molestias a los clientes quienes reciben un servicio ineficiente por parte de la entidad.

**Centro de Clasificación:** En esta sección se cuenta con falencias en lo que respecta a notificación de correspondencia a los casilleros postales, lo cual causa un retraso en los despachos; también se encontró incumplimiento en la presentación de estadísticas, causando una demora en el cumplimiento de las actividades de la provincia.

**Domicilios:** Las actividades desempeñadas por los carteros actualmente son insatisfactorias, ya que existe una falta de información sobre novedades en las rutas, extravío de correspondencia y entrega de las hojas de recepción firmadas por los clientes, problemas que deben ser controlados por parte del supervisor a cargo quien también debería verificar la valija al momento de su recepción antes de distribuirla por rutas.

**Express Mail Service:** En este departamento no se cumple con la Norma de la UPU al omitir la elaboración de la declaración aduanera en la recepción de paquetes; también se incumple con el servicio ofrecido a los clientes al demorar la

entrega de la correspondencia y los datos de recepción conforme en el tiempo establecido; además no se cuenta con una verificación de la emisión de Guías de envío EMS.

**Paquetes Postales:** Los funcionarios de este departamento no verifican el contenido de todo paquete antes de ser admitido para su envío incumpliendo de esta manera las normas de la UPU y la ley de antinarcóticos; en lo que respecta a la parte administrativa no realizan la elaboración del boletín de verificación y no comunican oportunamente a los usuarios de la llegada de su correspondencia.

**Transporte:** El personal encargado de esta área no cumple sus responsabilidades asignadas en lo que respecta a verificación del peso, estado físico de la valija, elementos de cierre y firma de los documentos de respaldo, funciones que evitarían averías o faltantes de la correspondencia; además existe un retraso en el departamento de contabilidad por no presentar a tiempo el desglose de caja chica y sus documentos de respaldo.

## **CAPITULO III**

### **3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Mediante el análisis realizado a la entidad se ha podido conocer lo positivo y negativo de la misma, se han detectado las falencias existentes en los sistemas de control; por lo tanto para una mejor apreciación de este estudio es importante sustentar las conclusiones a las cuales se ha llegado; así como también brindar recomendaciones a la alta gerencia para que se adopten medidas adecuadas que ayuden y faciliten a la detección y prevención de posibles fraudes.

#### **3.1. Conclusiones**

Después de haber estudiado a la entidad se pudo determinar que uno de los mayores problemas se da por la falta de control, lo cual involucra directamente al departamento de Control y Supervisión, quien es el encargado de supervisar y constatar que las demás secciones no incumplan con sus obligaciones, responsabilidades y normas que se deben seguir para brindar a los clientes un servicio con calidad, eficiencia y rapidez.

También se detecto que al momento no existe un sistema contable que permita llevar un adecuado control de los documentos que se generan, almacenan y entregan en las oficinas, así como tampoco se lleva un registro oportuno de la correspondencia receptada y despachada; a esto se suma el incumplimiento de las normas de la UPU y de los Procesos Postales, todos estas falacias provocan que la entidad se encuentre muy vulnerable a un riesgo de fraude por parte de sus funcionarios.

### **3.2. Recomendaciones**

Luego de conocer los puntos vulnerables de la entidad es ineludible recomendar a la alta gerencia el mejoramiento de los controles existentes y la implantación de nuevos los cuales permitirán detectar y prevenir posibles fraudes por parte de los funcionarios, así como también es necesario establecer en la entidad una cultura de honestidad que se vea reflejada por un sistema de valores éticos y morales mediante un trato digno a los funcionarios y una remuneración acorde a las labores que desempeñan, además se debe promover fuertes lazos de pertenencia a la organización. También es preciso recomendar por áreas de acuerdo a los problemas existentes en cada una de ellas, como se lo hace a continuación.

**Control y Supervisión:** Al ser este el departamento encargado de controlar y supervisar a los demás es necesario incentivar al personal que labora aquí para que cumpla con sus obligaciones de manera eficiente; también es importante conseguir la seguridad de las oficinas para que solo ingrese personal autorizado y con esto evitar la pérdida de correspondencia y/o paquetes; además es preciso implementar un sistema contable que facilite un adecuado y oportuno control de los documentos con lo cual se prevendría un posible fraude por parte de los funcionarios.

**Correspondencia Ordinaria:** Está área requiere de incentivar al personal para que se rija a las políticas de la entidad, especialmente en lo que respecta a la recepción de valija, elaboración del Boletín de Verificación y fechar la correspondencia al momento que es recibida; y también es necesario implementar nuevos controles como pueden ser reportar diariamente al supervisor sobre la valija recibida ya sea que existen o no existen irregularidades.

**Correspondencia Certificada:** En esta sección el personal es insuficiente para desarrollar oportunamente sus actividades, por lo cual es indispensable la contratación de otra persona; además se debe mejorar el control y la supervisión en lo que respecta a clasificación de la correspondencia, notificación a los usuarios la llegada de la misma y elaboración de los respectivos Boletines de Verificación.

**Centro de Clasificación:** En esta sección no se requiere de implementación de nuevos controles, pero es indispensable mejorar los ya existentes y con esto evitar el retraso en los despachos de la correspondencia y futuras molestias a los clientes, también se debe incentivar al personal para que cumpla con sus obligaciones como es la elaboración oportuna de estadísticas.

**Domicilios:** En esta área se requiere de capacitar adecuadamente al personal comenzando por el encargado quien no controla la valija ni elabora los Boletines de Verificación; también es importante educar a los Carteros quienes no desempeñan sus actividades de conformidad con las normas de la UPU y ponen en riesgo a la entidad, es necesario instruirlos para que cumplan con las reglas de control y se rijan a las políticas de la entidad, esto se puede lograr mediante una supervisión estricta por parte de sus superiores.

**Express Mail Service:** Esta sección también requiere de un control estricto debido a que los funcionarios ponen en riesgo a la entidad de dos maneras, no cumplen con las normas de la UPU y no llevan un registro de las Guías de envío EMS; por lo tanto es necesario implementar nuevos controles como es un sistema de facturación y la verificación física de los paquetes receptados.

**Paquetes Postales:** En esta sección es indispensable controlar y capacitar al personal ya que pone en riesgo el prestigio de la entidad, se recomienda instalar cámaras de seguridad en esta oficina y que el personal del departamento de control y supervisión constate físicamente el contenido de los paquetes de manera aleatoria, así como también compruebe que se elaboren los Boletines de Verificación cuando los paquetes se encuentran en mal estado.

**Transporte:** Es indispensable capacitar al personal para que elabore oportuna y adecuadamente el cierre de caja chica; así como también es necesario incentivarle a que confronte los datos de la valija en el momento en que la recibe y constate que los elementos de cierre se encuentre en buen estado; de esta manera ayudaría a mantener un control adecuado de los demás departamentos.

### 3.3. Bibliografía

CANO, Miguel y LUGO, Danilo. "Auditoría Forense en la Investigación Criminal del Lavado de Dinero y Activos". Ecoe Ediciones. Bogotá – Colombia. 2005.

CONTROL DE LOS RECURSOS Y LOS RIESGOS – ECUADOR (CORRE).

DORTA VELAZQUEZ, José Andrés. La Evaluación del Riesgo como Componente Básico del Sistema de Control Interno. (S.a.)

FUDIM, Pablo. Seminario de Auditoría Forense. Proyecto Si Se Puede. [www.sisepuede.com.ec](http://www.sisepuede.com.ec) (Consulta 14 de Enero de 2008).

