



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Auditoría de Cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva de la Empresa de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, correspondiente al periodo 1° de julio del 2013 al 30 de junio del 2014.

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.

AUTORA: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

DIRECTORA: Rosales Tapia, Beatriz Salomé, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO DE CARIAMANGA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Mgs.

Beatriz Salomé Rosales Tapia.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: Auditoría de Cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva de la Empresa de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, correspondiente al periodo 1° de julio del 2013 al 30 de junio del 2014, realizado por Torres Tillaguango Nelly Carmen, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo del 2015.

f).

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“ Yo, Torres Tillaguango Nelly Carmen, declaro ser autora del presente trabajo de fin de Titulación: Auditoría de Cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva de la Empresa de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, correspondiente al periodo 1 de julio del 2013 al 30 de junio del 2014, del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría siendo Beatriz Salomé Rosales Tapia, Directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.

Autora: Torres Tillaguango Nelly Carmen.

Cédula: 1104916869.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios quien me dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor me ha dado la sabiduría suficiente para culminar mi carrera universitaria.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a mis padres: Lida y Urbano, por todo el esfuerzo que hicieron al emigrar a otro País para darnos una profesión y hacer de nosotros personas de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años; gracias a ustedes he llegado a donde estoy. Gracias a mi hermano y hermanas, abuelos y tíos quienes han sido amigos fieles y sinceros, en los que he podido confiar, apoyándome siempre para seguir adelante. Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

Mis sinceros agradecimientos a todos quienes hicieron posible la culminación de la presente investigación:

A la Universidad Técnica Particular de Loja, Área Administrativa, donde obtuve los conocimientos teóricos y prácticos que han contribuido a mi formación profesional.

A Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en la persona del señor Director quién con su apoyo técnico e información necesaria hizo posible la ejecución de la investigación y desarrollo del presente trabajo de titulación.

Agradezco también de manera especial a mi Directora de tesis quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación. “Ahora les puedo decir que todo lo que soy es gracias a todos ustedes”

Torres Nelly.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis de grado primero a Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

A mis queridos Padres Urbano Torres y Lida Tillaguango, quienes durante mi niñez y en los años de estudio han sabido guiarme con sus sabios consejos por el camino del saber, cultivando valores y principios que han ido formando mi personalidad.

A mis hermanos: Yuri, Ramiro y Marilyn Torres Tillaguango, con quienes he compartido mis años de convivencia, estudio y hermosas experiencias; A mis abuelitos: Lisandro Tillaguango y Matilde Rosillo, que con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de nuestra vida estudiantil; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos de nuestras vidas.

A mis tíos y primos quienes han sido mi apoyo en mi formación académica y personal.

Torres Nelly.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y DOCUMENTOS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
CAPITULO I	5
MARCO REFERENCIAL Y NORMATIVO	5
1.1. Auditoría de Cumplimiento	6
1.1.1. Definición	6
1.1.2. Directrices	7
1.1.3. Normas Ecuatorianas de Auditoría	10
1.1.4. Proceso de Auditoría de Cumplimiento	14
1.1.5. Modelos de informe de Auditoría de Cumplimiento	16
1.2. Deontología del Sector Público	26
1.2.1. Generalidades y normativa aplicable a la Ética	26
1.2.2. El Código de Ética del Buen Vivir	27
CAPITULO II	31
ENTORNO EMPRESARIAL Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	31
2.1. Análisis Empresarial	32
2.1.1. Naturaleza de la Organización	32
2.1.1.1. Base legal	32

2.1.1.2. Misión y visión.	32
2.1.1.3. Objetivos.....	33
2.1.2. Estructura organizacional.....	34
2.1.3. Normativa Empresarial sobre la Ética.	38
2.1.4. Rol de la Unidad de Administración del Talento Humano (UATH) y del Comité de Ética.	39
2.2. Implementación del Código de Ética del Buen Vivir en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.	41
2.2.1. Relación del Código de Ética empresarial con el Código de Ética del Buen Vivir.....	41
2.2.2. Determinación del alcance y la naturaleza de la Auditoría de Cumplimiento.....	42
2.2.3. Principios y valores éticos relevantes.	44
CAPÍTULO III:	46
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., SUCURSAL LOJA, CORRESPONDIENTE AL PERIODO 1° DE JULIO DEL 2013 AL 30 DE JUNIO DEL 2014.	46
3.1. Planificación.	47
3.1.1 Visita Previa.....	52
3.1.2 Planificación específica.	57
3.1.3 Evaluación del Control Interno.	60
3.1.4 Programas de Trabajo.	64
3.2. Ejecución de una Auditoria de Cumplimiento.	69
3.2.1 Del objetivo del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.	69
3.2.2 Del Ámbito de aplicación.....	72
3.2.3. De los Principios y Valores Éticos generales.	76
3.2.4. De las responsabilidades y compromisos	84
3.2.5. Del Comité de Ética.	88
3.2.6. Elaboración del cuadro de cumplimiento.....	89
3.3. Informe de Auditoria de Cumplimiento.	90
3.3.1. Carta de presentación del informe.....	90
3.3.2. Información general.	90
3.3.3. Hallazgos y recomendaciones.	91
3.4 Seguimiento.....	97

CAPÍTULO IV:.....	99
IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR EN CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., SUCURSAL LOJA	99
4.1. Efectos esperados.....	100
4.2. Efectos no esperados.	101
CONCLUSIONES.....	102
RECOMENDACIONES.	103
BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXOS.....	106

INDICE DE TABLAS Y DOCUMENTOS

Tabla 1: Normas Ecuatorianas de Auditoría	12
Tabla 2: Documento 1: Informe de Auditoría de Cumplimiento.....	17
Tabla 3: Documento 2: Informe con salvedades.....	18
Tabla 4: Documento 3: Informe con opinión adversa.....	19
Tabla 5: Documento 4: Informe con abstención de dictaminar.	20
Tabla 6: Documento 5: Carta de presentación de informe tipo largo	21
Tabla 7: Documento 6: Modelo de informe de Auditoría de tipo largo	22
Tabla 8: Principios del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva	29
Tabla 9: Índice de Papeles de trabajo	47
Tabla 10: Marcas de Auditoría.	48
Tabla 11: Documento 7: Orden de trabajo.....	49
Tabla 12: Documento 8: Notificación de inicio de la auditoría.....	51
Tabla 13: Documento 9: Naturaleza de la empresa.....	52
Tabla 14: Documento 10: Organigrama estructural de la empresa.....	54
Tabla 15: Documento 11: Materia controlada.....	56
Tabla 16: Documento 12: Alcance y naturaleza de Auditoría de cumplimiento	57
Tabla 17: Documento 13: Análisis materia controlada y riesgos de auditoría.....	58
Tabla 18: Documento 14: Riesgos de Auditoría a evaluar.	59
Tabla 19: Documento 15: Control Interno: implementación del Código de Ética....	60
Tabla 20: Documento 16: Control Interno, indagado al Comité de Ética.....	61
Tabla 21: Documento 17: Socialización del Código Ética.....	62

Tabla 22: Documento 18: Evaluación del desempeño del personal.....	63
Tabla 23: Documento 19: P.T., al objetivo del Código de Ética del Buen Vivir.....	64
Tabla 24: Documento 20: P.T., al ámbito de aplicación.....	65
Tabla 25: Documento 21: P.T., a principios y valores éticos generales.....	66
Tabla 26: Documento 22: P.T., a las responsabilidades y compromisos	67
Tabla 27: Documento 23: Programa de trabajo al Comité de Ética.....	68
Tabla 28: Documento 24: Comparación entre los dos Código en empresa	69
Tabla 29: Documento 25: Cumplimiento del Objetivo	70
Tabla 30: Documento 26: P.T., del objetivo del Código de Ética del Buen Vivir.....	71
Tabla 31: Documento 27: De aplicación: Entre los dos Códigos a la empresa.	72
Tabla 32: Documento 28: De Aplicación: misión y visión empresarial	73
Tabla 33: Documento 29: De Aplicación: valores y principios empresariales	74
Tabla 34: Documento 30: De Aplicación: desempeño al personal.....	75
Tabla 35: Documento 31: Valores y principios éticos generales del Cód., E.....	76
Tabla 36: Documento 32: Principios y valores éticos generales, semejanzas y diferencias	77
Tabla 37: Documento 33: Valores y principios éticos: nivel de conocimiento al personal.	78
Tabla 38: Documento 34: Valores y principios éticos: incumplimiento de responsabilidad.	79
Tabla 39: Documento 35: De principios y valores: ámbito de aplicación Código. ...	80
Tabla 40: Documento 36: Análisis de fotografías 2014 con frases	81
Tabla 41: Documento 37: De Principios y valor empresarial: Puntualidad.	82

Tabla 42: Documento38: Valores y principios éticos: incentivos a personal	83
Tabla 43: Documento 39: Responsabilidades y compromisos.....	84
Tabla 44: Documento 40: Diferencias entre los Códigos de Ética	85
Tabla 45: Documento 41: Nivel de cumplimiento: confidencialidad.	86
Tabla 46: Documento 42: Responsabilidad y compromisos del Código de Ética...	87
Tabla 47: Documento 43: Comité de Ética y su conformación.....	88
Tabla 48: Documento 44: Cuadro de hallazgos	89
Tabla 49: Seguimiento de recomendaciones.....	97

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Beneficios de la Auditoría de Cumplimiento	6
Figura 2: Directrices para la Auditoría de Cumplimiento	7
Figura 3: Directrices para la Auditoría de Cumplimiento	8
Figura 4: Directrices para la Auditoría de Cumplimiento	8
Figura 5: Directrices para la Auditoría de Cumplimiento	9
Figura 6: Proceso de la Auditoría de Cumplimiento.	15
Figura 7: Clases de informes.	16
Figura 8: La Ética y sus beneficios.....	26
Figura 9: Código de Ética del Buen Vivir.....	27
Figura 10: Organigrama estructural de Correos del Ecuador CDE E.P.....	34
Figura 11: Plazas de Correos del Ecuador CDE E.P., (Loja).....	36
Figura 12: Localización de la franquicia Correos del Ecuador CDE E.P., (Loja)..	37
Figura 13: Organigrama estructural de Correos del Ecuador CDE E.P., (Loja).	38

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de fin de titulación persigue: brindar información veraz, oportuna respecto al grado de conocimientos y aplicación al Código de Ética empresarial, basados en principios y Valores Éticos del Buen Vivir, que servirá a la empresa para incrementar la credibilidad y entregar un servicio de calidad.

La planificación general permitió identificar a la empresa, en lo relacionado con el ámbito legal, normativo, estructura orgánica, códigos, planes operativos y otra información de carácter relevante; fue necesario determinar componentes a evaluarse, ente los que se destacan: Objetivo del Código de Ética, Ámbito de Aplicación, Principios y Valores Éticos Generales, Responsabilidades ,Compromisos y Comité de Ética.

La planificación específica identificó los principios y valores que se consideraron más importantes para analizarlos durante el proceso de auditoría, se determinaron los riesgos Inherente, de Control y No detección, permitió conocer puntos débiles, en relación con la implementación del Código de Ética de la empresa.

La información recabada que evidencia el nivel de cumplimiento del Código de Ética, se emitió informe y cuadro de seguimiento, como muestra clara de resultados obtenidos durante la auditoría realizada.

PALABRAS CLAVES:

Auditoría, cumplimiento, Código de Ética, transparencia, valores, principios.

ABSTRACT

The degree to work pursues: to provide accurate, timely information about the level of knowledge and application of the Code of Business Ethics, based on principles and Ethical Values of Good Living, which will serve the company to increase the credibility and deliver services quality.

The general planning enabled the company to identify, in relation to the legal, regulatory, organizational structure, codes, operational plans and other information that is relevant; components had to be determined to be assessed; entity which are: Aim of the Code of Ethics, Scope, General Principles and Ethical Values, Responsibility, Commitment and Ethics Committee.

The plan specifies identified the principles and values that were considered most important for analysis during the audit process, the Inherent risks, controls and no detection is determined, allowed to know weaknesses in relation to implementation of the Code of Ethics of the company .

KEY WORDS:

Auditing, fulfillment, code of ethics, transparency, moral values, principles.

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Cumplimiento permite conocer si una empresa o entidad está realizando y controlando su gestión operativa de conformidad a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le corresponden.

La Auditoría de Cumplimiento del Código de Ética empresarial, permitió obtener evidencia suficiente respecto a las responsabilidades éticas de los servidores, y en qué nivel las autoridades se preocupan por cumplir y hacer cumplir estos lineamientos de conducta que permitan a la empresa actuar con transparencia.

Este Código intenta cambiar la antigua percepción del funcionario público deshonesto, por una persona que vivencia principios, valores, responsabilidades y compromisos expuestos en este documento, aspectos que permitirán cumplir con los objetivos empresariales.

El trabajo de investigación consta de cuatro capítulos; el primero trata sobre el marco referencial y normativo, en el que se analizan temáticas muy importantes como la Auditoría de Cumplimiento, y la deontología del sector público, los mismos que sirven de referentes básicos para el desarrollo del trabajo de investigación.

En tanto que, en el segundo capítulo, abarca un análisis acerca del entorno empresarial y el alcance de la Auditoría de Cumplimiento, en el cual se mencionan los aspectos básicos de la empresa Correos del Ecuador CDE E.P.,- Loja y su relación con el Código de Ética empresarial y el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.

En el tercer capítulo, se ejecuta el proceso de Auditoría de Cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Función ejecutiva, cumpliendo con las etapas de planificación, ejecución, presentación del informe y seguimiento, lo que permitió evidenciar el nivel de conocimiento y cumplimiento del Código de Ética por parte de la empresa.

Finalmente el cuarto capítulo, se refiere al cambio que ocurre con la implementación del Código de Ética empresarial, considerando aspectos relevantes como los efectos esperados y los efectos no esperados.

Para el desarrollo de la investigación fue necesario disponer de un amplio bagaje de información con temas de Auditoría de Cumplimiento y la ética en el sector público, lo que facilitó analizar la pertinencia de los principios y valores éticos en consideración a la naturaleza de cada organización y su correspondencia con el Código de Ética del Buen Vivir.

Se analizó las normas de control existentes para el sector público, en función a lo que determina la Secretaría Nacional de Administración Pública, desde la Contraloría General del Estado.

En el desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento a Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, fue indispensable la aplicación de los procesos de Auditoría de Cumplimiento según lo previsto en la ISSAI 4100, con sus etapas de: planificación, ejecución, informe y seguimiento.

Con la ejecución de la Auditoría de Cumplimiento a Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, los servidores y trabajadores dispondrán de una guía que oriente sus acciones hacia la consecución de los objetivos, que persigue la empresa, promoviendo la mejora continua, transparencia y calidad.

La presente Auditoría de Cumplimiento se realizó en ejecución a nuestro trabajo de fin de titulación en el orden de trabajo N° 001 del 02 de enero del 2014.

Objetivo General.

Determinar el nivel de conocimiento y grado de cumplimiento del “Código de Ética para el Buen Vivir de la función Ejecutiva” por parte de los servidores la empresa de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.

Objetivos Específicos.

- Detectar posibles áreas críticas que no han cumplido con lo estipulado en el Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva
- Elaborar conclusiones y recomendaciones para el cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL Y NORMATIVO.

1.1. Auditoría de Cumplimiento.

1.1.1. Definición.

La Auditoría de Cumplimiento es una herramienta indispensable dentro de una entidad pública; por ello el autor explica que es un examen mediante el cual permite observar en qué medida la entidad pública ha cumplido con las leyes, normas, políticas, principios, procedimientos, códigos y otros lineamientos establecidos por la entidad; además sirve como garantía al cliente de los resultados obtenidos en el examen de las áreas implicadas. (Colegio de Contadores de Chile A.G., 2012, pág. 1).

La Auditoría de Cumplimiento analiza en qué medida la entidad auditada observa reglas, leyes y reglamentos, políticas, códigos establecidos o las estipulaciones acordadas por ejemplo en un contrato o en un convenio de financiación. (INTOSAI, 2006, pág. 6).

Además de los criterios expuestos por los autores, se agrega que, con la aplicación de la Auditoría de Cumplimiento, los directivos de la entidad, podrán disponer de bases confiables para tomar decisiones respecto a la aplicación de un sistema de control interno que precautele el buen uso de los recursos públicos, además se observe y aplique el cuerpo normativo, legal, reglamentario, códigos, tanto a nivel interno como del sector externo con el que esté vinculada la entidad; además se logrará los siguientes beneficios:

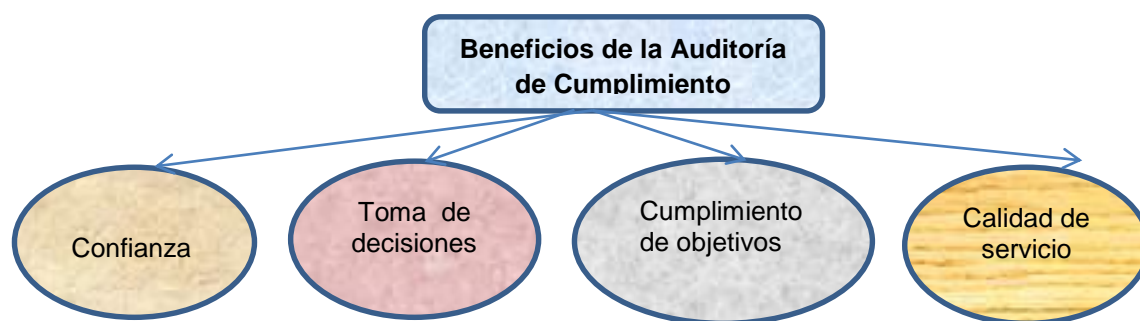


Figura 1: Beneficios de la Auditoría de Cumplimiento.

Fuente: (Colegio de Contadores de Chile A.G., 2012, pág. 1).

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

En el caso de la entidad objeto de estudio a más del cumplimiento de todo ese bagaje normativo con el que está relacionada Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, se pondrá especial

atención al cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la función ejecutivo, el mismo que ha sido creado para fortalecer los principios de honestidad, puntualidad, transparencia, honradez, confidencialidad, oportunidad y todos aquellos valores éticos y morales, que harán de esta entidad un lugar armónico de trabajo, cumplidor de las disposiciones vigentes, dedicándose exclusivamente a satisfacer las necesidades de los usuarios.

1.1.2. Directrices.



Figura 2: Directrices para la Auditoría de Cumplimiento.

Fuente: (INTOSAI, 2010)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Resulta imperioso que las entidades públicas realicen sus funciones en base al cumplimiento de normativas, leyes, procedimientos, reglamentos, códigos y otras regulaciones, que permitan el desarrollo de estrategias gerenciales de forma transparente, y de este modo la entidad pueda alcanzar los objetivos planteados y garantizar un servicio de calidad.

En este sentido, con la aplicación de la Auditoría de Cumplimiento se podrá verificar si Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, está cumpliendo con el Código de Ética del Buen Vivir de la función ejecutiva, como es el objetivo de la Empresa, en beneficio de lograr el desempeño óptimo, tanto de funcionarios como del personal, el mismo que facilite al usuario un servicio de calidad y la entidad logre su prestigio que a veces se ha visto cuestionado.

Para lograr este compromiso se analizaron las directrices de la Auditoría de Cumplimiento establecidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), en las cuales se enfatiza los lineamientos básicos que debe cumplir el equipo de

auditoría, durante el ejercicio de sus funciones en un determinado ente examinado; ello permitirá incrementar el grado de certeza en los resultados expuestos al cliente; entre los principales aspectos se analizó lo siguiente:



Figura 3: Directrices para la Auditoría de Cumplimiento.
Fuente: (INTOSAI, 2010, págs. 9-12)
Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

El alcance y la naturaleza de la Auditoría de Cumplimiento.- Se refiere a los límites y clase del examen de auditoría que se aplicará a un determinado ente; a decir de la ISSAI 4100, estará determinada por las decisiones que tomen la Entidad Fiscalizadora Superior.



Figura 4: Directrices para la Auditoría de Cumplimiento.
Fuente: (INTOSAI, 2010, pág. 17)
Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Es importante analizar el alcance y naturaleza de la auditoría, así el equipo de auditoría podrá conocer el nivel de observancia a los lineamientos, normativas o códigos establecidos, de la

unidad examinada, lo que facilitará conocer si el ente ha cumplido con lo planificado, y buscar alternativas idóneas que corrijan las desviaciones encontradas y procuren la consecución de los objetivos programados.

