

Clasificación y Valoración de Puestos; sin embargo, no adjuntó los perfiles provisionales aprobados por el Ministerio de Trabajo para contratar al personal referido en el cuadro anterior, por cuanto se observó que estos fueron contratados con grupos ocupacionales, lo que no permitió verificar el cumplimiento del perfil del puesto y responsabilidades que estos servidores debían cumplir.

Con oficios 242, 243, 246 al 251, 253, 270 al 272-0023-DNA4-2019 de 20 de mayo y 1 de julio de 2020, remitidos por correos electrónicos el 22 de mayo, 2, 22 y 30 de junio, y, 12 de julio de 2020, se comunicó resultados provisionales a los ex servidores relacionados con el presente comentario.

El Director Administrativo Financiero en funciones del 1 de diciembre de 2017 al 30 de junio de 2019, en respuesta a la comunicación provisional de resultados, con oficio AA-2020-0003-CGE de 6 de junio de 2020, recibido por auditoría mediante correo electrónico el 2 del mismo mes y año, en relación al Manual de Clasificación y Valoración de Puestos, mencionó que al asumir el cargo, inmediatamente preparó los informes y accionó para obtener la aprobación de dicho manual, a lo cual detalló y adjuntó en su respuesta, informes de gestión mensual y oficios elaborados por el citado servidor y suscritos por el Director Ejecutivo de la ARCP, dirigidos al Ministerio de Trabajo para su aprobación desde el 12 de diciembre de 2017 hasta el 20 de junio de 2018; y, del 19 de mayo al 14 de junio de 2019, fecha en la cual el Ministerio de Trabajo aprobó el Manual de Clasificación y Valoración de Puestos.

Lo citado por el servidor, justifica parcialmente el comentario de auditoría en cuanto a la gestión realizada para aprobación de dicho Manual, durante 137 días desde su ingreso a la Entidad; sin embargo, dejó transcurrir 235 días adicionales, sin que se evidencie gestión para obtener su aprobación; asimismo, no adjuntó evidencia documentada relacionada con el seguimiento y gestión para obtener la totalidad de los perfiles provisionales aprobados por el ente rector en materia de trabajo, los cuales forman parte de los requisitos para el ingreso del personal detallado en el Anexo 6, que permita determinar el perfil, actividades y responsabilidades para ocupar un puesto en la institución.

Por lo expuesto, la ARCP no contó con el Manual de Clasificación y Valoración de Puestos desde el 7 de octubre de 2015 hasta el 19 de junio de 2019, fecha de su aprobación, así como la totalidad de perfiles provisionales aprobados por el Ministerio de Trabajo, que permita determinar la metodología, la estructura de puestos,

CUARENTA
A

definición y puestos de cada grupo ocupacional, la descripción y valoración genérica y específica de los puestos institucionales, y validar el tipo de trabajo, su dificultad, ubicación geográfica, ámbito de acción, complejidad, nivel académico y responsabilidad de los servidores, así como los requisitos de aptitud, instrucción y experiencia necesarios para el desempeño de los puestos públicos.

Por consiguiente, la Subdirectora General en funciones del 7 de diciembre de 2015 y el 15 de mayo de 2017; los Directores Administrativo Financiero en funciones del 1 de abril de 2016 al 30 de junio de 2019; y, Analistas de Talento Humano 3, Servidores Públicos 7; Servidor Público 7; y, Experta de Talento Humano, Servidor Público 7, en calidad de Responsables de la Unidad Talento Humano en funciones del 7 de octubre de 2015 al 28 de febrero de 2019, en el ámbito de sus competencias; no coordinaron, no supervisaron, no controlaron, no dieron seguimiento y no gestionaron los procesos de talento humano y emitieron políticas y directrices para la elaboración, gestión y aprobación del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos de la ARCP; dejando transcurrir 1351 días desde que se creó la Agencia de Regulación y Control Postal hasta la aprobación del citado documento; y, no supervisaron, gestionaron y contaron con la totalidad de perfiles provisionales aprobados por el Ministerio de Trabajo para la vinculación del personal hasta que se apruebe dicho Manual; por lo que, incumplieron los literales b) y d) del artículo 50 "Organismos de aplicación", los artículos 61 "Del Subsistema de clasificación de puestos" de la LOSEP y 173 "Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos institucional" de su Reglamento; la Disposición Transitoria Primera del Acuerdo Ministerial MRL-2014-0222 de 6 de noviembre de 2014 reformada con Acuerdo Ministerial MDT-2015-0046 de 13 de marzo de 2015; inobservaron los artículos 11 "De la descripción de puestos al 13 "De la clasificación de puestos" y Disposición General Segunda de la Norma Técnica del Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Civil emitida mediante Resolución SENRES-RH-2005-000042, publicada en Registro Oficial 103 del 14 de septiembre de 2015, y sus reformas; incumplieron el artículo 4 "De la Administración de Talento Humano" del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de la ANP publicada en Resolución 83-DE-ANP-2012 de 28 de diciembre de 2012; la letras e) del artículo 11 "Subdirección General" y letras c), e) e i) del artículo 17 "Unidad de Administración de Talento Humano" del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ANP emitido en Resolución 71-DE-ANP-2012, Registro Oficial 843 de 3 de diciembre de 2012; y, la letra a) y j) de las atribuciones y responsabilidades de

CUARENTA Y UNO

ET

la Dirección Administrativa Financiera y números 3 al 5 de la "Gestión de talento humano" "Desarrollo organizacional" establecidas en el número 1.3.2.1 "Gestión administrativa financiera" del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP expedido con Resolución DIR-ARCP-02-2017-005, publicado en Registro Oficial 1027 del 16 de mayo de 2017.

El Director Administrativo Financiero con comunicación de 15 de septiembre de 2020, posterior a la conferencia final de resultados, se ratificó en su respuesta a la comunicación provisional de resultados; razón por la cual, el comentario de auditoría se mantiene.

La Directora Administrativa Financiera mediante comunicación de 16 de septiembre de 2020, posterior a la conferencia final de resultados, informó que, estos procesos requieren dictamen e impacto presupuestario, durante este período estaba limitado la aprobación de perfiles provisionales por parte del Ministerio de Trabajo de lo cual en las mesas de trabajo fue solicitado sin ser aceptado; sin embargo, esta servidora no adjuntó documentación al respecto; además señaló que, mediante Acta de Reunión con el MDT, se acordó trabajar sobre un índice de proyecto de manual, que debía ser aprobado por el Director de Fortalecimiento Institucional, sin que a la fecha de su salida este fuera aprobado; así también, informó que se realizaron las contrataciones sujetándose a los requisitos establecidos para cada grupo ocupacional de conformidad con la Norma Técnica del Subsistema de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos emitido por el MDT y sus reformas, emitidas mediante Acuerdo Ministerial MDT-2016-0152 de 22 de junio de 2016; no obstante, esta servidora no adjuntó documentos que evidencien las gestiones realizadas para la aprobación de perfiles provisionales así como la negativa por parte del MDT para obtener estos documentos obligatorios para la contratación del personal.

- Incumplimiento de requisitos para el ingreso al Sector Público

En los expedientes de personal se evidenció que el Analista de Talento Humano 3, Servidor Público 7; Servidor Público 7; y, Experta de Talento Humano, Servidor Público 7, en funciones del 1 de septiembre de 2016 al 31 de enero de 2017, del 1 de noviembre de 2017 al 31 de agosto de 2018, y, del 1 de noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019, en calidad de Responsables de la Unidad de Talento Humano y Director Administrativo Financiero reclutaron personal para la ARCP, sin exigir la presentación oportuna de las declaraciones juramentadas de bienes y certificados de

COPYRENTA 4 1225
ST

no tener impedimento para ejercer cargos públicos, así como, se observó que un servidor ingresó a la Entidad sin cumplir la instrucción formal de acuerdo con lo requerido en el perfil provisional aprobado por el Ministerio de Trabajo, según se detalla en Anexo 7.

Con oficios 210 y 225-0023-DNA4-2019 de 4 y 10 de marzo de 2020, se solicitó a los Responsables de la Unidad de Talento Humano, información con el presente comentario, de lo cual se obtuvo respuesta únicamente de la Experta de Talento Humano, Servidor Público 7- Responsable de Talento Humano, quien con comunicación de 11 de marzo de 2020, indicó que, no le designaron el registro de expedientes del personal y que a partir del 1 de marzo de 2019, se reintegró a su lugar de trabajo, puesto que el Director Ejecutivo, encargado, dio por terminada su comisión de servicios sin remuneración; sin embargo, en su comunicación no dio respuesta a lo solicitado en relación a la declaración juramentada de bienes y certificados de no tener impedimento del Analista Zonal de Licencias, Control y Sanciones del Servicio Postal y Asesora 3; y, en cuanto a la contratación del Coordinador Zonal 8, se evidenció que la Responsable de Talento Humano, firmó la Acción de personal el 28 de febrero de 2019, sin que este servidor cumpla con la instrucción formal establecida en el perfil provisional aprobado por el MDT.

Con oficios 243, 246, 248, 250 y 270 de 20 de mayo y 1 de julio de 2020, remitidos por correos electrónicos el 22 de mayo, 30 de junio y 12 de julio de 2020, se comunicó resultados provisionales a los servidores relacionados con el presente comentario.

El Director Administrativo Financiero en funciones del 1 de diciembre de 2017 al 30 de junio de 2019, en respuesta a la comunicación provisional de resultados, mediante oficio AA-2020-0003-CGE de 6 de junio de 2020, recibido por auditoría mediante correo electrónico el 2 de junio de 2020, detalló memorandos e informes mediante los cuales señaló las funciones que debían cumplir los servidores bajo su dependencia y además informó:

"...se puede concluir que si realizaba un seguimiento a las gestiones asignadas por los servidores...de Talento Humano, Además, se puede evidenciar que la Unidad...de Talento Humano...era la responsable de supervisar los documentos de ingreso del personal, validarlos, elaborar el respectivo informe de talento humano de contratación, elaborar la acción de personal y contrato y finalmente anexarlo en los expedientes de los servidores, y que incluso para verificación de esto existió el formulario de check list ...que era suscrito por el Analista de Talento Humano 2 y aprobado por el Responsable de la Unidad (...)"

REPONEN+ A V TRES
C

Lo citado por el servidor no modifica el comentario de auditoría, por cuanto no se evidenció la supervisión y seguimiento de las actividades y productos del personal a su cargo, relacionados con el subsistema de selección, debido a que previo a la suscripción de contratos y/o nombramientos provisionales por parte del Director Ejecutivo y Subdirectora de Gestión Técnica; no verificó que los informes técnicos y documentación de respaldo de estas contrataciones, cumplan con las normas y regulaciones establecidas, inclusive suscribió los contratos 009-ARCP-UATH-2019 y 010-ARCP-UTH-2018 ocasionando que se reclute personal que no cumplió con los requisitos exigidos para el ingreso al sector público.

Por lo expuesto, el Director Administrativo Financiero en funciones del 1 de diciembre de 2017 al 30 de junio de 2019, no realizaron la supervisión y seguimiento a las actividades del personal a su cargo relacionados con los procesos de talento humano a fin de que se realicen las contrataciones considerando todos los requisitos formales y legales exigidos para el correcto desempeño de sus actividades y responsabilidades; y, los Responsables de la Unidad de Talento Humano, no exigieron la presentación de los documentos completos y obligatorios para el ingreso al sector público tales como la declaración juramentada de bienes y certificado de no tener impedimento para ejercer un cargo público, lo que no permitió disponer de información y documentación que permita identificar si el personal contratado se encontraba inmerso en una de las inhabilidades o prohibiciones para ejercer un cargo público; y, no presentaron el Informe Técnico para analizar si cumplía con la instrucción formal para ocupar el cargo establecido en el perfil provisional, como en el caso del Coordinador Zonal 8, por lo que, incumplieron los literales d) y g) del artículo 5 "Requisitos para el ingreso" del Capítulo 1. Del ingreso al servicio público de la LOSEP y, numerales 1 y 2 del artículo 3 "Del ingreso" de su Reglamento, la letra a) del artículo 4 "De la documentación obligatoria" y la letra c) del artículo 6 "de la verificación del Instructivo sobre documentación ingreso y salida del sector público" del Instructivo Sobre los Requerimientos de Documentación para el ingreso y la salida del Sector Público expedido en Registro Oficial 596 de 28 de septiembre de 2015; el artículo 8 "De las inhabilidades y prohibiciones" del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de la ANP, Resolución 83-DE-ANP-2012 de 28 de diciembre de 2012; las letras b) y a) de los números 2 "Atribuciones y Responsabilidades y 3 "Productos" del artículo 17 "Unidad de Administración de Talento Humano del Estatuto del Reglamento Orgánico por Procesos de la ANP, Resolución 71-DE-ANP-2012; el número 2 "Administración de talento humano y

CUARENTA Y CUATRO
A

remuneraciones" y letra a) del número 1.3.2.1 de la Gestión Administrativa Financiera del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control Postal expedido mediante Registro Oficial 1027 del 16 de mayo de 2017.

El Director Administrativo Financiero mediante comunicación de 15 de septiembre de 2020, posterior a la conferencia final de resultados, ratificó lo señalado en su respuesta a la comunicación de resultados provisionales; por lo que, el comentario de auditoría se mantiene.

- Distributivos de remuneraciones no actualizados

De la información proporcionada por el Director Administrativo Financiero de la ARCP, mediante oficio ARCP-DAF-2019-0118-OF de 9 de diciembre de 2019, se evidenció que la entidad no contó con los distributivos de remuneraciones de los meses de mayo, junio, septiembre a diciembre de 2016, agosto a diciembre de 2017, mayo a diciembre de 2018, y febrero, abril y mayo de 2019, debido a que los Analistas de Talento Humano 3, Servidores Públicos 7; Servidor Público 7; Experta de Talento Humano, Servidor Público 7; y, Secretaria Ejecutiva 1, en calidad de Responsables de la Unidad de Talento Humano; la Analista de Talento Humano 2, Servidor Público 6 y Directores Administrativos Financieros no depuraron, no actualizaron y no supervisaron que estos distributivos se encuentren completos y actualizados con el objeto de verificar la utilización correcta de las partidas presupuestarias, remuneraciones establecidas por el Ministerio de Trabajo, grupos ocupacionales, puestos, ubicación geográfica, entre otros; lo que no permitió analizar las modalidades de contratación conforme lo determina la normativa legal vigente.

Con oficios 186 al 188 y 193-0023-DNA4-2019 de 20 de febrero de 2020, se solicitó a la Directora Administrativa Financiera y Responsables de la Unidad de Talento Humano, información relacionada con el presente comentario, sin obtener respuesta.

Por lo expuesto, los Directores Administrativos Financieros en funciones del 1 de abril de 2016 al 30 de junio de 2019, la Analista de Talento Humano 2, Servidora Pública 6 designada mediante memorando ARCP-DAF-2018-0829-ME de 31 de agosto de 2018, para la elaboración del distributivo de RMU; y, Responsables de la Unidad de Talento Humano en funciones del 7 de octubre de 2015 al 16 de junio de 2019, en el ámbito de sus funciones; inobservaron el artículo 16 "Distributivo de Remuneraciones Mensuales Unificadas" de la Norma Técnica del Subsistema

CUARENTA Y CINCO

DA

Presupuestario de Remuneraciones y Nómina; el artículo 4 "De la Administración de Talento Humano" del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de la ANP emitido en Resolución 83-DE-ANP-2012 de 28 de diciembre de 2012; y letras c), e) e i) del número 2 "Atribuciones y Responsabilidades" del artículo 17 "Unidad de Administración de Talento Humano del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ANP emitido en Resolución 71-DE-ANP-2012, publicado en Registro Oficial 843 de 3 de diciembre de 2012; número 7 de la "Administración del talento humano y remuneraciones", y, las letras a) j) y m) del número 1.3.2.1. de la Gestión administrativa financiera del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP publicado en Registro Oficial 1027 del 16 de mayo de 2017.

Con oficios 242, 243, 246 al 251, 253, 269 al 272-0023-DNA4-2019 de 20 de mayo, 12 de junio y 1 de julio de 2020, remitidos por correos electrónicos el 22 de mayo, 2, 22 y 30 de junio; y, 12 de julio de 2020, se comunicó resultados provisionales a los ex servidores relacionados con el presente comentario.

El Director Administrativo Financiero en funciones del 1 de diciembre de 2017 al 30 de junio de 2019, en respuesta a la comunicación de resultados provisionales, mediante oficio AA-2020-0003-CGE, recibido por auditoría mediante correo electrónico el 2 de junio de 2020, detalló memorandos de designaciones entre ellas a la Analista de Talento Humano 2, para que realice y actualice los distributivos, e informes de gestión de los Analistas y Responsables de Talento Humano, en los cuales señalan la realización y actualización de distributivos según sus períodos; sin embargo, no adjuntó y evidenció documentos que respalden la supervisión y seguimiento a las actividades designadas para verificar el cumplimiento por parte de los servidores bajo su dependencia; en consecuencia, lo citado por el servidor no modifica el comentario de auditoría, por cuanto no hubo continuidad en la actualización de los distributivos que permita verificar la confiabilidad de la información.