GONZALVO, Enrique. Una Guía para Prevenir el Fraude. Buenos Aires – Argentina. 2003.

MALDONADO, Milton. "Auditoría Forense: Prevención e Investigación de la Corrupción Financiera". Editora Luz de América. Quito – Ecuador. 2003

MANTILLA, Alberto. "Auditoría 2005". Ecoe Ediciones. Bogotá – Colombia. 2004.

RODRIFUEZ GOMEZ, Victoria. Riesgo de Fraude Latente en Toda Organización. 2007.

Guía para la Evaluación de Riesgo de Fraude  
[http://www.capufe.gob.mx:81/normateca/normas/107\\_GuiaEvaluacionRiesgosFraude\\_260506/007LinEspecificos.pdf](http://www.capufe.gob.mx:81/normateca/normas/107_GuiaEvaluacionRiesgosFraude_260506/007LinEspecificos.pdf) (Consulta 13 de Enero de 2008).

Matriz de Riesgo, Evaluación y Gestión de Riesgos  
<http://www.sbef.gov.bo/archivos/Editorial0805.pdf> (Consulta 14 de Enero de 2008).

Guía Metodológica para la Elaboración del Mapa de Riesgos  
<http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/GP/SGC/Guia%20metodologica%20para%20la%20elaboracion%20del%20mapa%20de%20riesgos.pdf> (Consulta 15 Marzo de 2008)

		<b>S.A.L.</b> <b>superficie por avión</b>		<b>S.A.L.</b> S.A.L. superficie par avion	<b>CN 36</b> (AV 8bis anterior)	
		<b>Despacho n°</b> Depeche n°	<b>Fecha de expedición</b> Date d'expédition	<b>No prioritario- Correo masivo</b> <sup>1</sup> Non prioritaire-Courrier en nombre <sup>1</sup>	<b>Cantidad de envíos</b> <sup>2</sup> Nombre d'envois <sup>2</sup>	<b>Línea n°</b> Ligne n°
<b>Exento</b> <sup>3</sup> Exempt <sup>3</sup>	kg					

# Anexo 2

Administración de Correos de origen Administration des postes d'origine

## FACTURA DE ENTREGA Despachos-avión

**CN 38**  
(AV 7 anterior)

Oficina de origen de la factura Bureau d'origine du bordereau

BORDEREAU DE LIVRAISON Dépêches-avion

Oficina de destino de la factura Bureau de destination du bordereau

Fecha Date

N° de serie N° de série



Prioritario Prioritaire

Por avión Par avion

Línea n° Ligne n°	Fecha de salida Date du départ	Hora Heure
Aeropuerto de transbordo directo Aéroport de transbordement direct	Aeropuerto de descarga Aéroport de déchargement	
N° del contenedor N° du conteneur		N° del precinto N° du scellé
En caso de utilización de contenedor En cas d'utilisation de conteneur		

### Inscripción Inscription

Despacho n° Dépêche n°	Oficina de origen Bureau d'origine	Oficina de destino Bureau de destination	Cantidad de Nombre de			Peso bruto de las sacas, etc. Poids brut des sacs, etc.			Observaciones Observations
			sacas envíos de correspondencia <sup>1</sup> sacs poste aux lettres <sup>1</sup>	sacas CP y encomiendas fuera de saca <sup>1</sup> sacs CP et colis hors sac <sup>1</sup>	bolsas de sacas vacías pochées de sacs vides	Envíos de correspondencia Poste aux lettres	CP	Sacas vacías Sacs vides	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						kg <sup>2</sup>	kg <sup>2</sup>	kg <sup>2</sup>	
<b>Totales</b> Totaux									

<sup>1</sup> La cantidad de sacas M y/o de encomiendas fuera de saca debe señalarse en la columna «Observaciones».  
<sup>2</sup> Kg con un decimal

Oficina de cambio expedidora  
Bureau d'échange expéditeur  
Firma Signature

El empleado del transportista/el empleado del aeropuerto  
L'agent du transporteur/l'agent de l'aéroport  
Fecha y firma Date et signature

Oficina de cambio de destino  
Bureau d'échange de destination  
Fecha y firma Date et signature

### Anexo 3

Administración de Correos de origen Administration des postes d'origine

### BOLETIN DE VERIFICACION Intercambio de despachos

**CN 43**  
(C 14 anterior)

Oficina de origen del boletín Bureau d'origine du bulletin

BULLETIN DE VÉRIFICATION Echange des dépêches

Fecha Date Boletín nº. Bulletin nº.



Prioritario Prioritaire  
 No prioritario Non prioritaire

Por avión Par avion  
 Por S.A.L. Par S.A.L.  
 Por vía de superficie Par voie de surface

Oficina de destino del boletín Bureau de destination du bulletin	Despacho nº. Dépêche nº.	Fecha de expedición Date d'expédition
	Vuelo nº./Tren nº./Nombre del barco Vol nº./Train nº./Nom du paquebot	
Oficina de cambio de destino Bureau d'échange de destination	Oficina de cambio expedidora Bureau d'échange expéditeur	

#### 1. Irregularidades relativas a las sacas o a los pliegos Irrégularités concernant des sacs ou des plis

Despacho nº. Dépêche nº.	Oficina de origen Bureau d'origine	Oficina de destino Bureau de destination	Cantidad de elementos en litigio Nombre d'éléments litigieux						
			Sacras Sacs			Pliegos Plis			
			rojos rouges	blancos blancs	azules bleus	violetas violets	verdes verts	CP	

Las sacas y los pliegos arriba descritos Les sacs et plis décrits ci-dessus

no llegaron aquí ne sont pas parvenus ici  
 están mal dirigidos sont mal dirigés  
 llegaron en exceso sont parvenus en excédent  
 llegaron sin etiqueta sont parvenus sans étiquette  
 llegaron en mal estado sont parvenus en mauvais état  
 fueron reparados aquí ont été réparés ici  
 ¿llegaron a su oficina? sont-ils parvenus à votre bureau?

#### 2. Irregularidades relativas a los documentos Irrégularités concernant des documents

Documentos faltantes (se ruega aceptar la fórmula sustitutiva adjunta) Documents manquants (prière d'accepter la formule de substitution ci-jointe)

Factura de entrega Bordereau de livraison  
 Factura CN 65 Bordereau CN 65  
 CN 37  
 CN 38  
 CN 41  
 Hoja de aviso CN 31 Feuille d'avis Cn 31  
 Hoja de aviso CN 32 Feuille d'avis Cn 32  
 Lista especial CN 33 Liste spéciale CN 33

Cantidad de envíos certificados recibidos Nombre des envois recommandés reçus

La factura de entrega se corrigió así según las indicaciones de peso de la etiqueta (corregidas eventualmente)	Le bordereau de livraison a été corrigé ainsi d'après les indications de poids de l'étiquette (éventuellement corrigés)	Envíos de correspondencia Poste aux lettres	CP	Sacas vacías Sacs vides	El peso total se controló aquí Le poids total a été contrôlé ici
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> A causa de un error de cálculo, los totales de la factura de entrega se corrigieron así	<input type="checkbox"/> En raison d'une erreur de calcul, les totaux du bordereau de livraison ont été corrigés ainsi				
Irregularidades relativas a la hoja de aviso en los cuadros Irrégularités concernant la feuille d'avis sous les tableaux		Anotado Inscrit	Recibido Reçu	Observaciones Observations	
<input type="checkbox"/> Cantidad de sacras Nombre de sacs					
<input type="checkbox"/> Peso de las sacras (ver la parte 3 en el reverso) Poids des sacs (voir la partie 3 au verso)					
<input type="checkbox"/> Total de envíos certificados Total des envois recommandés					
<input type="checkbox"/> Listas especiales Listes spéciales					
<input type="checkbox"/> Hojas de envío Feuilles d'envois					
<input type="checkbox"/> Total de envíos con valor declarado Total des envois avec valeur déclarée					
<input type="checkbox"/> Sacras en devolución, etc. (cantidad) Sacs en retour, etc. (nombre)					