Cuando el alcance de la auditoría depende del juicio profesional del auditor del sector público, entre otros aspectos deberá considerar lo siguiente: disposiciones a cumplir en el ejercicio de su profesión, estructura normativa de la entidad examinada, actitud frente a los resultados de auditorías de periodos anteriores, análisis de riesgos de auditoría, opinión que tiene el público de algún fraude detectado, incumplimiento de normas u otras disposiciones, interés legislativo, exigencias de órganos legislativos, de financiación o entidades donantes.

Además deberá informar por escrito a la entidad auditada el alcance y naturaleza del examen a ejecutar, para que las dos partes conozcan la clase de examen que se va a practicar, objetivo del examen, áreas implicadas, obligaciones de las entidades, limitaciones, información que debe presentarse, clase de informe a emitir, destinatarios, tiempo utilizado para el examen, y otras situaciones importantes que considere el auditor.

Fiabilidad razonable y fiabilidad limitada.- Se refiere a la garantía que ofrece el equipo de auditoría al cliente en los resultados emitidos, luego de aplicar los procesos a una determinada área examinada; entre ellos se distinguen dos aspectos muy importantes.

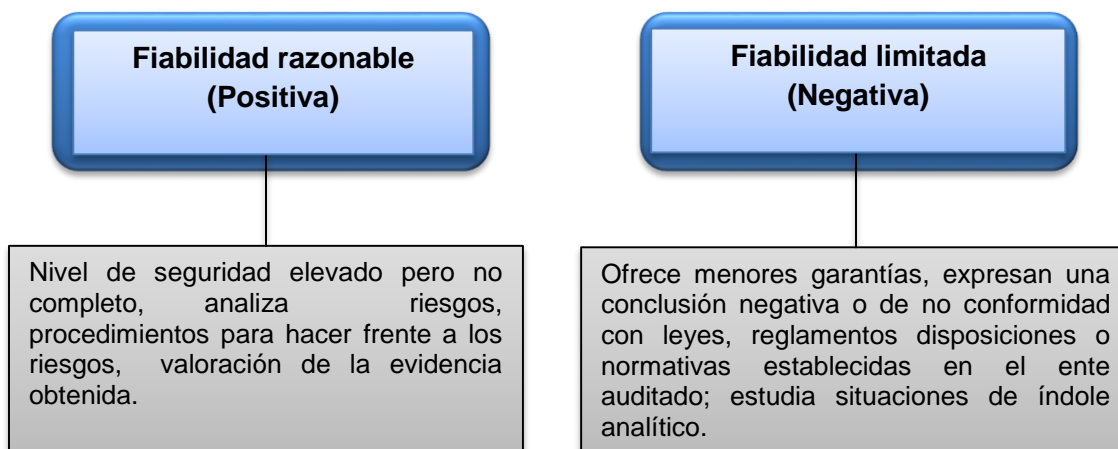


Figura 5: Directrices para la Auditoría de Cumplimiento.

Fuente: (INTOSAI, 2010, págs. 10-11)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

La fiabilidad razonable no puede ofrecer una seguridad total, ya que durante el ejercicio del examen se pueden presentar limitaciones que no le permitan obtener la suficiente evidencia.

Las dos clases de resultados permiten entender las áreas examinadas y obtener evidencia suficiente y apropiada para fundamentar la conclusión del auditor del sector público.

Información directa e información basada en afirmaciones.- La información es un elemento muy importante dentro del proceso de Auditoría de Cumplimiento, toda vez que el equipo de auditoría da a conocer a los funcionarios del ente examinado, los resultados a los cuales llegó producto del examen realizado; por ello la norma indica que las afirmaciones pueden ser expresas o presentar una declaración de cumplimiento; e implícitas; cambian de acuerdo con el juicio profesional del auditor. (Intosai, 2009, págs. 9-11).

En una Auditoría de Cumplimiento la información puede hacer referencia a la observancia de leyes tributarias, de cláusulas contractuales, procesos aplicados, o también códigos implementados, como por ejemplo el Código de Ética del Buen Vivir de la función ejecutiva; en tanto que, la información implícita puede darse cuando la información no es declarada directamente, por ejemplo si se refiere a una auditoría de estados financieros, se puede deducir que la cuenta ventas incluye las ventas de mercancía y ventas de servicios realizados por la empresa.

1.1.3. Normas Ecuatorianas de Auditoría.

Para que el auditor ejecute un examen de auditoría con transparencia, independencia y credibilidad, debe observar ciertas normativas que guíen el trabajo y le permita lograr los objetivos propuestos; así las Normas Ecuatorianas de Auditoría cumplen con este propósito que beneficia tanto su profesionalismo como al cliente, puesto que le permite ofrecer resultados que dan confianza de lo actuado.

Por ello el Instituto Contable de la Federación Nacional de Contadores Públicos del Ecuador estableció 31 normas, las cuales fueron adaptadas de las Normas Internacionales de Auditoría; fueron de aplicación en las entidades del sector público, considerando la naturaleza de la entidad auditada, tuvieron vigencia hasta el 31 de diciembre del 2008; entre ellas se mencionan las siguientes:

1. Objetivo y principios generales que regulan una auditoría de Estados Financieros.
2. Términos de los trabajos de auditoría.
3. Control de calidad para el trabajo de auditoría.
4. Documentación.
5. Fraude y error.
6. Consideración de leyes reglamentos en una auditoría financiera.
7. Planificación.
8. Conocimiento del negocio.
9. Importancia relativa de la auditoría.
10. Evaluación de riesgo y control interno.
11. Auditoría mediante sistemas computarizado.
12. Consideraciones de auditoría relativas a entidades que utilizan organizaciones de servicios.
13. Evidencia de auditoría.
14. Trabajos iniciales - Balances de apertura.
15. Procedimientos analíticos.
16. Muestreo de auditoría.
17. Auditoría de estimaciones contables.
18. Partes relacionadas.
19. Hechos posteriores.
20. Negocio en marcha.
21. Representaciones de la administración.
22. Uso del trabajo de otro auditor.
23. Consideraciones del trabajo de auditoría interna.
24. Uso del trabajo de un experto.
25. El dictamen del auditor sobre los estados financieros.
26. Otra información en documentos que contienen estados financieros auditados.
27. El dictamen del auditor sobre trabajos de auditoría con un propósito especial.
28. El examen de información financiera prospectiva.
29. Trabajos de revisión de estados financieros.
30. Trabajos para realizar procedimientos convenidos respecto de información financiera.
31. Trabajos para compilar información.

A continuación se mencionan algunas de ellas que se las pueden aplicar, especialmente en el trabajo que se está investigando:

Tabla 1: Normas Ecuatorianas de Auditoría

NORMAS ECUATORIANAS DE AUDITORIA	
NEA 1: OBJETIVO Y PRINCIPIOS GENERALES QUE AMPARAN UNA AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS	<p>El objetivo de la auditoría de los estados financieros es expresar una opinión acerca del cumplimiento del marco de referencia establecido para todas las partes que implican los informes financieros; sin embargo es importante recalcar que la opinión del auditor tiene un alto grado de credibilidad, pero hay ocasiones en las cuales se presentan obstáculos que impiden analizar situaciones relevantes de la entidad.</p> <p>Por ello se recalca una vez más la importancia de realizar el trabajo en forma independiente, íntegra, objetiva, competente, con profesionalismo, objetividad, confidencialidad, y en cumplimiento a las normativas que exige la profesión; ello fortalecerá la ejecución del proceso de auditoría, y la presentación del informe.</p> <p>La Auditoría de Cumplimiento se expresará una opinión acerca del nivel de cumplimiento del Código de Ética del buen Vivir de la Función Ejecutiva del personal que labora en las diferentes unidades de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.</p> <p>Alcance de auditoría. Define los procedimientos a seguir en la ejecución del examen, y las áreas involucradas, ello conlleva la aplicación de las NEA, leyes, reglamentos, bases contractuales y requisitos necesarios para la emisión del dictamen.</p> <p>Certeza razonable.- Asegura que los Estados Financieros examinados no tienen errores significativos y cumplen con las normas, principios, leyes, y procedimientos definidos; pero no garantizan conformidad total, toda vez que se pueden presentar limitantes que impiden evidenciar las desviaciones que se encontraren.</p> <p>En el caso en estudio se dirige a asegurar que los directivos y personal de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, han cumplido con los lineamientos del Código de Ética del Buen Vivir implementados.</p> <p>Responsabilidad por los estados financieros.- La presentación de los Estados financieros son de absoluta responsabilidad por parte de la entidad auditada, ya que son la base principal sobre la cual el auditor expresa su opinión.</p> <p>En la investigación en ejecución será de absoluta responsabilidad de los directivos presentar la información referente al control interno en cuanto al ambiente de control.</p>
NEA 3: CONTROL DE CALIDAD PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA	<p>La calidad del trabajo de auditoría tiene relación directa con la observancia de políticas, procedimientos y las Normas Ecuatorianas de Auditoría establecidas; esto incrementará la credibilidad del cliente.</p> <p>Para ello el auditor debe desarrollar el examen con independencia, integridad, objetividad, confidencialidad, y conducta profesional, además de ser hábil y competente, tratando en todo momento de dirigir, supervisar y revisar que el</p>

	trabajo realizado esté enmarcado en normas políticas y procedimientos, que permitan reflejar la imagen fiel de la entidad auditada.
NEA 4 DOCUMENTACIÓN	<p>Para que el dictamen del auditor tenga la credibilidad necesaria por parte del cliente, debe estar fundamentado con la documentación que sustenta los hallazgos encontrados; éstos deben ser elaborados de manera sencilla, incluir información relevante y completa, detallados y comprensibles a todo nivel.</p> <p>Estos documentos cumplen con la función de apoyar la planificación realizada por el auditor, monitorear el trabajo y apoyar la opinión del auditor; son elaborados considerando la naturaleza y alcance del examen.</p>
NEA 7: PLANIFICACIÓN	<p>La planificación es el proceso que permite direccionar el trabajo de auditoría, ya que delimita las estrategias a seguir; se deberá tener estricto cuidado que cumpla con normas, principio y procedimientos que permitan cumplir los objetivos planteados.</p> <p>En esta fase el auditor analiza áreas relevantes de la auditoría, asigna el trabajo al equipo de auditoría, determina las áreas a examinar; define el alcance; detalla procedimientos; define los objetivos; indaga de una forma general la entidad, para conocer la situación administrativa, financiera y tecnológica; compromisos asumidos y cumplidos en auditorías anteriores; y otros datos relevantes.</p>
NEA 8: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	<p>El auditor deberá conocer las características principales de la entidad a examinar, áreas principales y críticas; esto será la base para que el auditor planifique el examen a ejecutar.</p> <p>En el caso de la Auditoría de Cumplimiento a ejecutar se pondrá énfasis en el cumplimiento de la ética por parte del personal de las diferentes áreas.</p>
NEA 13: EVIDENCIAS DE AUDITORIA	<p>El auditor deberá obtener pruebas suficientes que justifiquen el dictamen de auditoría como producto del examen ejecutado, ello incrementará la credibilidad del cliente.</p> <p>Dentro de estas evidencias se mencionan registros, documentos, procedimientos a utilizar para obtener las evidencias, verificación de registros, documentos y activos físicos; constataciones físicas, observaciones, indagaciones, confirmaciones internas y externas, procedimientos aritméticos, reproceso de la información, revisiones analíticas y sustantivas, entre otros.</p>
NEA 16: MUESTREO DE AUDITORÍA	El auditor ejecutará el examen de auditoría en base a un muestreo de toda la información que disponga la entidad; por ejemplo: áreas de trabajo, tiempo, registros, procesos, informes, normativas, principios, códigos; etc.
NEA 21: REPRESENTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN	La administración es el punto clave para el desarrollo de la auditoría, toda vez que aquí se encuentra la máxima autoridad de la entidad, que es la persona que va a asumir la responsabilidad de la información que se ha procesado en las diferentes unidades, la misma que va a ser objeto de examen.

	Ella será responsable de la información financiera emitida, planes estratégicos implementados y ejecutados, códigos de ética, entre otros.
<p align="center">NEA 23: CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA.</p>	<p>El auditor interno es un factor muy importante dentro de una entidad, en la medida que es el responsable de analizar la forma como se está llevando el control interno, Código de Ética, y en fin todos los aspectos relacionados con la gestión, servirá de apoyo al administrador en la toma de decisiones.</p> <p>En este caso de estudio se deberá poner énfasis en el ambiente de control que se está llevando en la entidad, analizar aspectos de riesgo para finalmente emitir las sugerencias que permitirán mejorar aquellas áreas débiles.</p>

Fuente: (Instituto de Investigaciones Contables de la Federación Nacional de Contadores Públicos del Ecuador, 2007)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

En la aplicación de la Auditoría de Cumplimiento a Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, también será necesario el análisis a estas normativas, puesto que servirán de guía al auditor para que se pueda efectuar el examen de forma eficiente, eficaz y con calidad, para que de esta forma se pueda realizar un examen profundo sobre el nivel de aplicación de la ética por parte de los servidores y trabajadores, lo que posteriormente servirá de apoyo a las diferentes áreas de la empresa.

1.1.4. Proceso de Auditoría de Cumplimiento.

Como ya se había indicado anteriormente para ejecutar la Auditoría de Cumplimiento se requiere de una serie de procesos que van desde las consideraciones iniciales, hasta la presentación del informe; ello permite alinear el trabajo a realizar, organiza las tareas y sirve de apoyo a todo el equipo de auditoría en la ejecución de la planificación realizada y cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se sustenta en los procedimientos que sigue la auditoría en general, dando énfasis a la naturaleza y alcance que presenta el examen que se va a efectuar; según la ISSAI 4100, se utiliza el siguiente proceso para la ejecución de la Auditoría de Cumplimiento:



Figura 6: Proceso de la Auditoría de Cumplimiento.

Fuente: (Issai 4100, pág. 8)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

En la primera etapa es necesario que el equipo de auditoría tenga un conocimiento preliminar acerca de la realidad de la entidad a auditar, ello le permitirá definir el alcance, conocer las normativas, procesos, reglamentos, códigos y otras disposiciones pertinentes, base principal para implementar los programas de auditoría a ejecutar y en fin elaborar toda la documentación previa necesaria para realizar el examen.

En la etapa de ejecución se aplican los programas de auditoría, se evalúa el sistema de control interno de la empresa, se aplican técnicas de verificación y estrategias necesarias para obtener evidencia suficiente y competente de los resultados encontrados. En el caso de la investigación realizada, será en este momento en el que se analice el Código de Ética para el Buen Vivir de la función ejecutiva, a efecto de verificar su cumplimiento. En la etapa de valoración de la evidencia y formación de conclusiones, se tendrá cuidado de obtener evidencias claras y contundentes que fundamenten la formulación de conclusiones y dictamen emitido.

Finalmente se elaborará el informe de acuerdo a los resultados obtenidos y en observancia a las normativas de presentación, se incluirán las recomendaciones necesarias, también se hará el seguimiento de informes anteriores si es necesario.

1.1.5. Modelos de informe de Auditoría de Cumplimiento.

El informe de auditoría es un documento que indica la opinión del auditor luego de ejecutada la auditoría, a una determinada área examinada, su presentación varía de acuerdo con la naturaleza, alcance del examen, producto encontrado, acuerdos reglamentarios entre el auditor y el cliente, y otras situaciones importantes.

Esta valiosa herramienta permitirá que el cliente conozca la realidad sobre la situación examinada, resultados que le servirán para tomar decisiones acertadas, que permitan el cumplimiento de normas, principio, procedimientos, códigos y más reglamentaciones propias de cada área de trabajo, para que de esta forma la entidad logre su reconocimiento. Entre las clases de informe que se conoce, se presentan los siguientes:

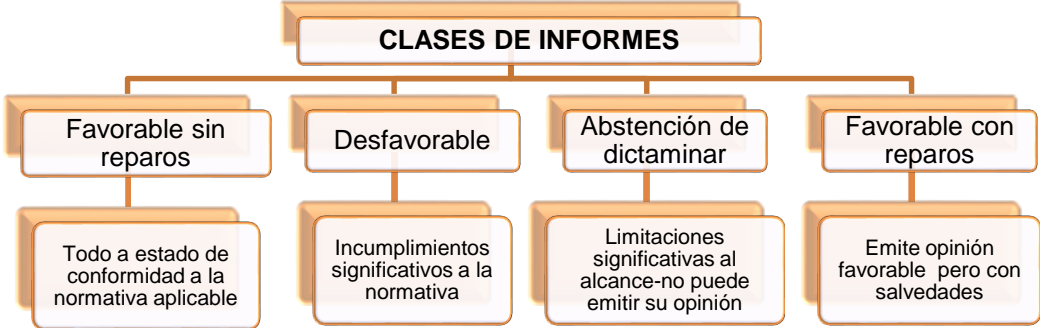


Figura 7: Clases de informes.
Fuente: (Martínez, 2010, pág. 9)
Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Como se puede observar en la figura, los informes de auditoría pueden ser favorables, desfavorables, con abstención de dictaminar o también favorable con salvedades, y se registrarán al formato exigido por los organismos de control. Para el efecto la ISSAI 4100 se presenta a cada uno de los modelos de informe que se pueden formular luego de ejecutado un examen de auditoría:

Informe de opinión limpia.

Tabla 2: Documento 1: Informe de Auditoría de Cumplimiento.

Informe de Auditoría de Cumplimiento

Entidad pública

Informe sobre el cumplimiento a la entidad pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, de las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con la empresa de construcción HIDALGO & CIA., de fecha xx.xx.20XX

Hemos auditado el cumplimiento por HIDALGO & CIA., de las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, de fecha xx.xx.20XX tal y como se establece en las cuentas del proyecto para el ejercicio que finalizó el 31.12.20XX que muestran gastos por un total de \$ xxxxxx.xx.

De conformidad con las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, de fecha xx.xx.20XX, la dirección de HIDALGO & CIA., tiene la obligación de elaborar las cuentas íntegras del proyecto en cumplimiento de lo estipulado en el convenio de construcción.

Nuestra obligación es expresar con independencia una conclusión sobre las cuentas del proyecto basada en nuestra auditoría. Nuestro trabajo se ajustó a lo dispuesto en los Principios fundamentales de auditoría y directrices para la auditoría de cumplimiento de la INTOSAI. Estos principios requieren de nuestra parte la observancia de las exigencias Deontológicas y una planificación y ejecución de la auditoría, destinadas a obtener garantías razonables de que la utilización de los fondos del proyecto resulta conforme, en todos los aspectos significativos, con lo estipulado en el convenio de construcción de fecha xx.xx.20XX.

Una auditoría implica la aplicación de procedimientos para obtener evidencia suficiente y apropiada que fundamente nuestra conclusión. Los procedimientos aplicados dependerán del juicio profesional del auditor, que podrá consistir también en el análisis del riesgo de incumplimiento significativo, ya sea por fraude o error. Los procedimientos de auditoría aplicados son los que hemos juzgado apropiados según las circunstancias. Opinamos que la evidencia de auditoría obtenida resulta suficiente y apropiada para fundamentar nuestra conclusión.

Sobre la base del trabajo de auditoría efectuado, consideramos que la utilización por HIDALGO & CIA., de los fondos para el proyecto de construcción resulta conforme, en todos los aspectos significativos, con lo estipulado en el convenio de construcción de fecha xx.xx.20XX.

Loja, 15 de diciembre del 2014.

Nelly Torres.

JEFE DE EQUIPO.

Fuente: (INTOSAI, págs. 69-70)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 3: Documento 2: Informe con salvedades.

Informe de Auditoría de Cumplimiento

Entidad pública

Informe sobre el cumplimiento a la entidad pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, de las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con la empresa de construcción HIDALGO & CIA., de fecha xx.xx.20XX

Hemos auditado el cumplimiento por HIDALGO & CIA., de las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, de fecha xx.xx.20XX tal y como se establece en las cuentas del proyecto para el ejercicio que finalizó el 31.12.20XX que muestran gastos por un total de \$ xxxxxx.xx.

De conformidad con las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, de fecha xx.xx.20XX, la dirección de HIDALGO & CIA., tiene la obligación de elaborar las cuentas íntegras del proyecto en cumplimiento de lo estipulado en el convenio de construcción.

Nuestra obligación es expresar con independencia una conclusión sobre las cuentas del proyecto basada en nuestra auditoría. Nuestro trabajo se ajustó a lo dispuesto en los principios fundamentales de auditoría y Directrices para la auditoría de cumplimiento de la INTOSAI. Estos principios requieren de nuestra parte la observancia de las exigencias Deontológicas y una planificación y ejecución de la auditoría, destinadas a obtener garantías razonables de que la utilización de los fondos del proyecto resulta conforme, en todos los aspectos significativos, con lo estipulado en el convenio de construcción de fecha xx.xx.20XX.