El Director Administrativo Financiero mediante comunicación de 15 de septiembre de 2020, posterior a la conferencia final de resultados, ratificó lo señalado en su respuesta a la comunicación de resultados provisionales; por lo que, el comentario de auditoría se mantiene.

CUARENTA Y SEIS



La Directora Administrativa Financiera mediante comunicación de 16 de septiembre de 2020, posterior a la conferencia final de resultados, informó que los distributivos si fueron actualizados y ajustados en la nueva estructura de la ARCP, adjuntando copia del distributivo del 30 de septiembre de 2017; señalando, además:

"... El Director Administrativo Financiero de la ARCP, debió disponer la extracción de los distributivos del Subsistema Presupuestario de Remuneraciones y Nómina, y de los respaldos de la información en las carpetas compartidas y base de datos de la Agencia de Regulación y Control Postal, en el cual se evidencia las actualizaciones registradas, previo a emitir la repuesta al equipo de Auditoría (...)".

Lo citado por la servidora, no justifica el comentario de auditoría, por cuanto no adjuntó documentos que evidencien las directrices y seguimiento realizado para que los Responsables de la Unidad de Talento cumplan con la actualización de los distributivos de remuneraciones que contengan los requerimientos establecidos por el Ministerio de Finanzas que permita verificar la correcta utilización de partidas presupuestarias, remuneraciones, grupos ocupacionales entre otros.

Además de la normativa referida, los servidores citados en las observaciones que anteceden, inobservaron las Normas de Control Interno 100-03 Responsables de Control Interno, 200-03 Políticas y prácticas de talento humano, 401-03 Supervisión, 405-04 Documentación de respaldo y archivo, 407-01 Plan de talento humano; 407-02 Manual de Clasificación de Puestos, 407-03 Incorporación de personal y 600-01 Seguimiento continuo en operación.

La falta de supervisión, controles previos y continuos, emisión de políticas, lineamientos, procedimientos y aplicación de la normativa legal vigente para la aprobación del Manual de Clasificación y Valoración de Puestos, Planificación de Talento Humano, actualización de distributivos de remuneraciones e ingreso de servidores al sector público, ocasionó que no se efectúen los procesos de contratación sobre la base de los instrumentos técnicos y por consiguiente la Entidad no cuente con el personal administrativo y operativo suficiente para cumplir con su misión, objetivos y tareas institucionales en forma eficiente y eficaz; y, que esté funcionando con personal no idóneo para cumplir con las funciones y responsabilidades de acuerdo con los perfiles de puestos exigidos.

CUARENTA Y SIETE



Conclusión

La Entidad no contó con la Planificación de Talento Humano del 2016 y 2017; no gestionó la totalidad de perfiles provisionales aprobados por el Ministerio de Trabajo para el ingreso del personal y la aprobación oportuna del Manual de Clasificación y Valoración de Puestos institucionales entre el 7 de octubre de 2015 y el 19 de junio de 2019; además, contrató a personal que no cumplía con el perfil provisional aprobado por el MDT y en otros casos no exigió la presentación oportuna de declaraciones juramentadas de bienes y certificados de no tener impedimento para ejercer cargos públicos previo a su ingreso; no contó con la actualización ni depuración de los distributivos de remuneraciones mensuales unificadas en los meses de mayo, junio, septiembre a diciembre de 2016, agosto a diciembre de 2017, mayo a diciembre de 2018, y febrero, abril y mayo de 2019; por cuanto, la Subdirectora General, Directores Administrativos Financieros, Responsables de la Unidad de Talento Humano y Analista de Talento Humano 2, no supervisaron y dieron seguimiento al cumplimiento de las actividades y productos presentados por el personal a su cargo, no realizaron controles previos y continuos, no emitieron políticas y lineamientos para el cumplimiento y aplicación de la normativa legal vigente en los Subsistemas detallados de Talento Humano; y, no gestionaron y cumplieron con las actividades y responsabilidades asignadas a su cargo, ocasionando que no se efectúen los procesos de contratación sobre la base de los instrumentos técnicos; y, por consiguiente, la Entidad no cuenta con el personal administrativo y operativo adecuado, suficiente e idóneo para el cumplimiento de su misión, objetivos y tareas institucionales en forma eficiente y conforme sus competencias; de acuerdo con los perfiles de puestos exigidos.

Recomendaciones

Al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

9. Dispondrá a la Coordinadora Administrativa Financiera que, en coordinación con el Director de Talento Humano, supervisen, controlen e implementen procedimientos técnicos, políticas y lineamientos para la ejecución y seguimiento de los subsistemas de talento humano para asegurar que cumplan con las normas, regulaciones y designaciones emitidas para medir la eficacia y eficiencia de los mismos.

CUARENTA Y OCHO
A

Al Director de Talento Humano del MINTEL

10. Implementará procedimientos que permitan controlar que antes de la suscripción de contratos ocasionales y/o nombramientos provisionales, se exija y verifique de manera oportuna los documentos habilitantes previo el ingreso al sector público.

Falta de control en los registros de asistencia del personal

La ARCP para el registro de asistencia del personal, adquirió un sistema de automatizado de registro y control de asistencia denominado "Overtime" el cual dejó de funcionar en septiembre de 2015 por desperfectos técnicos, a partir de esa fecha los registros del reloj biométrico fueron descargados a un archivo Excel, llevándose de forma manual el registro de las licencias particulares, oficiales, enfermedad, calamidad doméstica y vacaciones; con la finalidad de rehabilitar el registro y control automático del sistema Overtime, el 12 de marzo de 2018, los Analistas de Talento Humano 2 y 3 (Responsable de Talento Humano), suscribieron los Términos de Referencia e Informe Técnico 008-ARCP-UTH-2018, producto de ello, se materializó la Orden de Compra OC-ARCP-DAF-022-2018 de 5 de abril de 2018, por 2 125,76 USD para brindar "Servicio de soporte, mantenimiento y capacitación del sistema biométrico de control y asistencia del personal", en los cuales mencionaron que el software a contratar, entre otras operaciones debía: calcular de manera automática las horas extras y conocer el estado y saldo actualizado de las vacaciones por funcionario; generar, crear e imprimir reportes dinámicos del registro de asistencia, atrasos, marcaciones, permisos, resumen general; y, exportar los reportes a archivos .xls, .pdf, .txt. Proceso que fue recibido a conformidad mediante Acta de Entrega Recepción el 19 de abril de 2018.

De conformidad con la información, registros y tablas de auditoría almacenadas en el sistema Overtime, y la información digital de la asistencia, control de vacaciones y permisos de personal administrada por la Unidad de Talento Humano perteneciente a 4 servidores, proporcionados por el Director Administrativo Financiero de la ARCP, se evidenció que durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 30 de junio de 2019, los registros de asistencia fueron almacenados en el reloj biométrico y transferidos al sistema "Overtime", en tanto que el registro de licencias (particular, enfermedad, calamidad doméstica, oficial), se administró en un archivo en Excel, y se sustentó mediante documentos físicos denominados "Formulario Solicitud de Permiso".

CUSAREMAY Y NUÑEZ



Por tal razón, se contrastó los registros de asistencia captados por los relojes biométricos, con los formularios de permiso archivados en cada expediente, de lo cual, se observó que, las solicitudes de permisos archivadas en los expedientes no fueron digitalizadas y referenciadas en el sistema "Overtime" adquirido para dicho efecto, también se visualizó que en los formularios de solicitud de permisos, existieron enmendaduras y tachas en las fechas y horas de permiso concedidas, ausencias del pie de firma de autorización, lo cual no permitió evidenciar si estas licencias fueron autorizadas por el jefe inmediato. Por lo que, se evidenció que los 4 servidores tuvieron hasta: 68 faltas durante la jornada laboral completa, 197 atrasos y 10 días con una sola timbrada en la entrada o salida, sin que consten las justificaciones documentadas de estas novedades y únicamente se realizaron 3 llamados de atención a 2 servidores por tales motivos, como se muestra a continuación y en Anexo 8.

Código y cargo del servidor	Periodo analizado		No. de días laborables	No. de timbradas de ingreso	No. de días laborables sin timbrada justificada documentadamente (faltas)	No. de atrasos sin justificar	No. de días con una sola timbrada (entrada o salida)	No. amonestaciones por incumplimiento en la asistencia
	Desde	Hasta						
92. Tesorera General	2017-01-01	2019-06-30	618	565	27	126	10	0
188 Experto Administrativo	2019-04-01	2019-06-30	62	0	48	0	0	0
62 Secretaria Ejecutiva	2017-01-01	2019-06-30	618	570	12	197	3	2
163. Servidor Público 7 Responsable de Talento Humano	2017-11-01	2018-08-31	207	104	68	41	4	1

Cabe indicar que la gestión y mantenimiento de la información de asistencia (consulta, ingreso y/o modificación de información) en el sistema biométrico, y el registro de los permisos únicamente lo realizaron los servidores de la Unidad de Talento Humano con credenciales de administradores, sin que los titulares de las distintas Unidades Administrativas de la ARCP autoricen dichos permisos en el mismo.

Adicionalmente, se observó el otorgamiento de permisos personales al Experto Administrativo y al Responsable de la Unidad de Talento Humano, con saldo de vacaciones insuficiente.

Mediante correos electrónicos de 2 y 9 de abril de 2020, se remitió los oficios 229 al 231, 233 al 236, 237 al 239-0023-DNA4-2019 de 2 y 8 del mismo mes y año, respectivamente, con los cuales se solicitó información relacionada con el presente comentario, a los Directores Administrativos Financieros, Analistas de Talento Humano 3, Servidores Públicos 7; Servidor Público 7; Experta de Talento Humano, Servidor Público 7; y, Secretaria Ejecutiva 1, en calidad de Responsables de la Unidad de

CINCUENTA
A

Talento Humano, Subdirectora General y Secretaria Ejecutiva 1, Responsable del registro de asistencias.

La Secretaria Ejecutiva 1 de la Dirección Administrativa Financiera y Responsable de Talento Humano en funciones del 7 de septiembre de 2015 al 30 de junio de 2019 y el 1 de marzo al 16 de junio de 2019, mediante correo electrónico de 14 de abril de 2020, remitió una comunicación, señalando:

"...El registro y control lo realicé en una base en Excel que tiene como nombre Registro y Control de Acciones de Personal y Contratos 2017.xlsx.- Registro y Control de Acciones de Personal y Contratos 2018.xlsx.- Registro y Control de Acciones de Personal y Contratos 2019.xlsx.- Las mismas que reposaban en la carpeta compartida de talento humano...la cual yo utilizaba para que se pueda verificar y evidenciar mis gestiones por parte de todos los colaboradores de la Unidad de Talento Humano por lo que ellos tenían conocimiento de la carpeta, gestiones y metodologías a realizar (...)"

En la citada comunicación, la servidora no mencionó la utilización y control del sistema biométrico para el registro de asistencias, licencias, permanencia del personal, vacaciones de la Unidad de Talento Humano.

La Experta de Talento Humano, Servidor Público 7 - Responsable de la Unidad Talento Humano en funciones del 1 de noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019, mediante comunicación de 20 abril de 2020, recibido por correo electrónico de 21 del mismo mes y año, al respecto señaló:

"...el Director Administrativo Financiero de la Agencia...delegó funciones y responsabilidades al personal asignado a la Gestión de Talento Humano; entre las cuales no consta la designación a mi persona de registro de permisos, asistencia y permanencia del personal; así como tampoco, el registro y control del biométrico (...)"

Asimismo, mencionó que, los responsables del control de la asistencia puntual del personal de la ARCP son los titulares de cada área; sin embargo, no informó los procedimientos implementados para verificar y controlar que los administradores o delegados actualicen y utilicen el sistema biométrico para el registro de asistencias, licencias y vacaciones, con el fin de asegurar que los formularios de "solicitud de información" cuenten con los documentos de respaldo correspondientes.

Con oficios 242, 243, 246, 248 al 251, 253, 270 al 272-0023-DNA4-2019 de 20 de mayo 2020, enviados por correo electrónico el 22 de mayo, 2, 22 y 30 de junio; y 12 de julio de 2020; se comunicó resultados provisionales a los ex servidores relacionados con el presente comentario.

CINCUENTA Y UNO



El Director Administrativo Financiero en funciones del 1 de diciembre de 2017 y el 30 de junio de 2019, en respuesta a la comunicación provisional de resultados mediante oficio de 6 de junio de 2020, recibido el 2 del mismo mes y año, por correo electrónico, detalló memorandos con delegaciones e informes de gestión de la Secretaria Ejecutiva 1 de la Dirección Administrativa Financiera y Responsables de Talento Humano, relacionados con el registro de asistencias en el sistema biométrico; entre otros; además, manifestó

"...aquí existía una responsabilidad directa del...Responsable ...de Talento Humano, yo en calidad de Director Administrativo Financiero recomendé a la máxima autoridad y a la Subdirección de Gestión Técnica, el emitir disposiciones de control respecto al control de asistencia del personal... Además, respecto al sistema biométrico de la Institución, cuando yo asumí el cargo no existía una licencia actualizada y los registros eran manuales tomados directamente del lector biométrico en Quito, Guayaquil y Cuenca, por lo (sic) dispuse las siguientes acciones para su mantenimiento, actualización y capacitación (...)"

Si bien, este servidor solicitó la actualización del sistema biométrico "OVERTIME" el 19 de abril de 2018, no adjuntó documentación que evidencie que él requirió que se actualicen y transfieran al sistema "OVERTIME", todos los permisos que se generaban de manera física y eran registrados en un archivo Excel, con la finalidad de mantener un registro único del control de asistencia del personal y se evite la duplicidad de procesos, existiendo una alta probabilidad de errores en el cálculo de liquidación de vacaciones al ser generados de forma manual; asimismo, no se evidenció la supervisión y control de las designaciones realizadas a fin de verificar su cumplimiento; en consecuencia de lo expuesto, no se modifica el comentario.

La Secretaria Ejecutiva 1, designada como Responsable para el registro de asistencias en el sistema biométrico y Responsable de Talento Humano en funciones del 1 de marzo al 16 de junio de 2019, en respuesta a la comunicación de resultados provisionales, mediante oficio 002-ACCH-AUD-2020-PE de 8 de junio de 2020, recibido por correo electrónico el 17 del mismo mes y año, informó:

"...Al ser mi designación Secretaria Ejecutiva 1- servidor público de apoyo 3, informo que dentro de mis actividades...me fueron asignadas, como...adicionales, el brindar el apoyo en la Dirección Administrativa Financiera por falta de personal...Es así que comunico a ustedes mediante copias certificadas los documentos del...como permisos y oficios de traspaso de saldos de vacaciones mismos que yo ingresaba en el sistema biométrico como respaldo de sus justificaciones y cálculo de vacaciones...una vez que retorne de mi comisión de servicios la Analista de Talento Humano 2...me supo reportar e indicar que el sistema biométrico estaba dañado y desactualizado la licencia...Esto a mi apreciación puede haber ocasionado que al momento de exportación de la información del sistema, no la hicieran de la manera eficaz (...)"

CINCUENTA Y DOS

4

La referida servidora no anexó documentos que evidencien las fallas técnicas del sistema "Overtime"; igualmente adjuntó archivos de marcaciones del reloj biométrico en archivo Excel y DAT y permisos oficiales por calamidad, enfermedad, particulares adicionales a los descritos en Anexo 8 que no se encuentran certificados por la entidad de origen; además, ciertos permisos tienen enmendaduras, contradicciones (funcionales o personales en un mismo documento) y sin respaldos que justifique el permiso solicitado; informes de gestión, memorandos y correos electrónicos de actividades realizadas por servidores de la Unidad de Talento Humano que no evidencia los reportes, justificaciones y sanciones de los servidores que tuvieron reincidencias en asistencias no permitidas; y no anexó ni comunicó los motivos por los cuales no utilizó el sistema "Overtime" para el registro de los permisos de los servidores; por consiguiente, el comentario se mantiene.