Anexo 4

Remitente:	_____
	_____
	_____
Destinatario:	_____
	_____
	_____
País:	_____





## GUIA DE DESPACHO AEREO

CIA. TRANSPORTADORA: \_\_\_\_\_

N° \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

N° DESPACHO	ORIGEN	DESTINO	N° SACAS	PESO Kg.	CLASE DE ENVIOS		OTROS SERVICIOS			OBSERVACIONES
					ORDINARIO	CERTIFICADO	EMS	CP	APR	
<b>TOTALES</b>										

SELLO  
ORIGEN

RECIBI CONFORME  
  
 ENTREGUE CONFORME

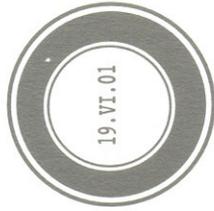
SELLO  
DESTINO

FECHA Y HORA

Remitente: Gloria Farinango  
Maigua

9 de Octubre 807 y García Avilez

Guayaquil - Ecuador



Destinatario:

Sr. Rafael Balseca

Don Bosco 529 y Av.

Pichincha

País: Quito - Ecuador



<b>CORREOS DEL ECUADOR</b>	
	
ESTE ENVIO NO FUE ENTREGADO POR	
APARTADO	
NO VIVE EN CASA	
CAMBIO DE DOMICILIO	
DIRECCION INSUFICIENTE	
NO HAY ESE NUMERO	
OTROS	
AVISO <input type="checkbox"/> RECHAZO	
CARTERO / SECTOR	
SR.	
OBSERVACIONES:	

<b>GRUPO GRUMER</b> <b>URGENMAIL</b>	
CAMBIO DOMICILIO	
NO DAN RAZON	
DIR. INSUFICIENTE	
NO HAY ESTE N°	
AVISO RECHAZADO	
OBSERVACIONES	
OTROS	
<b>CORREOS DEL ECUADOR</b>	



**EXPRESS MAIL SERVICE**  
CORREO ACELERADO INTERNACIONAL

Nº CONTRATO

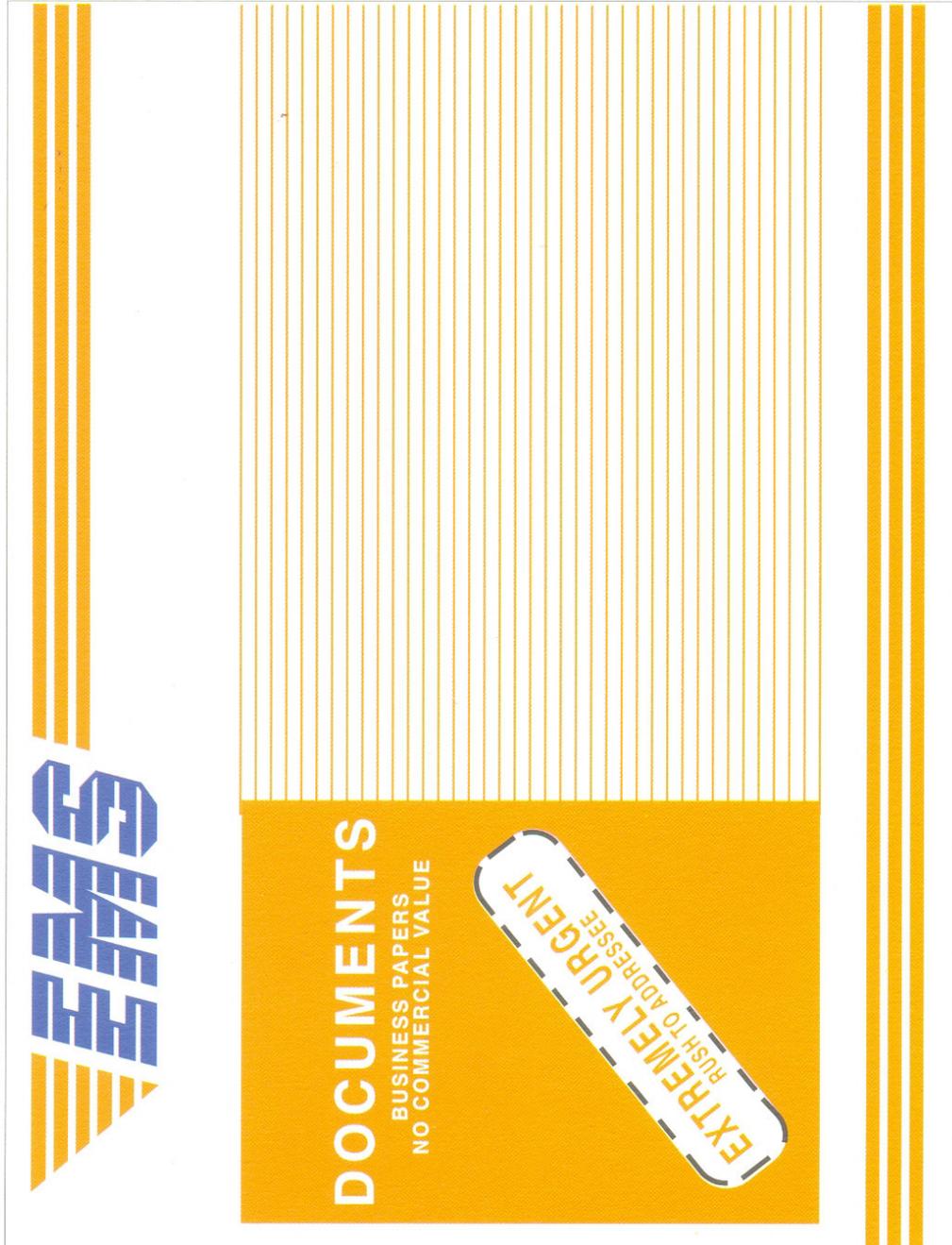
Fecha Inicio Servicio \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / 20\_\_