Una auditoría implica la aplicación de procedimientos para obtener evidencia suficiente y apropiada que fundamente nuestra conclusión. Los procedimientos aplicados dependerán del juicio profesional del auditor, que podrá consistir también en el análisis del riesgo de incumplimiento significativo, ya sea por fraude o error. Los procedimientos de auditoría aplicados son los que hemos juzgado apropiados según las circunstancias. Opinamos que la evidencia de auditoría obtenida resulta suficiente y apropiada para fundamentar nuestra conclusión.

Las cláusulas del contrato de construcción establecen que se debe presentar de forma mensual una planilla de avance de la construcción. Durante el año 20XX, la entrega de la planilla de avance se realizó después de dos semanas de lo previsto, por lo que Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja no pudo cumplir con las obligaciones salariales oportunamente, y con los proveedores, esto causó inconvenientes al área de recursos humanos y presupuesto, por lo que se establecieron sanciones a los funcionarios, y se pagó a los proveedores un recargo del 2% por factura de materiales que ascienden a \$ xx.xx.

Sobre la base del trabajo de auditoría efectuado, consideramos en nuestra opinión que, salvo en lo que respecta al acto de incumplimiento señalado en el párrafo sobre la base para emitir la conclusión con reservas, HIDALGO & CIA., ha cumplido, en todos los aspectos significativos, las cláusulas del contrato de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja en fecha xx.xx.20XX. Loja, 15 de diciembre del 2014.

Nelly Torres.

JEFE DE EQUIPO.

Fuente: (INTOSAI, págs. 69-70)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 4: Documento 3: Informe con opinión adversa.

Informe de auditoría de cumplimiento

Entidad pública

Informe sobre el cumplimiento a la entidad pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, de las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con la empresa de construcción HIDALGO & CIA., de fecha xx.xx.20XX . Hemos auditado el cumplimiento por HIDALGO & CIA., de las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, de fecha xx.xx.20XX tal y como se establece en las cuentas del proyecto para el ejercicio que finalizó el 31.12.20XX que muestran gastos por un total de \$ xxxxxx.xx.

De conformidad con las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, de fecha xx.xx.20XX, la dirección de HIDALGO & CIA. , tiene la obligación de elaborar las cuentas íntegras del proyecto en cumplimiento de lo estipulado en el convenio de construcción. Nuestra obligación es expresar con independencia una conclusión sobre las cuentas del proyecto basada en nuestra auditoría. Nuestro trabajo se ajustó a lo dispuesto en los principios fundamentales de auditoría y directrices para la auditoría de cumplimiento de la INTOSAI. Estos principios requieren de nuestra parte la observancia de las exigencias deontológicas y una planificación y ejecución de la auditoría, destinadas a obtener garantías razonables de que la utilización de los fondos del proyecto resulta conforme, en todos los aspectos significativos, con lo estipulado en el convenio de construcción de fecha xx.xx.20XX.

Una auditoría implica la aplicación de procedimientos para obtener evidencia suficiente y apropiada que fundamente nuestra conclusión. Los procedimientos aplicados dependerán del juicio profesional del auditor, que podrá consistir también en el análisis del riesgo de incumplimiento significativo, ya sea por fraude o error. Los procedimientos de auditoría aplicados son los que hemos juzgado apropiados según las circunstancias. Opinamos que la evidencia de auditoría obtenida resulta suficiente y apropiada para fundamentar nuestra conclusión.

Las cláusulas del contrato de construcción establecen que se debe presentar de forma mensual una planilla de avance de la construcción. Durante el año 20XX, la entrega de la planilla de avance se realizó después de cinco meses de lo previsto, por lo que Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja , no pudo cumplir con la apertura del local, esto causó inconvenientes a los funcionarios, departamento de atención al cliente, personal de construcción, al área de recursos humanos y presupuesto, por lo que se establecieron sanciones significativas a los funcionarios, y se pagó a los proveedores un recargo del 5% por factura de materiales pendientes de pago que ascienden a \$ xx.xx.

Sobre la base del trabajo de auditoría efectuado, consideramos en nuestra opinión que en lo que respecta al acto de incumplimiento señalado en el párrafo sobre la base para emitir la conclusión adversa, HIDALGO & CIA. , no ha cumplido, en todos los aspectos significativos, las cláusulas del contrato de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, con fecha xx.xx.20XX.

Loja, 15 de diciembre del 2014.

Nelly Torres.

JEFE DE EQUIPO.

Fuente: (INTOSAI, págs. 69-70)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 5: Documento 4: Informe con abstención de dictaminar.

Informe de Auditoría de Cumplimiento.

Entidad pública.

Informe sobre el cumplimiento a la entidad pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja de las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con la empresa de construcción HIDALGO & CIA de fecha xx.xx.20XX

Hemos auditado el cumplimiento por HIDALGO & CIA las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja de fecha xx.xx.20XX tal y como se establece en las cuentas del proyecto para el ejercicio que finalizó el 31.12.20XX que muestran gastos por un total de \$ xxxxxx.xx.

De conformidad con las estipulaciones del convenio de construcción celebrado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja de fecha xx.xx.20XX, la dirección de HIDALGO & CIA tiene la obligación de elaborar las cuentas íntegras del proyecto en cumplimiento de lo estipulado en el convenio de construcción.

Nuestra obligación es expresar con independencia una conclusión sobre las cuentas del proyecto basada en nuestra auditoría. Nuestro trabajo se ajustó a lo dispuesto en los Principios fundamentales de auditoría y Directrices para la auditoría de cumplimiento de la INTOSAI. Estos principios requieren de nuestra parte la observancia de las exigencias deontológicas y una planificación y ejecución de la auditoría, destinadas a obtener garantías razonables de que la utilización de los fondos del proyecto resulta conforme, en todos los aspectos significativos, con lo estipulado en el convenio de construcción de fecha xx.xx.20XX.

Una auditoría implica la aplicación de procedimientos para obtener evidencia suficiente y apropiada que fundamente nuestra conclusión. Los procedimientos aplicados dependerán del juicio profesional del auditor, que podrá consistir también en el análisis del riesgo de incumplimiento significativo, ya sea por fraude o error. Los procedimientos de auditoría aplicados son los que hemos juzgado apropiados según las circunstancias. Opinamos que la evidencia de auditoría obtenida resulta suficiente y apropiada para fundamentar nuestra conclusión.

La evidencia de la que disponemos para determinar si HIDALGO & CIA ha cumplido las especificaciones del código de construcción CCC resultó limitada porque no pudimos acceder al edificio BBB, situado en la dirección XYZ, debido a los daños causados por el diluvio. El edificio BBB representa el 95% del total construido del que es responsable la HIDALGO & CIA. No pudimos aplicar otros procedimientos satisfactorios para determinar si HIDALGO & CIA cumplía o no las especificaciones del código de construcción CCC.

Sobre la base del trabajo de auditoría efectuado, debido a la importancia de la cuestión señalada en el párrafo explicativo de la base para emitir una abstención de opinión, no podemos emitir ninguna conclusión sobre el cumplimiento por HIDALGO & CIA de las especificaciones del código de construcción CCC de fecha xx.xx.20XX

Loja, 15 de diciembre del 2014.

Nelly Torres.

JEFE DE EQUIPO.

Fuente: (INTOSAI, págs. 69-70)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Los informes indicados anteriormente son de tipo corto, sin embargo también se pueden presentar informes de tipo largo; para ello luego de investigar diferentes clases de informes largos que se elaboran luego de la ejecución de una auditoría de cumplimiento, así como el Código de Ética del Buen Vivir y el establecido por Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, se procede a realizar ejemplo de modelo de informe, que abarca de forma general el cumplimiento al Código de Ética del Buen Vivir de la función ejecutiva en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.

A continuación se presenta un modelo e informe de auditoría tipo largo:

Tabla 6: Documento 5: Carta de presentación de informe tipo largo.

CARTA DE PRESENTACIÓN
Loja, 15 de diciembre del 2014
Sr. Lic. Serbio Córdova. DIRECTORA PROVINCIAL DE CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P. (Loja)
Ciudad.
De mi consideración:
Por medio del presente me dirijo a su autoridad para informarle que se ejecutó la Auditoría de Cumplimiento al Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de Diciembre del 2014, actividad que se cumplió en base a lo dispuesto a la Orden de Trabajo No. 001.
La auditoría se ejecutó de conformidad a, Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, (NEAG), Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, exigen que el equipo de auditoría se planifique y ejecute el examen para obtener certeza razonable de que la información y documentación examinada no contengan exposiciones erróneas significativas y que se hayan realizado de conformidad con las normas, principios y procedimientos aplicables.
Se entrevistó tanto a funcionarios como a los colaboradores de la entidad de acuerdo con la organización estructural que disponen: Directorio, gerencia, subgerencia, personal de apoyo y asesor.
Los resultados obtenidos se encuentran expresados en comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el informe adjunto y espero que sean considerados y se apliquen de acuerdo a las normas establecidas para el caso.
Atentamente,
Nelly Torres. Jefe de Equipo.

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 7: Documento 6: Modelo de informe de Auditoría de tipo largo.

CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.

La presente Auditoría de Cumplimiento se realizó en ejecución a nuestro trabajo de fin de titulación en el orden de trabajo N° 001 del 02 de enero del 2014.

Objetivo general.

Determinar el nivel de conocimiento y grado de cumplimiento del “Código de Ética para el Buen Vivir de la función Ejecutiva” por parte de los servidores de Correos del Ecuador CDE E.P.

Objetivos Específicos.

- Detectar posibles áreas críticas que no han cumplido con lo estipulado en el Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva
- Elaborar conclusiones y recomendaciones para el cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva

Alcance.

El alcance de la auditoría comprende el periodo entre el 1° de enero al 31 de diciembre del 2014.

Enfoque.

La Auditoría está orientada a determinar si los servidores/as y trabajadores de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, conocen y cumplen las disposiciones emitidas en el Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva.

Servidores Entrevistados.

- Lic. Sergio Córdova– Director de la Zonal 1.
- Lic. María Cueva – Jefe de Recursos Humanos.
- Ing. Marco Ruíz: Jefe de la Unidad Administrativa Financiera.

▪ **Objetivos:**

- Incrementar la participación y posicionamiento de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en el mercado nacional.
- Incrementar la gestión del talento humano.
- Incrementar la calidad del servicio postal.

- Incrementar el uso eficiente del presupuesto.
- Incrementar la eficiencia operacional de la Empresa.

- **Política Sectorial:**
 - Propiciar el desarrollo del sector postal público.
 - Proveer servicios y productos de calidad, accesibles, seguros y oportunos.
 - Impulsar a través del Correo la transformación productiva y desarrollo económico.
 - Posicionar los nuevos productos y servicios que ofrece Correos del Ecuador CDE E.P.
 - Fomentar el uso del Servicio Postal Público a nivel nacional.

- **Estructura orgánica:**
 - Lic. Serbio Córdova– Director.
 - Lic. María Cueva – Jefe de Recursos Humanos.
 - Ing. Marco Ruíz: Administrador Financiero.

- **Financiamiento:**
 - Presupuesto General del Estado.
 - Venta de servicios.

CAPITULO II

INFORMACION DE LA ENTIDAD.

Misión.

Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, es una Empresa Pública de servicios postales y logísticos con tecnología de punta y cobertura a nivel nacional e internacional comprometida con la calidad, calidez y excelencia solicitada por la ciudadanía y empresas en general sin discriminación alguna, aportando al desarrollo del país.

Visión.

Para el 2017 ser la empresa líder en el mercado de servicios postales y logísticos así como un referente de los operadores postales de la región, reconocida por su cobertura a nivel nacional e internacional, óptimos en tiempos de respuesta, seguridad y cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes.

Base Legal.

Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, fue creado como empresa nacional según decreto supremo N° 3683 el 30 de julio de 1979, publicado en el RO N° 888 del tres de agosto de 1979.

De acuerdo al Decreto Ejecutivo N° 8 publicado en el R O N° 10 del 24 de agosto del 2009, Art. 22, numeral tres, Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, es considerado como una entidad adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información.

Financiamiento.

- Venta de servicios.
- Presupuesto General del Estado.

Valores institucionales.

- Respeto.
- Excelencia.
- Honestidad.
- Transparencia.

Productos / Servicios

- Los servicios y productos que ofrece Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, a nivel nacional, se han incrementado considerablemente desde que inició en el 2007 su proceso de modernización. Por esta razón, la presencia de la Empresa en las 24 provincias del País también se ha fortalecido.
- La Empresa cuenta con más de 309 agencias, sucursales y ventanillas en las 24 provincias del País. En estos puntos de atención, los clientes pueden acceder a los 74 servicios y productos que ofrece este Operador Postal Público.

CAPITULO III

RESULTADOS GENERALES

Conclusiones generales referentes al cumplimiento del Código de Ética por parte de los servidores(as) y trabajadores(as) de Correos del Ecuador CDE E.P.

- Existen pocos mecanismos que garanticen el cumplimiento total de los principios y valores éticos en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, por cuanto no se han legalizado cartas de compromiso de los servidores y trabajadores que ratifiquen el cumplimiento de las normativas del código en mención.

- No se han definido estrategias que garanticen la observancia y cumplimiento de los postulados del Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, se han definido mecanismos de evaluación al código de forma parcial y no se ha realizado la evaluación del desempeño en todas las áreas de la entidad.
- No se ha dispuesto un buzón de sugerencias que permita conocer el criterio que tienen los clientes de los servicios que se oferta y se establezcan correctivos necesarios que permitan la mejora continua.

CAPITULO IV
RESULTADOS ESPECIFICOS POR COMPONENTES
Coordinación Zonal

Conclusiones.

Se ha determinado que el compromiso que asume la coordinación zonal respecto a la observancia y cumplimiento de los postulados del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva es bajo, toda vez que, el código no ha sido difundido a todas las áreas de la entidad; y además no se le han establecido estrategias que permitan la evaluación del servicio que presta la entidad, y además no se le ha dado la importancia que amerita el cumplimiento del Código de Ética.

Recomendaciones.

- Implementar y difundir el Código de Ética en todas las unidades de la empresa, establecer y ejecutar estrategias que permitan evaluar el servicio que presta la entidad.
- Incentivar en los colaboradores el cambio de actitud hacia la valoración del Código de Ética como un medio para lograr la transparencia y credibilidad de la entidad.

Nelly Torres.
Jefe de Equipo.

Adrián Martínez
Auditor Operativo.

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

1.2. Deontología del Sector Público.

1.2.1. Generalidades y normativa aplicable a la Ética.

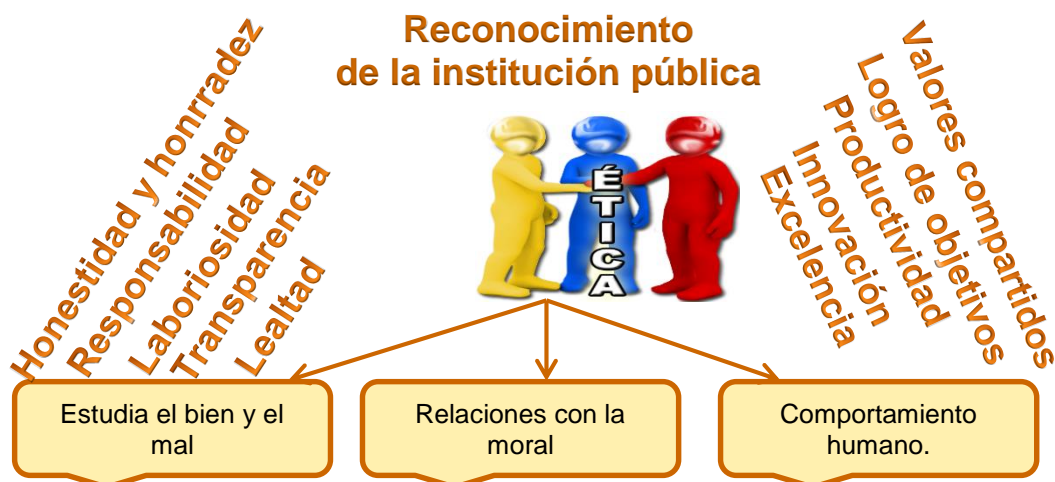


Figura 8: La ética y sus beneficios.

Fuente: (Zamorano, 2012)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

La ética se ha convertido en un elemento fundamental para el desarrollo empresarial, por ello la necesidad de cumplir con las normas y principios que permitan al personal desarrollar sus funciones de una forma coherente, con compromiso de trabajo, leales y colaboradores, tratando siempre de cumplir las tareas asignadas con elevados estándares de calidad.

Desde hace mucho tiempo se habla de esta singular palabra “ética”, que muchas de las veces se ha quedado solo en eso, pues algunos empleados públicos han cambiado la ética por corrupción, deteriorando cada vez la imagen de las entidades públicas.

Dentro de las normativas relacionadas con la ética se resalta la Ley Orgánica de Servidores Públicos – (LOSEP), el Plan Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción del Buen Vivir, Código de Ética, y el Código de Ética del Buen Vivir para la Función Ejecutiva, las mismas que con su aplicación logran optimizar el desempeño del personal, cumplir los objetivos propuestos con transparencia, eficacia, seguridad e innovación, para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios y lograr reconocimiento empresarial a nivel nacional e internacional.

La Ley Orgánica del Servicio Público regula la relación de los servidores públicos con el Estado sobre la base de los nuevos preceptos consagrados en la Constitución de la República,

priorizando el desarrollo de la carrera enfocado hacia la dignidad, transparencia, eficacia y vocación de servicio del Estado y sus instituciones, en el ejercicio de la función pública.
(Ministerio Del Trabajo).

El Plan Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción del Buen Vivir genera capacidades en las empresas públicas para una gestión eficiente y estratégica, impulsando sinergias operativas y entornos colaborativos entre empresas públicas. (Plan Nacional Del Buen Vivir, 2013).

El Código de Ética del Buen Vivir para la Función Ejecutiva, determina los principios y valores que rigen el servicio público, para el efectivo desarrollo profesional y personal de sus servidores, fomentando la calidad, calidez, responsabilidad, solidaridad y el compromiso en el desarrollo de sus funciones, promoviendo el desarrollo empresarial. (Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, 2012, pág. 10)

1.2.2. El Código de Ética del Buen Vivir.

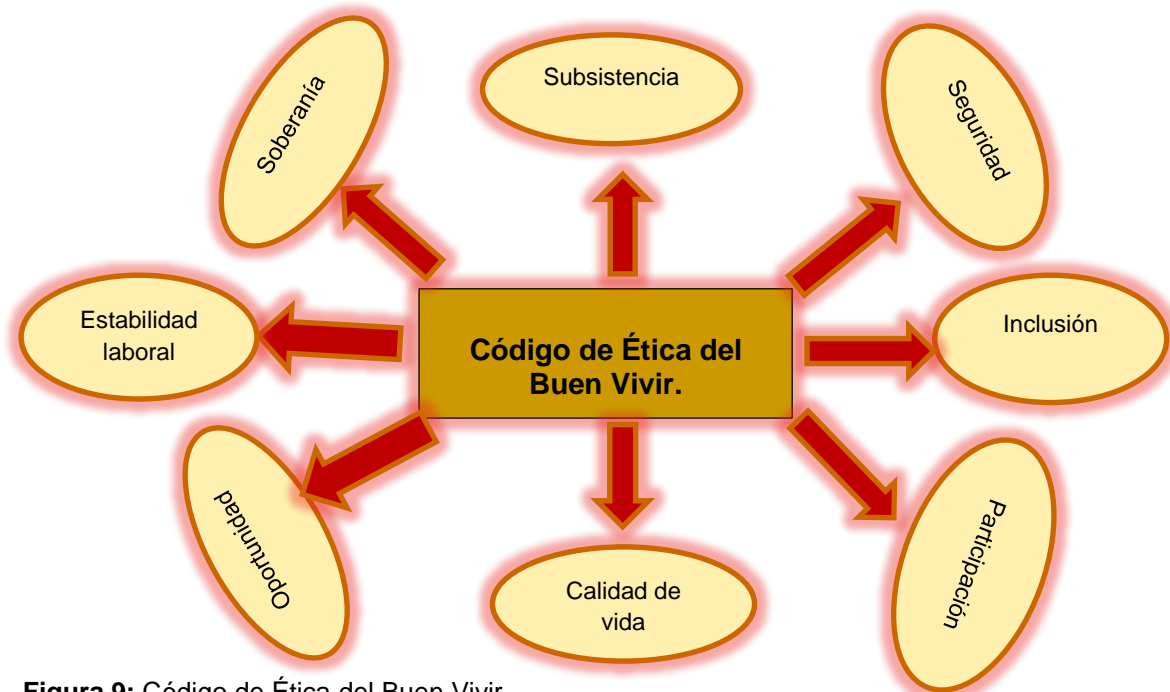


Figura 9: Código de Ética del Buen Vivir.