Por lo expuesto, la Subdirectora General, en funciones del 7 de diciembre de 2015 al 15 de mayo de 2017, y Directores Administrativos Financieros en funciones del 1 de abril de 2016 al 30 de junio de 2019, en el ámbito de sus funciones y responsabilidades, no supervisaron que los Responsables de las unidades que conforman la Entidad, controlen la asistencia puntual y la permanencia del personal en sus puestos de trabajo; no implementaron mecanismos de control para impedir las ausencias injustificadas del personal y que estas contengan documentación de sustento; no supervisaron que los Responsables de la Unidad de Talento Humano y Responsable de la administración del sistema de control e asistencia, cumplan e hicieran cumplir la normativa de administración del personal; y, no sancionaron conforme la normativa pertinente las faltas, atrasos y ausencia de registros de entrada y/o salida incurridas reiteradamente por el personal de la Entidad reportado por el sistema oficial de asistencia; por lo que, incumplieron las letras a); a) y b); y, a) y d) de los artículos 55 "Amonestación verbal", 56 "Amonestación escrita"; y, 57 "Sanción pecuniaria administrativa", respectivamente, del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de la ANP, Resolución 83-DE-ANP-2012 de 28 de diciembre de 2012; la letra e) del número 2 del artículo 11 "Subdirección General" del Reglamento Orgánico por Procesos de la ANP, Resolución 71-DE-ANP-2012, Registro Oficial 843 de 3 de diciembre de 2012; letras a), b) y c); a) y b); y, a) de los artículos 75 "Amonestación verbal"; 76 "Amonestación escrita"; y, 77 "Sanción pecuniaria administrativa", en su orden, y los artículos 27 "Control de asistencia" y 28 "Responsables de unidades" del Reglamento Interno para la Administración del Talento Humano de la ARCP, Resolución 29-DE-ARCP-2017 de 29 de mayo de 2017; las letras a) y j) del número 1.3.2.1. Gestión administrativa financiera del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP, Resolución DIR-ARCP-

CINCUENTA Y TRES



02-2017-005 de 21 de marzo de 2017 publicado en el Registro Oficial 1027 de 16 de mayo de 2017.

El Analista de Talento Humano 3, Servidor Público 7; el Servidor Público 7, la Experta de Talento Humano, Servidor Público 7; y, Secretaria Ejecutiva 1, en calidad de Responsables de Talento Humano en funciones del 2 de febrero de 2017 al 16 de junio de 2019, no controlaron ni dieron seguimiento para que con base en los reportes generados por el sistema oficial de asistencia, el personal de la Entidad registre su asistencia en el reloj biométrico y cumplan con los calendarios y horarios de trabajo establecidos; no cotejaron la información receptada por los lectores biométricos con los registros e informes generados por los servidores responsables de administrar la información de asistencia de personal, con la finalidad de que existiera información confiable para el cálculo de vacaciones y liquidaciones; no verificaron que los permisos concedidos al personal tuvieran documentación de sustento suficiente, pertinente y competente, y en otros casos, estuvieran libres de tachones y enmendaduras; y, no rechazaron el registro de permisos personales a servidores con contratos de servicios ocasionales que tenían insuficiente saldo de vacaciones; no dispusieron el archivo y recopilación de dicha documentación en los expedientes personales de los servidores; y no gestionaron con las autoridades de la Entidad la imposición de sanciones al personal infractor; y, la Secretaria Ejecutiva 1 de la Dirección Administrativa Financiera delegada como responsable del registro de permisos, asistencia y permanencia del personal, de vacaciones de la unidad y control biométrico, no elaboró informes de asistencia de personal y no actualizó los permisos concedidos a los servidores en el sistema biométrico; no archivó y recopiló la documentación de sustento de los permisos en los expedientes personales de los servidores y sistema biométrico; no rechazó solicitudes de permiso con tachones y enmendaduras; y no registró permisos personales de servidores en comisión de servicios y con contratos de servicios ocasionales que no tenían suficiente saldo de vacaciones. Por lo tanto, incumplieron los artículos 34 "Permisos imputables a vacaciones" de la LOSEP; 32 "De los permisos imputables a vacaciones" y 58 "Del permiso" de su Reglamento, los artículos 12 "Jornada ordinaria de trabajo" y 50 "Permisos imputables a vacaciones" del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de la ANP, Resolución 83-DE-ANP-2012 de 28 de diciembre de 2012; los artículos 23 "Registro de asistencia", 24 "Ausencia injustificada", y del 26 "Forma de registro" al 29 "Faltas." y 53 "Por asuntos particulares" del Reglamento Interno para la Administración del Talento Humano de la ARCP, Resolución 29-DE-ARCP-2017 de 29 de mayo de 2017; lo dispuesto en las letras c) y e); y, h) de

CINCUENTA Y CUATRO



los número 2 y 3 del artículo 17 del Reglamento Orgánico por Procesos de la ANP, Resolución 71-DE-ANP-2012, Registro Oficial 843 de 3 de diciembre de 2012; y, la correcta presentación de los productos 3, 4 y 5 descritos en el acápite Administración del talento humano de la "Gestión administrativa financiera" del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP, Resolución DIR-ARCP-02-2017-005, publicado en el Registro Oficial 1027 de 16 de mayo de 2017.

Adicionalmente, estos servidores incumplieron las letras a) y b) del artículo 43 "Sanciones disciplinarias" de la LOSEP y los artículos del 80 "Sanciones Disciplinarias al 86 "De las faltas graves" de su Reglamento; e, inobservaron las Normas de Control Interno 100-03 Responsables de Control Interno, 401-02 Autorización y aprobación de transacciones y operaciones, 401-03 Supervisión, 405-07 Formularios y documentos, 405-04 Documentación de respaldo y su archivo, 407-09 Asistencia y permanencia del personal y 600-01 Seguimiento continuo o en operación.

La falta de supervisión, controles continuos y efectivos al cumplimiento de la asistencia del personal, la deficiente administración de la información de asistencia y la falta de procesos sancionatorios, ocasionó que la Entidad no cuente con información confiable y veraz que permita obtener un saldo real de vacaciones y días efectivamente laborados por los servidores, y se subutilice el sistema adquirido para este efecto.

El Director Administrativo Financiero mediante comunicación de 15 de septiembre de 2020, posterior a la conferencia final de resultados, ratificó lo señalado en su respuesta a la comunicación de resultados provisionales; además, adjuntó reportes de asistencias en ciertos casos sin firma de los Responsables de la Unidad de Talento Humano y Responsable del registro de asistencia en el biométrico, mediante los cuales se informaban al referido servidor las novedades encontradas en el sistema biométrico, a fin de que se emitan las sanciones del caso, no adjuntó evidencia documental del seguimiento realizado para que los responsables del sistema biométrico archiven los permisos físicos legalmente concedidos en los expedientes y lo registren en el sistema biométrico. Lo expuesto justifica parcialmente lo comentado, por cuanto los Responsables de Talento Humano no reportaron al referido servidor estas novedades en su totalidad, lo que permitió que se presenten reiteradas ausencias del personal sin que se realicen los correctivos y sanciones del caso.

La Directora Administrativa Financiera en funciones del 1 de abril de 2016 y el 30 de noviembre de 2017, mediante comunicación de 16 de septiembre de 2020, posterior a

CENQUEVA Y CIA. S.A.
/s/

la conferencia final de resultados, informó que al asumir las atribuciones de Unidad Talento Humano el 1 de septiembre de 2017, solicitó y recibió de los Responsables de la Unidad de Talento Humano en funciones del 1 de febrero de 2017 al 31 de agosto de 2018, se envíe una circular para el personal recordando la obligación de asistencia; y, la autorización para sanciones disciplinarias del mes de octubre 2017 por incumplimiento de horario de trabajo de acuerdo al sistema biométrico, sin que le informen las novedades que el equipo está observando. Asimismo, indicó que mediante memorando ARCP-DAF-2017-0878.ME del 23 de octubre del 2017, solicitó el inicio al proceso para la actualización del sistema biométrico a la Directora de Planificación y Gestión Estratégica; adjuntando copias digitales de los citados documentos, entre ellos un reporte del Responsable de Talento Humano mediante el cual detalla las novedades de los registros de asistencias del mes de octubre de 2017; sin embargo, como ya se mencionó anteriormente, sus responsabilidades iniciaban el 16 de mayo de 2017, fecha de aprobación del Estatuto Orgánico por Procesos de la ARCP; por lo que, desde el 16 de mayo hasta el 30 de noviembre de 2017, a excepción de octubre de 2017, no se evidenció documentación de seguimiento y control tales como solicitudes de reportes de faltas y atrasos a los servidores responsables del sistema biométrico"; por tanto, el comentario se mantiene.

La Secretaria Ejecutiva 1 – Responsable de la Unidad de Talento Humano y del ingreso de registros de asistencia del personal en el sistema biométrico "Overtime", posterior a la conferencia final de resultados, mediante oficio 005-ACCH-AUD-2020-PE de 15 de septiembre de 2020, respondió en similares términos a la Comunicación de Resultados Provisionales; por tanto el comentario se mantiene.

Conclusión

La ARCP durante el 2017 al primer semestre del 2019, mantuvo documentos físicos y en archivo Excel, el registro de las licencias por permisos particulares, oficiales, calamidad doméstica, enfermedad, entre otros, que no concuerdan con los registros del reloj biométrico del sistema "Overtime", evidenciando un elevado número de faltas, atrasos y timbradas únicas injustificadas; lo que a su vez generó una subutilización de las funcionalidades del sistema empleado para la administración, registro y control de la asistencia del personal, y la concesión de permisos injustificados; por cuanto, los Directores Administrativos Financieros, los Responsables de la Unidad de Talento Humano y la Responsable de la administración y registro de asistencia, en el ámbito de sus respectivas competencias; no controlaron la asistencia puntual y la permanencia del

CINCUENTA Y SEIS

A

personal en sus puestos de trabajo; no sancionaron conforme la normativa pertinente las faltas, atrasos y ausencia de registros de entrada y/o salida incurridas reiteradamente por el personal de la entidad; no verificaron que la información receptada por los lectores biométricos sea concordante con los informes de asistencia de personal; no verificaron que los permisos concedidos al personal tuvieran documentación de sustento suficiente y pertinente; y no adjuntaron la documentación de sustento de los permisos en los expedientes personales de los servidores, ocasionando que la Entidad no cuente con información confiable y veraz que permita obtener un saldo real de vacaciones y días efectivamente laborados por los servidores; y, se subutilice el sistema adquirido para este efecto.

Recomendaciones

A la Coordinadora Administrativa Financiera del MINTEL

11. Dispondrá la implementación de procedimientos para supervisar y controlar el cumplimiento de calendarios y horarios laborales del personal de la Agencia de Regulación y Control Postal que pasó a formar parte del Ministerio.
12. Dispondrá a la Responsable de la administración del sistema de control de asistencia, verificar, registrar y archivar toda la documentación suficiente y pertinente que justifique los permisos otorgados al personal y controlará periódicamente la exactitud de dichos registros.
13. Dispondrá a la Directora de Talento Humano proceda a recalcular los saldos de vacaciones del personal de la ARCP, depurando la base de los registros captados por los relojes biométricos, archivos en Excel y documentación legalizada que justifique las ausencias del personal; mantendrá un archivo físico y digital organizado para el control posterior.
14. Aplicará las sanciones administrativas establecidas en la normativa pertinente, cuando evidencie incumplimientos al calendario y horario laboral por parte de los servidores de la entidad.

Incumplimiento de procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes y recaudación de valores pendientes

De conformidad con los artículos 9 y 13 de la Ley General de Servicios Postales, la ARCP y su Director Ejecutivo tienen entre otras, las atribuciones de otorgar, renovar,

CINCUENTA Y SEETE.



cancelar o negar los títulos habilitantes para la operación de servicios postales; establecer y recaudar los valores por dichos títulos; homologar y certificar los equipos especializados para la prestación de los servicios postales que serán utilizados por los operadores; juzgar y sancionar a los operadores que incumplan lo establecido en la referida Ley y demás normativa aplicable; además, de ejercer la jurisdicción coactiva para recaudar los valores que se le adeuden, incluido el cobro de multas.

Los artículos 21 y 26 de la referida Ley establecen que los permisos y concesiones de los títulos habilitantes están sujetos al pago de valores determinados por la ARCP; además, los operadores postales deberán pagar una contribución del 1% de sus ingresos totales facturados y percibidos por la prestación de los servicios, exceptuando Servicio Postal Universal, aporte que deberá solventarse dentro de los quince días siguientes a la terminación de cada trimestre en cada año calendario; y dispone que la ARCP será quien determine el procedimiento de recaudación. Para tal fin, el Director Ejecutivo expidió los Reglamentos de Títulos Habilitantes y de Recaudación de Ingresos de la ARCP vigentes desde el 14 de diciembre de 2016 y 12 de enero de 2017, respectivamente. La ARCP autorizó los permisos de operación postal en régimen de libre competencia a los solicitantes que cumplieran con todos los requisitos y efectuaban el pago del título habilitante en el Reglamento de Títulos Habilitantes; posteriormente, los permisos se otorgaban mediante un contrato, cuyas formalidades fueron establecidas en el referido Reglamento.

El procedimiento para la recaudación de las obligaciones de los operadores postales, estableció que, la ARCP debía notificar de manera previa al operador los valores a pagar, el plazo y demás condiciones de pago, y posteriormente emitir la factura electrónica cuando el pago se haya confirmado. La recaudación de los valores por concepto de derechos económicos debió realizarse anualmente, en el término de 30 días previo a que se cumpla la fecha en que se suscribió el contrato. En el caso de las contribuciones del 1%, se estableció para los operadores con actividades distintas, la obligación de llevar su contabilidad en cuentas separadas con el fin de conocer sus ingresos por servicios postales. Para efectos de sustentar el pago de sus contribuciones, los operadores debían consignar información en los formularios definidos por la ARCP, y adjuntar al comprobante de pago sus declaraciones de impuestos y sus estados financieros. El pago debió efectuarse en los 15 primeros días de abril, julio, octubre y enero de cada año, conforme el calendario establecido para tal fin.

CINCUENTA Y OCHO



En 20 contratos de otorgamiento de permisos de operación postal se determinó las siguientes observaciones, cuyo detalle consta en los Anexos 9 y 10.

- Permisos de operación postal y pago de derechos económicos

1. La ARCP tardó hasta 80 días laborables en requerir a los solicitantes del título habilitante que aclaren o completen la información para validar los requerimientos de permisos de operación postal, demorándose estos últimos hasta 72 días laborables en contestar estos requerimientos, existiendo lapsos de hasta 135 días laborables empleados para completar la información. Posteriormente, la Entidad tardó hasta 85 días en emitir los informes favorables, excediendo el término de 15 días establecido en el artículo 45 del Reglamento de Títulos Habilitantes de la ARCP.
2. Luego de emitir los informes favorables, la Dirección de Títulos Habilitantes requirió a los solicitantes, realizar el pago respectivo y comunicarlo a la Entidad, el término en la referida normativa es de 15 días; sin embargo, existieron 3 solicitantes que excedieron el plazo de pago y notificación a la ARCP; y, en varios casos no se pudo determinar el tiempo de atraso, por cuanto no se citaron las fechas en los requerimientos de pago a los solicitantes del permiso; así como los plazos de pago.
3. También se evidenció que en dos casos los requerimientos de pago se efectuaron antes de que se valide y evalúe la información entregada por el solicitante, mediante un informe favorable, por cuanto los solicitantes realizaron dos pagos en diferentes fechas por la diferencia de montos en el cálculo notificado; sin embargo, en otros casos, pagaron sin que la ARCP notifique los valores a pagar, plazos, e información de la cuenta bancaria de recaudación.
4. Las facturas de la ARCP tardaron hasta 9 días laborables en emitirse luego de recibir los documentos de pago, elaborándose su CUR hasta 8 días laborables después de la emisión de estas facturas.
5. Los contratos que se suscribieron con los operadores fueron hasta 73 días laborables después de que el solicitante notificó el pago del permiso de operación; a pesar de que el término para suscribirlos fue de 15 días de acuerdo con el artículo 47 del Reglamento de Títulos Habilitantes de la ARCP de 14 de diciembre de 2016.
6. Considerando lo anterior, existieron trámites que se prolongaron hasta por 186 días laborables, contados desde que el operador solicitó el permiso de operación, hasta

CIUDAD Y AVEVA



la suscripción del contrato. También se observó que existieron trámites que no cumplieron con las etapas del proceso en orden consecutivo; por ejemplo, en 13 procesos se emitió la notificación de pago antes de suscribirse el informe favorable, en 1 proceso la factura se emitió antes de que el solicitante notificara su pago, y en 1 proceso se suscribió el contrato antes de que el CUR de pago fuese registrado.