## FICHA TECNICA

CIUDAD DE ORIGEN: _____  NOMBRE Y DIRECCION DEL CLIENTE: _____  DIRECCION RECOLECCION DOMICILIARIA: _____  DIRECCION AGENCIA DE ENTREGA EN VENTANILLA: _____  PAIS DE DESTINO _____ CIUDAD DE DESTINO _____ MONBRE Y DIRECCION DEL DESTINATARIO _____  _____ _____	<p><b>EXPEDICION DE ENVIOS:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="7">Frecuencia</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>L</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th colspan="2">F1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección domiciliaria</td> <td>Hora _____</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entrega en ventanilla</td> <td>Hora _____</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Expedición a Destino</td> <td>Hora _____</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vuelo _____</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Llegada a destino (Estimadas)</td> <td>Hora _____</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entrega a Destinatario</td> <td>Hora _____</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>F1 = S. Semanal    Q. Quincenal    M. Mensual    O. Otra</p> <p><b>VALOR PRESTACION (x)</b>                  US \$ _____ x 1kg y US \$ _____ x cada 1/2 kg. Adicional</p> <p>(x) EL VALOR EN US \$ SERA COBRADO AL EQUIVALENTE EN MONEDA NACIONAL DE AQUELLO A LO EXPRESADO EN LA CLAUDSULA 6a DEL CONTRATO</p>			Frecuencia									L	M	J	V	F1		Recolección domiciliaria	Hora _____							Entrega en ventanilla	Hora _____							Expedición a Destino	Hora _____							Vuelo _____								Llegada a destino (Estimadas)	Hora _____							Entrega a Destinatario	Hora _____						
		Frecuencia																																																																
		L	M	J	V	F1																																																												
Recolección domiciliaria	Hora _____																																																																	
Entrega en ventanilla	Hora _____																																																																	
Expedición a Destino	Hora _____																																																																	
Vuelo _____																																																																		
Llegada a destino (Estimadas)	Hora _____																																																																	
Entrega a Destinatario	Hora _____																																																																	

NOMBRE Y FIRMA CLIENTE

NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE DE CORREOS DEL ECUADOR DE





Anexo 13

<b>EMS ECUADOR</b>		<b>SERVICIOS EXPRESOS DE CARTAS - ENCOMIENDAS</b>		<b>CORREO DE DISTRIBUCION DOMICILIARIA Y ENTREGA EN OFICINA</b>		<b>LISTA No.</b>	
<b>OFICINA:</b>		<b>SECTOR:</b>		<b>FECHA:</b>			
<i>ord</i>	<b>No. DEL ENVIO ORIGEN</b>	<b>NOMBRE Y DIRECCION DEL DESTINATARIO</b>	<b>HORA</b>	<b>FIRMA DEL DESTINATARIO</b>	<b>No. CEDULA OBSERVACION</b>		
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							

<b>NOMBRE DEL DISTRIBUIDOR:</b>	<b>RESPONSABLE DE OPERACION:</b>

Juego de fórmulas CP 72, primera parte- \*Recibo\*

RECIBO		RÉCÉPISSE	
Nº(s) de la(s) encomienda(s) (código de barras, si existe)		Nº(s) du/des colis (code à barres, si existe)	
<p><b>De</b> (Administración de Correos) (Administration de Postes)</p> <p>Nombre y dirección del expedidor (Nom et adresse de l'expéditeur)</p> <p>Referencia del expedidor (si existe) (Référence de l'expéditeur (si elle existe))</p>		<p><b>CP 00707599 2 NO</b></p>	
<p><b>A</b></p> <p>Nombre y dirección del destinatario, incluido el país de destino (Nom et adresse du destinataire, y compris le pays de destination)</p>		<p>El envío/la encomienda puede ser abierto/a de oficio (L'envoi/le colis peut être ouvert d'office)</p> <p>Valor declarado - en letras (Valeur déclarée - en lettres)   en cifras en chiffres</p> <p>Importe de reembolso - en letras (Montant du remboursement - en lettres)   en cifras en chiffres</p> <p>Cuenta corriente postal nº, centro de cheques (Compte courant postal nº, centre de chèques)</p>	
<p>Descripción del contenido (y cantidad de objetos) (Designation du contenu (et nombre d'objets))</p> <p>País de origen de las mercancías (Pays d'origine des marchandises)</p>		<p>Nº tarifario (si se conoce) (Nº barrière (si connu))</p> <p>Peso neto (Valeur (en douane))</p> <p>Valor (imponible)</p>	
<p><b>Muestra comercial</b> (Echantillon commercial)</p> <p><b>Regalo</b> (Cadeau)</p> <p><b>Documents</b> (Documents)</p> <p><b>Categoría de encomienda</b> (Categorie de colis)</p>		<p><b>Cantidad de</b> (Nombre de)</p> <p><b>encomien- das</b> (certificados y facturas) (certificats et factures)</p> <p><b>Valor declarado - en DEG</b> (Valeur déclarée en DEG)</p> <p>Peso bruto total de la(s) encomienda(s) (Poids brut total de la(s) envoi(s))</p> <p>Tasas (Taxes)</p>	
<p><b>Instrucciones del expedidor en caso de no efectuarse la entrega</b> (Instructions de l'expéditeur en cas de non-livraison)</p> <p>Devolver inmediatamente al expedidor (Renvoyer immédiatement à l'expéditeur)</p> <p>Devolver al expedidor después de [Días] días (Renvoyer à l'expéditeur après [Dias] jours)</p> <p>Reexpedir al destinatario a la dirección abajo indicada (Réexpédier au destinataire à l'adresse ci-dessous)</p> <p>Devolver/ Renvoyer/ Reexpedir (par avion) (par avion)</p> <p>superficie/S.A.L. (de surface/S.A.L.)</p> <p>Dirección (Adresse)</p>		<p><b>Oficina de origen/Fecha d depósito</b> (Bureau d'origine/Date de dépôt)</p> <p>Certifico que la información dada en la presente declaración de aduana es exacta y que este envío no contiene ningún objeto peligroso prohibido por la reglamentación postal. Acepto también pagar los gastos resultantes de la ejecución de las instrucciones impartidas aquí para el caso en que no se certifique que los renseignements donnés dans la présente déclaration en douane sont exacts et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux interdit par la réglementation postale. J'accepte aussi de payer les frais découlant de l'exécution des instructions données ci-contre en cas de non-livraison</p> <p>Fecha y firma del expedidor (Date et signature de l'expéditeur)</p>	

Anexo 15

Administración expedidora  
Administration expéditrice



ECUADOR

EMS  
CN 31/CN 33

Oficina de cambio expedidora - Bureau d'échange expéditeur		Fecha de expedición Date d'expédition D   M   A		Lista No. Liste No.	Cantidad de sacas de la Administración expedidora Nombre de sacas de l'Administration expéditrice.
Oficina de cambio de destino Bureau d'échange de destination		No. de despacho Dépêche No.		Cantidad de sacas vacías en devolución a la Administración de destino. Nombre de sacas en retour a l'Administration de destination.	
		No. de la línea aérea No. de la ligne aérienne			
No.	Origen Origine	Destino Destination	No. del envío No. de l'envoi	Peso Poids	Observaciones Observations
1				Kg   g       0	
2				0	
3				0	
4				0	
5				0	
6				0	
7				0	
8				0	
9				0	
10				0	
11				0	
12				0	
			Total de envíos - Total des envois		
Sello de la oficina expedidora Timbre du bureau expéditeur		Una copia deberá ser devuelta a la oficina de origen debidamente firmada por la oficina de destino. Vous êtes prie de retourner au bureau expéditeur une copie dument signée par la bureau de destination.		Sello de la oficina expedidora Timbre du bureau expéditeur	
Firma del empleado Signature de l'agent				Firma del empleado Signature de l'agent	

		<b>Por avión</b> Par avion		<b>CN 35</b> (AV 8 anterior)	
		para pour			
Despacho n° Dépeche n°	Fecha de expedición Date d'expédition	Prioritario- Correo masivo Prioritaire-Courrier en nombre	Línea n° Ligne n°	Aeropuerto de transbordo Aéroport de transbordement	Aeropuerto de descarga Aéroport de déchargement
Cantidad de envíos Nombre d'envois	Exento Exempt	kg			



FORM. P.P.38

**NOTIFICACION DE ENCOMIENDA POSTAL INTERNACIONAL**  
 Ulloa No. 273 y R. Dávalos  
 QUITO - Telf: 546-917

HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO DE LUNES A VIERNES DE 7H30 A 16H00

Fecha de emisión del aviso

Destinatario: .....