Fuente: (Secretaría Nacional de Transparencia y Gestión, 2012, pág. 8).

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

El buen vivir se lo percibe como una medida de subsistencia, seguridad, participación, inclusión, igualdad, calidad de vida, soberanía, estabilidad laboral, oportunidad, entre otros elementos que son parte elemental para mejorar la calidad de vida.

Por ello el Código de Ética del Buen Vivir persigue que tanto funcionarios como trabajadores realicen sus funciones de forma transparente; así la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, el 9 de diciembre del 2012, pone a consideración del pueblo ecuatoriano el Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva, con el fin de lograr la credibilidad en el servicio que otorgan las instituciones públicas del país. (Secretaría Nacional de Gestión de la Política, 2012).

Este Código de Ética es el resultado del análisis y aporte de ciento cuarenta entidades de la Función Ejecutiva, reúne principios, valores, responsabilidades y compromisos que guiarán las acciones de los servidores (as), y trabajadores (as) de las entidades públicas; para ello es necesario elegir un Comité de Ética que se preocupe por su aplicación (Secretaría Nacional de Transparencia y Gestión, 2012, pág. 8).

Su objetivo es establecer y promover principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos en relación a comportamientos y prácticas de los servidores / as y trabajadores/as públicos/as de las entidades del Ejecutivo para alcanzar los objetivos institucionales y contribuir al buen uso de los recursos públicos. (Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, 2012, pág. 12)

Además agrega que será de aplicación para servidores/as y trabajadores/as públicos/as que presten servicios o ejerzan cargo, función o dignidad dentro de la Función Ejecutiva.

Dentro de los principios que se recalca en el código se indican los siguientes:

Tabla 8: Principios del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.

Principios del Código Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva

Integridad.- Un empleado es integro cuando existe coherencia entre lo que dice y lo que hace, debe ser honesto, sincero y diligente.

Transparencia: Deberán ejercer sus funciones con precisión, claridad, y honestidad, para que los recursos institucionales sean salvaguardados de cualquier riesgo, y se ofrezca un servicio de calidad, que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Calidez: La amabilidad, cortesía, cordialidad, solidaridad con la que se atiende a los usuarios permite su satisfacción y que se continúe utilizando los servicios que oferta.

Solidaridad: Realizar el trabajo con presteza y en beneficio del usuario, hablan bien del trabajador y gana más clientes.

Colaboración: Trabajar en función de los objetivos de la entidad permiten lograr su desarrollo personal e institucional, la persona colaboradora agrada tanto a los jefes como a los usuarios.

Efectividad: Habla de la capacidad que tiene el servidor y trabajador para cumplir los objetivos propuestos de la entidad.

Respeto: Atender educadamente a los jefes de la entidad y usuarios permite que se viva un clima armónico y además se realice las actividades asignadas de forma óptima.

Responsabilidad: El personal que es responsable cumple a cabalidad con las tareas asignadas y en el momento determinado.

Lealtad: El servidor y trabajador leal a la entidad, habla bien de ella, la defiende y se siente comprometido con los objetivos que persigue.

Fuente: (Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, 2012, págs. 13-14)

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Los principios establecidos en este código son muy importantes para el desenvolvimiento racional de los servidores y trabajadores de la entidad; permiten un clima laboral estable y agradable, trabajar con honestidad y ofrecer un servicio de calidad al usuario que cada vez es más exigente.

Para que este código tenga la efectividad que se requiere, es necesario que la función ejecutiva cumpla con las siguientes acciones:

- Difundir el Código de Ética y los mecanismos de aplicación.
- Promover cursos de capacitación del personal tanto en las actividades que realiza como en la atención al cliente, ello permitirá mejorar su desempeño.

- Capacitar al personal en temáticas relacionadas con la aplicación de la Constitución de la República, leyes y reglamentos; códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, visión, metas, objetivos empresariales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción promoviendo el bien colectivo y aplicables al servicio público.
- Fortalecer y fomentar la participación del personal en los diferentes eventos programados.
- Fortalecer mecanismos idóneos de comunicación que permitan el trabajo en equipo y mejorar el clima de trabajo empresarial.
- Reconocer y valorar el trabajo que realizan los servidores y trabajadores públicos, en el cumplimiento del Código de Ética y tareas asignadas.
- Entregar la información pública de manera oportuna, completa, veraz y comprensible a los usuarios, considerando criterios de confidencialidad, reserva o sigilo de información, de acuerdo a la normativa vigente.
- Promover el cuidado al medio ambiente mediante la aplicación de buenas prácticas ambientales, observando los programas que implemente el Ministerio del Ambiente.

Al parecer las autoridades, recursos humanos, y el Comité de Ética de la empresa son los responsables directos de cumplir y hacer cumplir los postulados del Código de Ética en beneficio de ofertar un servicio basado en la honradez, honestidad, pulcritud, calidad; el mismo que de seguridad al usuario.

Los directivos de las entidades deberán planificar estrategias que permitan monitorear las acciones que realizan los trabajadores, detectar desviaciones, errores, fraudes y buscar mecanismos que permitan terminar con esta ola de corrupción al que se ha visto sometidas las entidades, perjudicando la economía y dignidad de los usuarios.

El personal debe comprometerse a cumplir el Código de Ética establecido, mediante la legalización de una carta de compromiso; conocer y aplicar los artículos de la Constitución de la República cuando fuere necesario, así como disposiciones legales internas y externas relacionadas con la entidad, mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción procurando el bien colectivo y aplicables al servicio público.

Mantener actitudes de respeto, cordialidad, calidez, solidaridad con las personas involucradas en las tareas laborales; realizar propuestas innovadoras que mejoren la gestión de la entidad; privarse de realizar contrataciones o actos ilícitos; cumplir con efectividad, eficiencia y oportunidad las responsabilidades asignadas; manejar responsablemente la información pública, electrónica, bienes adjudicados; y finalmente ser responsables con el ambiente.

CAPITULO II

ENTORNO EMPRESARIAL Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

2.1. Análisis Empresarial.

2.1.1. Naturaleza de la Organización.

2.1.1.1. Base legal.

Correos del Ecuador CDE E.P., fue creado mediante Ley General de Correos del Ecuador CDE E.P., como empresa nacional según decreto supremo N° 3683 el 30 de julio de 1979, publicado en el RO N° 888 del 3 de agosto de 1979 (Registro Oficial 184 del 2010, pág. 1).

De acuerdo al Decreto Ejecutivo N° 8 publicado en el R O N° 10 del 24 de agosto del 2009, Art. 22, numeral tres, Correos del Ecuador CDE E.P., es una entidad adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información (Registro Oficial 184 del 2010, pág. 1).

Mediante decreto ejecutivo N° 324 del 14 de abril del 2010, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, crea la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., como Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador; persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha (Correos del Ecuador, 2012, pág. 1).

2.1.1.2. Misión y visión.

Misión

Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, es una Empresa Pública de servicios postales y logísticos con tecnología de punta y cobertura a nivel nacional e internacional comprometida con la calidad, calidez y excelencia solicitada por la ciudadanía y empresas en general sin discriminación alguna, aportando al desarrollo del país (Correos del Ecuador, pág. 1).

Visión.

Para el 2017 ser la empresa líder en el mercado de servicios postales y logísticos así como un referente de los operadores postales de la región, reconocida por su cobertura a nivel nacional e

internacional, óptimos en tiempos de respuesta, seguridad y cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes (Correos del Ecuador, pág. 1).

Como se puede observar tanto la misión y visión de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, tiene relación directa con algunos de los postulados del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva: Compromiso, calidad, calidez, excelencia, igualdad y seguridad; base principal para lograr la aceptación de los usuarios.

2.1.1.3. Objetivos.

- Incrementar la participación y posicionamiento de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en el mercado nacional.
- Incrementar la gestión del talento humano.
- Incrementar la calidad del servicio postal.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto.
- Incrementar la eficiencia operacional de la Empresa (Correos del Ecuador).

Para cumplir con estos objetivos es necesario que la empresa cumpla con el Código de Ética que dispone, así como el Código de Ética del Buen Vivir para la Función Ejecutiva implementado por la Secretaría Nacional de Transparencia y Gestión; es de absoluta responsabilidad de los funcionarios y trabajadores transparentar las funciones que cumplan, de manera que mejore el desempeño del talento humano, incremente la calidad, se haga buen uso del presupuesto, sean más operativos y logren un posicionamiento de la empresa en el mercado nacional.

También es necesario conocer la política sectorial que persigue:

Política Sectorial

- Propiciar el desarrollo del sector postal público.
- Proveer servicios y productos de calidad, accesibles, seguros y oportunos.
- Impulsar a través del Correo transformación productiva y el desarrollo económico.
- Posicionar los nuevos productos y servicios que ofrece Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.
- Fomentar el uso del Servicio Postal Público a nivel nacional.

2.1.2. Estructura organizacional.

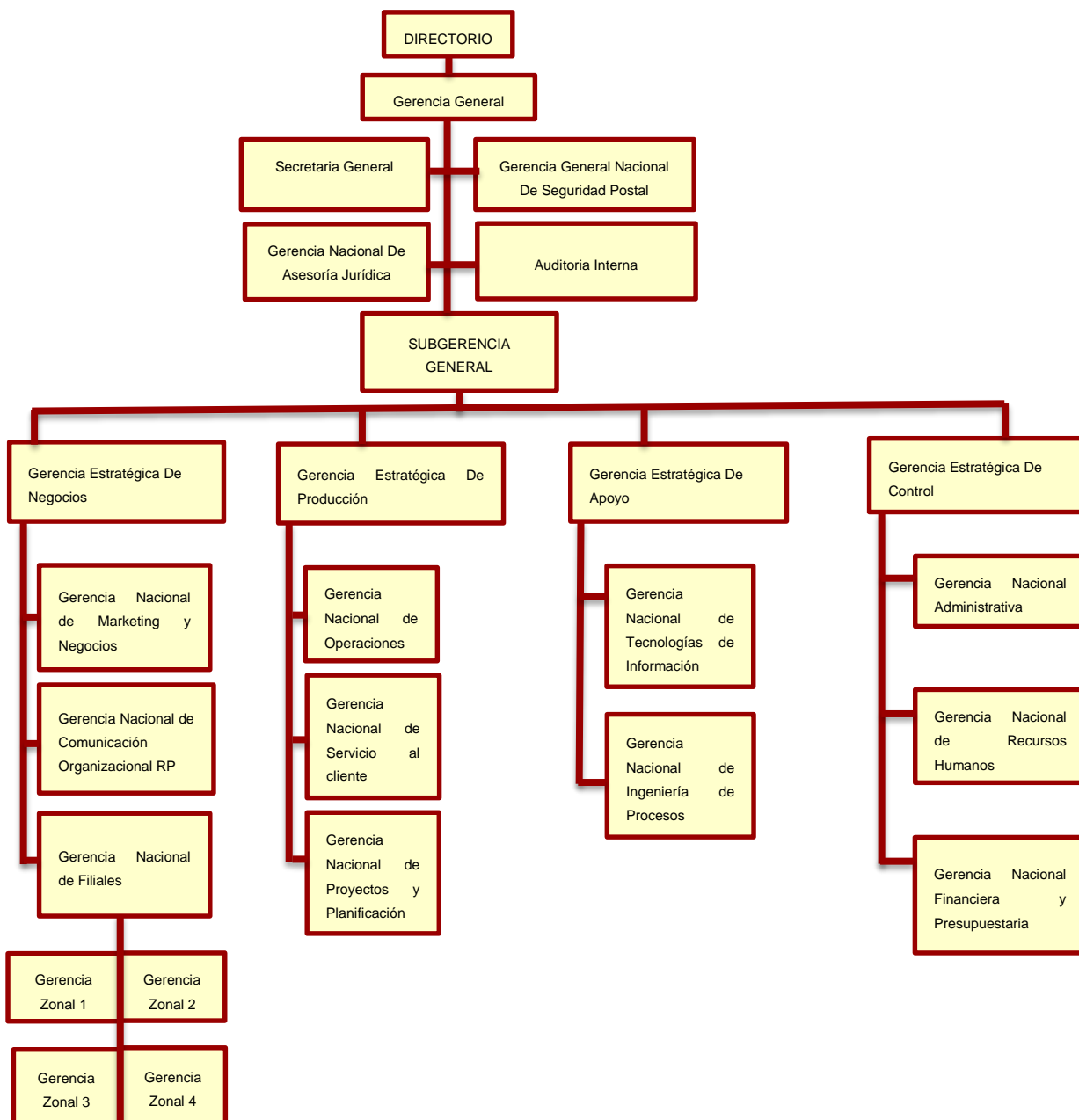


Figura 10: Organigrama estructural de Correos del Ecuador. CDE E.P. - LOJA

Fuente: (Correos del Ecuador)

Elaborado por: Correos del Ecuador.

Según la estructura orgánica presentada se observa que a nivel nacional Correos del Ecuador CDE E.P., es una empresa económica grande con una organización bien estructurada, puesto que en su nivel directivo está conformada por el Directorio, Gerente general y subgerencia general, con sus gerencias de negocio, producción apoyo y control las mismas que tienen a su

cargo el cumplimiento de diversas funciones de acuerdo a su especialidad, tratando siempre de ofertar servicios de calidad a los usuarios.

Tras algunos sucesos importantes de la crisis política que marco la trayectoria de la empresa a nivel nacional en la que Loja no fue la excepción dichas situaciones se presentaron desde el año 1996, entre las irregularidades que se pueden mencionar : la perdida de correspondencia, poco profesionalismo en el trato a los clientes y por ende se tenía una mala imagen de la franquicia, esto llevo a que la sociedad optara por otras agencias de servicio para su envío y recepción de correspondencia.

Actualmente esta empresa ha tenido un cambio radical desde la matriz productiva hacia todos los niveles de la empresa en cuanto al manejo de envío y recepción de correspondencia, entre otros servicios adicionales que la empresa oferta, manteniéndose a nivel local y nacional como una de las mejores alternativas a la hora de ofertar sus servicios.

En Loja la franquicia correos del Ecuador se encuentra ofertando sus servicios desde el año de 1990 en el edificio del antiguo Banco de Fomento, gracias a la iniciativa que tuvieron los trabajadores postales en la adquisición de este edificio en la administración de Dr. Jorge Alberto Rubio Quinteros Director General de Correos, Dr. Vicente Bustamante Infante Sub Director General de Correos, Sr. Luis Antonio Cadena Cisneros Administrador Provincial de Correos del Ecuador.

En la provincia de Loja, la franquicia presta sus servicios postales a empresas públicas y privadas y ciudadanos en general, para lo cual mantiene agenciados en: Saraguro, Macara, Pindal, Alamor, Celica, Catacocha, Vilcabamba, Chagurapamba, una franquicia en Cariamanga, para la entrega de correspondencia, acercando el servicio postal, con una cobertura total de la provincia de Loja.

SUCURSALES Y AGENCIAS		AGENCIADOS	
CIUDADES	2013	CIUDADES	2013
Loja	1	Saraguro	1
TOTAL:	1	Macara	1
FRANQUICIA		Pindal	1
CIUDADES	2013	Alamor	1
CARIAMANGA	1	Celica	1
TOTAL:	1	Catacocha	1
		Vilcabamba	1
		Chaguarpamba	1
		TOTAL:	8

Figura 11: Plazas de Correos del Ecuador.

Fuente: (Correos del Ecuador)

Elaborado por: Correos del Ecuador CDE E.P.

La Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja con independencia Administrativa y Financiera, adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones, con competencia a nivel nacional y con una imagen totalmente renovada sólida y confiable, con 180 años de experiencia en el servicio postal pone a consideración en el servicio de correspondencia en forma ágil, rápida y con precios competitivos.

Servicios:

- EMS- Correspondencia Express, con tiempos de entrega sumamente cortos.
- Correspondencia Certificada
- Correspondencia Ordinario Plus
- Correspondencia Ordinario
- Servicio Súper-Express (Entrega el mismo día)
- Pequeños Paquetes
- Paquetes Postales
- Tasas reducidas
- Apartados postales
- Estafeta
- Servicio de aviso
- Pequeños paquetes a domicilio

- Agenciados y Patentados
- Giros Postales Nacionales, recibimos Money Order solo USA
- Filatelia
- Servicios Corporativos
- Ensobrado, enfundado, etiquetado
- Reportes de entrega
- Retiro a domicilio
- Volanteo postal (Masivo o Zonificado)
- Proyecto Buzones
- Sobres de Embalaje
- Exporta Fácil

Nombre: Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE E.P., - Loja.

Localización: Colon 1509 y Antonio José de Sucre esq.

LOCALIZACIÓN DE LA FRANQUICIA.

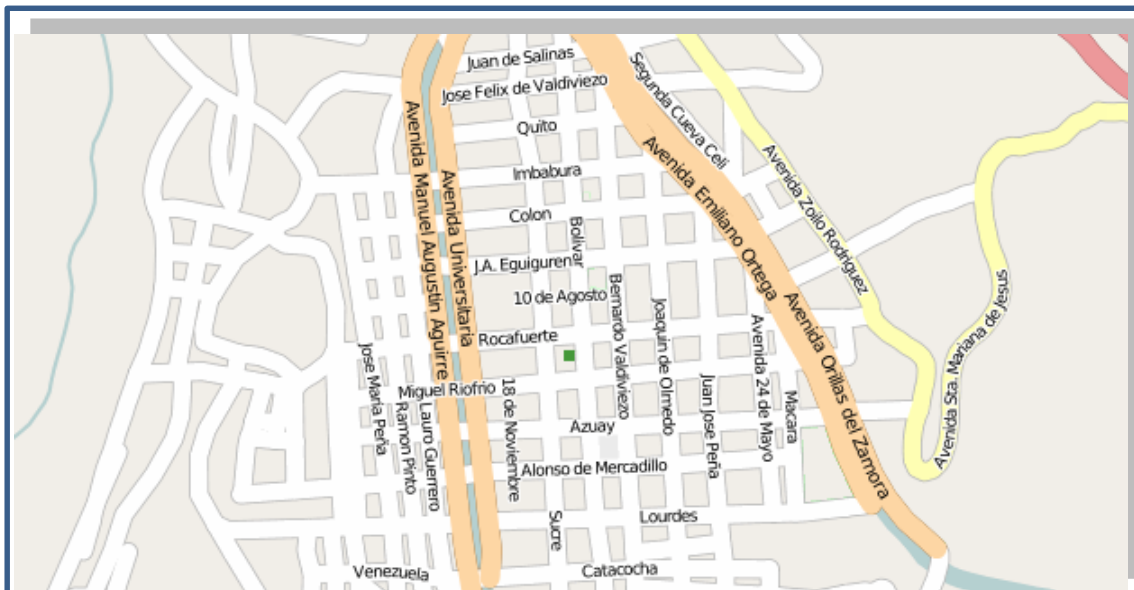


Figura 12: Localización de la franquicia Correos del Ecuador CDE E.P., (Loja).

Fuente: (Correos del Ecuador)

Elaborado por: Correos del Ecuador CDE E.P., - Loja

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL franquicia Correos del Ecuador CDE EP.