7. En los expedientes de 19 operadores, se evidenció que 3 no estaban obligados a pagar el derecho económico hasta la fecha de corte del presente examen debido a que no cumplían un año desde la suscripción del contrato; de los 16 restantes, 3 no han realizado ningún pago, sin que se evidencien las gestiones efectuadas para el cobro o de ser el caso la cancelación del permiso de operación postal; y, 9 de ellos tuvieron retrasos de hasta 115 días, considerando los 30 días previo a que se cumpla un año, según lo establecido en el artículo 50 del referido Reglamento.
8. No se evidenció la emisión de facturas y CUR de devengado y percibido de 2 operadores postales que realizaron las transferencias por derecho económico a favor de la ARCP; y, en otros casos, se evidenció que después de que los operadores notificaron los pagos a la ARCP, la Dirección Administrativa tardó hasta 13 días adicionales, en emitir la factura y el registro del CUR, por lo que el proceso de cobro del derecho económico no se realizó oportunamente conforme lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento para la Recaudación de Ingresos.
9. La Dirección de Títulos Habilitantes, mediante notificaciones de pago de 28 de noviembre de 2018 y 23 de mayo de 2019, requirió a las Cooperativas de Transportes con RUC 1990010427001 y 1890066123001, el pago derechos económicos por otorgamiento de permisos de operación postal, por 308,80 USD y 315,20 USD, respectivamente; sin embargo, según los factores establecidos al otorgar su permiso de operación, y la décima parte del salario básico del 2018 y 2019, los valores a pagar eran de 617,60 USD y 630,40 USD, respectivamente, de lo cual, se evidenció únicamente el pago de la cooperativa con RUC 1990010427001 de 308,80 USD, existiendo una diferencia por cobrar de 308,80 USD y 630,40 USD respectivamente, sin que al 30 de junio de 2019, fecha de corte del presente examen, se observe que la ARCP haya realizado la gestión de cobro.

SECRETARÍA



- Contribuciones del 1% de ingresos totales percibidos y facturados

1. La ARCP no exigió al operador postal designado también como SPU y a los diversos operadores postales que además prestan otros servicios, la presentación de su contabilidad en cuentas separadas y debidamente auditadas, de ser el caso, que permitan conocer el costo total de la prestación de los diferentes servicios y el desglose de ingresos por servicio postal universal y actividad postal, de conformidad con lo establecido en los artículos 31 "Obligaciones del operador postal designado" de la Ley General de Servicios Postales; y, 12 "Procedimiento para el cálculo de la contribución" y 14 "Fuentes de información" del Reglamento para Recaudación de Ingresos de la ARCP.

2. De 96 obligaciones de pago de 20 operadores postales, se observó que:

- En 69 de ellas, no se evidenció gestiones de la ARCP notificando a los operadores el valor a pagar por la contribución; no obstante, en 27 de estos casos, los operadores realizaron el pago sin mediar una notificación por parte de la Entidad. De estas obligaciones, 22 fueron pagadas hasta con 214 días de retraso desde la fecha máxima de recaudación; y, en otros casos los operadores notificaron el pago de estos valores hasta 175 días después, sin adjuntar en varios casos los formularios de ingresos y documentos financieros que debían presentar a la ARCP, para verificar el cálculo del 1% de ingresos percibidos por servicios postales; y, las 5 obligaciones restantes fueron pagadas dentro de la fecha máxima de recaudación. Así también se determinó que 42 de las 69 obligaciones, continúan impagas hasta el 30 de junio de 2019 fecha de corte del presente examen, y de estas, 18 no han sido recaudadas desde que se suscribieron los contratos de concesión que corresponden a 5 operadores postales.
- En 27 de las 96 obligaciones, 10 fueron notificadas por la ARCP hasta 157 días después de la fecha máxima de recaudación, de estas, 3 cumplieron con el pago y 2 pagaron luego de la fecha de corte del presente examen. En 5 obligaciones no se realizaron los pagos solicitados; 2 fueron notificadas por la ARCP dentro de la fecha máxima de recaudación, y de estas dos, 1 fue pagada y la otra se encuentra impaga; 15 obligaciones fueron notificadas por la ARCP después del 30 de junio de 2019, dejando transcurrir hasta 632 días después de la fecha máxima de pago.

3. Además, en las 96 obligaciones señaladas en el numeral anterior, se determinó:

SESENTA Y UNO

[Handwritten signature]

- La ARCP no requirió oportunamente a los operadores la presentación de las declaraciones del IVA e IR, así como de los estados financieros en los que se visualice la separación de cuentas contables por servicios postales, con la finalidad de determinar los valores reales a pagar trimestrales por contribuciones del 1%.
 - En los casos en los que los operadores postales pagaron las contribuciones sin adjuntar los estados financieros y declaraciones de impuestos, no se observaron requerimientos de dicha información y acciones para confirmar o ajustar las contribuciones pagadas, en ciertos casos, se cobró los intereses sobre el valor pagado por el operador postal.
 - Se evidenció la presentación por parte de los operadores de estados financieros sin períodos de declaración, sin firmas de responsabilidad, y con valores distintos a los declarados en el formulario de la ARCP, y sin desglose contable de ingresos por servicios postales.
4. En 36 contribuciones pagadas por los operadores, se observó:
- En 30 contribuciones se elaboraron los CUR hasta 32 días laborables luego de recibir las notificaciones de pago de los operadores, y en 1 caso se elaboró el CUR 2 días antes de recibir la notificación de pago.
 - Los ingresos declarados en el formulario de la ARCP por la Empresa Pública Correos del Ecuador E.P. designado también como SPU, son menores a los que muestran las declaraciones de impuestos y estados financieros archivados en su expediente; sin embargo, el operador realizó un depósito de 10 670,74 USD sin ser notificado por la ARCP, que según la citada empresa, corresponden a contribuciones del 1% trimestral del proporcional del tercer y cuarto trimestre del 2017, y del primer al tercer trimestre de 2018, mismos que no fueron facturados ni registrados mediante CUR de devengado ni percibido, por cuanto la Dirección de Títulos Habilitantes no informó este pago al área financiera; el cual se encontraba archivado en el expediente del operador. Se observó que este depósito de febrero de 2019, se registró en la cuenta 21203 Fondos de Terceros; como depósito no identificado; de acuerdo con la información proporcionada por la Tesorera General mediante oficio PIHF-0002-CGE-2020 de 22 de junio de 2020, remitido por correo electrónico de la misma fecha.
- Posterior a la fecha del corte del presente examen, la ARCP notificó a dicha empresa una diferencia a pagar por 328 130,69 USD por concepto de contribuciones del 1%

SESENTA Y OCHO

✍

de los ingresos percibidos y facturados por actividades postales desde el 18 de septiembre de 2017, fecha de suscripción del contrato hasta el primer trimestre de 2019; no obstante, en los estados financieros no se evidenció el desglose de ingresos por actividades postales que permita verificar el 1% de contribución.

5. La Tesorera General no entregó oportunamente a la Contadora General, las recaudaciones de ingresos, los Libros Bancos, estados de cuenta y detalles de CUR de ingresos mensuales generados por las recaudaciones a los operadores postales, demorándose entre 1 y 6 meses en la entrega de esta información, insumo para elaborar las conciliaciones bancarias que permitan verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro; conforme la información proporcionada por la referida servidora mediante oficio PIHF-0002-CGE-2020 de 22 de junio de 2020, remitido por correo electrónico de la misma fecha.
6. Las Directoras de Títulos Habilitantes no informaron a la Dirección Administrativa Financiera, las obligaciones pendientes de pago imputables a los operadores postales, a fin de que se realicen los registros de cuentas por cobrar desde febrero de 2017 hasta septiembre de 2018; período en el cual tampoco se evidenciaron las gestiones efectuadas por sucesivos Directores Administrativos Financieros para solicitar y registrar dichas cuentas. Con memorando ARCP-DAF-2018-0904-ME de 26 de septiembre de 2018, el Director Administrativo Financiero dispuso a la Contadora General elaborar el informe de cuentas por cobrar, actividad que no era de competencia de la servidora, contraviniendo las disposiciones del número "3 Informes de recaudación y pago de cuentas por cobrar y por pagar" de las atribuciones de Tesorería establecidas en número 1.3.2.1 Gestión Administrativa Financiera del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP; conforme la información proporcionada por la Tesorera General mediante oficio PIHF-0002-CGE-2020 de 22 de junio de 2020, remitido por correo electrónico de la misma fecha.
7. Se evidenció que los operadores postales no realizaron sus pagos de manera secuencial y ordenada, existiendo contribuciones en mora de trimestres más antiguos a los pagados.
8. Auditoría evidenció que, en 82 de las 96 obligaciones de pago exigibles, la información financiera archivada en los expedientes de los operadores no es suficiente, lo que no permitió calcular el valor de las contribuciones del 1% por

SESENTA Y TRES
Q

servicios postales. Situación que se confirmó con la información proporcionada por el Jefe Nacional de Riesgos Tributarios del Servicio de Rentas Internas y del Director Nacional de Procuraduría Judicial y Coactivas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante oficios 9170012020OAAG000545 y SEPS-SGD-IGJ-DNPJC-2020-07531-OF de 26 de febrero y 3 de marzo de 2020, respectivamente; por cuanto se observó que la información relacionada con servicios postales tanto en declaraciones del IVA, IR; y, Estados Financieros, no se encontraban identificadas en cuentas separadas; y, en ciertos casos los operadores postales no cumplieron con la presentación de estos documentos a los entes de control; además, estos valores no concordaban con los formularios de declaración de ingresos establecidos y presentados a la ARCP.

9. Hasta el 30 de junio de 2019 de acuerdo con los artículos 21, 18 y 19 de los Reglamentos a la Ley General de Servicios Postales; y de Recaudación de Ingresos de la ARCP en su orden, los operadores postales no remitieron a la ARCP y que esta a su vez exige, la entrega de los estados financieros no auditados y auditados de ser el caso, declaraciones del impuesto a la renta correspondientes al último ejercicio fiscal originales y sustitutivas, del 2017, presentados a los organismos de control pertinentes, con el fin de que la Entidad realice la liquidación de valores cancelados y el valor real a recaudar, y en caso de existir diferencias a favor de la ARCP, se solicite el pago respectivo.
10. No se automatizó el Registro General de Operadores de los Servicios Postales en línea (sistema web) en los años 2017, 2018 y 2019, que permita catastrarse a los operadores postales y que facilite el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones de los Operadores por parte de las Direcciones de Títulos Habilitantes, Administrativa Financiera, Control y Evaluación y Coordinaciones Zonales.

A más de lo hechos comentados se evidenció que los Reglamentos de Títulos Habilitantes y de Recaudación de Ingresos de la ARCP, fueron expedidos por el Director Ejecutivo, después del plazo de 180 días establecido en la Disposición Transitoria Segunda y Tercera de la Ley General de Servicios Postales promulgada en Registro Oficial 603 de 7 de octubre de 2015, puesto que transcurrieron 334 y 529 días, respectivamente, hasta su expedición; generando que en esos periodos los operadores no cuenten con un procedimiento para catastrarse en el Registro General de Operadores de Servicios Postales.

SESENTA Y CUATRO



De igual forma, no se evidenciaron manuales de procedimientos que especifiquen las responsabilidades y funciones que cada servidor debe cumplir a fin de identificar los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de los procesos, consecución de los objetivos institucionales, controles de acceso a la información, recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, y segregación de funciones, para tomar acciones correctivas cuando se detecten incumplimientos.

El equipo de auditoría con oficios EMI-OF-DNA4-0194-2020, 160 al 164, 166, 168, 169; 172 al 183 y 227-0023-DNA4-2019 de 6, 7 y 10 de febrero y 12 de marzo de 2020, respectivamente, solicitó a los 20 operadores postales detallados en Anexo 9 y 10, información relacionada con el pago de derecho económico y contribución trimestral del 1% de los ingresos, presentación de estados financieros y declaraciones de impuestos desde la fecha de suscripción de contrato de concesión hasta el 30 de junio de 2019, fecha de corte del presente examen, en atención a lo cual, 5 remitieron respuesta.

Al respecto, mediante comunicaciones de 20 de febrero y 9 de marzo de 2020, y oficios 18-02-2020-051, 022-CTPCS-202 y 034-2020-CTTE de 20 y 27 de febrero de 2020, respectivamente, los Representantes Legales de los operadores postales con RUC 1791738659001, 1790042944001, 1091726005001, 1490004447001 y 1890006783001, confirmaron que la información que enviaron a la ARCP, no fue completa; sin embargo, adjuntaron la misma documentación que se encuentra en los expedientes, cuyas observaciones se detallan en los Anexos 9 y 10, a excepción de la Cooperativa de Transporte con RUC 1890006783001, que además adjuntó copias de la declaración del IVA y Estados de Resultados, comprobante de depósito y formulario de ingresos ARCP correspondientes al primer trimestre de 2019; sin que se evidencie que el operador haya entregado oportunamente la información para que la ARCP realice la verificación y registro por la contribución.

Igualmente, con oficios 199, 200, 203; al 207; 215 y 216-0023-DNA4-2019 de 26 de febrero, 3 y 5 de marzo de 2020, respectivamente, se solicitó a las Directoras de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, Control y Evaluación, Títulos Habilitantes y Administradores de Contratos, en funciones del 16 de mayo de 2017 al 30 de junio de 2019, información relacionada con el presente comentario, de los cuales 3 remitieron respuesta.

SESENTA Y CINCO



La Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 1 de septiembre de 2017 al 31 de julio de 2018, mediante oficio GSM-2020-03-16-00001-OG de 16 de marzo de 2020, adjuntó copias simples de su informe, notificaciones, memorandos y oficios de su gestión, y manifestó que la información de los operadores postales es de propiedad de la institución y que no tiene acceso a la misma; sin embargo, que debido a la gran cantidad de documentos relacionados con los operadores postales, algunos de ellos no se archivaban en los expedientes individuales de cada operador, sino en repertorios separados, los cuales debieron ser proporcionados al equipo de auditoría por el servidor a cargo del archivo de la Dirección de Títulos Habilitantes. Respecto al Registro General de Operadores Postales señaló que designó a un servidor de su unidad para que inicie el registro y cree una base de datos con la información relacionada, la cual quedó en custodia de la entidad; sin embargo, confirmó que no existió un sistema automatizado para administrar dicho registro.

En referencia a los procesos implementados para el seguimiento y control de información y pagos exigibles a las empresas operadoras, la servidora describió los procesos; sin embargo, no adjuntó documentación que demuestre la implementación formal de los mismos. En relación a las sanciones emitidas a las empresas que incumplieron los pagos, informó que solicitó su aplicación al Director Ejecutivo y a la Dirección de Control y Evaluación, debido a que dicha actividad no era de competencia de su Dirección; sin embargo, señaló que dichas instancias no adoptaron decisiones.

Respecto al Registro General de Operadores Postales enviado a la Dirección Administrativa Financiera para que efectúe el control de las recaudaciones, manifestó que al no contarse con un registro automatizado, se remitían a los operadores las notificaciones solicitando los pagos, con copia a la Dirección Administrativa Financiera, posteriormente, cada 15 días el Director de esta unidad y la recaudadora remitían a su Dirección los nombres de los operadores y los valores recaudados, información que se cotejaba con la base de datos manejada por su dependencia. Señaló que su función no era de ejecución de procesos, por tanto, la custodia de los respaldos documentales de las recaudaciones no era de su competencia.

Auditoría no comparte lo expuesto por la servidora, debido a que la Dirección de Títulos Habilitantes fue la encargada de administrar y ejecutar el seguimiento de los contratos suscritos con los operadores postales, conforme la cláusula Décima Tercera de dichos instrumentos, y en tal virtud, como titular de dicha dependencia fue de su

SESENTA Y SEIS



responsabilidad realizar el seguimiento, supervisión y control a las actividades de sus subordinados.

La Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 1 de agosto al 31 de diciembre de 2018, mediante oficio PHB-2020-001 de 12 del mismo mes y año, señaló:

"...se designaron los administradores de contrato de los 161 contratos de permiso de operación postal...a quienes les correspondía realizar el seguimiento al cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas contractuales y la normativa para el efecto...Mediante Memorando...se emitieron "Directrices para la liquidación provisional de la recaudación del 1% de los ingresos... Una vez que se determinaba que el operador postal había realizado un pago extemporáneo...se realizaba cálculo de intereses...solicitando el pago inmediato de dichos valores...De conformidad al Estatuto...no le correspondía a la Dirección de Títulos Habilitantes aplicar las sanciones a los operadores que no han cumplido con las obligaciones...Como parte de los pendientes del informe final de gestión se informó: "Elaborar la liquidación provisional del pago de contribución del 1% correspondiente al 100 operadores postales...dado que durante mi periodo de gestión...se realizó una revisión integral de los pagos de contribución trimestral del 1%...además de solicitar vía correo electrónico la presentación de la información...para realizar la liquidación...El Registro General...es público y se encuentra actualizado en la página de la Agencia (...)".

La citada servidora adjuntó a su respuesta, un cd con documentación de lo citado en su oficio; sin embargo, no se evidenció el seguimiento continuo y supervisión realizado para asegurar el cumplimiento de las directrices encomendadas a los administradores en sus designaciones, a fin de aplicar las medidas oportunas frente al incumplimiento de las cláusulas contractuales de los 20 operadores postales descritos en el Anexo 9 y 10. Además, se observó que el Registro General de Operadores Postales que se encuentra en la página web de la ARCP, no contiene los parámetros establecidos en los artículos 22 de la Ley General de Servicios Postales y 58 del Reglamento de Títulos Habilitantes de la ARCP.

La Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 6 de marzo al 30 de junio de 2019, mediante oficio ARCP-DTH-2020-0029-O de 19 de marzo de 2020, confirmó las observaciones comentadas por el equipo de auditoría e informó las acciones ejecutadas para automatizar el Registro General de Operadores Postales, cobrar a los operadores por derecho económico y contribución del 1%, solicitar la presentación de estados financieros y declaraciones de impuestos del SRI, así como liquidar las contribuciones correspondientes al año 2017; acciones realizadas con posterioridad a la fecha del corte del examen; sin embargo, no se demostró haber iniciado gestiones para el cobro mediante procesos coactivos a los operadores que incumplieron con los pagos; no

SESSENTA Y SEPTA



obstante, adjuntó los informes en los cuales se comunicó a la Subdirectora de Gestión Técnica sobre este incumplimiento.

Con oficios 242 al 245, 253 al 260-0023-DNA4-2019, EMS-0083-DNA4-2020, EMS-0084-0023-DNA4-2020, EMS-0109-DNA4-2020, 266, 268, 273 y 274-0023-DNA4-2019 de 20, 21, 26 de mayo, 12 de junio; y, 14 de agosto de 2020, respectivamente, enviados mediante correos electrónicos de 21, 22, 26 de mayo, 12 y 15 de junio; y, 14 de agosto de 2020, en su orden, se comunicó resultados provisionales a los servidores relacionados con el presente comentario.

El Director Ejecutivo en funciones del 1 de diciembre de 2015 al 27 de diciembre de 2018, en respuesta a la comunicación de resultados provisionales mediante comunicación de 6 de junio de 2020, recibido por correo electrónico de la misma fecha, se refirió a la Disposición Transitoria Segunda de la Ley General de los Servicios Postales vigente desde el 7 de octubre de 2015, que señaló que el Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales fue publicado en el Registro Oficial 854 de 4 de octubre de 2016, mediante la cual deroga todas las normas técnicas y reglamentos expedidos en lo que se oponga a la Ley citada y su Reglamento, por lo que mencionó que hubiese sido inútil expedir la normativa previo a su publicación ya que esta iba a ser derogada en corto tiempo; además, expresó que la Políticas Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016 – 2020, se oficializó el 24 de junio del 2016, a través de su publicación en el Registro Oficial 783., Instrumento que era necesario para que la ARCP emita reglamentación; y, finalmente señaló que, en lo que se refiere a los plazos de actos administrativos, según la disposición final primera de la Ley General de los Servicios Postales, en los actos que no se encuentren regulados se regirán expresamente al ERJAFE que fue reformado con el COA, así que, lo más favorable para los operadores era la aplicación del artículo 18 del ERJAFE.

Lo manifestado por el funcionario no modifica el comentario de auditoría, debido a que, estaba obligado a emitir la normativa pertinente para el desenvolvimiento de las actividades de la ARCP y regularización de las personas naturales y jurídicas con actividades de servicio postal, acatando la Disposición Transitoria Primera y el número 5 del artículo 9 de la Ley General de los Servicios Postales, sin perjuicio de que en el futuro, el Reglamento cuyo contenido no era posible prever, derogue o confirme dicha normativa. Por otro lado, las atribuciones legales y estatutarias del Directorio de la ARCP no interfieren con las facultades del Director Ejecutivo para expedir la normativa pertinente, debido a que su control es posterior.

SESENTA Y OCHO



La Subdirectora de Gestión Técnica en funciones el 3 de enero y el 30 de junio de 2019, en respuesta a la comunicación de resultados provisionales, mediante comunicación de 15 de junio de 2020, recibido por correo electrónico el 18 del mismo mes y año, señaló que al inicio de su gestión no recibió informes por quién le antecedió en el cargo, procediendo a efectuar reuniones para verificar el estado de los procesos; en cuanto a la supervisión y control de la gestión de recaudación del 1% y sanciones, señaló que, el 15 de marzo de 2019, propuso al Director Ejecutivo reformar la normativa para optimizar los procesos de gestión; producto de ellos, el 13 y 18 de marzo de 2019, se aprobó y difundió a los Coordinadores Zonales, la Guía de aplicación para el procedimiento del Régimen Sancionador en Coordinaciones Zonales; además, se aprobó y publicó de las reformas a los Reglamentos de Títulos Habilitantes y Recaudación de Ingresos, mediante Resoluciones ARCP-DE-2019-26 y ARCP-DE-2019-40 en Registros Oficiales 471 y 552 de 18 de abril y 7 de junio de 2019, respectivamente, situación que justifica parcialmente lo comentado en relación a esta la servidora

Igualmente informó que mediante correo electrónico de 25 de junio de 2019, dispuso a los servidores citados, analicen y apliquen el "Reglamento del Procedimiento administrativo sancionador vigente", para sancionar a los operadores que incumplieron con la normativa postal vigente, conforme la base consolidada de sanciones enviada el 5 de junio de 2019, de lo que solicitó a los Coordinadores que no iniciaron el proceso de sanción lo efectúen hasta el 5 de julio de 2019 y presenten un informe el 8 de julio de 2019, posterior al corte del presente examen; sin embargo, no adjuntó la base citada a fin de verificar que en listado se encuentren los 20 operadores observados.

La servidora adjuntó correos electrónicos, informes de gestión de mayo y junio de 2019, de la Directora de Títulos Habilitantes sin firmas de responsabilidad, informes y memorandos en copias simples de las disposiciones emitidas; entre ellos, no se evidenció la generación de directrices, lineamientos y supervisión oportunas para el inicio de sanciones, procesos coactivos y/o gestión de cobro a los operadores postales que se encontraban adeudando a la ARCP desde el 2017, conforme lo indicado en los informes por la Directora de Títulos Habilitante, por lo que estas observaciones no se modifican.

En lo concerniente al Registro General de Operadores automatizado, la servidora ratificó el comentario de auditoría, informando que, en el primer trimestre de 2019, el personal de la Dirección de Títulos Habilitantes revisó, validó y actualizó la información de los operadores postales, en un programa ofimático Excel que facilitaba el trabajo con

SESENTA Y NUEVE



números y permitía analizar los datos fácilmente, sin que se evidencie la emisión de lineamientos y propuestas al Director Ejecutivo para su automatización y administración

La Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 1 de septiembre de 2017 al 31 de julio de 2018, en respuesta a la comunicación de resultados provisionales, mediante correo electrónico de 4 de junio de 2020, remitió al equipo de auditoría, el oficio GSM-2020-06-04-00002-OG de 3 del mismo mes y año, en el cual mencionó que al iniciar sus actividades no contó con los elementos necesarios para la ejecución de los procesos, durante 10 meses que permaneció como Directora cumplió metas que no lo hicieron otros directores otorgando 142 títulos y recaudando por contribución del 1%, 373 416,16 USD; hechos que responden a las acciones adoptadas debido a que dispuso la implementación de procesos y procedimientos que a su llegada no existían, además que no le corresponde responder a inobservancias de otros directores. En cuanto al Registro General de Operadores y a los reportes financieros tardíos, expresó:

**...La responsabilidad de la automatización del Registro General de Operadores Postales, NO es una responsabilidad que me corresponda asumir, sino que es de la Máxima Autoridad quien no gestionó la asignación de recursos para este importante proceso... Con los documentos que adjunto desvirtúo cada una de las observaciones que se me imputan, demostrando que existieron disposiciones, directrices, lineamientos que en calidad de nivel directivo me correspondían cumplir, MÁS NO COMO EJECUTOR DE ACTIVIDADES... Otro elemento es respecto a la actividad financiera, cuyos reportes de recaudación eran remitidos tardíamente, o con errores que eran devueltos para que se repita, no se registraba todas las recaudaciones, la DTH hacía gestión telefónica para corroborar pago y el operador señalaba haber pagado, pero no constaba en los reportes financieros, por lo cual se insistía que se haga constar en el reporte, debiéndose verificar lo aseverado en el MEMORANDO NRO. ARCP-DTH-2018-0091 de 24 de abril de 2018 (...)*.*

La servidora adjuntó a su comunicación oficios, memorandos, informes de gestión y otros documentos en copias simples entre los cuales no se evidenciaron documentos que absuelvan las novedades descritas en los anexos 9 y 10, por cuanto se evidenció 15 permisos postales extemporáneos, 10 obligaciones impagas por los operadores postales, 24 recaudaciones tardías sin cobro de intereses, 38 faltas de notificación de pago a los operadores postales, y 29 obligaciones sin que presenten estados financieros que permitan validar los pagos realizados. Además, no se evidenció la implementación y puesta en marcha del Registro de Operadores Postales Generales automatizado; y, supervisión y seguimiento al cumplimiento de las disposiciones emitidas en su período de gestión en calidad de Directora de Títulos Habilitantes y Administradora de Contratos conforme lo estipulado en las cláusulas contractuales y

SETENTA
②

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP; por tal razón, las observaciones de auditoría se mantienen.

La Directora de Títulos Habilitantes, y, de Control y Evaluación, en funciones del 1 de agosto al 31 de diciembre de 2018, y, 19 de septiembre de 2017 al 31 de agosto de 2018, en su orden, en respuesta a la comunicación de resultados provisionales, con oficio PHB-2020-02 de 27 de mayo de 2020, remitido al equipo de auditoría mediante correo electrónico el 7 de junio de 2020, en relación a los permisos de operación postal, recaudación por derecho económico y contribución trimestral, y liquidaciones, manifestó que, de los contratos observados en cuanto al otorgamiento de permiso de operación postal y notificación de derecho económico, únicamente le correspondían 3 y 8 de ellos, respectivamente, acotando que la normativa vigente en su periodo no establecía el tiempo límite para que el operador presente la documentación completa; en lo concerniente a la notificación de contribución del 1% expresó que, le correspondió notificar a los operadores hasta septiembre de 2018, así que, solicitó mediante correo electrónico el envío de información para efectuar el cálculo del 1% de contribución, ya que previo a este proceso era indispensable que los operadores remitan la información y sin ella era imposible calcular el porcentaje de ingresos, además, que ciertos operadores realizaban su propio cálculo y posteriormente remitían el comprobante de pago con las declaraciones del IVA y formulario de la ARCP, lo que era verificado por los administradores de contratos y si había interés, procedían con el cálculo correspondiente. Asimismo, indicó que designó a los Administradores de contratos y que no le correspondía a la Dirección realizar los procesos sancionatorios ya que estas atribuciones no se encontraban dentro del Estatuto.

Si bien, en el Reglamento de Títulos Habilitantes no se menciona el plazo que el operador postal tenía para presentar la documentación con las correcciones a las observaciones detalladas por la ARCP; sin embargo, permitieron que los operadores postales presenten la documentación con las subsanaciones hasta 80 días después de la solicitud de permiso, en contradicción con los artículos 8 y 12 de la Ley General de Servicios Postales y su Reglamento; y, 140 del Código Orgánico Administrativo, en los cuales establece que la ARCP deberá implementar procedimientos ágiles que remitan a los operadores postales solicitar el título habilitante para la prestación de servicios postales y que cuando alguno de los actos de la persona interesada no reúna los requisitos necesarios, la administración pública le notificará para que en el término de diez días, subsane su omisión; en consecuencia, no se evidenció la implementación de

SESENTA Y UNO
④

directrices o lineamientos para optimizar estos procedimientos, retrasando el cobro de estos recursos a favor del Estado.

En relación a la recaudación de derecho económico, se observó que en su período de gestión, 3 operadores no fueron notificados para que realicen el pago, 1 operador pagó después del año de obtener su título habilitante, sin que la ARCP haya cobrado el interés, 1 operador pagó 308,60 USD, siendo el valor correcto 617,60 USD conforme los factores y salario básico establecidos, mismo que a la fecha de corte del examen no ha sido cobrado; y, en 1 caso no se identificó el CUR de registro de la recaudación de 617,60 USD por derecho económico; por lo cual, no modifica lo comentado por auditoría, por cuanto la servidora no adjuntó información que evidencie el seguimiento y gestiones efectuadas para subsanar las observaciones descritas.

Además, la servidora adjuntó a su respuesta, oficios generados en Quipux que incluyen designaciones a los administradores de contratos e informe dirigido a la Subdirectora de Gestión Técnica, con el detalle general de operadores postales que no han cumplido con la entrega de la información financiera a fin de que se adopten las medidas correspondientes, entre ellos se describe 6 operadores postales de los 20 observados; en los documentos adjuntos, no se observó procedimientos implementados para supervisar y verificar el cumplimiento de las designaciones efectuadas al personal bajo su cargo que incluya el cumplimiento en la elaboración de liquidaciones provisionales del año 2017, no se evidenció gestiones constantes e implementación de mecanismos para notificar y cobrar a los operadores que mantenían obligaciones impagas desde la suscripción del contrato, considerando que no solo debía enfocarse en los operadores postales habilitados en el período de su gestión sino también en los anteriores, por lo que, no se modifica el comentario de auditoría debido a que como parte de sus atribuciones y responsabilidades, era la responsable de administrar y ejecutar el seguimiento contractual de los títulos; de igual forma, no se refirió a la automatización del Registro General de los Operadores del Servicio Postal.

En cuanto a las atribuciones y responsabilidades como Directora de Control y Evaluación, no adjuntó documentación que respalden las observaciones relacionadas con la generación de reportes de notificación para el pago de contribuciones e informes sobre la verificación del cumplimiento de la contribución del 1% de los ingresos por parte de los operadores postales conforme lo establecido en las atribuciones y responsabilidades, productos y servicios de la Dirección a su cargo del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP.

SETENTA Y DOS



La Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 6 de marzo al 30 de junio de 2019, en respuesta a la comunicación provisional de resultados, mediante correo electrónico de 9 de julio de 2020, remitió al equipo de auditoría, la comunicación de 8 de julio de 2020, en alcance al oficio del 15 de junio de 2020, ratificando las observaciones del presente comentario en lo concerniente a la falta de cobro de las contribuciones del 1% y derecho económico de los 20 operadores postales, entre otros, falta de registro general de operadores postales automatizado y falta de liquidación económica del 2017; además, informó que remitió informes a la Subdirectora de Gestión Técnica con los cuales se basó para solicitar a los Coordinadores Zonales el inicio de las sanciones por incumplimientos a la normativa postal vigente. Proporcionó documentación de las reiteradas gestiones e insistencias efectuadas a los operadores postales requiriendo el pago de los valores pendientes; sin embargo, esta documentación es posterior a la fecha de corte del presente examen.

El Director Administrativo Financiero en funciones del 1 de diciembre de 2017 al 30 de junio de 2019, en respuesta a la comunicación de resultados provisionales, mediante correo electrónico de 7 de junio de 2020, remitió el oficio AA-20-0004-CGE de la misma fecha, adjuntando correos electrónicos de reuniones de trabajo y memorandos dirigidos a los servidores de su dirección en los cuales asignó funciones y responsabilidades; sin embargo, no evidenció el seguimiento de las actividades asignadas a la Tesorera General, referentes a la entrega oportuna de estados de cuenta, libros de bancos y comprobantes de ingresos a la Contadora General, para que realice las conciliaciones bancarias de marzo de 2017 a enero de 2019. Se evidenció que los estados de cuenta y libros de bancos fueron entregados de 1 a 6 meses luego de su fecha de emisión; además, no se observó la supervisión del Director a las actividades de control y registro de las recaudaciones de ingresos, debido a que la Tesorera realizó estas actividades con retrasos de 6 a 32 días respecto a la fecha en que los operadores postales notificaron sus pagos.

La Tesorera General en funciones durante el período del presente examen, en respuesta a la comunicación de resultados provisionales, mediante oficio PIHF-0002-CGE-2020 de 22 de junio de 2020, remitido por correo electrónico de la misma fecha, en relación a las conciliaciones bancarias, adjuntó memorandos sin firmas de responsabilidad enviados a la Contadora General, de enero de 2018 a junio de 2019; además indicó:

SESENTA Y TRES


"...Durante el proceso de recaudación mensual se determinó que existieron irregularidades como consecuencia de las novedades antes mencionadas, dichas anomalías justifican la entrega a destiempo de las conciliaciones de depósitos mensuales; sin embargo la Unidad de Tesorería realizó de forma interna varias gestiones con la finalidad de agilizar los registros de ingresos (...)"

En lo concerniente a las cuentas por cobrar, la Tesorera General manifestó:

*"... le correspondió (sic) a la Dirección de Títulos Habilitantes, la aplicación del inciso segundo del artículo 45 del Reglamento de Títulos Habilitantes que dispone...generando el catastro, acto administrativo, de simple administración y/o instrumento público que disponga o indique a la Dirección Financiera la oportunidad y legalidad de la emisión del título de crédito, factura u otro asiento contable, respecto a la obligación a recibirse o ya percibida.- la Dirección de Títulos Habilitantes debió realizar las notificaciones de pago a los operadores postales, y simultáneamente notificar a la Dirección Administrativa Financiera la creación de la cuenta pendiente de cobro para que se realice la recaudación de dicho valores; sin embargo la Dirección de Títulos Habilitantes **NO** genero a tiempo la solicitud de apertura de cuentas por cobrar a la Dirección Administrativa Financiera, por lo que no se generaron asientos contables que acrediten la creación de la obligación a los operadores postales(...)"*

La servidora adjuntó a su respuesta comunicaciones digitales dirigidas por el Director Administrativo Financiero a las Directoras de Títulos Habilitantes, especialmente a la Directora en funciones del 1 de agosto al 31 de diciembre de 2018, solicitando información sobre las obligaciones impagas de los operadores postales, con la finalidad de que la Tesorera y Contadora General registren y contabilicen los hechos económicos; además, no se evidenció documentación de las gestiones efectuadas por la servidora para registrar las cuentas por cobrar desde febrero de 2017 hasta septiembre de 2018, conforme lo establecido en las atribuciones y responsabilidades en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP, lo cual no modifica el comentario de auditoría.