Telf: .....

Notifico la llegada de: ..... Encomiendas postales internacionales procedente

de: ..... Vía ..... ingresa del día: .....

**REFERENCIAS**

No. Entrada  No. Postal  Remitente

PESO  
KILOGRAMOS

VALOR  
DECLARADO

.....  
 Jefe de Oficina

**DECLARACION DEL USUARIO**

.....  
 FIRMA DEL USUARIO      CEDULA / PASAPORTE      FECHA DE PRESENTACION  
 .....  
 AUTORIZO LA ENTREGA A:      CEDULA / PASAPORTE      FIRMA BENEFICIARIO

OBSERVACIONES: .....

**RECONOCIMIENTO**

<b>ADUANA</b>	<b>CORREOS</b>
---------------	----------------

No. INGRESO      No. DESCARGO       FECHA DE RETIRO .....

**AFORADO POR:**

CONTENIDO { MUESTRAS  MERCADERIA   
 REGALOS  LIBROS   
 OBJ. PERSONALES  OTROS

**ALMACENAJE:** En bodega ha permanecido:  
 ..... días; Por valor diario de USD\$ .....

Valor total USD \$ .....

Formularios reducidos al 60%

Nombre del responsable

Espacio para el porte de presentación de Aduana

OBSERVACIONES: .....

.....  
**NOTA: EL ALMACENAJE DEL PAQUETE POSTAL** de más de 2 kg. de peso, es grabado a partir del sexto día hábil de haber tramitado este AVISO la dirección del usuario.  
 \*Artículos de la Ley y el Reglamento de Aduanas Acuerdo Postal, impreso al reverso.

## LEY ORGANICA DE ADUANAS

**Art. 57 Aforo físico.-** Aforo físico es el acto administrativo de determinación tributaria mediante el cual la aduana procede al reconocimiento físico de la mercadería, para establecer la naturaleza, la cantidad, valor y clasificación arancelaria.

**Art. 87 Delito aduanero.-** El delito aduanero consiste en el ilícito y clandestino tráfico internacional de mercancías, o en todo acto de simulación, ocultación, falsedad o engaño que introduzca error a la autoridad aduanera, realizados para causar perjuicios al fisco evadiendo el pago total o parcial de los impuestos o el incumplimiento de normas aduaneras, aunque las mercancías no sean objeto de tributación.

## REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DE ADUANAS

**Art. 166 procedimiento para el despacho de los paquetes postales.-**

Los paquetes cuyo valor CIF o FOB, según se trate de importaciones o exportaciones no exceda de cuarenta salarios mínimos vitales generales se despacharán por la Aduana por medio de formalidades simplificadas. Los paquetes de mayor valor se sujetarán a las formalidades generalidades de importación o exportación a consumo.

## ACUERDO DE ENCOMIENDAS POSTALES

**Artículo 25.**

**Derechos de Aduana y otros derechos**

1. Las Administraciones de destino estarán autorizadas a cobrar a los destinatarios todos los derechos, principalmente los derechos de aduana con los que se gravan los envíos en el país de destino.

**Artículo 27.**

**Cesación de la responsabilidad de las Administraciones Postales**

3. Las Administraciones Postales no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera que sea la forma en que éstas fueren formuladas ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero.

		<b>ENCOMIENDAS POSTALES</b> COLIS POSTAUX de Stockholm Utrikes		<b>CP 84</b>	
<b>Despacho n°</b> Depeche n°		<b>Por avión</b> Par avion			
<b>Fecha de expedición</b> Date d'expédition		<b>para</b> pour			
<b>Envase n°</b> Recipient n°		<b>RIO DE JANEIRO</b> (Brasil)			
<b>Cantidad de encomiendas</b> Nombre de colis		<b>Línea n°</b> Ligne n°		<b>Aeropuerto de descarga</b> Aéroport de débarquement	
<b>Peso de la saca (kg)</b> Poids du sac (kg)		<b>Aeropuerto de transbordo</b> Aéroport de transbordement		<b>GIG</b>	

# Anexo 19

Administración expedidora Administration expéditrice

Oficina de cambio expedidora Bureau d'échange expéditeur



## HOJA DE RUTA-AVION Encomiendas-avión

FEUILLE DE ROUTE-AVION Colis-avion  
Fecha de salida Date du départ

CP 87  
(CP 20 anterior)

Despacho n°  
Dapêche n°

Oficina de cambio de destino Bureau d'échange de destination	Cantidad de envases del despacho Nombre de réceptifs de la dépêche	Cantidad de encomiendas del despacho Nombre de colis de la dépêche
	Cantidad de envases que deben devolverse Nombre de réceptifs à renvoyer	Cantidad de encomiendas fuera de envase Nombre de colis hors réceptifs
Línea aérea Ligne aérienne <input type="checkbox"/> Se adjunta un boletín CN 44 al despacho Un bulletin CN 44 est joint à la dépêche	Cantidad de envases vacíos Nombre de réceptifs vides	N° de la hoja de ruta (si hubiere varias) N° de la feuille de route (si plusieurs)

### Inscripción detallada Inscription détaillée

N° de orden N° d'ordre	N° de la encomienda N° du colis	Oficina de origen Bureau d'origine	País de destino Pays de destination	Peso Poids		Valor declarado Valeur déclarée	Cuotas-parte territoriales y marítimas adeudadas por la Adm. Quotes-parts territoriales et maritimes dues par l'Adm.		Gastos adeudados por el transporte aéreo por la Adm. Frais dus pour le transport aérien par l'Adm.		Observaciones Observations
				kg	g		expedidora a la Adm. correspondante	corresponsal a la Adm. expedidora	expedidora a la Adm. correspondante	corresponsal a la Adm. expedidora	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
Total del anverso Total du recto											
Transporte del reverso Report du verso											
Totales Totaux											

### Inscripción global (encomiendas para el país de destino) Inscription globale (colis pour le pays de destination)

Cantidad total de encomiendas Nombre total des colis	Peso bruto Poids brut	Cuotas-parte adeudadas Quotes-parts dues	Observaciones Observations
	kg	DEG DTS	

Oficina de cambio expedidora Bureau d'échange expéditeur  
Fecha y firma Date et signature

Oficina de cambio de destino Bureau d'échange de destination  
Fecha y firma Date et signature

Anexo 20

Administración expedidora Administration expéditrice

Oficina de cambio expedidora Bureau d'échange expéditeur



**HOJA DE RUTA-AVION**  
**Encomiendas-avión**

FEUILLE DE ROUTE  
Fecha de salida Date du départ

Colis - surface et S.A.L.

Por S.A.L. Par S.A.L.