Sucursal Loja

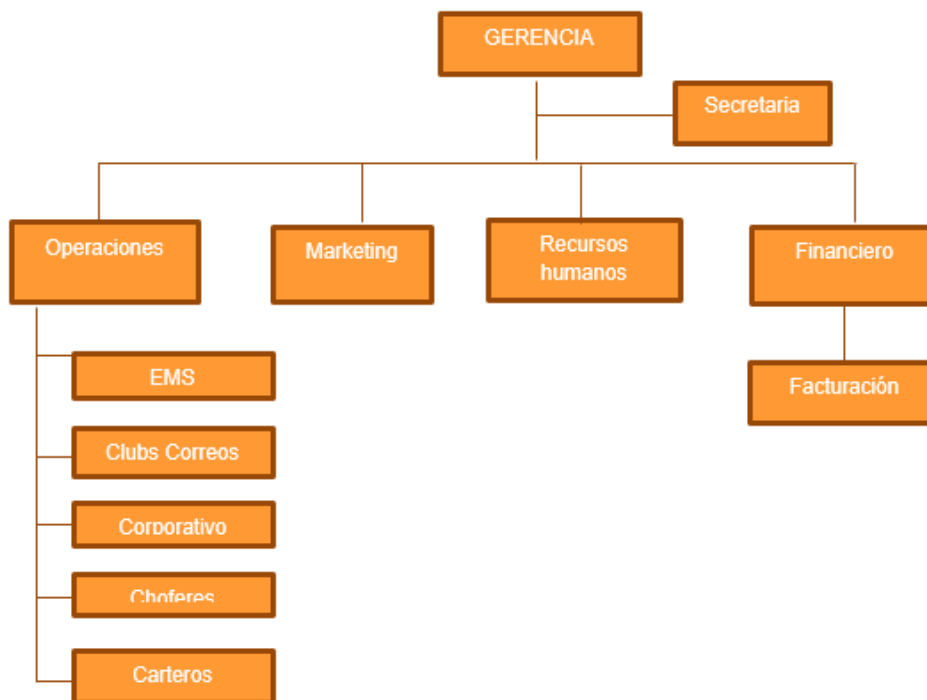


Figura 13: Organigrama estructural de Correos del Ecuador CDE E.P., (Loja).

Fuente: (Correos del Ecuador)

Elaborado por: Correos del Ecuador CDE E.P., - Loja

2.1.3. Normativa Empresarial sobre la Ética.

Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, siempre ha realizado sus funciones tratando de ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, basado en principios como la calidad, calidez, compromiso, excelencia, igualdad y seguridad; siempre preocupados por satisfacer los requerimientos de los clientes, y cumplir con las leyes y normativas que exige el ministerio y otros organismos con los cuales la empresa está vinculada.

Por ello con el afán de regular las relaciones laborales del personal que presta los servicios en relación a los principios éticos, mediante art. 16 de la ley Orgánica de empresas Públicas, Órgano de Administración del Sistema del Talento Humano, la gerencia general de la empresa pública Correos del Ecuador CDE.P, resuelve aprobar el Código de Ética y Conducta para los

Servidores Públicos y Trabajadores de la Empresa Publica Correos del Ecuador CDE-EP el día 12 de abril del 2012.

El mismo que tiene como objetivo el de regular las relaciones de todos los servidores y obreros que conforman la empresa con los diferentes clientes internos y externos, basados principalmente en la ética personal y profesional con la que todos los que conforman la empresa deben laborar; indicando que es de absoluta responsabilidad tanto de Gerentes como de los Directores de la empresa pública de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, garantizar el cumplimiento del Código de Ética.

Dentro de estas normativas también se destaca El Código de Ética del Buen Vivir para la Función Ejecutiva, implementado por la Secretaria Nacional de Transparencia y Gestión que permitirá entre otros aspectos importantes mejorar la imagen de transparencia y credibilidad de las entidades públicas a nivel nacional e internacional.

Otras normativas que tienen que ver con la ética se destacan la Ley de Transparencia y Gestión; la observancia a los artículos de la Constitución de la República en lo que tiene que ver con los Derechos del Buen Vivir, derechos de los grupos de atención prioritaria, garantías constitucionales, entre otros; la Ley Orgánica de Servicio Publico LOSEP, en lo relacionado con los derechos y obligaciones de los servidores públicos.

2.1.4. Rol de la Unidad de Administración del Talento Humano (UATH) y del Comité de Ética.

Según el Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, es competencia del Directorio, Gerencia General, Subgerencia General, Gerentes Estratégicos, Directores Zonales, Gerentes Zonal y de Sucursal dar cumplimiento al Código de Ética emitido, no permitir la violación de los estándares, prácticas y comportamientos éticos establecidos.

Darán a conocer a todo su personal asegurando su comprensión y su cumplimiento permanente en el ejercicio de sus funciones; además se realizará una auditoria la misma que permita conocer el nivel de cumplimiento del código en todos sus aspectos, e informar algunas anomalías encontradas.

La dirección Nacional de talento humano se encargara del seguimiento de las denuncias presentadas con el propósito de establecer su legitimidad; también se encargará de buscar los mecanismos necesarios que permitan la comprensión del código por parte del personal.

Además explican que se establecerán medios y sistema de comunicación de fácil acceso, que permitan al personal reportar algún incumplimiento, o violaciones a los estándares definidos en el código a la Gerencia General.

Entre las principales funciones que cumple el Comité de Ética de mencionan las siguientes funciones:

- Implementar y difundir el Código de Ética dentro de la entidad y en los diferentes niveles desconcentrados.
- Reconocer e incentivar comportamientos éticos positivos.
- En caso de actos que ameriten sanciones civiles o penales, receptar y conocer el incumplimiento del Código de Ética y derivar a la instancia interna competente.
- En caso de actos referidos a sanciones administrativas, buscar paralelamente acciones con el área correspondiente, que procuren la mejora de comportamientos y convivencia institucional. En los dos casos, observar los principios de protección y de reserva del/la denunciante, así como los del debido proceso y de presunción de inocencia hacia el/la denunciado/a.
- Sugerir soluciones a la instancia interna competente de los casos que lleguen a su conocimiento.
- Velar por la reserva de los casos.
- De así requerirlo, generar espacios de mediación entre las partes involucradas en casos de incumplimiento al Código de Ética.
- Proponer la asesoría interna o externa para suplir necesidades puntuales en los casos que determine el Comité.
- Realizar propuestas para la actualización y el mejoramiento permanente del Código de Ética.
- Realizar propuestas para el mejoramiento continuo de los procedimientos internos del Comité de Ética.
- Coordinador/a de Gestión Estratégica.

- Conformar el primer Comité de Código de Ética (Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, 2012, págs. 20-21)

2.2. Implementación del Código de Ética del Buen Vivir en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.

2.2.1. Relación del Código de Ética empresarial con el Código de Ética del Buen Vivir.

El Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, está vinculado a los postulados que se mencionan en el Código de Ética del Buen Vivir de la función ejecutiva puesto que tienen como objetivo regular las relaciones de todos los servidores y personal de la empresa, indicando además que el cumplimiento es de absoluta responsabilidad tanto de Gerentes como de los Directores de la empresa.

Además los dos códigos promueven la formación continua del personal para optimizar el desempeño y ofrecer un servicio de calidad; además insisten en el estricto cuidado de los bienes públicos, la transparencia en el ejercicio de las funciones y el no dejarse sobornar de ninguna persona favoreciendo sus intereses.

También recalcan el cumplimiento de principios como: integridad; honestidad; lealtad; compromiso; responsabilidad social empresarial; respeto entre directivos, colaboradores, proveedores, clientes, competidores, autoridades externas, comunidad y el medio ambiente, calidad, mejora continua, confianza, formación integral del talento humano para mejorar el desempeño.

Algo muy importante que se considera en el Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, es lo referente a la prohibición al acoso, hostigamiento o abuso sexual, sea verbal, físico, intimidación, hostilidad, solicitud de favores o conductas sexuales condicionadas a empleo, evaluaciones del desempeño, promociones y/o asensos; así como prohíbe el ingreso a la entidad de personas que han ingerido drogas o alcohol.

También Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, exalta la prohibición de que el personal participe en política partidista, ni hacer política a favor de un candidato dentro de la empresa, ni utilizar los recursos e instalaciones de la empresa para estos eventos.

Los dos códigos insisten en la veracidad de información, enfatizando profundamente Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, que está prohibido alterar, falsificar, realizar registros fraudulentos, ocultar información.

A si mismo Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, es más puntual en exponer acerca del conflicto de intereses y negocios con proveedores, prohibiendo de esta forma, formar parte de negociaciones que compitan con los intereses de la empresa; utilizar el tiempo de trabajo y recursos de la empresa para atender intereses ajenos a su trabajo y personales; tener sus propios negocios dentro de la empresa, tener alguna clase de parentesco entre las personas que laboran en la empresa que sean conflictivas; vincularse con empresas proveedoras de bienes y servicios que requiera la empresa; mantener relaciones comerciales con proveedores de dudosa reputación.

Los dos códigos ponen atención a la importancia de la confidencialidad de la información; sin embargo Correos es más explícito al indicar que se debe mantener confidencialidad en las gestiones estratégicas, información contable, financiera, presupuestaria y financiamientos; planes estratégicos; información no oficial a proveedores; políticas, procesos y sistemas de información; medios magnéticos, software, programas, materiales y sistemas de información; información de sueldos y salarios y otras remuneraciones; información personal de los empleados; manuales de capacitación y entrenamiento; procesos de trabajo, y documentación estrictamente de propiedad de la empresa; comunicaciones internas y externas.

Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, no dispone de un Comité de Ética que se encargue de cumplir y hacer cumplir las disposiciones implementadas en el Código de Ética del Buen Vivir; sin embargo en el Código de Ética empresarial, nombra como principales responsables de velar por el cumplimiento del código a los servidores que conforman el directorio y gerentes y directores de la entidad.

2.2.2. Determinación del alcance y la naturaleza de la Auditoría de Cumplimiento.

La auditoría estará a establecer el grado de implementación del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva, en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, se tomará como referentes a las cinco materias controladas: Objetivos del Código de Ética, Ámbito o de Aplicación, responsabilidades y compromisos, principios y valores y del Comité de Ética.

La Auditoría de Cumplimiento al Código de Ética para el Buen Vivir” por parte de los servidores de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en Loja será efectuada del periodo comprendidos desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Al comparar los dos Códigos de Ética se observan las siguientes novedades:

El objetivo del Código de Ética empresarial se basa en el objetivo implementado en el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva ya que los dos se dirigen a regular el comportamiento y las actividades de los servidores y trabajadores de la entidad.

En lo concerniente al ámbito de aplicación, se determina que el ámbito de aplicación de la empresa Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, es más amplio que el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, puesto que a más de dirigirse a los miembros desde el Directorio, Gerentes Estratégicos, Directores Nacionales, Gerentes Zonal, Sucursal y en general a los servidores u obreros de la empresa, involucra también a los proveedores y contratistas relacionados con la empresa.

Al comparar los principios y valores éticos de los dos códigos, se observa que, en el Código de Ética empresarial se han agregado principios como: responsabilidad social y empresarial, mejora continua, y formación integral, valores básicos que deben aplicar tanto servidores como colaboradores de la empresa para mejorar el perfil profesional y el mejoramiento de la empresa, que la haga cada vez más prestigiosa y transparente; los demás principios y valores son similares al Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva que son básicos para el desarrollo óptimo de las actividades.

Además el Código de Ética empresarial comprende la mayoría de las responsabilidades y compromisos que incluye el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, sin embargo no se consideran los siguientes:

- ✓ Reconocer y valorar el esfuerzo y el mérito de los/as servidores/ as y trabajadores/as públicos/as en el cumplimiento del presente Código de Ética.

- ✓ Generar espacios de capacitación e inducción permanente en la aplicación de la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, visión, metas, objetivos institucionales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción procurando el bien colectivo y aplicables al servicio público; y,
- ✓ Que todo el personal de la empresa firmen una carta de compromiso al cumplimiento del Código de Ética empresarial.

En cuanto al Comité de Ética, se explica que el Código de Ética empresarial no lo ha expuesto, por lo tanto no se han definido responsabilidades ni se conoce el nivel de cumplimiento de cada una de ellas.

2.2.3. Principios y valores éticos relevantes.

Luego de analizar tanto el Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, como el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva se deduce que los principios más relevantes para ejecutar la auditoria de cumplimiento a Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, son los siguientes:

- Responsabilidad social y empresarial.
Visión de negocio que integra en forma armónica la gestión empresarial el cumplimiento de la ley y el respeto por los valores éticos, por las personas y por la comunidad.
- Conflicto de intereses y negocios con proveedores en lo que tiene que ver con dejarse sobornar a cambio de obtener algún beneficio.
- Confidencialidad.
Todos debemos mantener la más estricta confidencialidad en los aspectos que resulten estratégicos y vitales para obtener ventajas frente a nuestros competidores.
- Colaboración.
Juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.

- Efectividad.
Cumpliendo eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestos.
- Respeto.
Al reconocer y considerar a cada persona con sus intereses y necesidades particulares.
- Calidad y calidez.
Portarse con amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía con los demás.
- Responsabilidad.
Cumpliendo las tareas asignadas de manera oportuna con empeño y afán.
- Lealtad.
Confiar y defender los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.
- Respeto por la personas en igualdad de oportunidades.
Respeto de la diversidad étnica y cultural y de los derechos humanos sin discriminación por género, etnia o religión.


CAPÍTULO III:

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., SUCURSAL LOJA, CORRESPONDIENTE AL PERIODO 1° DE JULIO DEL 2013 AL 30 DE JUNIO DEL 2014.

3.1. Planificación.

En la etapa de planificación será necesario identificar las áreas más importantes de la empresa y aquellas en donde más existan inconvenientes con el cumplimiento del Código de Ética, además se evaluarán los riesgos de auditoría existentes, así como también, se definirán las materias controladas durante el proceso.


Tabla 9: Índice de papeles de trabajo

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ETICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014	
OT	Orden de trabajo.
N	Notificación.
PVPNI	Planificación visita previa –Naturaleza de la empresa.
PEAC	Planificación - Auditoría de cumplimiento.
PEMC	Planificación específica-Materia controlada.
PERA	Planificación específica-Riesgos de auditoría.
PECIECE	Planificación específica Control interno - Existencia del Código de Ética.
PECICE	Planificación específica Control interno - Comité de Ética.
PECISCE	Planificación específica Control interno - Socialización Código de Ética.
PECIED	Planificación específica Control interno - Evaluación de desempeño.
PEPAO	Planificación específica Programa de Auditoría - Objetivos.
PEPAAA	Planificación específica Programa de Auditoría - ámbito de aplicación.
PEPAPVE	Planificación específica Programas de Auditoría - Principios y valores éticos.
PEPARC	Planificación específica Programas de Auditoría- Responsabilidades y compromisos.
PEPACE	Planificación específica Programas de Auditoría - Comité de Ética.
EOCE	Ejecución – Objetivo Código de Ética.
EAA	Ejecución - ámbito de aplicación.
EPVE	Ejecución - Principios y valores éticos.
ERC	Ejecución - Responsabilidades y compromisos.
ECE	Ejecución - Comité de Ética.
CC	Cuadro de control.
CS	Cuadro de seguimiento.

Fuente: Código de ética Correos del Ecuador CDE E.P., - Loja

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 10: Marcas de Auditoría.

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.- (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA MARCAS DE AUDITORÍA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014	
<i>OBJETIVO: Definir las marcas de auditoría a utilizar en la ejecución de la auditoría.</i>	
*	<i>Observado</i>
<	<i>Rastreado</i>
✓	<i>Comparado</i>
∞	<i>Analizado</i>
^	<i>Indagado</i>
—C	<i>Sin respuesta</i>
¢	<i>Respuesta afirmativa</i>
⊖	<i>Respuesta negativa</i>
∟	<i>Ligado</i>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p><i>Durante el proceso de ejecución de la Auditoría de Cumplimiento se utilizarán estas marcas de auditoría las mismas que permitirán referenciar los papeles de trabajo necesarios en la ejecución del examen.</i></p>	

Fuente: Directrices de la Auditoría Financiera.

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 11: Documento 7: Orden de trabajo.

ORDEN DE TRABAJO N° 001

Loja, 22 de diciembre del 2014

OT/ 1-2

Srta.

Nelly Carmen Torres Tillaguango

EGRESADA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Ciudad.

En cumplimiento al trabajo de fin de titulación, sírvase efectuar la Auditoría del Cumplimiento del “Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva” de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, por el período comprendido entre 2 al 22 de enero del 2015.

La auditoría estará a cargo de la señorita Nelly Carmen Torres Tillaguango en calidad de jefe de equipo y/o auditor líder, esta auditoría persigue los siguientes objetivos:

Objetivo general.

- ✓ Determinar el nivel de conocimiento y grado de cumplimiento del “Código de Ética para el Buen Vivir” por parte de los servidores de la empresa de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.

Objetivos específicos.

- ✓ Establecer el estado del arte sobre la Auditoría de Cumplimiento y ética en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.
- ✓ Caracterizar el entorno organizacional de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja,
- ✓ Desarrollar el proceso de Auditoría de Cumplimiento previsto en la ISSAI 4100 en lo que se refiere a la implementación y cumplimiento del Código de Ética de la empresa Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja,.

Alcance:**OT/ 2-2**

La auditoría estará dirigida al estudio de la ética, en lo relacionado con el cumplimiento del Código de Ética empresarial considerando para ello las cinco materias controladas: Objetivos del Código de Ética, del Ámbito de Aplicación, de los Compromisos y Responsabilidades, de los Principios y Valores, y del Comité de Ética.

La Auditoría de cumplimiento al Código de Ética para el Buen Vivir” por parte de los servidores de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, será efectuada del periodo comprendidos desde el 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014.

Tiempo de Ejecución:

✓ 15 días laborables

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento aplicada, se obtendrá el informe que contendrá los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Mgs. Beatriz Salomé Rosales Tapia

DIRECTORA DE TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Elaboración: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.


Tabla 12: Documento 8: Notificación de inicio de la auditoría.

NOTIFICACIÓN N° 001		N / 1-1
<p>Loja, 2 de enero del 2014. Lic. Serbio Córdova. GERENTE CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., SUCURSAL LOJA.</p>		
<p>Ciudad.-</p>		
<p>Nelly Carmen Torres Tillaguango, auditor, se dirige a usted para comunicarle que a partir de la presente fecha se realizará la visita a sus instalaciones, con el fin de observar el desarrollo de las actividades y operaciones realizadas y percibir el funcionamiento en conjunto, para realizar la Auditoría de Cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva a Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.</p>		
<p>La auditoría persigue los siguientes objetivos:</p>		
<p>Objetivo general.</p>		
<p>✓ Determinar el nivel de conocimiento y grado de cumplimiento del “Código de Ética para el Buen Vivir” por parte de los servidores de Correos del Ecuador CDE E.P., - Loja.</p>		
<p>Objetivos específicos.</p>		
<p>✓ Establecer el estado del arte sobre la Auditoría de Cumplimiento y ética en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.</p>		
<p>✓ Caracterizar el entorno organizacional de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja,</p>		
<p>✓ Desarrollar el proceso de auditoría de cumplimiento previsto en la ISSAI 4100 en lo que se refiere a la implementación y cumplimiento del Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.</p>		
<p>En tal virtud le solicitamos de la forma más atenta se informe a todo el personal para que colaboren con el proceso y cumplir mi objetivo.</p>		
<p>Nelly Carmen Torres Tillaguango. AUDITORA.</p>		

Elaboración: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

3.1.1 Visita Previa.

Tabla 13: Documento 9: Naturaleza de la empresa.

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA NATURALEZA DE LA EMPRESA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014		PVPNI/1-2
Objetivo: <i>Detallar la naturaleza de la entidad para definir aspectos relevantes que formarán parte en la ejecución del examen.</i>		
Naturaleza de la Organización.		
Objetivos.		
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Incrementar la participación y posicionamiento de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en el mercado nacional.</i>▪ <i>Incrementar la gestión del talento humano.</i>▪ <i>Incrementar la calidad del servicio postal.</i>▪ <i>Incrementar el uso eficiente del presupuesto.</i>▪ <i>Incrementar la eficiencia operacional de la Empresa. (Correos del Ecuador).</i>		
Base legal.		
<i>Correos del Ecuador CDE E.P., fue creado mediante la Ley General de Correos del Ecuador, como empresa nacional según decreto supremo N° 3683 el 30 de julio de 1979, publicado en el RO N° 888 del tres de agosto de 1979. (Correos del Ecuador, 2010).</i>		
<i>De acuerdo al Decreto Ejecutivo N° 8 publicado en el R O N° 10 del 24 de agosto del 2009, Art. 22, numeral tres, Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, es considerado como una entidad adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información. (Registro Oficial 184 del 2010).</i>		
Misión		
<i>Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, es una Empresa Pública de servicios postales y logísticos con tecnología de punta y cobertura a nivel nacional e internacional comprometida con la calidad, calidez y excelencia solicitada por la ciudadanía y empresas en general sin discriminación alguna, aportando al desarrollo del país. (Correos del Ecuador).</i>		





**CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - (Loja)
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ETICA
DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA
NATURALEZA DE LA ENTIDAD**

PVPNI/2-2




01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014

Visión

Para el 2017 ser la empresa líder en el mercado de servicios postales y logísticos así como un referente de los operadores postales de la región, reconocida por su cobertura a nivel nacional e internacional, óptimos en tiempos de respuesta, seguridad y cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes. (Correos del Ecuador).