Respecto a la falta de registro oportuno de facturas y comprobantes de ingresos, informó:

"...durante el proceso de recaudación existieron muchas irregularidades como son: Ingresos no Identificados, transferencias electrónicas incompletas, faltantes por comisiones de servicios bancarios, excedentes en los depósitos realizados, cheques protestados devueltos, ausencia de las notificaciones emitidas por la Dirección de Títulos Habilitantes, ausencia de la documentación oportuna por parte de los operadores postales, ausencia de la documentación original, Demora (sic) en la efectivización del Banco Central del Ecuador, errores en los depósitos en el número de cuenta y beneficiario, retrasos en las aprobaciones de las gestiones por parte Ministerio de Finanzas, lo que ocasionó que la Unidad de Tesorería se retrase en la generación de la factura, así como en el registro de los comprobantes de ingresos (...)"

SESENTA Y CUATRO



Lo comentado por la servidora ratifica lo observado por auditoría, por cuanto no emitió ni registró oportunamente las facturas y comprobantes de ingreso toda vez que el operador postal ya notificó a la Dirección Administrativa Financiera del pago efectuado.

Por lo expuesto, los Directores Ejecutivos de la ARCP en funciones entre el 1 de diciembre de 2015 y el 30 de junio de 2019, no emitieron manuales de procedimientos que especifiquen las responsabilidades por cada servidor de la ARCP, no dispusieron la implementación automatizada del Registro General de Operadores de los Servicios Postales para su administración y control, no supervisaron y adoptaron procedimientos para la administración de servicios postales para asegurar las recaudaciones de los valores correspondientes a las tasas por permisos de operación, derechos económicos, contribuciones; por lo que, incumplieron los números 6, 8, 10, 11, 13, 14 y 16 del artículo 13 "Atribuciones de la Directora o del Director Ejecutivo" de la Ley General de los Servicios Postales, y artículos 15 "Competencia ejecutiva del Director", 21 "De la contribución del 1% de los ingresos totales percibidos" y "41 "Del Registro General de Operadores Postales" de su Reglamento; los artículos 50 "Derechos económicos por el otorgamiento y administración del permiso de operación postal", la letra j) del artículo 52 "Cancelación del permiso de operación" y el artículo 58 "Registro General de Operadores Postales" del Reglamento de Títulos Habilitantes expedido por el referido servidor en Resolución 053-DE-ARCP-2016 y publicado en Registro Oficial 902 el 14 de diciembre de 2016; lo establecido en las letras e), f), h), j), k), p) y r) de las Atribuciones y Responsabilidades del Director Ejecutivo establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP, publicado en el Registro Oficial 1027 de 16 de mayo de 2017; además de lo citado, el Director Ejecutivo en funciones del 1 de diciembre de 2015 al 27 de diciembre de 2018, no otorgó en los plazos legales los reglamentos para la regulación, control y desarrollo de la prestación del servicio postal, no implementó procedimientos ágiles que permitan a los operadores postales solicitar el título habilitante, y no expidió los permisos de operación ni suscribió los contratos con los operadores dentro de los plazos pertinentes; ocasionando que los títulos habilitantes se hayan otorgado hasta en 186 días después de la solicitud de permiso de operación postal requeridos por personas naturales y jurídicas para la prestación de servicios postales; en consecuencia, incumplió los números 5, 6, y 16 del artículo 13 "Atribuciones de la Directora o del Director Ejecutivo", las Disposiciones Transitorias Segunda y Tercera de la Ley General de los Servicios Postales, y el artículo 12 "Control ex post" de su Reglamento; y, artículo 47 "Contrato" del Reglamento de Títulos Habilitantes.

SESENTA Y CINCO



La Subdirector General y de Gestión Técnica en funciones del 7 de diciembre de 2015 al 30 de junio de 2019, las Directoras de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, actuantes en los períodos comprendidos entre el 1 de agosto de 2016 y el 31 de agosto de 2017; las Directoras de Títulos Habilitantes en funciones del 1 de septiembre de 2017 al 28 de febrero de 2019; la Experta de Títulos Habilitantes, Analista de Planificación 2 y Servidor Público 1 designados como Administradores de los 20 contratos de permiso de operación postal mediante memorandos ARCP-DTH-2018-0225-M, ARCP-DTH-2018-0226-M, ARCP-DTH-2018-0227-M, ARCP-DTH-2018-0253-M, ARCP-DTH-2018-0254-M, ARCP-DTH-2018-0255-M, ARCP-DTH-2018-0286-M, ARCP-DTH-2018-0308-M, ARCP-DTH-2018-0322-M, ARCP-DTH-2018-0422-M y ARCP-DTH-2018-0423-M, de 29 de agosto, 20 de septiembre, 19 y 29 de octubre, 8 de noviembre, y 10 de diciembre de 2018, respectivamente; y, las Directoras de Control y Evaluación en funciones del 19 de septiembre de 2017 al 30 de junio de 2019; en el ámbito de sus funciones y períodos de gestión pertinentes; no remitieron al Director Ejecutivo iniciativas para la optimizar los procesos de gestión de la información, de títulos habilitantes, regulación y control, originadas en las direcciones a su cargo; no supervisaron, no controlaron, y no dieron seguimiento a las disposiciones emitidas a los servidores bajo su dependencia; no emitieron lineamientos para el otorgamiento de títulos habilitantes, administración y terminación de los contratos; no requirieron a los solicitantes información completa, oportuna y pertinente para otorgar los permisos de operación postal; no generaron y administraron el Registro General de los Operadores de los Servicios Postales automatizado; no cumplieron los procedimientos, plazos y términos establecidos para otorgar títulos, suscribir y recaudar obligaciones; no exigieron la presentación de declaraciones del impuesto al valor agregado e impuesto a la renta y estados financieros que evidencien las cuentas contables separadas por actividades postales, no notificaron de manera previa y oportuna a los operadores postales el valor que debían pagar y no enviaron estas notificaciones de manera simultánea a la Dirección Administrativa Financiera a fin de que realicen el registro pertinente; no realizaron gestiones para el cobro de acreencias vencidas desde la suscripción del contrato; no velaron por el cabal cumplimiento de las cláusulas contractuales de los títulos habilitantes otorgados para la prestación de los servicios postales; no administraron y no ejecutaron el seguimiento contractual de los títulos habilitantes otorgados para la prestación de los servicios postales conforme la normativa; no controlaron y no elaboraron las liquidaciones provisionales y definitivas 2017 de los rubros por contribuciones; no informaron el incumplimiento de obligaciones

SESENTA Y SEIS

✓

de pago a la máxima autoridad de la ARCP a fin de que inicien el procedimiento coactivo de ser el caso; no administraron el proceso de control posterior (ex post) de los títulos habilitantes, no desarrollaron metodologías para la evaluación del cumplimiento de la regulación por parte de los operadores, no generaron reportes y elaboraron informes sobre la verificación del cumplimiento de la contribución del 1% de los ingresos de los operadores postales.

Por lo que, incumplieron los literales b) y d) del artículo 22 "Deberes los servidores públicos" de la LOSEP; el número 6 del artículo 9 "Atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal", los artículos 21 "Pago de valores del Permiso de Operación Postal y de la concesión del Servicio Postal Universal (SPU)", 22 "Registro general de operadores de los servicios postales", 26 "Contribución", 39 "Potestad sancionadora" de la Ley General de los Servicios Postales, y los artículos 12 "Control ex post", 21 "De la contribución del 1% de los ingresos totales facturados y percibidos" y 41 "Del Registro General de Operadores Postales" de su Reglamento; los artículos 43 "Requisitos", 45 "Procedimiento", letra a) del artículo 46 "Negativa del otorgamiento del permiso de operación", artículos 47 "Contrato", 50 "Derechos económicos por el otorgamiento y administración del permiso de operación postal", 51 "Cálculo de valores por permiso de operación postal", literal j) del artículo 52 "Cancelación del permiso de operación", y los artículos 58 "Registro General de Operadores de los Servicios Postales", 60 "Verificación y control posterior (ex post)", y 61 "Incumplimiento de requisitos" del Reglamento de Títulos Habilitantes expedido en la Resolución 053-DE-ARCP-2016, de 15 de noviembre de 2016, publicada en el Registro Oficial 902 de 14 de diciembre de 2016; los artículos 4 "Notificación de la obligación" al 6 "Forma de pago", 8 "Notificación de valores a cancelar por títulos habilitantes", al 19 "Liquidación definitiva", 22 "Intereses" y 24 "Seguimiento" del Reglamento para la Recaudación de Ingresos de la ARCP; expedido en la Resolución 058-DE-ARCP-2016 el 15 de diciembre de 2016, publicado en Registro Oficial 921 de 12 de enero de 2017; Cláusulas Cuarta.- Valor de los derechos económicos, plazos de pago y presentación de las pólizas de seguro; Octava.- Obligaciones, literal a) Generales, numerales 1, 2 y 4; Décima Primera.- Terminación del Contrato, literales h) e i), Cláusula Décima Tercera: Administración y seguimiento de los contratos suscritos entre los operadores postales y la ARCP según Anexo 9 y 10; e incumplieron lo establecido en el número 1.2.1.1. Direccionamiento Técnico y las letras d), e), h) y j) de las Atribuciones y Responsabilidades del Subdirector de Gestión Técnica; las letras a), b), c) y d) de las Atribuciones y Responsabilidades del Director de Títulos Habilitantes; las letras h), m),

SESENTA Y SIETE



y n) de las Atribuciones y Responsabilidades, y el número 7 del acápite Productos y Servicios del Director de Control y Evaluación, establecidos en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control Postal, publicado en el Registro Oficial 1027 de 16 de mayo de 2017.

Los Directores Administrativos Financieros en funciones del 1 de abril de 2016 al 30 de junio de 2019, no implementaron procedimientos para verificar el cumplimiento de las directrices emitidas a la Tesorera General para la presentación oportuna de los documentos necesarios para las conciliaciones bancarias durante marzo de 2017 a enero de 2019; y, no controlaron la emisión completa y oportuna de las facturas y la elaboración y registro de los CUR de ingresos por tales conceptos; además, el Director Administrativo Financiero no exigió a la Tesorera la presentación de los informes de cuentas por cobrar delegando esta atribución a la Contadora General, las cuales son diferentes a las establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP; la Tesorera General actuante en el período sujeto a examen, no entregó oportunamente los estados de cuenta a la Contadora General para que realice las conciliaciones bancarias, no emitió de manera completa y oportuna las facturas a los operadores; y no elaboró oportunamente los comprobantes de ingresos, ocasionando que la información financiera de la Entidad no sea confiable, oportuna y razonable que permita la toma de decisiones; por lo que, incumplieron los artículos 153 y 154 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; el artículo 103 de la Ley de Régimen Tributario Interno; los artículos 8 y 17 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios publicado Registro Oficial 448 de 28 de febrero de 2015; artículos 7 y 17 del Reglamento para la Recaudación de Ingresos de la ARCP, la letra h) de las Atribuciones y Responsabilidades de la Dirección Administrativa Financiera, los números 3, 5 y 6 de los Productos y Servicios de Tesorería establecidos en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP, publicado en el Registro Oficial 1027 de 16 de mayo de 2017.

Además, los servidores citados inobservaron las Normas de Control Interno 100-02 Objetivos del control interno, 100-03 Responsables de Control Interno, 200-04 Estructura organizativa, 200-05 Delegación de autoridad, 401-02, Autorización y aprobación de transacciones y operaciones, 401-03 Supervisión, 403-01 Determinación y recaudación de los ingresos, 403-02 Constancia documental de la recaudación y 600-01 Seguimiento continuo o en operación.

SETENTA Y OCHO



La falta de emisión oportuna de normativas, procedimientos y directrices para la regulación y control de las operaciones de la Agencia que permitan a los operadores postales obtener su título habilitante de forma ágil y oportuna, y la deficiente gestión de determinación, validación, liquidación, registro y cobro de acreencias, así como la falta de imposición de sanciones a los operadores por sus incumplimientos, ocasionó que durante 9 meses la Entidad no haya percibido las contribuciones monetarias ordenadas por la Ley, no disponga de información financiera de los Operadores; que los títulos habilitantes se hayan otorgado hasta 186 días después de la solicitud de permiso de operación postal que requirieron las personas naturales y jurídicas para la prestación de servicios postales, que los servidores - administradores de contratos y áreas relacionadas no apliquen procedimientos inmediatos para la recuperación de valores impagos por derechos y contribuciones, que la Entidad no disponga de información financiera de los Operadores Postales que permita conocer con exactitud los valores exigibles por contribuciones del 1% y los respectivos intereses cuando los pagos fueron tardíos, no obtenga un registro consolidado del cobro de acreencias, ni mantenga un Registro General de Operadores Postales completo, actualizado y automatizado que permita el acceso en línea a las Direcciones de la Entidad y a los operadores para un adecuado control de la ejecución de los permisos, derechos y contribuciones; así también, esto permitió que los Operadores continúen sus actividades postales sin cumplir con sus obligaciones desde que obtuvieron sus títulos habilitantes.

El Director Ejecutivo en funciones del 1 de diciembre de 2015 al 27 de diciembre de 2018, posterior a la conferencia final de resultados, con comunicación de 16 de septiembre de 2020, manifestó que, en enero de 2016 realizó las reuniones correspondientes con las áreas técnicas para determinar la necesidad institucional y métodos para la emisión de normativa, generando el Instructivo para la elaboración de instrumentos normativos, mismo que fue expedido mediante Resolución 48-DE-ARCP-2016 de 21 de octubre de 2016, realizó las gestiones pertinentes para la emisión de dichas reglamentaciones y disposiciones reguladoras, como el requerimiento de autorización realizado al Ministerio de Economía y Finanzas mediante Oficio MINFIN-DM-2016-0461-O de 10 de noviembre de 2016, en el que se aprobó la creación de valores por concepto de derechos de pagos de títulos habilitantes; adjuntando a su respuesta, copias de informes de gestión de enero a junio de 2016, enero a noviembre de 2017, y enero a junio de 2018, oficio dirigido al MINFIN, Reglamento de Títulos Habilitantes, copias de 2 actas de reunión y de Constitución del Proyecto para la implementación de la herramienta de títulos habilitantes para el ingreso y

SESENTA Y NUEVE

BT

procesamiento de la información. Sin embargo, el referido servidor no adjuntó evidencia de su gestión para la elaboración de los proyectos de las normas, regulaciones y más actos que sean necesarios para el otorgamiento de los permisos de operación postal dentro de los 180 días establecidos a partir de la promulgación de la Ley General de Servicios Postales que permita a los operadores postales catastrarse en el Registro General de Operadores Postales y obtener un título habilitante, ocasionado que posterior a estos 180 días, las personas naturales o jurídicas ejecuten sus actividades postales de manera ilegal como lo indica la Disposición Transitoria Tercera de la Ley General de Servicios Postales; en cuanto a las mencionadas actas de reunión y actas de constitución que adjuntó el referido servidor, auditoría observó que se trataron asuntos generales que no evidencian temas relacionados con la emisión de normativas en un tiempo establecido, el responsable de su cumplimiento y seguimiento a las delegaciones efectuadas; en referencia al Registro General de Operadores Postales, no adjuntó información de las disposiciones emitidas para la automatización, administración y control de los operadores catastrados durante el período del examen; y, en los informes de gestión que anexó, no permitió verificar el cumplimiento de las actividades detalladas en dicho documento, de igual forma, no se evidenció disposiciones para la implementación de un Manual de Procedimientos para la ARCP en el cual se reflejen las actividades y responsabilidades detalladas de cada servidor en cuanto a la aplicación de sus funciones conforme el ámbito de cada Dirección de la ARCP, por tanto el comentario se mantiene.