Por vía de superficie Par voie de surface

**CP 86**  
(CP 11 anterior)

Despacho n°  
Dépêche n°

Oficina de cambio de destino Bureau d'échange de destination	Cantidad de envases del despacho Nombre de récipients de la dépêche	Cantidad de encomiendas del despacho Nombre de colis de la dépêche
	Cantidad de envases que deben devolverse Nombre de récipients à renvoyer	Cantidad de encomiendas fuera de envase Nombre de colis hors récipients
Línea aérea Ligne aérienne <input type="checkbox"/> Se adjunta un boletín CN 44 al despacho Un bulletin CN 44 est joint à la dépêche	Cantidad de envases vacíos Nombre de récipients vides	N° de la hoja de ruta (si hubiere varias) N° de la feuille de route (si plusieurs)

**Inscripción detallada** Inscription détaillée

N° de orden N° d'ordre	N° de la encomienda N° du colis	Oficina de origen Bureau d'origine	País de destino Pays de destination	Peso Poids		Valor declarado Valeur déclarée	Cuotas-parte adeudadas por la Administración. Quotes-parts dues par l'Administration.		Observaciones Observations
				kg	g		expedidora a la Adm. correspondiente à l'Adm. expéditrice	corresponsal a la Adm. expedidora correspondante à l'Adm. expéditrice	
1	2	3	4	5	6	7	8		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
Total del anverso Total du recto									
Transporte del reverso Report du verso									
Totales Totaux									

**Inscripción global (encomiendas para el país de destino)** Inscription globale (colis pour le pays de destination)

Cantidad total de encomiendas Nombre total des colis	Peso bruto Poids brut	Cuotas-parte adeudadas Quotes-parts dues	Observaciones Observations
	kg	DEG DTS	

Oficina de cambio expedidora Bureau d'échange expéditeur  
Fecha y firma Date et signature

Oficina de cambio de destino Bureau d'échange de destination  
Fecha y firma Date et signature

Anexo 21

Administración de Correos Administration des postes		<b>ACTA</b> PROCÉS-VERBAL		CN 24	
Oficina que levata el acta Bureau qui dresse le procès-verbal		Fecha Date	Referencia Référence		
		<input type="checkbox"/> Envío de correspondencia Envoi de la poste aux lettres		<input type="checkbox"/> Encomienda postal Colis postal	
<b>Motivo del acta</b> Motif du procès-verbal	<input type="checkbox"/> Pérdida Perte <input type="checkbox"/> Expoliación Spoliation <input type="checkbox"/> Avería Avarie <input type="checkbox"/> Disminución de peso Diminution de poids				
	<input type="checkbox"/> Irregularidades Irregularités				
<b>Expedidor</b> Expéditeur	Nombre y dirección completa Nom et adresse complète				
<b>Destinatario</b> Destinataire	Nombre y dirección completa Nom et adresse complète				
<b>Depósito del envío</b> Dépôt de l'envoi	Oficina de depósito Bureau de dépôt	Fecha Date	Nº de depósito No de dépôt		
<b>Indicaciones especiales</b> Mentions spéciales	Valor declarado Valeur déclarée	Importe de reembolso y moneda Montant du remboursement et monnaie	Peso indicado Poids indiqué	Peso constatado Poids constaté	
	Otras indicaciones Autres mentions				
<b>Contenido</b> Contenu	<input type="checkbox"/> Según las indicaciones de la factura D'après les indications de la facture		<input type="checkbox"/> Según la declaración de aduana D'après la déclaration en douane		
	<input type="checkbox"/> Según el destinatario o el expedidor Selon le destinataire ou l'expéditeur		Descripción detallada Description détaillée		
	El contenido se examinó en presencia Le contenu a été examiné en présence				
	<input type="checkbox"/> del destinatario du destinataire		<input type="checkbox"/> del expedidor de l'expéditeur		
	Contenido constatado en el examen Contenu constaté à l'examen				
	Contenido averiado Contenu avarié				
<b>Embalaje</b> Emballage	Embalaje exterior Emballage extérieur				
	Embalaje interior Emballage intérieur				
	El envío está precintado con L'envoi est scellé par				
	<input type="checkbox"/> sellos de laca cachets de cire		<input type="checkbox"/> cintas de seguridad rubans de sécurité		
	Cantidad de precintos Nombre de scellés		Seña particular de los precintos Signe particulier des scellés		
	<input type="checkbox"/> El envío no está precintado L'envoi n'est pas scellé				
El embalaje debe ser considerado como reglamentario L'emballage doit être considéré comme réglementaire					
<input type="checkbox"/> Si Oui <input type="checkbox"/> No Non					

# CORREOS DEL ECUADOR

## HOJA DE CONTROL DIARIO DE RUTA AGENCIAS Y ENLACES PROVINCIALES



AGENCIA / OFICINA:  
PROVINCIA:

RESPONSABLES:  
CHOFER:  
AYUDANTE:

FECHA:  
CIUDAD:  
Km. FINAL

PLACAS:  
Km. INICIAL

RUTA:

RECORRIDO	HORA LLEGADA	FIRMA	HORA SALIDA	FIRMA
OBSERVACIONES:				

FORMULARIO OP-ENC-05

.....  
FIRMA CHOFER RESPONSABLE

Cuenca, 16 de enero de 2008

Econ.  
Luis Mario Cabrera  
**DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION**  
Su Despacho.

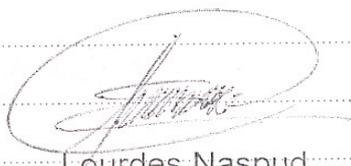
De nuestras consideraciones:

Nosotros **Lorena Bravo y Lourdes Naspud** egresados de la Facultad de Administración de la Universidad del Azuay, de la Escuela de Contabilidad Superior una vez cumplidos con los requisitos reglamentarios exigidos por la Universidad, solicitamos a usted y por su digno intermedio al Consejo de Facultad se nos apruebe el diseño de monografía denominado "Evaluación del Riesgo de Fraude a la Entidad Pública Correos del Ecuador, Provincia Azuay", presentado como requisito previo a la obtención del Grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

Atentamente,



Lorena Bravo



Lourdes Naspud

*cuando 21/2008  
se aprueba  
por M. E. el 20/08/08*

ROMEL MACHADO CLAVIJO SECRETARIO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY.

CERTIFICO .Que, El H. Consejo de Facultad en sesión del 25 de Enero del 2008  
conocio el informe del señor profesor de la Junta Academica de Contador Publico de  
las señoritas Lorena Bravo y Lourdes Naspud y en base a esta , aprobo la denuncia  
de la Monografía con el tema EVALUACION DE RIESGO DE FRAUDE A LA  
ENTIDAD PUBLICA CORREOS DEL ECUADOR, PROVINCIA DEL AZUAY y  
se ratifica como Director a la Economista Maria Eugenia Elizalde y como Miembros  
del Tribunal al Economista Carlos Jaramillo Orellana las denunciantes tienen un  
plazo minimo de CUATRO MESES y un maximo de DIEZ Y OCHO MESES  
contados a partir de la fecha de aprobación es decir hasta el 25 de Julio del 2009.

Cuenca 28 de enero del 2008



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
FACULTAD DE  
ADMINISTRACION  
SECRETARIA

Cuenca, 16 de enero de 2008

Economista  
Luis Mario Cabrera  
**DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION**  
Ciudad.

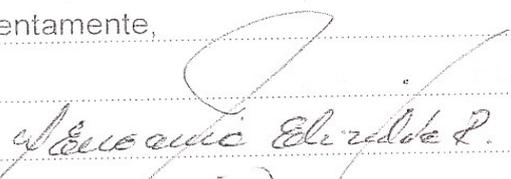
De mis consideraciones:

Me permito informarle que luego de haber revisado el diseño de la Monografía del Curso de Graduación de Contabilidad Superior, denominado: "EVALUACION DEL RIESGO DE FRAUDE A LA ENTIDAD PUBLICA CORREOS DEL ECUADOR, PROVINCIA DEL AZUAY" presentado por LORENA BRAVO IÑIGUEZ Y LOURDES NASPUD PARRA, egresadas de la Escuela de Contabilidad Superior:

\* Sugiero la aprobación del diseño en virtud que ha sido preparado cumpliendo los aspectos metodológicos exigidos para este trabajo.