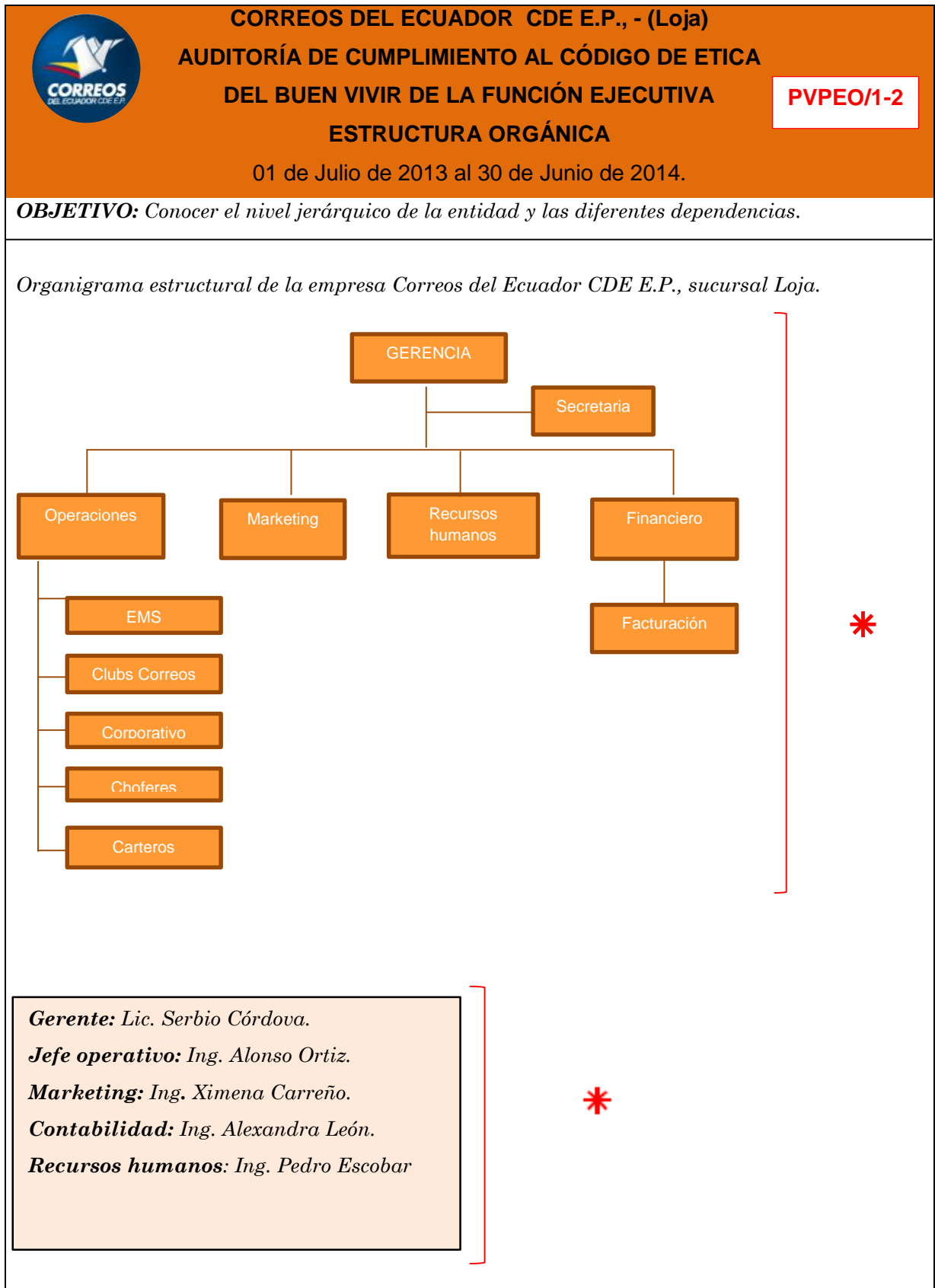
MARCAS:

-  Comparado con la misión y visión expuesta en el plan estratégico
-  Observado con la misión y visión expuesta en el departamento de Talento Humano y Gerencia de la empresa.
-  Analizado con el Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja,

CONCLUSIÓN:

La misión y visión de Correos del Ecuador CDE E.P., es de significativa relevancia puesto que aspira a obtener el liderazgo en el mercado, para ello con mayor razón, el personal deberá observar los lineamientos éticos establecidos como: Compromiso, calidad, mejora continua, confianza, respeto y talento humano, que al parecer son los principios más importantes para la empresa.

Tabla 14: Documento 10: Organigrama estructural de la empresa.





CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., (Loja)
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA
DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA
ESTRUCTURA ORGÁNICA

PVPEO/2-2

01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014.

MARCAS:


* *Observado de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja,*

CONCLUSIÓN: *El organigrama de la entidad se encuentra en la entrada a las oficinas de la entidad, ello permite que se orienten de mejor forma con el departamento que necesitan realizar alguna gestión.*

El organigrama contribuye a que todo el personal tenga claras sus funciones y responsabilidades designadas en las diferentes áreas departamentales.

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 15: Documento 11: Materia controlada.

 <div style="text-align: center;"> CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.,- (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA MATERIA CONTROLADA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014. </div> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px; color: red; font-weight: bold;"> PVPMC/1-2 </div>	
OBJETIVO. <i>Explicar las materias controladas que serán objeto de examen.</i>	
MATERIA CONTROLADA	DESCRIPCIÓN
Objetivo del Código de Ética del Buen Vivir	Conocer si el objetivo institucional del Código de Ética se ha establecido conforme el objetivo del Código de Ética del Buen Vivir de la función ejecutiva y establecer su nivel de cumplimiento.
Ámbito de aplicación	Determinar si el ámbito de aplicación del Código de Ética empresarial es similar al Código de Ética de Buen Vivir para la función ejecutiva, conocer su nivel de cumplimiento en los diferentes ámbitos de la entidad.
Principios y valores éticos generales	Definir si los principios y valores éticos generales del Código de Ética Institucional son semejantes al Código de Ética de Buen Vivir para la función ejecutiva y establecer su grado de cumplimiento.
Responsabilidades y compromisos	Indicar la semejanza o diferencia de las responsabilidades y compromisos expuestos en el Código de Ética Institucional y el Código de Ética de Buen Vivir para la función ejecutiva, estableciendo su grado de cumplimiento por parte de los funcionarios acerca de sus responsabilidades y compromisos que establece el Código de Ética de la Empresa de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja. *
Del Comité de Ética	Establecer la semejanza o diferencia del contenido del Comité de Ética puntualizado en el Código de Ética Institucional con el del Código de Ética de Buen Vivir para la función ejecutiva y establecer si cumplen con las funciones previstas.
MARCAS: <div style="margin-top: 10px;"> * Observado en el Código de Ética empresarial, Código de Ética de Buen Vivir para la función Ejecutiva. </div> <div style="margin-top: 10px;"> ∞ =Analizado con el Código de Ética empresarial, Código de Ética de Buen Vivir para la función ejecutiva y la ISSAI 4100. </div>	
CONCLUSIÓN: Luego de comparar la ISSAI 4100, el Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, y el Código de Ética del Buen Vivir para la Función Ejecutiva, se determina que la materia controlada a analizar durante la aplicación de la Auditoria de Cumplimiento a Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, son: el objetivo del Código de Ética del Buen Vivir, ámbito de aplicación, principios y valores éticos generales, responsabilidades y compromisos y el Comité de Ética.	

Elaboración por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

3.1.2 Planificación específica.

Tabla 16: Documento 12: Alcance y naturaleza de auditoría de cumplimiento.






 <p style="text-align: center;">CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.,- (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA ALCANCE Y NATURALEZA DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> <p style="text-align: right;">PEAC/1-1</p>	
<p>OBJETIVO: <i>Determinar el alcance y la naturaleza de la auditoría de cumplimiento.</i></p>	
<p><i>La auditoría a ejecutarse está dirigida a analizar la ética institucional, basada en el cumplimiento del Código de Ética empresarial y el Código de Ética del Buen Vivir, considerando como componentes principales las cinco materias controladas como: el objetivo del Código de Ética del Buen Vivir, el Ámbito de Aplicación, los Principios y Valores Éticos Generales, las Responsabilidades y Compromisos y el Comité de Ética.</i></p> <p><i>El examen será efectuado en el periodo comprendido desde 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio del 2014.</i></p> <p>Principios y valores éticos relevantes.</p> <p><i>Según el Código de Ética empresarial, los principios más importantes en la empresa son: la calidad, la mejora continua, la confianza, respeto y el talento humano; sin embargo también se consideró necesario agregar para el análisis el valor de la honestidad, la responsabilidad y la confidencialidad que de acuerdo con el servicio que ofrece, también se constituiría en un valor elemental para lograr la confianza de los clientes.</i></p>	
<p>MARCAS:</p> <hr/> <p> <i>Indagado mediante entrevista a funcionarios. Anexo AE1: 1/5-5/5</i></p> <p> <i>Observado en el Código de Ética empresarial y el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva</i></p> <p> <i>Analizado con en el Código de Ética empresarial y Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva</i></p> <hr/>	
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p><i>Estos principios seleccionados son la base para que la empresa ejecute las actividades asignadas con transparencia y logre incrementar la confianza de los clientes, además se vivencia un buen clima de trabajo.</i></p>	





Tabla 17: Documento 13: Análisis materia controlada y riesgos de auditoría a presentarse.

Tabla 17: Documento 13: Análisis materia controlada y riesgos de auditoría a presentarse.

 <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA ANÁLISIS MATERIA CONTROLADA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> <p>PEMC1-1</p>	
<p>OBJETIVO: <i>Analizar la materia controlada y los riesgos de auditoría a presentarse.</i></p>	<p><i>Luego de la aplicación de la visita previa a la empresa Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, se pudo detectar algunas situaciones muy relevantes en relación con el Código de Ética empresarial y Código de Ética Del Buen Vivir; en tal virtud, como puntos importantes a examinar durante la ejecución del proceso de Auditoría de Cumplimiento se establecieron, los siguientes aspectos:</i></p> <p><i>Determinar el nivel de observancia del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva en la implementación del Código de Ética empresarial en lo relacionado con las diferentes materias controladas como: Objetivos, ámbito de aplicación, compromisos y responsabilidades, valores y principios y Comité de Ética y el nivel de cumplimiento de todos estos elementos.</i></p> <p><i>Por ello con la ejecución del examen se pretende sugerir a los funcionarios la socialización e implantación del Código de Ética empresarial, como base principal para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ello garantizará la confianza en los clientes al ofrecerles un servicio transparente.</i></p> <p><i>Se analizarán principios muy importantes como: responsabilidad social y empresarial, honestidad, confidencialidad de información, colaboración, efectividad, respeto, calidad y calidez; también se estudiará la planificación realizada por los funcionarios para la implementación del código en todos los ámbitos institucionales, la verificación del cumplimiento del código por parte del Comité de Ética, las responsabilidades y compromisos asumidos por el personal, y finalmente, determinar algunas conductas éticas del personal, conocer si se ha realizado alguna evaluación de desempeño, por parte de la entidad y finalmente si se han establecido compromisos al cumplimiento del código.</i></p>
<p>CONCLUSIÓN:</p>	<p><i>Se analizará el nivel de cumplimiento del Código de Ética por parte de los servidores y trabajadores de la empresa, ello facilitará la emisión de un juicio acerca del nivel de aplicación del Código de Ética Institucional en la empresa.</i></p>

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 18: Documento 14: Riesgos de Auditoría a evaluar.

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA RIESGOS DE AUDITORIA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014			PERA/1-1
<p>OBJETIVO: <i>Determinar los riesgos de auditoría a evaluar.</i></p>			
<p><i>Se define los riesgos Inherente, de control y de detección que se pueden presentar en la empresa durante el ejercicio de las funciones.</i></p>			
<p>Riesgo Inherente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No existe ningún compromiso legal al cumplimiento del Código de Ética empresarial. ▪ Contratos ejecutados que no cumplen con los valores institucionales de la empresa ▪ No se han implementado procedimientos para socializar e implementar el Código de Ética. ▪ Incumplimiento de las políticas de conducta establecidas en el Código de Ética de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en Loja. 	<p>Riesgos de Control.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escaso control de al cumplimiento del Código de Ética empresarial. ▪ Control insuficiente o inexistente del cumplimiento ético por parte de los proveedores. ▪ Escaso control de los principios éticos en la forma de entregar servicios a los clientes. 	<p>Riesgo de no detección.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos de auditoría dirigidos a controlar el ámbito financiero ▪ Procesos de control al cumplimiento de Código de Ética que no cubren los ámbitos de aplicación. 	
<p>MARCAS:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>  =Analizado con los riesgos de control y la materia controlada.  =Indagado en la ISSAI 4100- riesgos de auditoría.  =Ligado entre los riesgos de control y la materia controlada. </p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>			
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p><i>Se puede presentan riesgos inherente, de control y no detección los mismos que son producto del importante número de transacciones presentadas, así como de los escasos controles que se pueden realizar, en tal virtud se observa la necesidad de implementar procedimientos de auditoría de cumplimiento conforme lo señala la ISSAI 4100 para tratar de minimizarlos, y así la empresa ofrezca servicios de calidad a los clientes.</i></p>			

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

3.1.3 Evaluación del Control Interno.

Tabla 19: Documento15: Control Interno acerca de la implementación del Código de Ética de la empresa.






 <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ETICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA CONTROL INTERNO DE LA EXISTENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> <p>CIECE/1-1</p>	
<p>OBJETIVO: Indagar acerca de la implementación del Código de Ética en la entidad.</p>	
<p>Luego de la entrevista realizada al Señor Gerente de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, con respecto a la implementación del Código de Ética Institucional se determina que:</p>	
<p>La Gerencia General de la empresa pública Correos del Ecuador CDE-EP, mediante nota inserta en el Memorando 2012-DNTH-04224-CDE-EP-PIC del 10 de abril del 2012, art 1 Resolución N° 2012-093, autoriza y dispone a la Dirección Nacional Jurídica aprobar el Código de Ética y conducta para los servidores públicos y trabajadores de la empresa pública Correos del Ecuador CDE-EP.</p>	
<p>La finalidad es regular las relaciones laborales del personal que presta servicios en esta empresa sean servidores u obreros, bajo los principios que norman la ética para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los grupos de interés por ella afectados: colaboradores, clientes, proveedores, socios estratégicos de negocio y sociedad en general.</p>	
<p>MARCAS:</p>	
<p> = Respuesta negativa de entrevista.</p>	
<p> Observado Código de Ética empresarial.</p>	
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, dispone de un Código de Ética empresarial, basado en el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, emitido por la Secretaria Nacional de Transparencia y Gestión, con el objeto de garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los grupos de interés por ella afectados: colaboradores, clientes, proveedores, socios estratégicos de negocio y sociedad en general.</p>	

Tabla 20: Documento 16: Control Interno, indaga todo lo relacionado al Comité de Ética.




 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ETICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA CONTROL INTERNO DEL COMITÉ DE ETICA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014		CICE/1-1
<p>OBJETIVO: Indagar todo lo relacionado con el Comité de Ética de la institución.</p>		
<p>Luego de la entrevista realizada al Señor Gerente de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en Loja, se determina que no se ha designado el Comité de Ética de la empresa, puesto que Según la Gerencia General de la empresa pública Correos del Ecuador CDE-EP con Matriz en Quito, mediante nota inserta en el Memorando 2012-DNTH-04224-CDE-EP-PIC del 10 de abril del 2012, art 1 Resolución N° 2012-093, establece como responsables al Directorio, Gerentes y Directores de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.</p>		
<p>Del Comité de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva, emitido por La Secretaria Nacional de Transparencia y Gestión del Gobierno del Ecuador en Quito, en el año 2012, explica que el Comité de Ética institucional deberá estar conformado por las siguientes personas:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinador/a de Gestión Estratégica (director/a provincial, director/a zonal), quien preside el Comité y tiene voto dirimente. ✓ Máxima autoridad o su delegado/a de las unidades agregadoras de valor. Serán escogidas al azar por el mismo Comité cada seis meses de forma rotativa (voz y voto). ✓ Dos (2) servidores/as o trabajadores/as principales, dos (2) suplentes escogidos/as al azar por sus compañeros/as cada seis meses de entre los servidores/as no pertenecientes a las áreas en las que se suscite la denuncia (voz y voto). ✓ Director/a de Talento Humano o quien haga sus veces, actúa como asesor/a del proceso (voz). ✓ Coordinador/a jurídico/a o su delegado/a, actúa como asesor/a secretario/a (voz). 	<div style="font-size: 2em; color: red;"> ✓ ✗ ^ </div>	
<p>En Correos del Ecuador de Loja cumple con el rol del Comité de Ética el Jefe de Talento Humano, el mismo que se encarga de vigilar que el personal cumpla con los lineamientos establecidos en este documento.</p>		
<p>MARCAS:</p>		
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comparado con el Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva y Código empresarial ^ Indagado Jefe de Talento Humano Anexo 1: AEF / 5-5 ✗ Analizado con el Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva y Código empresarial 		
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/>		
<p>El designar un Comité de Ética en la entidad permite vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva, el no hacerlo no garantiza su aplicación en todos los ámbitos de la empresa.</p>		
<p>CONCLUSION:</p> <p>En la Empresa Correos del Ecuador CDE E.P., en Loja, no se ha designado un Comité de Ética en la Institución, esta función La cumple el Jefe de Talento Humano; nombrar un Comité de Ética asegura el cumplimiento del Código de Ética empresarial, puesto que se habla de un equipo profesional organizado que puede supervisar de mejor forma su cumplimiento.</p>		

Tabla 21: Documento 17: Socialización del Código Ética.

 <p style="text-align: center;">CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - (Loja) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ETICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA CONTROL INTERNO SOCIALIZACION DEL CÓDIGO DE ÉTICA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">CISCE/1-1</div>
<p>OBJETIVO: Conocer si se ha socializado el Código de Ética empresarial.</p>		
<p>Según la entrevista realizada al Jefe de Talento Humano de la empresa, menciona que no se ha socializado el Código a los colaboradores, solamente se lo dio a conocer a los funcionarios, para ello se emitió un aviso por medio del correo electrónico a cada uno de los funcionarios.</p>	<div style="font-size: 2em; color: red;">}</div> <div style="font-size: 2em; color: red;">⌘</div> <div style="font-size: 2em; color: red;">^</div> <div style="font-size: 2em; color: red;">*</div>	
<p>El Código de Ética empresarial, requiere ser conocido por todo el personal de la empresa, ello permitirá que un mejor cumplimiento, lo que se verá reflejado en un cambio de actitud positiva por parte del personal.</p>		
<p>MARCAS:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>		
<p>* Observado con el Correo electrónico enviado a los funcionarios de empresa Anexo 2: ACSCE</p> <p>^ Indagado mediante entrevista al Jefe de Talento Humano: AEF 5/5 1:</p> <p>⌘ Confirmaciones, respuesta negativa mediante la entrevista</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>		
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Se difundió por medio de correo electrónico a todos los altos funcionarios de acuerdo a lo evidenciado en el correo electrónico proporcionado por el Jefe de Talento Humano de la Empresa.</p> <p>No se ha socialización del Código de Ética empresarial a todo el personal de la empresa, solamente se lo analizó con los funcionarios principales.</p> <p>Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, debe planificar seminarios de capacitación del Código de Ética, así el personal conocerá estos lineamientos establecidos y se comprometerá de mejor forma a cumplirlos.</p>		

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.