El Director Ejecutivo en funciones del 28 de diciembre de 2018 y el 30 de junio de 2019, posterior a la conferencia final de resultados, con comunicación de 16 de septiembre de 2020, manifestó que al iniciar su gestión priorizó sus actividades, empezando desde la estructura de la institución, ya que conforme al Manual de Clasificación y Valoración de Puestos, la Agencia debía contar con al menos 60 personas con un presupuesto de aproximadamente 3 millones, recibiendo del Ministerio de Finanzas únicamente 900 000,00 USD, que el MINTEL solicitó la supresión de 10 funcionarios en la ARCP, quedándose únicamente con 40 personas, servidores que no eran suficiente para cumplir con las actividades técnicas que la Entidad debía ejecutar en especial la Dirección de Títulos Habilitantes, y que pese a las constantes insistencias no fue posible contratar más personal; por lo cual, dispuso el levantamiento y simplificación de procesos de solicitudes de permiso de operación postal, recaudación, procesos de dirección, instructivos manuales relacionados con los procesos de registro y administración de Registro General de Operadores Postales. Situación que justifica

OKENTH


parcialmente las observaciones realizadas al referido servidor, ya que a pesar de no haber adjuntando evidencia documental de lo señalado, el equipo de auditoría evidenció las Reformas a los Reglamentos de Títulos Habilitantes y Recaudación de Ingresos de la ARCP durante el período de su gestión; sin embargo, no señaló en su respuesta, disposiciones emitidas a fin de sancionar a los operadores postales que incumplieron los títulos habilitantes y para la automatización de Registro General de Operadores Postales a fin de ejecutar su administración; así tampoco se observó disposiciones que permitan implementar el Manual de Procedimientos para la ARCP en el cual se reflejen las actividades y responsabilidades detalladas de cada servidor en cuanto a la aplicación de sus funciones conforme el ámbito de cada Dirección de la ARCP.

La Subdirectora de Gestión Técnica en funciones del 3 de enero al 30 de junio de 2019, posterior a la conferencia final, con comunicación de 14 de septiembre de 2020, mantuvo argumentos y proporcionó documentos señalados en la respuesta a la Comunicación de Resultados Provisionales; manifestando y anexando además, oficios y correos electrónicos mediante los cuales solicita a las Directoras de Títulos Habilitantes se informe el estado de los trámites de los operadores postales, presenten informes de gestión trimestrales, emitió lineamientos para las reformas a los reglamentos y guías, solicitó el cumplimiento de la normativa legal vigente, levantamiento de información para el Registro General de Operadores Postales, entre otros, asimismo, indicó que sus atribuciones conforme el Estatuto se desprende que, la Subdirección de Gestión Técnica no es un órgano administrativo de ejecución, sino de direccionamiento, coordinación y supervisión de las Direcciones Técnicas a su cargo; sin embargo, si bien la referida Subdirectora propuso iniciativas para las reformas optimización de los procesos de gestión de títulos habilitantes y recaudación, emitió directrices de presentación de informes de gestión y cumplimiento a la normativa, entre otros, no emitió lineamientos para la administración del Registro General de Operadores Postales, considerando que este producto debía ser automatizado y de carácter público conforme lo establece el artículo 62 del Reglamento de Títulos Habilitantes; no tomó acciones inmediatas para disponer la sanción de los operadores postales que incumplieron con sus obligaciones contractuales desde la suscripción de los contratos, debido a que desde el primer informe de gestión e inicio de sus actividades, las Directoras de Títulos Habilitantes presentaron los informes de gestión en los que señalaban los incumplimientos y retrasos de pagos por parte de los operadores; ya que al tener bajo su dependencia estas direcciones, le correspondía

OCHENTA Y UNO
A

dirigir, supervisar y controlar la gestión técnica de los procesos sustantivos de valor a fin de que lo realicen de forma efectiva y de calidad; es así que, por falta de supervisión y control, las Direcciones de Títulos Habilitantes y Control y Evaluación, no cumplieron con la elaboración de las liquidaciones definitivas del 2017 y no generaron reportes de notificaciones e informe de cumplimientos del 1% conforme lo estableció el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCP, ocasionando que a la fecha del corte del examen, los operadores postales descritos en los Anexos 9 y 10, no paguen en su totalidad los valores por derecho económico y contribuciones del 1% del total de ingresos y percibidos.

La Directora de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario en funciones del 1 de agosto de 2016 y el 16 de mayo de 2017, posterior a la conferencia final de resultados, mediante comunicación de 15 de septiembre de 2020, informó que a partir de la publicación del Reglamento de Títulos Habilitantes, mediante comunicados informó a los prestadores del servicio postal que se encontraban Catastrados en el Registro de Operadores Postales de la Agencia Nacional Postal hasta el año 2016, que, podían realizar las gestiones para obtener su título habilitante; también, mencionó que durante su período de gestión no se emitió permisos de operación postal; sin embargo, auditoría evidenció que en el período de su gestión, las personas naturales y jurídicas que solicitaron y adjuntaron los documentos exigidos para la obtención de su título habilitante en marzo y abril de 2017; sin que cumplan con todos los requisitos constantes en el artículo 44 del Reglamento de Títulos Habilitantes; no obstante, esta servidora terminó sus funciones en la referida Dirección el 16 de mayo de 2017, sin que estos documentos fueran devueltos a los interesados en el permiso de operación para su subsanación y/o aclaración, permaneciendo estos documentos en dicha Dirección hasta 80 días después de que el solicitante realizó su requerimiento, ocasionando que estas personas naturales o jurídicas no obtengan su título habilitante de forma ágil y oportuna, contraviniendo lo establecido en el artículo 12 del Reglamento a la Ley General de Servicios Postales y artículo 138 del ERJAFE.

La Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 1 de septiembre de 2017 al 31 de julio de 2018, ulterior a la conferencia final, con oficio No. GSM-2020-09-16-00007-OG de 16 de septiembre de 2020, ratificó lo señalado en la respuesta a la Comunicación de Resultados Provisionales; por tanto, el comentario de auditoría se mantiene debido a que si bien emitió disposiciones y procedimientos para el otorgamiento del título habilitante, no adjuntó documentación certificada que permita verificar el seguimiento y

OCHEENTA Y DUS



supervisión a las disposiciones emitidas al personal bajo su dependencia así como no en calidad de Administradora de contratos de permisos de operación postal según el Estatuto de la ARCP y cláusulas contractuales, no ejecutó el seguimiento contractual de los títulos habilitantes descritos en Anexos 9 y 10; y, solicitó la aplicación de las sanciones correspondientes según lo establecido en la normativa a fin de evitar que los operadores postales continúen operando sin cumplir con sus obligaciones contractuales.

La Directora de Control y Evaluación; y, Títulos Habilitantes, en funciones del 19 de septiembre de 2017 al 31 de julio de 2018; y, 1 de agosto al 31 de diciembre de 2018, posterior a la conferencia final, mediante oficio PHB-2020-005 de 16 de septiembre de 2020, en calidad de Directora de Títulos Habilitantes manifestó en similares términos que la respuesta a la Comunicación Provisional de Resultados; en consecuencia, el comentario de auditoría se mantiene. Adicionalmente, señaló que como Directora de Control y Evaluación al no contar con la información para realizar el cálculo de la contribución del 1%, no le fue posible notificar las contribuciones del 1% a los operadores postales, situación que no modifica lo observado por auditoría; por cuanto, no presentó evidencia documental relacionada con la administración del proceso de control posterior (ex post) de los títulos habilitantes otorgados y desarrollo de metodologías para la evaluación del cumplimiento de la regulación por parte de los operadores postales, generación de notificaciones de para el pago de contribuciones y elaboración de informes sobre la verificación del cumplimiento de la contribución del 1% de los ingresos en cumplimiento al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos

La Directora de Control y Evaluación en funciones del 1 de agosto de 2018 al 30 de junio de 2019, luego de la conferencia final, con comunicación de CRF-002-ARCP-2020 de 15 de septiembre de 2020, manifestó que desconoce los temas relacionados a las sanciones solicitadas por la Directora de Títulos Habilitantes antes de la fecha de inicio de su gestión, puesto que en el informe entregado por su antecesora no se informaba los incumplimientos por los operadores postales, también señaló que le correspondía a la Directora de Títulos Habilitantes informar a la Subdirectora de Gestión Técnica sobre estas inobservancias de los operadores y esta última disponer se ejecuten las sanciones; en cuanto a la implementación de metodologías, indicó que la Dirección ya contaba con un Plan Anual de Control aprobado por el Directorio, que se consideraba metodologías a través del cual se evaluaban los incumplimientos de los operadores

OLIVEROS Y TRES



postales, y con el Plan Estratégico se levantó estándares de calidad, mismos que constan en sus informes de gestión del 4to trimestre del 2018; en referencia a la generación de reportes y elaboración de notificación e informes para el pago de contribuciones y verificación del cumplimiento de la contribución del 1%, indicó que cada Dirección remitía un informe a la Subdirectora de Gestión Técnica a fin de poner en conocimiento al Ministerio rector, por lo que le correspondía a la Dirección de Títulos Habilitantes notificar al operador la contribución del 1%; adicionalmente, indicó que la ARCP trabajaba con escaso presupuesto lo que impedía contratar personal completo para iniciar los procesos establecidos en el Estatuto de la ARCP, por tanto no bastaba únicamente con disposiciones de la Subdirectora de Gestión Técnica, sino también verificar el presupuesto y que exista personal idóneo para el ejercicio de las atribuciones; la referida servidora adjuntó a su respuesta copias de informes de gestión y Anexo 1 de la Directora de Títulos Habilitantes sin firmas de responsabilidad, informes de gestión de la Dirección de Control y Evaluación aprobados por la Subdirectora de Gestión Técnica y Director Ejecutivo; y, la Resolución del Plan de Regulación y Control Postal; sin que en ellos se explique los motivos por los cuales la Dirección bajo su dependencia no generó los reportes de notificación para el pago de contribuciones y elaboró Informe sobre la verificación del cumplimiento de la contribución del 1% de los ingresos, por parte de los operadores postales; tampoco presentó evidencia documental relacionada con la administración de la administración del proceso de control posterior (ex post) de los títulos habilitantes otorgados y desarrollo de metodologías para la evaluación del cumplimiento de la regulación por parte de los operadores postales conforme lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos; por cuanto auditoría evidenció incumplimiento de obligaciones de los operadores postales descritos en Anexo 9 y 10; en consecuencia, el comentario se mantiene.

La Experta de Títulos Habilitantes, la Analista de Planificación 2 y Servidor Público 1 - Administradores de contratos para permiso de operación postal delegados desde el 29 agosto de 2018, posterior a la conferencia final, con comunicaciones de 15 y 16 de septiembre de 2020, en relación a la administración e incumplimientos de las obligaciones de las contribuciones del 1% de los operadores postales descritos en Anexo 9 y 10, respondieron en similares términos; manifestando que la administración de contratos es una responsabilidad y actividad indelegable que le correspondía según Estatuto de la ARCP y Cláusula Décima Tercera de los contratos a la Dirección de Títulos Habilitantes, quienes debían tomar las acciones necesarias para subsanar

OCHENTA Y CUATRO


cualquier incumplimiento, por este motivo, las observaciones de auditoría, no son aplicables porque no existe omisión en el cumplimiento de sus funciones; igualmente señalaron que las múltiples actividades operativas asignadas, falta de procesos, procedimientos, normativa clara y específica; implicaban una excesiva carga laboral, retrasos y complicaciones para ejecutar las actividades; solicitando por reiteradas ocasiones en las reuniones de trabajo que mantenían con las Directoras, la necesidad de solicitar la contratación de más personal técnico para la Dirección, lo cual únicamente fue requerido por la Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 1 de enero al 5 de marzo de 2019, mediante memorando RCP-DTH-2019-0041-M de 28 de enero de 2019, que en su respuesta con memorando ARCP-DAF-2019-0159-ME de 4 de febrero del mismo año, indicaron que la ARCP no cuenta con disponibilidad presupuestaria para contratación de personal; sin adjuntar documentos que sustenten lo señalado. Situación que no justifica el comentario de auditoría, por cuanto ejercieron las actividades encomendadas sin que se evidencie documentalmente su objeción por escrito, no cumplieron a cabalidad las funciones encomendadas por sus jefes inmediatos en cuanto al seguimiento y estricto cumplimiento de las cláusulas contractuales, no elaboraron y solicitaron lineamientos claros para la liquidación de valores recaudados por contribución del 1% y por otorgamiento de títulos habilitantes, no notificaron por escrito los inconvenientes suscitados en la administración de los contratos a fin de que se inicien las acciones legales a los operadores postales incumplidos conforme lo establecido en la normativa y cláusulas contractuales, incumpliendo sus deberes como servidores públicos según los literales b) y d) del artículo 22 de la LOSEP, que establece que se debe cumplir con las obligaciones de su puesto con eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con diligencia que emplea la administración de sus actividades y cumplir y respetar las órdenes de los jefes inmediatos, pudiendo negarse por escrito a acatar las órdenes que son contrarias a la Constitución y Ley, además que en sus contratos de servicios ocasionales según corresponda, estableció que dentro de sus actividades concernía participar en el proceso de seguimiento contractual de permisos de operación, entre otros.

El Director Administrativo Financiero mediante comunicación de 15 de septiembre de 2020, posterior a la conferencia final, se ratificó a la respuesta remitida en la comunicación de resultados provisionales; razón por la cual, el comentario de auditoría se mantiene, debido a que si bien adjuntó memorandos de designaciones de actividades y cumplimiento de la normativa a las servidores bajo su dependencia, se

OCHENTA Y CINCO



delegó actividades de elaboración de informes de cuentas por cobrar a la Contadora General contrarias a las establecidas en el Estatuto y únicamente sancionó a una servidora por la presentación tardía de conciliaciones bancarias; sin embargo, no sancionó a la Tesorera General quien presentó a la Contadora General, los estados de cuenta, libros bancos, entre otros entre 1 a 6 meses después de su emisión; así tampoco, adjunto evidencia documental que refleje la supervisión a las actividades de la Tesorera General por cuanto no registró las facturas y comprobantes de percibido al momento de su ocurrencia.

La Directora Administrativa Financiera mediante comunicación de 16 de septiembre de 2020, posterior a la conferencia final, manifestó que mediante correo electrónico de 26 de junio de 2017, dispuso a la Contadora y Tesorera, que una vez procesados los pagos, Tesorería entregará diariamente a la Contadora los expedientes completos a fin de evitar retrasos en la entrega de información y declaraciones, también señaló que por reiteradas ocasiones solicitó a la Directora de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, la documentación de soporte que permita identificar el concepto de las recaudaciones del mes de abril de 2017, sin obtener información; adjuntando a su respuesta copias digitales de lo señalado; sin embargo, no anexó evidencia documental que sustente el seguimiento y supervisión a las designaciones realizadas, por cuanto se observó la falta de oportunidad de registros económicos y entrega de documentación para la elaboración de las conciliaciones bancarias y cuentas por cobrar.

La Tesorera General, mediante oficio PIHF-005-CGE-2020 de 15 de septiembre de 2020, posterior a la conferencia final, ratificó lo señalado en la respuesta a la comunicación de resultados provisionales y adjuntó documentación ya analizada por el equipo de auditoría, por tanto, el comentario se mantiene.

Conclusión

La ARCP no emitió normativas que regulen a las empresas con actividades postales en el plazo establecido en la Ley General de Servicios Postales; otorgó títulos habilitantes a los operadores postales de manera extemporánea; no gestionó la recaudación de la totalidad de ingresos según lo establecido en las cláusulas de los contratos de concesión otorgados, manteniendo depósitos no identificados y cuentas por cobrar sin tramitar; cobró intereses considerando como base los valores pagados por los operadores, sin verificar su veracidad y legalidad; concilió los saldos extemporáneamente; mantuvieron un Registro General de Operadores Postales en archivo Excel sin gestionar su

OCHENTA Y SEIS



automatización; y, no realizaron las liquidaciones provisionales y definitivas del año 2017, de lo cual, se observó que existió una deficiente gestión de determinación, validación, liquidación, registro y cobro de acreencias; por cuanto, los Directores Ejecutivos, las Subdirectoras General y de Gestión Técnica, las Directoras de Títulos Habilitantes, Directoras de Control y Evaluación, Administradores de contratos de permisos de operación postal, Directores Administrativos Financieros y Tesorera General; en el ámbito de su gestión y competencias, no emitieron oportunamente las normativas, procedimientos y directrices para la regulación y control de las operaciones de la Agencia por supuestas derogatorias futuras, no emitieron normativas que permitan a los operadores postales obtener su título habilitante de forma ágil y oportuna, no implementaron mecanismos ni procedimientos de supervisión que permitan verificar el cumplimiento de las designaciones realizadas, no implementaron un manual de procedimientos que permitan definir las actividades y responsabilidades de cada servidor, no iniciaron oportunamente las sanciones a los operadores por sus incumplimientos, lo que ocasionó que durante 9 meses la Entidad no haya percibido las contribuciones monetarias ordenadas por la normativa; que los títulos habilitantes se hayan otorgado hasta 186 días después de la solicitud de permiso de operación postal que requirieron las personas naturales y jurídicas para la prestación de servicios postales, que los servidores - administradores de contratos y áreas relacionadas no apliquen procedimientos inmediatos para la recuperación de valores impagos por derechos y contribuciones; no disponga de información financiera de los Operadores Postales que permita conocer con exactitud los valores exigibles por contribuciones del 1% y los respectivos intereses cuando los pagos fueron tardíos, no obtenga un registro consolidado del cobro de acreencias, ni mantenga un Registro General de Operadores Postales completo y actualizado que permita el acceso en línea a las Direcciones de la Entidad y a los operadores, para un adecuado control de la ejecución de los permisos, derechos y contribuciones; lo que permitió que los Operadores continúen sus actividades postales sin cumplir con sus obligaciones desde que obtuvieron sus títulos habilitantes.