Por la atención que se sirva dar a la presente le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,



ECON. MARIA EUGENIA ELIZALDE R.  
TUTOR



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

Evaluación de Riesgo de Fraude a la Entidad Pública Correos del Ecuador,  
Provincia del Azuay

Diseño del Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de:  
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Autores:

LORENA BRAVO IÑIGUEZ  
LOURDES NASPUD PARRA

Director:

ECON. MARÍA EUGENIA ELIZALDE RAAD

Cuenca – Ecuador

2008

Edición autorizada de 20.000 ejemplares  
De 353.501 al 373.500

Nº

0354362

## 1. TEMA DE INVESTIGACION

Evaluación del Riesgo de Fraude a la Entidad Pública Correos del Ecuador, Provincia Azuay.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Correos del Ecuador al ser una entidad del Sector Público, no cuenta con un sistema adecuado para la prevención de fraudes; debido a que es una entidad centralizada y su grupo de auditores laboran en la Matriz que se encuentra en la Ciudad de Quito; lo que dificulta la prevención de riesgos y evaluación de cada una de las áreas y actividades de la institución. Es por esta razón que existen dificultades para detectar deficiencias y áreas de mayor riesgo que impiden que las operaciones se realicen con la mayor eficacia, eficiencia y economía posible; sin dar lugar a un posible fraude.

En la actualidad, las organizaciones consideran necesario implantar sistemas anti fraude que contribuyan al mejoramiento de su control interno y a la prevención de futuros daños socioeconómicos contra la entidad. Por lo que, es necesario que la entidad tome en consideración esta herramienta para mejorar su gestión en el cumplimiento de metas y objetivos planteados con el fin de alcanzar el desarrollo continuo de la misma.

### 2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA

Evaluación e identificación de los riesgos de fraude existentes en cada una de las áreas de la entidad mediante el análisis de la matriz de riesgo y su impacto respectivo que estos pueden causar a la misma.

## 2.2. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- Falta de un sistema adecuado que nos permita controlar y prevenir posibles fraudes internos en la institución.
- Ausencia de auditorias frecuentes en la Provincia del Azuay.
- Falta de supervisión en los diferentes departamentos.

## 3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

### 3.1. OBJETIVO GENERAL:

Evaluación del riesgo de fraude de la entidad Correos del Ecuador, Provincia del Azuay; con la finalidad de controlar y prevenir un daño a la institución mediante el fraude.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Evaluar el control interno en las diferentes áreas y determinar si los mismos son eficientes para detectar y prevenir un fraude.
- Identificar las áreas más débiles de la entidad, mediante la elaboración de la matriz.
- Evaluar el impacto del riesgo en cada una de las áreas identificadas como débiles.
- Implementar alternativas y soluciones rápidas para las áreas que se encuentren con mayor riesgo de fraude; y para las áreas con menor riesgo mejorar sus procedimientos.



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

#### 4. MARCO DE REFERENCIA

##### 4.1. MARCO TEORICO:

La teoría referencial que se utilizará para el desarrollo de este trabajo de investigación se basará en el CONTROL DE LOS RECURSOS Y LOS RIESGOS – ECUADOR (CORRE); y demás normas que rijan el funcionamiento de Correos del Ecuador, Provincia del Azuay.

##### 4.2. MARCO CONCEPTUAL:

Los conceptos que sustentan la estructura para el desarrollo del presente trabajo de investigación son:

**Auditoria Forense:** Es aquella labor que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero; por ello, generalmente los resultados del trabajo del auditor forense son puestos a consideración de la justicia, que se encargará de analizar, juzgar y sentenciar los delitos cometidos (corrupción financiera, pública o privada).

Milton K. Maldonado E. en su libro de "Auditoria Forense" señala lo siguiente: "La AUDITORIA FORENSE es el otro lado de la medalla de la labor del auditor, en procura de prevenir y estudiar hechos de corrupción. Como la mayoría de los resultados del Auditor van a conocimiento de los jueces (especialmente penales), es usual el término forense. (...) Como es muy extensa la lista de hechos de corrupción conviene señalar que la Auditoría Forense, para profesionales con formación de Contador Público, debe orientarse a la investigación de actos dolosos en el nivel financiero de una empresa, el gobierno o cualquier organización que maneje recursos."

**Responsabilidades en el Sector Público:** Milton K. Maldonado E. en su libro de "Auditoria Forense" señala: "El control de legalidad" para el sector público es porque en el se puede hacer solo "lo que la ley permite". Es un tema muy delicado el relacionado con la determinación de responsabilidades en el campo administrativo, civil y penal."

**Riesgo Inherente en el Sector Público:** Es la posibilidad de errores que pueden existir en un componente, actividad o proceso antes de considerar la efectividad de los sistemas de control; esta totalmente fuera del control del auditor por cuanto difícilmente se puede tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación de la entidad pública. En el sector público los riesgos inherentes y de control son más altos, porque sus administradores son políticos con poca formación administrativa y la burocracia adolece de muchos problemas propios del sector.

**Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador (CORRE):** Se lo define como un Marco Integrado de Control Interno (MICIL) adaptado a la realidad ecuatoriana el cual nos muestra que las organizaciones deben promover la eficiencia en sus operaciones, lograr sus objetivos y contar con las herramientas adecuadas para prevenir errores o irregularidades.

**Fraude:** Es el acto intencional por parte de uno o más individuos que usan el engaño para hacerse de un objeto de procedencia ajena en perjuicio de otra. EL fraude generalmente se da por incentivo o presión, y esto acompañado de la oportunidad y de la pérdida de valores llevan a las personas a cometer fraudes.

Es un acto ilegal o un conjunto de actos ilegales, cometidos por medios no físicos mediante encubrimiento y astucia, para obtener dinero o propiedades, o para obtener beneficios personales o ventajas empresariales.

**Riesgo de Fraude.** El riesgo de fraude puede presentarse desde los altos niveles de dirección hasta el trabajador de menor nivel. Estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas, como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o a la confabulación de varias personas con la intención de obtener algo perjudicando a la entidad. Por estos motivos es importante la contratación de un personal con capacidad profesional y con altos valores éticos; cada persona de la entidad representa un riesgo por ello es necesario fortalecer sus valores de honestidad y respeto.

**Síntomas de Fraude:** Altas deudas personales, vive más allá de sus posibilidades, excesivas inversiones, frustración en el trabajo, resentimiento hacia sus superiores, controles internos inadecuados, demasiado agradable con los proveedores, no se



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

toma vacaciones anuales o las bajas por enfermedad, unidad de auditoria no efectiva o inexistente, escasa rotación de personal, situación continua de crisis.

**Control.** Es un conjunto de mecanismos utilizados para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes diseñados por la entidad. Toda entidad debe tener un ambiente de control, el mismo que refleje un espíritu de ética en la institución y en la responsabilidad con la cual el personal enfrenta y desarrolla sus actividades.

**Control Interno.** Es un instrumento que se define como un proceso y nos permite limitar los riesgos que afectan a las actividades de la entidad. Esta diseñado con el objetivo de que se aplique a cada área de la entidad convirtiéndose en un proceso integrado y permanente para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la prevención de fraudes y a la consecución de sus objetivos; dentro de los siguientes ámbitos: honestidad y responsabilidad, eficacia y eficiencia en las actividades, fiabilidad de la información, salvaguarda de los recursos y cumplimiento de leyes y normas de la entidad.