Tabla 22: Documento 18: Evaluación del desempeño del personal

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.,- (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA CONTROL INTERNO EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014		CIED/1-1
<p>OBJETIVO: Investigar sobre la evaluación de desempeño que se realiza en la entidad.</p>		
<p><i>De la entrevista realizada al Jefe de Talento Humano se pudo determinar que en la entidad no se han realizado evaluaciones al desempeño del personal, pero que sin embargo a fin de año se entrega un incentivo al mejor trabajador de la empresa, el mismo que es nombrado mediante votación, entre los criterios para la elección se destacan el compañerismo, la obediencia, la honestidad, puntualidad y trabajo en equipo.</i></p> <p><i>Además se conoció que este incentivo se lo entrega el mes de diciembre aprovechando la última sesión del año y la cena de navidad.</i></p>	<div style="font-size: 2em; color: red;"> ^ C </div>	
<p>MARCAS:</p>		
<p>^ = Indagado mediante entrevista a funcionarios Anexo 1: AEF 1/5-5/5</p> <p> C = Confirmaciones, respuesta negativa mediante la entrevista.</p>		
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p><i>La empresa no ha realizado evaluaciones al desempeño del personal, ya que los servidores cumplen voluntariamente con cada función asignada, lo que se ve reflejado en la aceptación de la mayoría de clientes.</i></p> <p><i>Además indica que se entregan incentivos al personal con mayor desempeño, lo que promueve el mejoramiento del perfil profesional y el desarrollo de la empresa.</i></p> <p><i>No se puede evidenciar el cumplimiento de las políticas de conducta establecidas en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, por medio de una evaluación de desempeño, debido a que no se aplica.</i></p>		

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.


3.1.4 Programas de Trabajo.

Tabla 23: Documento 19: Programa de trabajo al objetivo del Código de Ética del Buen Vivir

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCION EJECUTIVA PROGRAMA DE TRABAJO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014 PEPAO/1-1				
Materia controlada: Objetivo del Código de Ética del Buen Vivir.				
N°	Descripción	Referencia P/T	Elaborado por	Fecha
Objetivos:				
Definir en qué medida el Código de Ética empresarial ha implementado los lineamientos establecidos en el Código de Ética del Buen Vivir, y su nivel de cumplimiento.				
1	Comparar si el objetivo institucional del Código de Ética Institucional se ha establecido conforme al objetivo del Código de Ética del Buen Vivir del Función Ejecutiva.	EOCE/ 1-3	NT	02/01/2015
2	Verificar si se ha cumplido el objetivo establecido en el Código de Ética empresarial.	EOCE/ 2-3	NT	02/01/2015
3	Obtener evidencias que comprueben el cumplimiento del objetivo del Código de Ética empresarial.	EOCE/ 3-3	NT	02/01/2015
Elaborado: Nelly Torres.			Revisado: Beatriz Rosales.	


Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 24: Documento 20: Programa de trabajo al ámbito de aplicación.

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA PROGRAMA DE TRABAJO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014					PEPAAA/1-1
Materia controlada: Ámbito de aplicación.					
N°	Descripción	Referencia P/T	Elaborado por	Fecha	
Objetivos:					
Determinar el nivel de conformidad del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética de la empresarial y el ámbito de aplicación y cumplimiento.					
1	Comparar si el ámbito de aplicación del Código de Ética de la empresa es semejante o se fundamentó en el Código de Ética de Buen Vivir para la función ejecutiva.	EAA / 1 -7	NT	05/01/15	
2	Comprobar si se cumplió el Código de Ética en todos los ámbitos de la empresa.	EAA / 2 -7	NT	06/01/15	
3	Obtener evidencias que comprueben el cumplimiento del Código de Ética empresarial.	EAA / 2 -7, 7-7	NT	076/01/15	
Elaborado: Nelly Torres.			Revisado: Beatriz Rosales.		
Fecha: Del 05 al 07 de enero del 2015.			Fecha: 08 de enero del 2015.		


Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 25: Documento 21: Programa de trabajo a Principios y valores éticos generales

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA PROGRAMA DE TRABAJO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014				
				PEPAPVE/1-1
Materia controlada: Principios y valores éticos generales.				
N°	Descripción	Referencia P/T	Elaborado por	Fecha
Objetivos:				
Determinar el nivel de observancia del Código de Ética del Buen Vivir de la Función ejecutiva en la implementación de los Principios y valores éticos generales del Código de Ética empresarial y su nivel de conocimiento y aplicación por parte de los servidores y trabajadores de la entidad.				
1	Comparar los valores y principios del Código de Ética del Buen Vivir con los del Código de Ética empresarial a efecto de verificar si son similares o hay diferencias.	EPVE / 1 – 6, 2-6	NT	08/01/15
2	Verificar si se ha omitido algún valor o principio expuesto en el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.	EPVE / 3 - 6	NT	09/01/15
3	Comprobar si se han añadido más principios y valores de los expuestos en el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.	EPVE / 4 - 6	NT	12/01/15
4	Indagar que conocimiento tienen los servidores sobre la omisión o agregados de los valores y principios al Código de Ética empresarial.	EPVE / 4 - 6	NT	13/01/15
5	Reunir evidencias que comprueben el cumplimiento de los principios y valores éticos generales.	EPVE / 4 - 6	NT	14/01/15
Elaborado: Nelly Torres.		Revisado: Beatriz Rosales.		
Fecha: Del 08 al 14 de enero del 2015.		Fecha: 16 de enero del 2015		


Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 26: Documento 22: Programa de trabajo a las responsabilidades y compromisos

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA PROGRAMA DE TRABAJO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014				
				PEPARC/1-1
Materia controlada: Responsabilidades y compromisos.				
N°	Descripción	Referencia P/T	Elaborado por	Fecha
Objetivos:				
Determinar el nivel de concordancia del Código de Ética del Buen Vivir de la Función ejecutiva en la implementación de responsabilidades y compromisos que contiene el Código de Ética de la entidad y su cumplimiento por parte del personal de la empresa.				
1	Comparar las responsabilidades y compromisos establecidos en el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con los definidos en el Código de Ética empresarial y su nivel de cumplimiento.	ERC/1-4	NT	15/01/15
2	Comprobar si se han omitido algunas responsabilidades y compromisos del Código de Ética del Buen Vivir de la función ejecutiva	ERC/2-4	NT	16/01/15
3	Comprobar si se han añadido responsabilidades y compromisos determinados en el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.	ERC/2-4	NT	19/01/15
4	Determinar si el personal que labora en la entidad ha cumplido con las responsabilidades y compromisos implementados en el Código de Ética empresarial.	ERC/3-4, 4-4	NT	19/01/15
6	Obtener evidencias que comprueben el cumplimiento con las responsabilidades y compromisos implementados en el Código de Ética empresarial.	ERC/3-4, 4-4	NT	20/01/15
Elaborado: Nelly Torres.		Revisado: Beatriz Rosales.		
Fecha: Del 15 al 20 de enero del 2015.		Fecha: 21 de enero del 2015.		

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 27: Documento 23: Programa de trabajo al Comité De Ética.

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA PROGRAMA DE TRABAJO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014 Materia controlada: Del Comité de Ética.				
N°	Descripción	Referencia P/T	Elaborado por	Fecha
Objetivos: Indicar el nivel de observancia del Código de Ética del Buen Vivir de la Función ejecutiva en la implementación del Comité de Ética del Código de Ética de la entidad y su nivel de cumplimiento de las funciones asignadas.				
1	Indagar si en la entidad se ha conformado un Comité de Ética.	ECE/ 1 – 2	NT	21/01/15
2	Establecer la finalidad del Comité de Ética del Buen Vivir de la función ejecutiva con el Comité de Ética de la institución.	ECE/ 2 – 2	NT	21/01/15
3	Obtener la lista de personas que conforman el Comité de Ética de la institucional.	ECE/ 2 – 2	NT	21/01/15
4	Determinar las responsabilidades generales de los integrantes del Comité de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética empresarial.	ECE/ 2 – 2	NT	21/01/15
5	Corroborar las responsabilidades del Coordinador de la gestión estratégica respecto al Comité de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética empresarial.	ECE/ 2 – 2	NT	22/01/15
6	Comprobar las responsabilidades asignadas al Coordinador y Jefe de Talento Humano del Comité de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética empresarial.	ECE/ 2 – 2	NT	22/01/15
7	Corroborar los procedimientos utilizados para conformar el Comité de Ética del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética de la Entidad.	ECE/ 2 – 2	NT	22/01/15
8	Obtener evidencias que comprueben la existencia del Comité de Ética, sus responsabilidades y finalidad.	ECE/ 2 – 2	NT	22/01/15
Elaborado: Nelly Torres.		Revisado: Beatriz Rosales.		
Fecha: Del 21 al 22 de enero del 2015.		Fecha: 22 de enero del 2015.		

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

3.2. Ejecución de una Auditoría de Cumplimiento.

3.2.1 Del objetivo del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.

Tabla 28: Documento24: Comparación del Código de Ética del Buen Vivir y el Código de Ética de la empresa.



 <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARACIÓN DEL OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> <p>EOCE/ 1-3</p> <p>Materia controlada: Objetivo del Código de Ética del Buen Vivir.</p> <p>OBJETIVO: Comparar el objetivo del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética Institucional de la empresa.</p>		
<p>Objetivo del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.</p> <p><i>Establecer y promover principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos en relación a comportamientos y prácticas de los servidores /as y trabajadores/as públicos/as de las entidades del Ejecutivo para alcanzar los objetivos institucionales y contribuir al buen uso de los recursos públicos.</i></p>	✓	
<p>Objetivo del Código de Ética empresarial.</p> <p><i>Regular las relaciones de todos los servidores y obreros que conforman la empresa pública Correos del Ecuador con los diferentes clientes internos y externos de la misma, basado principalmente en la ética personal y profesional con la que todos los que conforman la empresa público Correos del Ecuador CDE EP deben laborar</i></p>	✗	
<p>MARCAS:</p>	^	
<p>✓ Comprobado con el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética empresarial.</p>		
✗ Analizado con del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética empresarial.		
^ Indagado con del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética Institucional de la empresa pública.		
<p>CONCLUSION:</p> <p><i>El objetivo del Código de Ética Institucional de la empresa se basa en el objetivo del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, sin embargo el Código de Ética empresarial se dirige también hacia los clientes, proveedores, competidores terceras personas que tengan algún vínculo financiero o económico con esta empresa.</i></p> <p><i>La aplicación del Código de Ética Institucional de la empresa, mejora las relaciones comerciales entre los clientes internos y externos, toda vez que el personal demuestra su profesionalismo en el desarrollo de las actividades, ello permitirá el logro de los objetivos institucionales de la misma.</i></p> <p><i>Con su aplicación también se logrará el buen uso de los recursos, orientar de mejor forma el desarrollo de las actividades, con el afán de ofrecer un servicio óptimo a los clientes y lograr su posicionamiento en el mercado que es uno de los objetivos de toda empresa.</i></p>		

Tabla 29: Documento 25: Cumplimiento del Objetivo propuesto.

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO PROPUESTO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014			
EOCE/ 2-3			
Materia controlada: Objetivo del Código de Ética del Buen Vivir.			
OBJETIVO: Indicar las actividades realizadas para mejorar las relaciones laborales de los servidores y obreros que conforman la empresa pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.			
<p>El jefe de talento humano de la empresa expresó que para mejorar las relaciones laborales de los servidores y obreros de la empresa se realizó un seminario con el tema: Relaciones Interpersonales y Clima Laboral en la semana comprendida entre el 04 al 08 de noviembre del 2013.</p> <p>Para ello se presenta la Agenda de trabajo realizada:</p>			
TEMAS TRATADOS	EXPOSITOR	PARTICIPANTES	FECHA
1. RELACIONES INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición ▪ Importancia ▪ Las comunicaciones interpersonales ▪ Proceso de comunicación ▪ Manejo de comunicaciones verbales ▪ Manejo de comunicaciones no verbales ▪ Barreras de la comunicación ▪ Técnicas de comunicación efectivas 	Ing. Servio Cordova Jefe de Recursos Humanos	Todo el personal de la empresa	4 de noviembre del 2013.
2. CLIMA LABORAL <ul style="list-style-type: none"> ▪ Variables que determinan el clima laboral de una empresa ▪ Motivaciones del comportamiento humano en el trabajo y relaciones interpersonales ▪ Identificación de etapas y tipos de conflictos ▪ Manejo de conflicto individual y grupal ▪ Técnicas de comunicación asertivas en la toma de decisiones y manejo de conflictos 	Ing. Servio Cordova	Todo el personal de la empresa	5 de noviembre del 2013
3. TRABAJO EN EQUIPO. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diferencia entre grupo y equipo de trabajo ▪ La importancia de establecer metas individuales y hábitos de trabajo en pos del trabajo conjunto y organizado hacia metas de largo alcance ▪ Estrategias de trabajo en equipo según objetivos y tareas ▪ La adaptación al cambio ▪ Observación de principales ámbitos de acción. 	Jefe de Recursos Humanos	Todo el personal de la empresa	6 y 7 de noviembre del 2013
4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos de conflictos ▪ Identificación de conflictos ▪ Factores que aumentan los conflictos ▪ Dinámicas de comportamiento de sistemas y de grupos pequeños ▪ Análisis del valor del rol asignado dentro del sistema y del grupo ▪ Técnicas sencillas de resolución de problemas utilizando la creatividad ▪ Importancia de la actitud en el quehacer laboral 	Ing. Servio Cordova	Todo el personal de la empresa	8 de noviembre del 2013

MARCAS:

- * Observado con la planificación de seminarios
- ^ Indagado con el Jefe de Talento Humano

CONCLUSIÓN:

Los seminarios talleres que se ejecutan en la empresa tienen como finalidad mejorar las relaciones laborales de los servidores y obreros que conforman la empresa pública Correos del Ecuador, el mismo que está en concordancia con el objetivo que se plantea el Código de Ética de la Entidad, que aun cuando no es conocido por todo el personal, el Jefe de Recursos Humanos trata de cumplir con estas disposiciones.

Los seminarios de Relaciones Interpersonales ayudaran al cumplimiento del objetivo con un mejoramiento de las relaciones de los servidores públicos con clientes. Los seminarios de clima laboral y resolución de conflictos coadyuvan al cumplimiento de los valores institucionales con respecto a: calidad, mejora continua, confianza y respeto y talento humano.






Tabla 30: Documento 26: Programa de Trabajo del objetivo del Código de Ética del Buen Vivir.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DE CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO PROPUESTO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid white; padding: 5px; color: white; font-weight: bold;">EOCE/ 3-3</div> </div>	
<p>Materia controlada: Objetivo del Código de Ética del Buen Vivir.</p>	
<p>OBJETIVO: Exponer las imágenes de trabajadodres que expresan algunos criterios producto de la vivencia en cada jornada laboral:</p>	
  	<div style="border-left: 1px solid red; border-right: 1px solid red; height: 300px; margin: 0 auto;"></div> <p style="color: red; font-size: 2em;">∞</p> <p style="color: red; font-size: 2em;">^</p> <p style="color: red; font-size: 2em;">*</p>
<p>El jefe de talento humano también expresó que de vez en cuando se presentan algunos inconvenientes con los clientes en la entrega oportuna de paquetes o correspondencia, sin embargo explica que estos problemas son resueltos inmediatamente; pero la mayoría de clientes quedan satisfechos con el servicio recibido.</p>	
<p>MARCAS:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>∞ Analizado, imágenes de de pensamientos que se publican en Correos del Ecuador CDE E.P., - Loja.</p> <p>^ Indagado con el Jefe de Talento Humano.</p> <p>* Observado con las imágenes publicadas en llugares estrategicos de Correos del Ecuador CDE E.P.-Loja.</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>	
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Los trabajadores expresan que en la entidad se vive un gran compañerismo, que tienen excelentes trabajadores y que cada actividad la realizan con ganas, ente importante para proyectar al cliente una buena imagen corporativa que atrae a más personas a la hora de ofertar el servicio. Se determina que los trabajadores están motivados lo que se evidencia una mejora continua del servicio prestado, debido a que casi no existen quejas por parte de los usuarios con respecto de la entrega de paquetes.</p>	

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.



3.2.2. Del ámbito de Aplicación.

Tabla 31: Documento 27: Ámbito de aplicación del Código de Ética del Buen Vivir y Código de Ética empresarial.

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – LOJA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DE CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DEL AMBITO DE APLICACIÓN DEL CODIGO DE ETICA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014		EAA / 1 -4
Materia controlada: Ámbito de aplicación.		
OBJETIVO: Comparar el Ámbito de Aplicación del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con el Código de Ética de Correos del Ecuador.		
CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA <i>El Código de Ética es obligatorio para todos/as los/as servidores/as y trabajadores/as, incluido las máximas autoridades, los/as pertenecientes al jerárquico superior, aquellos/as con nombramiento temporal o permanente, aquellos/as con contratos ocasionales, honorarios profesionales, consultores y, en general.</i>	CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL <i>El Código aplica a todos los miembros desde el Directorio, Gerentes Estratégicos, Directores Nacionales, Gerentes Zonal y de Sucursal y en general a los servidores u obreros de la empresa, así como proveedores y contratistas involucrados en el cumplimiento parcial o total de algunos aspectos o prácticas de trabajo.</i>	 
MARCAS:		
 Analizado con el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva y Código de Ética empresarial.		
 Comprobado con Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva y Código de Ética empresarial		
CONCLUSIÓN:		
Luego de comparar el ámbito de aplicación del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, con el Código de Ética empresarial, se determina que el ámbito de aplicación de la empresa es más amplio, puesto que a más de dirigirse a al personal de la entidad se extiende a los proveedores y contratistas relacionados con la empresa.		




Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 32: Documento 28: Comparativa del Ámbito de Aplicación entre misión y visión empresarial.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DEL AMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA</p> <p>01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; color: red; font-weight: bold;">EAA / 2 -4</div> </div> <p>Materia controlada: Ámbito de aplicación.</p>	
<i>OBJETIVO: Demostrar que en la empresa se socializa la misión y visión en las diferentes dependencias.</i>	
<p><i>Misión y vision de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.</i></p> <div style="text-align: center;"> <h3>Elementos Orientadores</h3>  </div>	
MARCAS:	
<ul style="list-style-type: none"> * Observado de con la misión y vision de Correos del Ecuador publicada en los diferentes departamentos ^ Indagado con el Jefe de Talento Humano. ∞ Analizado con la mision y vision de la empresa y con los principios y valores establecidos 	
CONCLUSIÓN:	
<p><i>La misión y visión de la entidad ha sido publicada en los diferentes departamentos de la empresa, con el fin que el personal se empodere de estos lineamientos y se puedan cumplir con éstos.</i></p>	


Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 33: Documento 29: Ámbito de Aplicación del Código de Ética entre valores y principios empresariales.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DEL AMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ETICA</p> <p>01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; background-color: white; color: red; font-weight: bold;">EAA / 3 -4</div> </div>	
<p>Materia controlada: Ámbito de aplicación.</p> <p>OBJETIVO: Establecer las diferencias de los principios y valores empresariales de Correos del Ecuador.</p>	
<p><i>Principios y valores eticos de la empresa de Correos del Ecuador CDE E.P., - (LOJA).</i></p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Valores Empresariales 2014 - 2017</p>  </div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Principios de Gestión Empresarial 2014 - 2017</p>  </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; background-color: #fff9c4;"> <p style="text-align: center;">Principios y valores éticos</p> <p><i>Responsabilidad Social y Empresarial honestidad, integridad, lealtad, compromiso, confidencialidad de información, colaboración, efectividad, respeto, calidad, calidez y lealtad.</i></p> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> <p style="color: red; font-size: 2em;">*</p> <p style="color: red; font-size: 2em;">∞</p> <p style="color: red; font-size: 2em;">^</p> </div>	
<p>Estos valores y principios se encuentran en el departamento de gestión, servicio al cliente, gerencia, y también en los diferentes lugares que son visibles para los clientes; son muy importantes para que la empresa cumpla con los objetivos establecidos y mejore la calidad del servicio que ofertan.</p> <p>MARCAS:</p>	
<p style="color: red; font-size: 1.5em;">*</p> <p style="color: red; font-size: 1.5em;">^</p> <p style="color: red; font-size: 1.5em;">∞</p>	<p>Observado oficinas Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.</p> <p>Indagado Jefe de Talento Humano.</p> <p>Analizado con los valores empresariales, principios de gestión y principios del Código de Ética.</p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Los principios y valores que se establecen en el Código de Ética empresarial son publicados en los diferentes espacios de la empresa, sin embargo falta incrementar su cumplimiento en todos los ámbitos de la empresa.</p>	

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 34: Documento 30: Ámbito de Aplicación de las aplicaciones de desempeño al personal.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - LOJA. AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA</p> <p>01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; color: red; font-weight: bold;">EAA / 4 -4</div> </div> <p>Materia controlada: Ámbito de aplicación.</p>	
OBJETIVO: Indagar sobre aplicación de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal.	
<p><i>De acuerdo a la entrevista aplicada al jefe de talento humano del Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, se conoció que no se han realizado evaluaciones de desempeño al personal, sin embargo el jefe de Talento Humano se preocupa por realizar supervisiones al trabajo de los colaboradores, así como también a finales de cada año se realiza una votación para elegir al mejor trabajador.</i></p> <p><i>También indican que no se han firmado cartas de compromiso al cumplimiento del Código de Ética.</i></p> <p><i>Cualquier incumplimiento al Código de Ética estará sujeto a la sanción conforme el Reglamento Interno de Gestión de talento Humano de la Empresa Publica Correos del Ecuador CDE EP. – Loja.</i></p>	<div style="font-size: 2em; color: red;">}</div> <div style="font-size: 2em; color: red;">∞</div> <div style="font-size: 2em; color: red;">^</div>
MARCAS:	
<div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="font-size: 1.5em; color: red;">^</div> Indagado con el Jefe de Talento Humano. </div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="font-size: 1.5em; color: red;">∞</div> Analizado con los valores y principios del Código de Ética empresarial. </div> <p>AEF / 5-5= Anexo 1: Entrevista Jefe de Talento Humano.</p>	
CONCLUSIÓN:	
<p><i>No se han realizado evaluaciones de desempeño, no se ha hecho firmar cartas de compromiso al cumplimiento del Código de Ética; por lo tanto, no se aplica de forma total el Código de Ética en todos los ámbitos de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja,.</i></p> <p><i>Esta realidad no permite que el personal se comprometa con el cumplimiento de los valores y principios establecidos en el Código, los mismos que garanticen un comportamiento satisfactorio en todos los ámbitos de la entidad.</i></p>	

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

3.2.3. De los Principios y Valores Éticos generales.

Tabla 35: Documento 31: Comparativa de los valores y principios éticos generales del Código de Ética.