Recomendaciones

Al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

15. Dispondrá a quien corresponda se realicen reformas a la normativa expedida por la Agencia de Regulación y Control Postal para la regulación y otorgamiento de permisos de operación postal, recaudación por otorgamientos de títulos

OCHENTA Y SIETE
87

habilitantes, derechos económicos, contribuciones trimestrales, intereses, multas, y requerimientos de información financiera; que contenga procedimientos ágiles, claros y con tiempos de cumplimiento definidos, para la optimización de recursos.

16. Dispondrá a quien corresponda se incorpore dentro del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MINTEL, los procesos y unidades agregadores de valor y de apoyo que se considere necesarias para el óptimo funcionamiento de las actividades que realizaba la ARCP, y establecerá con claridad las atribuciones y responsabilidades de cada una de las áreas relacionadas con la recaudación de ingresos y ejecución de procesos coactivos derivados de la potestad de regulación y control de los servicios postales.
17. Dispondrá a quien corresponda la implementación de manual de procedimientos y normativa interna necesaria que permitan obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral de todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones relacionadas con actividades postales de la entidad y la administración de sus contratos de concesión.
18. Dispondrá a quien corresponda la implementación de procedimientos de gestión de cobranzas a fin de que se recuperen los valores impagos por los operadores postales y en caso de que reincidan en incumplimientos iniciará el proceso coactivo.
19. Dispondrá a quien corresponda realice las gestiones para suscribir convenios con los entes de control como el Servicio de Rentas Internas, Superintendencias de Compañías y Seguros y Superintendencias de Economía Popular y Solidaria, a fin de que proporcionen información financiera para verificar y validar los ingresos provenientes y declarados por cada operador, para de esta manera agilizar los procesos de recaudación y liquidaciones de los contratos.
20. Dispondrá a los Administradores de Contratos se solicite y notifique oportunamente a los operadores postales la información financiera y pago de derechos económicos, contribuciones, intereses y multas de ser el caso; y que, una vez verificado el valor a pagar por el operador postal, informe de manera simultánea a la Coordinación Administrativa Financiera a fin de que se evite retrasos en los pagos, la acumulación de cuentas por cobrar; y, se registre y elabore la factura correspondiente.

OCHENTA Y OCHO



21. Dispondrá a quien corresponda automaticamente el Registro General de Operadores Postales que contenga la información establecida en la normativa vigente para el caso, además, mantenga una correlación con las áreas pertinentes, a fin de optimizar los procesos de inscripción, recaudación de ingresos de los operadores postales; y, facilitar la transparencia y acceso a la información para los usuarios internos y externos.
22. Dispondrá a quien corresponda la identificación inmediata de los depósitos realizados por los operadores postales mediante confirmaciones electrónicas, revisarán y comprarán con los documentos constantes en los expedientes todos depósitos que fueron informados a la Dirección de Títulos Habilitantes y no registrados en la Dirección Administrativa Financiera de la extinta ARCP.
23. Conformará una Comisión Técnica Financiera para que, en coordinación de los administradores de los contratos de concesión, realicen la liquidación y reliquidación de los valores pagados por otorgamiento de títulos habilitantes, derechos económicos y contribución del 1% del total de ingresos percibidos y facturados de los años 2017 al 2019, con la finalidad de corroborar los valores recaudados y de ser el caso recaudar valores pendientes de cobro incluido multas e intereses.

A la Coordinadora Administrativa Financiera del MINTEL

24. Implementará y dispondrá directrices, lineamientos y procedimientos claros y ágiles que permita a los servidores de la Dirección Financiera realizar el registro y recaudación de ingresos de manera eficiente, eficaz y efectiva.
25. Dispondrá al personal de la Dirección Financiera elaboren y registren oportunamente las facturas y comprobantes de devengado y percibido a fin de mantener un registro oportuno y transparente para la toma de decisiones.
26. Dispondrá a la Tesorera General elabore y presente las conciliaciones bancarias al día 15 del siguiente mes, a fin de verificar que las operaciones efectuadas hayan sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad; además, de verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de su registro.

A los Administradores de contratos de permisos de operación postal

27. Verificarán mensualmente que la información financiera remitida por los Operadores Postales sea real, oportuna y completa, de encontrarse novedades en

OCHENTA Y CUATRO
A

la entrega de la información, devolverá la misma para las correcciones necesarias; además, de existir incumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato de concesión tomará las acciones que correspondan según la normativa vigente para el caso.

Desorganización en archivos de Unidades Institucionales

En los expedientes relacionados con los ingresos recaudados, se observó que la Dirección de Títulos Habilitantes mantiene y administra por separado los expedientes derivados de los procesos de otorgamiento de títulos habilitantes y de recaudación de valores por derechos económicos; y, contribuciones del 1% trimestral de los ingresos percibidos y facturados por los operadores postales, e intereses de ser el caso, los cuales no se encuentran debidamente clasificados e inventariados, en orden cronológico y secuencial desde el inicio hasta la conclusión del trámite.

Igualmente, se evidenció que los archivos físicos y digitales relacionados con los 5 Subsistemas de Talento Humano bajo custodia de los Responsables de la Unidad, se encuentran incompletos, dispersos y no mantienen un orden cronológico y secuencial, por cuanto no se observaron los respaldos físicos y magnéticos de la planificación de talento humano del 2015 al 2017; los distributivos de remuneraciones, las planificaciones de vacaciones y capacitación; y, en ciertos casos los documentos que forman parte de los expedientes de los servidores de la Entidad se encuentran duplicados, desordenados y con enmendaduras, como es el caso del expediente del Responsable de Talento Humano con cédula de ciudadanía 1715495196.

Al respecto, el Director Administrativo Financiero con oficios ARCP-DAF-2019-0118-O y 0119-OF, 2020-0004-OF de 9 y 11 de diciembre de 2019 y 7 de enero de 2020, informó respectivamente lo siguiente:

"... 2...Cabe indicar que el Plan Anual de Capacitación 2017 con la debida autorización no han sido encontrados en los archivos que reposan en la Unidad de Talento Humano...3...dichos distributivos han sido recopilados de los archivos digitales que reposan en la carpeta compartida de "Talento Humano", de los cuales se han podido encontrar los siguientes: 1. 2015: octubre, noviembre, diciembre...2016: enero, febrero, marzo, abril, julio y agosto...2017: enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio...2018: enero, febrero, marzo y abril...2019: enero, marzo y junio (...)"

"...1. 2015: no se registra información.- 2. 2016: se registra oficio de envío de la información, sin embargo, se menciona que no se ajusta a la realidad institucional

NOVENTH



por encontrarse en reforma.- 3. 2017: se registra información del levantamiento de plantillas, sin embargo no se evidencia oficio de aprobación (...)".

Situación que se presentó por cuanto, las Directoras de Títulos Habilitantes en funciones del 1 de septiembre de 2017 al 28 de febrero de 2019; la Experta de Títulos Habilitantes, Analista de Planificación 2 y Servidor Público 1 designados como Administradores de Contratos de permisos de operación postal designados como tal por la Directora de Títulos Habilitantes mediante memorandos ARCP-DTH-2018-0225-M, ARCP-DTH-2018-0226-M, ARCP-DTH-2018-0227-M, ARCP-DTH-2018-0253-M, ARCP-DTH-2018-0254-M, ARCP-DTH-2018-0255-M, ARCP-DTH-2018-0286-M, ARCP-DTH-2018-0308-M, ARCP-DTH-2018-0322-M, ARCP-DTH-2018-0422-M y ARCP-DTH-2018-0423-M, de 29 de agosto, 20 de septiembre, 19 y 29 de octubre, 8 de noviembre, 10 de diciembre de 2018, respectivamente; los Responsables de la Unidad de Talento Humano en funciones entre el 7 de octubre de 2015 y el 16 de junio de 2019, y Secretaria Ejecutiva 1 designada como Responsable de los expedientes del personal de la ARCP y archivo de Talento Humano por el Responsable de la Unidad de Talento Humano y Director Administrativo Financiero mediante memorandos ARCP-UTH-2017-0082-ME y ARCP-DAF-2018-0784-ME de 22 de febrero de 2017 y 21 de agosto de 2018, en su orden, en el ámbito de sus funciones; no coordinaron, supervisaron y emitieron las políticas y directrices para depurar ordenar y transferir al Archivo Central la documentación pertinente; no controlaron ni dieron seguimiento al proceso de gestión documental y archivo, no emitieron directrices y procedimientos que garanticen la confiabilidad e integridad de la documentación de cada una de las áreas que tuvieron bajo su responsabilidad, no coordinaron la realización de inventarios documentales; no incluyeron documentación suficiente y pertinente que respalden las gestiones de cada Unidad, no cumplieron con las disposiciones emitidas por sus jefes inmediatos en memorandos ARCP-DTH-2017-0057-M y ARCP-DTH-2018-0119-M de 10 de octubre de 2017 y 30 de mayo de 2018, en su orden; y, no organizaron los expedientes desde el inicio del trámite de forma cronológica y secuencial; por consiguiente, incumplieron las letras a), b) y c) del artículo 5 "Responsabilidad de las unidades administrativas de la Agencia de Regulación y Control Postal", los artículos 7 "De la identificación de documentos de archivo" y 8 "De la integración y ordenación de expedientes" de la Guía de Gestión Documental y Archivo de la ARCP expedido mediante Resolución 28-DE-ARCP-2017 del 1 de junio de 2017; e inobservaron las Normas de Control Interno 401-03 Supervisión, 405-04 Documentación de respaldo y su archivo; y, 600-01 Seguimiento continuo o en operación.

NOVENA YUNO



La falta de control y seguimiento para el manejo y gestión documental por parte de los referidos servidores, no permitió garantizar que la información sea integra, confiable y exacta para su seguimiento y verificación, durante o después de su realización, dificultando la revisión por parte de auditoría de la información relacionada con los permisos de operación postal, recaudación de ingresos por derecho económico, contribución trimestral y de los 5 Subsistemas de Talento Humano.

Con oficio 246 al 251, 255 al 260; 270 al 272-0023-DNA4-2019 de 20 de mayo y 1 de julio, remitidos por correos electrónicos el 22 de mayo, 2, 22 y 30 de junio; y, 12 de julio de 2020, respectivamente, se comunicó resultados provisionales a los servidores relacionados con el presente comentario.

La Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 1 de septiembre de 2017 al 31 de julio de 2018, en respuesta a la comunicación de resultados provisionales, mediante correo electrónico de 4 de junio de 2020, remitió al equipo de auditoría, el oficio GSM-2020-06-04-00002-OG de 3 del mismo mes y año, en el cual mencionó:

"...se me imputa una responsabilidad total frente a procesos presuntamente no ejecutados, incumplimientos de normativa y de atribuciones y responsabilidades determinadas en el Estatuto Orgánico, hasta imputarme responsabilidad por el manejo de los archivos de esa dirección, por lo cual deben remitirse al MEMORANDO NRO. ARCP- DTH-2017-0057 de 10 de octubre de 2017, en el que consta que inicialmente se instruyó documentadamente sobre los procedimientos de archivo, por tanto omisión de mi parte NO EXISTE (...)".

La servidora adjuntó memorandos de designaciones y lineamientos del contenido del archivo correspondiente al permisos de operación postal, a la Experta de Títulos Habilitantes, Analista de Planificación 2 y Servidor Público 1 de la citada Dirección, lo que justifica parcialmente lo comentado por auditoría; sin embargo, no se evidenció la supervisión del cumplimiento de sus disposiciones, puesto que los archivos entregados al equipo auditor para análisis se encontraron sin un orden cronológico y/o secuencial que facilite su análisis, en ciertos casos, se encontraba adjunta documentación que no tenía relación con el operador postal.

La Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 6 de marzo al 30 de junio de 2019, en respuesta a la comunicación provisional de resultados, mediante correo electrónico de 15 de junio de 2020, remitió la comunicación con la misma fecha del correo, en el cual ratificó el comentario de auditoría; por cuanto mencionó que los archivos se encontraban dispersos, desorganizados los cuales en conjunto con el personal de la

NOVENTA Y OCHO


Dirección, se clasificaron por permiso de operación postal y contribución del 1% de ingresos; también informó y detalló memorandos de designaciones y lineamientos emitidos a cada administrador para el orden del archivo digital y físico, posterior a la fecha de corte del presente examen.

La Experta de Títulos Habilitantes y Directora de Títulos Habilitantes en funciones del 16 de agosto de 2016 al 28 de febrero de 2019; la Analista de Planificación 2 y Servidor Público 1 designados como Administradores de contratos para permiso de operación postal delegadas el 29 agosto de 2018, posterior a la conferencia final de resultados, con comunicaciones de 15 y 16 de septiembre de 2020, informaron que acataron y cumplieron con las disposiciones emitidas por la Directora de Títulos Habilitantes mediante memorando ARCP-DTG-2017-057 de 10 de octubre de 2017, para la organización del expediente de títulos habilitantes que son contrarias a la normativa para el archivo; situación que no modifica el comentario de auditoría; por cuanto, no objetaron por escrito dichas disposiciones.

La Secretaria Ejecutiva 1 designada como Responsable de los expedientes del personal de la ARCP y archivo de Talento Humano por el Responsable de la Unidad de Talento Humano y el Director Administrativo Financiero mediante memorandos ARCP-UTH-2017-0082-ME y ARCP-DAF-2018-0784-ME de 22 de febrero de 2017 y 21 de agosto de 2018, en su orden; y en calidad de Responsable de Talento Humano; posterior a la conferencia final de resultados, mediante oficio 005-ACCH-AUD-2020-PE de 15 de septiembre de 2020, manifestó que entregó un informe de fin de gestión en el cual se detallaba el lugar donde se encontraban las carpetas 2017, 2018 y 2019; sin embargo, el equipo de auditoría evidenció que los expedientes del personal proporcionados se encontraban sin un orden lógico y cronológico, tenían con copias simples, duplicadas, y documentos con enmendaduras; en consecuencia, el comentario se mantiene.

Conclusión

Los archivos tanto de la Dirección de Títulos Habilitantes como de la Unidad de Talento Humano, no se encontraban debidamente ordenados de manera cronológica y secuencial, clasificados e inventariados, desde el inicio hasta la conclusión del trámite, en ciertos casos se encontraban dispersos, incompletos, duplicados y con enmendaduras y sin su respectiva foliación; debido a que las Directoras de Títulos Habilitantes, la Experta de Títulos Habilitantes, la Analista de Planificación 2 y el Servidor Público 1 designados como Administradores de contratos de permisos de

NOVENTA Y TRES

Et

operación postal; los Responsables de la Unidad de Talento Humano y la Secretaria Ejecutiva 1; no controlaron y dieron seguimiento a las designaciones efectuadas para verificar el manejo y gestión documental por parte de los servidores; y, no cumplieron con las disposiciones emitidas por sus jefes inmediatos en cuanto a la administración de los archivos; lo cual no permitió garantizar que la información sea integra, confiable y exacta para su seguimiento y verificación durante o después de su realización, dificultando su revisión.

Recomendaciones

Al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

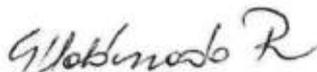
28. Dispondrá a quien corresponda la administración de los archivos y custodia de la documentación relacionada con los contratos de concesión, a fin de que mantengan un orden cronológico y secuencial tanto físico como digital, debidamente clasificados desde el inicio al final del trámite, y realicen un inventario de documentos que se encuentra bajo su responsabilidad, a fin de que permita su verificación y análisis durante o después de su realización.
29. Dispondrá al personal custodio de la documentación integren a los expedientes todos los documentos relevantes derivados de la administración, notificación, recaudación y procesos sancionatorios de los contratos de concesión; y, otros actos de gestión importantes la cual debe ser integra, confiable y exacta, lo que permitirá su seguimiento y control.

Al Director de Talento Humano del MINTEL

30. Dispondrá que previo a entregar el archivo pasivo de los 5 Subsistemas de Talento Humano de la ARCP, verifiquen que estos se encuentren debidamente ordenados, clasificados, foliados e inventariados en medio físico y digital conforme lo determina la normativa legal vigente, a fin de que facilite su análisis posterior.

NOVENTA Y CUATRO

Atentamente,



Dr. Guillermo Maldonado Ramírez
Director Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones,
Conectividad y Sectores Productivos