**Evaluación de Control Interno:** El control interno comprende la estructura, las políticas y los procedimientos de una organización, con el objetivo de proteger sus activos, asegurar su validez, promover la eficiencia en las operaciones, estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección.

El método de Evaluación del Sistema de Control Interno se basa en: Cuestionario, Diagramas de Flujo y Cedula Narrativas. Mediante la aplicación de estas técnicas se puede identificar y analizar los puntos fuertes y débiles del sistema; así como las posibles áreas con mayor riesgo de fraude.

## 5. ESQUEMA DEL CONTENIDO

### CAPITULO I

#### 1. CORREOS DEL ECUADOR, PROVINCIA DEL AZUAY

1.1: Actividad Económica de Correos del Ecuador, Provincia del Azuay

1.1.1. Misión

1.1.2. Visión

1.1.3. FODA

- 1.2. Planeación Estratégica
- 1.3. Estructura Organizacional

## CAPITULO II

### 2. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE

- 2.1. Importancia de la Evaluación del Riesgo de Fraude
  - 2.1.1. Objetivo General
  - 2.1.2. Objetivos Específicos
- 2.2. Evaluación del Ambiente de Control
  - 2.2.1. Estudio del Control Interno de la Entidad
  - 2.2.2. Estudio de las Normas para el Proceso Postal
- 2.3. Probabilidad e Impacto de los Riesgos
  - 2.3.1. Elaboración de la Matriz de Riesgo
  - 2.3.2. Determinación del Impacto del Riesgo
- 2.4. Comunicación de los Resultados
  - 2.4.1. Resultados Generales
  - 2.4.2. Resultados Específicos

## CAPITULO III

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 3.1. Conclusiones
- 3.2. Recomendaciones
- 3.3. Bibliografía

## 6. ASPECTOS METODOLOGICOS

### 6.1. TIPO DE ESTUDIO:

La metodología a aplicarse en la Evaluación del Riesgo de Fraude a la Entidad Pública Correos del Ecuador, Provincia Azuay; se basa en un estudio descriptivo, documental y de análisis de la entidad.



6.2. METODO:

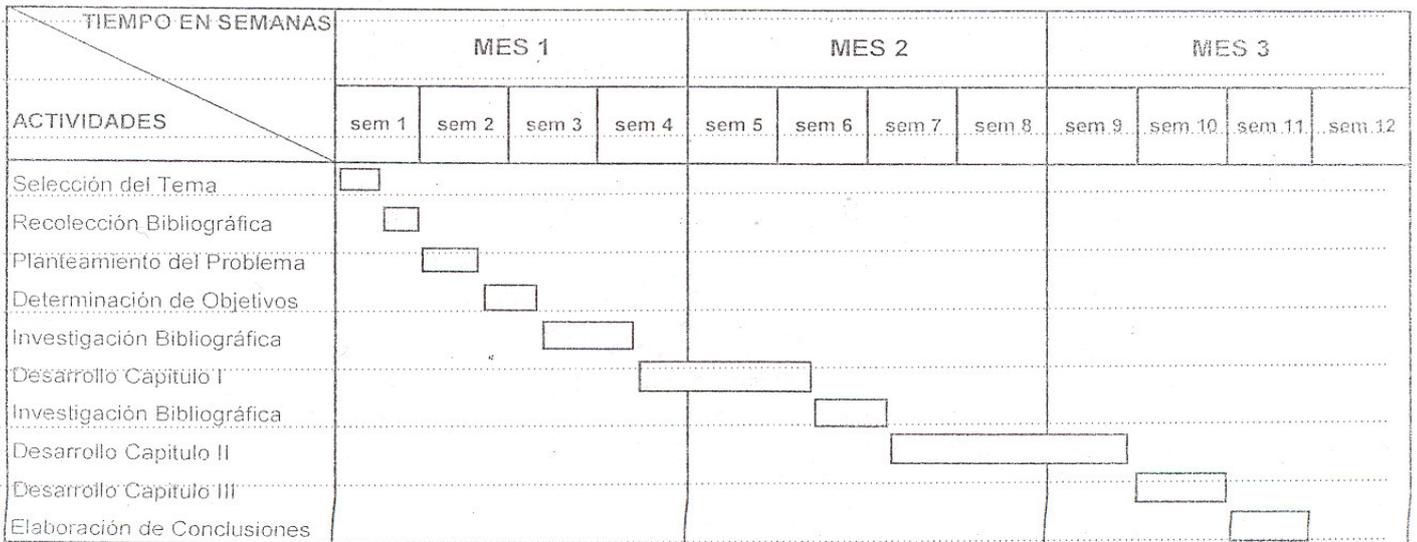
El método que se empleará en la investigación será descriptivo y de investigación científica, pues se pretende realizar una revisión y evaluación de los controles a las actividades y operaciones que lleva a cabo actualmente la entidad.

6.3. TECNICAS:

Observación: Se realizara una observación directa, de la forma en que se llevan a cabo los controles de las operaciones y procesos dentro de la entidad, acudiendo a las diferentes unidades que forman parte de Correos del Ecuador, Provincia del Azuay

Documental: Se revisarán archivos, documentos, informes y los registros que se llevan en el sistema informático de Correos del Ecuador, Provincia del Azuay para conocer con exactitud el manejo de sus procesos y, de esta manera, obtener conclusiones que nos permitan establecer recomendaciones para el mejoramiento de la entidad.

7. CRONOGRAMA DE TRABAJO



## 8. BIBLIOGRAFIA

CANO, Miguel y LUGO, Danilo. "Auditoría Forense en la Investigación Criminal del Lavado de Dinero y Activos". Ecoe Ediciones. Bogotá – Colombia. 2005.

CONTROL DE LOS RECURSOS Y LOS RIESGOS – ECUADOR (CORRE).

DORTA VELAZQUEZ, José Andrés. La Evaluación del Riesgo como Componente Básico del Sistema de Control Interno. (s.a.)

FUDIM, Pablo. Seminario de Auditoría Forense. Proyecto Si Se Puede. [www.sisepuede.com.ec](http://www.sisepuede.com.ec) (Consulta 14 de Enero de 2008).

GONZALVO, Enrique. Una Guía para Prevenir el Fraude. Buenos Aires – Argentina. 2003.

MALDONADO, Milton. "Auditoría Forense: Prevención e Investigación de la Corrupción Financiera". Editora Luz de América. Quito – Ecuador. 2003

MANTILLA, Alberto. "Auditoría 2005". Ecoe Ediciones. Bogotá – Colombia. 2004.

RODRIGUEZ GOMEZ, Victoria. Riesgo de Fraude Latente en Toda Organización. 2007.

Guía para la Evaluación de Riesgo de Fraude

[http://www.capufe.gob.mx:81/normateca/normas/107\\_GuiaEvaluacionRiesgosFraude260506/007LinEspecificos.pdf](http://www.capufe.gob.mx:81/normateca/normas/107_GuiaEvaluacionRiesgosFraude260506/007LinEspecificos.pdf) (Consulta 13 de Enero de 2008).

Matriz de Riesgo, Evaluación y Gestión de Riesgos

<http://www.sbef.gov.bo/archivos/Editorial0805.pdf> (Consulta 14 de Enero de 2008).