 <div style="text-align: center;"> <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.,- (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> </div> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px; color: red; font-weight: bold;">EPVE / 1 - 8</div>	
<p>Materia controlada: Principios y valores éticos generales.</p> <p>OBJETIVO: Comparar los principios y valores éticos generales del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva y el Código de Ética Empresarial de Correos del Ecuador para determinar semejanzas y diferencias.</p>	
CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA	CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL
<p style="text-align: center;">Principios y valores éticos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Integridad: ser coherente entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace. ▪ Transparencia: Comportamiento claro, veraz y preciso. ▪ Calidez: Ser amable, cordial, solidario y Cortez con todos ▪ Solidaridad: interesarse y responder a las necesidades de los demás. ▪ Colaboración: aunar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes ▪ Efectividad: cumplir eficiente y eficaz los objetivos y metas propuestos. ▪ Respeto: reconocer y considerar a cada persona tal como es. ▪ Responsabilidad: cumplir las tareas asignadas oportunamente y con empeño. ▪ Lealtad: Confiar y defender la empresa a la cual se pertenecen. 	<p style="text-align: center;">Principios fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuar con integridad, honestidad y lealtad en todas las relaciones de trabajo. ▪ Cumplir el compromiso con la responsabilidad social empresarial, visión y mantener un desarrollo sostenible. ▪ Respetar a las personas, los valores, la comunidad y el medio ambiente ▪ Mantener y exigir una conducta ética y respetuosa entre todo el personal de la empresa, clientes, proveedores, competidores, autoridades externas, comunidad y el medio ambiente. ▪ Crecimiento sostenible y a largo plazo, enmarcado en el cumplimiento de obligaciones ante la comunidad, las leyes y reglamentos que regulan la actividad empresarial. <p>Valores institucionales:</p> <p>Calidad: Satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes.</p> <p>Mejora continua: Hacer las cosas hoy mejor que ayer y mañana mejor que hoy</p> <p>Confianza y respeto: Fomentar el trato adecuado entre colaboradores, cliente y proveedores</p> <p>Talento humano: Formación integral para mejorar como persona y como profesional</p> <p>Confidencialidad: en la información restringida</p>










Tabla 36: Documento 32: Comparativa de principios y valores éticos generales, semejanzas y diferencias.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.– (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS</p> <p>01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; background-color: white; color: red; font-weight: bold;"> EPVE / 2 - 8 </div> </div> <p>Materia controlada: Principios y valores éticos generales.</p> <p>Objetivo: Determinar semejanzas y diferencias entre los dos códigos.</p>	
<p><i>Al comparar los principios y valores éticos de los dos códigos, se observa que, en el Código de Ética Empresarial se han agregado principios como: responsabilidad social y empresarial, mejora continua, y formación integral; valores básicos que deben aplicar tanto servidores como colaboradores de la empresa para mejorar el perfil profesional y el mejoramiento de la empresa, que la haga cada vez más prestigiosa y transparente.</i></p> <p><i>Los demás principios y valores son similares al Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva que son básicos para el desarrollo óptimo de las actividades.</i></p>	<p>✓</p> <p>∞</p> <p><</p> <p>*</p>
<p>MARCAS:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>* Observado del Código de Ética empresarial y del Buen Vivir de la Función Ejecutiva. ✓ Comparado del Código de Ética empresarial y del Buen Vivir de la Función Ejecutiva. ∞ Ligado al Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva. < Analizado del Código de Ética empresarial y del Buen Vivir de la Función Ejecutiva. < Indagado del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva y el Código de Ética empresarial.</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>	
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p><i>El Código de Ética empresarial tiene algunos principios y valores muy importantes del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva y también los implementados por la propia empresa los mismos que regulan las relaciones entre compañeros de trabajo, clientes, proveedores y terceras personas relacionadas con la empresa.</i></p>	

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 37: Documento 33: Comp., valores y principios éticos, observar nivel de conocimiento del personal.

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P. – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014 Materia controlada: Principios y valores éticos generales.		EPVE / 3 - 8
<p>OBJETIVO: <i>Observar el nivel de conocimiento que tienen los funcionarios y colaboradores sobre la omisión o agregados de los valores y principios al Código de Ética empresarial.</i></p>		
<p><i>Se entrevistó al Jefe de Recursos Humanos, Gerente Jefe Operativo y Contador, para indagar respecto al conocimiento que tienen los servidores sobre la omisión o agregados realizados a los valores y principios al Código de Ética empresarial, al cual manifestaron que conocen el Código de Ética de la empresa, pero no saben si se han realizado agregados u omisiones al Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.</i></p>	 	
<p><i>Explicaron que se preocupan por que el personal cumpla con el Código de Ética de la empresa con el afán de incrementar el grado de credibilidad de los clientes.</i></p>		
<p>MARCAS:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>  Observado del Código de Ética empresarial.  Comparado con entrevista a Jefe de Recursos Humanos, Gerente Jefe Operativo y Contador.  Analizado de la entrevista. Anexo 1: 1/6 - 6/6 </p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>		
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p><i>Los funcionarios y colaboradores de la empresa desconocen si se han omitido o agregado valores y principios al Código de Ética empresarial, no se ha socializado el código a todo el personal de la empresa, no obstante se vela por su cumplimiento.</i></p>		

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 38: Documento 34: Comp., valores y principios éticos, incumplimiento de responsabilidad.






 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.– (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014 Materia controlada: Principios y valores éticos generales.		
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">EPVE / 4 - 8</div>		
<p>Objetivo: <i>Demostrar que se incumple con el principio de responsabilidad, integridad, confianza y mejora continua.</i></p>		
<p><i>Los productos y servicios más importantes que oferta la empresa, son: los servicios de EMS, Exporta Fácil, Club Correos, y Servicio Postal Certificado, por lo que se han presentado reclamos por parte de los usuarios que están inconformes por la demora en la entrega de correspondencia y paquetes a sus destinatarios.</i></p> <p><i>De la observación realizada se determinó que en el mes de agosto del 2013 no se ha cumplido con el cronograma establecido para la entrega de los servicios EMS, EMS, Exporta Fácil, Club Correos, y Servicio Postal Certificado.</i></p> <p><i>Se realiza un comparativo del tipo que la empresa ha estipulado para que lleguen los paquetes a su destinatario con el tiempo que realmente han llegado.</i></p>		
Retraso en el envío de paquetes de los usuarios		
Nivel	Tiempo de entrega fijado	Tiempo de retraso
Local (Loja-1)	16 horas-24 horas	8 horas
Nacional (2)	16 horas-48 horas	24 horas
Trayectos Especiales 3-4	48 horas-72 Horas	Oportunidad
Internacional		
América	3 a 4 días	Un día
Europa	4 a 5 días	Cinco días
Resto de mundo	6 días	3 días
<p><i>Se verificó con el registro de control de paquetería recibida y enviada, observando que la entidad no ha cumplido con el tiempo requerido para llegada de los productos y servicios a sus destinatarios.</i></p> <p>MARCAS</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>✓ Comparado con Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>		
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p><i>A pesar que el personal de la empresa se preocupa por realizar las tareas asignadas de la mejor manera, existen algunos problemas en el envío de la paquetería, ya que no llegan en el tiempo previsto, ello indica que algunos servidores están incumpliendo al principio de responsabilidad, efectividad, mejora continua y confianza.</i></p>		

Tabla 39: Documento 35: Comp., principios y valores, si cumple con el ámbito de aplicación Código.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.- (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO DE ÉTICA</p> <p>01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid white; padding: 2px 5px; font-weight: bold; color: white;">EAA / 5-8</div> </div>	
<p>Materia controlada: Principios y valores Institucionales.</p>	
<p>OBJETIVO: <i>Demostrar si se cumple con el ámbito de aplicación del Código de Ética empresarial.</i></p>	
<p><i>Se presentó una denuncia de un cliente al departamento de servicio al cliente, por no brindar información necesaria sobre el envío de una cámara fotográfica al exterior, y no contestar el teléfono en reiteradas ocasiones al cliente, lo que ocasionó que pasen serios inconvenientes.</i></p> <p>Re: NO SERVICE EN CARIAMANGA , ↑ ↓ ✕</p> <hr/> <p>Estimada Sra La franquisia de Cariamanga dice que no pueden enviar una camara fotografica de una libra, a Denver, Colorado USA. Que los solo envian a New Jersey. Hemos tratado cinco veces y hasta la presente no pueden dar informacion. Yo creo que deberian considerar esa franquisia , para beneficio del Ecuador . Att Luis Bravo</p> <p>-----Original Message----- From: ServicioalCliente <ServicioalCliente@correosdeecuador.gob.ec> To: LUIS BRAVO <luisbravo@aol.com> Sent: Fri, Nov 14, 2014 7:38 am Subject: Re: NO SERVICE EN CARIAMANGA ,</p> <p>Estimada Sra. Luis Bravo</p> <p>Gracias por comunicarse con nosotros, con respecto a su consulta, le informamos que puede acercarse a la Franquicia en Cariamanga, en la dirección: AV. SUCRE NRO. 0332 AV. BERNARDO VALDIVIESO JUNTO A TV CABLE, en los horarios de lunes a viernes de 08H00 A 21H00, y sábado de 08H00 a 14:00.</p> <p>Para más información puede comunicarse al teléfono 1700 CORREO (1700 267736). Recuerde que es un placer atenderle.</p> <p>Gracias por confiar en Correos del Ecuador.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;">  <p>Saludos Cordiales Servicio al Cliente Av. Eloy Alfaro 1^a Et 4 y 8 de Octubre, Edif. Berán, Planta 3^a Telf: 1700 267736 servicioalcliente@correosdeecuador.gob.ec www.correosdeecuador.gob.ec</p> <p><small>*No imprimas este e-mail sino es absolutamente necesario</small></p> </div> <p>From: LUIS BRAVO <luisbravo@aol.com> To: servicioalcliente@correosdeecuador.gob.ec Date: 13/11/2014 15:07 Subject: NO SERVICE EN CARIAMANGA , LOJA</p>	
<p>MARCAS:</p>	<div style="border-left: 1px solid red; border-right: 1px solid red; border-bottom: 1px solid red; height: 300px; position: relative;"> <div style="position: absolute; top: 10px; right: 10px; color: red; font-size: 2em;">✕</div> <div style="position: absolute; bottom: 10px; right: 10px; color: red; font-size: 2em;">✓</div> </div>
<p>✓ <i>Comparado con el correo que envía el usuario a la matriz en Loja.</i></p> <p>✕ <i>Analizado con el principio de calidad, confianza, mejora continua, respeto y responsabilidad.</i></p>	
<p>CONCLUSIÓN: <i>En Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, no se cumple con los principios y valores de calidad, mejora continua, confianza y respeto, en todos los ámbitos de la empresa, estas actitudes generan insatisfacción al cliente, lo que hace que pierda credibilidad la empresa.</i></p>	



Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 40: Documento 36: Comp., de Principios y V., del Código, análisis de fotografías 2014 con frases

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P. – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL CODIGO DE ÉTICA</p> <p>01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: white;"> <p>EAA / 6 - 8</p> </div> </div> <p>Materia controlada: Principios y valores empresariales.</p>	
<p>OBJETIVO: Analizar las fotografías tomadas en el mes de diciembre del 2014 con frases muy motivadoras que expresan los colaboradores de los diferentes departamentos de la empresa:</p>	
	<p><</p> <p>*</p> <p>^</p> <p>∞</p>
<p>MARCAS:</p>	
<p> < Ligado a con las fotografías que se exhiben en los departamentos de la empresas y con los principios y valores establecidos en el Código de Ética. * Observado, fotografías exhibidas en los diferentes departamentos de Correos del Ecuador CDE E.P., - Loja, ^ Indagado con el jefe de talento Humano. ∞ Analizado con frases expuestas y con los principios y valores eticos establecidos. </p> <p>Estas fotografías se publican en la cartelera de la empresa con el afan comprometer al personal en el logro de los objetivos empresariales e incentivando a cada uno de ellos, porque aun falta que se logren cumplir estos lineamientos éticos en algunos ámbitos.</p>	
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Hay algunos valores y principios que se aplican en los diferentes departamentos de la empresa, los mismos que permiten ofrecer un servicio de calidad, lo que promueve el incremento de la confianza en los clientes y mantenerse en el mercado como una empresa sólida.</p>	

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 41: Documento 37: Comp., de Principios y valores empresariales, cumplimiento de Puntualidad.

	<p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P. – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCION EJECUTIVA COMPARATIVA DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO DE ÉTICA</p> <p>01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> <p>Materia controlada: Principios y valores empresariales.</p>	<p>EAA / 7- 8</p>
	<p>OBJETIVO: <i>Demostrar si la empresa cumple con el valor de la puntualidad y responsabilidad.</i></p>	
<p><i>Se seleccionó el mes de noviembre del 2013, en donde se encuentra un memorando que se le entregó a un empleado llamándole la atención por el incumplimiento reiterado a la jornada de trabajo.</i></p>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  <p style="text-align: center;">Correos del Ecuador Loja</p> <p style="text-align: center;">MEMORANDUM</p> <p>Loja, 18 de noviembre del 2013</p> <p>Para: José Manuel Torres De: Jefe de Talento Humano. Asunto: Llamada de atención.</p> <p>Me dirijo a usted con la oportunidad de hacerle el presente llamado de atención por escrito, debido a su incumplimiento con la jornada laboral los días 14 y 15 del presente, sin dejar ningún aviso, así como no entregar justificativo alguno, ya se le ha llamado la atención de forma verbal en otras ocasiones sobre el mismo asunto.</p> <p>Su inasistencia ha causado que no se entregue oportunamente la información requerida a los clientes, por lo que la empresa ha tenido varios llamados de atención, situación que no nos conviene.</p> <p>Las continuas reincidencias sin causajustificada serán motivo de despido de acuerdo a lo que se expresa en la Ley Orgánica de Servicio Público:</p> <p>Literales:</p> <p>i) Falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo. j) Abandono del trabajo.</p> <p>Parágrafo Único.</p> <p>c) La falta injustificada de asistencia al trabajo de parte del trabajador que mantuviere a su cargo alguna faena o máquina, cuando esa falta signifique una perturbación en la marcha del resto de la ejecución de la obra.</p> <p>De igual manera hacemos de su conocimiento que la reincidencia en situaciones como la antes señalada, determinaran las sanciones legales correspondiente.</p> <p>Atentamente; Gerente de Talento Humano.</p> </div>		
<p>MARCAS:</p>		
<p>✓ Comparado con memorando de llamada de atención y el registro de asistencia Correos del Ecuador - Loja ✗ Analizado informes con los valores y principios de la empresa.</p>		
<p> </p>		
<p>CONCLUSIÓN: <i>A pesar que la mayoría del personal cumple a cabalidad con el horario de trabajo establecido, si se presentan casos de impuntualidad por parte de los colaboradores, lo que indica que no se cumple con los principios en los diferentes ámbitos de aplicación, este incumplimiento atenta al principio de responsabilidad.</i></p>		

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 42: Documento 38: Comp., de valores y principios éticos, incentivos al personal.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCION EJECUTIVA COMPARATIVA DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS</p> <p>01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid white; padding: 5px; font-weight: bold; color: white;"> EPVE / 8 - 8 </div> </div> <p>Materia controlada: Principios y valores éticos generales.</p>	
<p>OBJETIVO: <i>Demostrar que se cumple con los incentivos al cumplimiento del Código de Ética, calidad y responsabilidad.</i></p>	
<p><i>Imágenes del personal de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en diferentes actividades y eventos</i></p>	
	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 20px;"> ✱ ∞ ^ </div>
<p><i>Se observan cumplimiento de tareas por los colaboradores, así como momento de integración y el reconocimiento que hace la empresa a la mejor trabajadora, aspecto muy importante puesto les incentiva a continuar dando lo mejor de ellos, a cumplir con los valores y principios éticos, que brindan satisfacción de la labor cumplida y sobre todo dan satisfacción al cliente.</i></p>	
<p>MARCAS:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>✱ Observado imágenes que se exhibe en las oficinas de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja,. ^ Indagado al Jefe de Talento Humano Anexo 1= AEF / 6-6. ∞ Analizado con el Código de Ética empresarial.</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>	
<p>CONCLUSIÓN: <i>Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, mantiene un buen equipo laboral, contribuyendo al desarrollo nacional, generándose en ella una estructura sólida desde una propuesta de gestión que incorpora el buen uso en la incorporación de la ética en la empresa. Es una buena opción de participación de los diferentes grupos que la integran.</i></p>	

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

3.2.4. De las responsabilidades y compromisos.

Tabla 43: Documento 39: Responsabilidades y compromisos, determina nivel de semejanzas y diferencias.



 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P. – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LAS RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014 Materia controlada: Responsabilidades y compromisos.		ERC/1 - 4
OBJETIVO: Determinar el nivel de semejanza y <i>diferencias</i> entre las Responsabilidades y compromisos definidos en el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con los del Código de Ética empresarial.		
Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva	Código de Ética empresarial.	
<p style="text-align: center;">INSTITUCIONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difundir el Código de Ética. ▪ Propiciar un ambiente de trabajo óptimo, para generar relaciones interpersonales en las que primen el profesionalismo, el respeto, la solidaridad, la confianza, la efectividad y la transparencia. ▪ Reconocer y valorar el cumplimiento del Código de Ética y el fortalecimiento del trabajo en equipo de los servidores. ▪ Fomentar las buenas prácticas ambientales. ▪ Usar los bienes de la entidad para los fines institucionales. <p style="text-align: center;">DEL SERVIDOR/A Y TRABAJADOR/A PÚBLICO/A</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suscribir una carta de compromiso ▪ Mantener un comportamiento respetuoso, honesto, con calidez y abierto al diálogo con los/as demás. ▪ Abstenerse de usar su cargo, autoridad o influencia para procurar ventajas indebidas para sí o para terceros o para perjudicar a persona alguna. ▪ Manejar responsablemente la información pública permitida. ▪ Cumplir con efectividad las responsabilidades asumidas por cada servidor/a y trabajador/a público/a ▪ Responsabilidad en las tareas asignadas, prestando un servicio de acuerdo a los principios de efectividad y calidez. 	<p style="text-align: center;">SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.</p> <p>Responsabilidad Social Empresarial: Visión de negocio: gestión empresarial, cumplimiento legal, respeto por las personas y por la comunidad.</p> <p>Respeto por las Personas e Igualdad de Oportunidades: Respetuosos de la diversidad étnica y cultural y de los derechos humanos sin discriminación por género etnia o religión.</p> <p>Acoso sexual y Maltrato: Se prohíbe el hostigamiento sexual en cualquiera de sus expresiones la violencia y el maltrato</p> <p>Drogas y Alcohol: Prohibición del uso de drogas y bebidas alcohólicas.</p> <p>Participación Política: Los servidores y obreros de correos del ecuador no pueden participar en políticas partidistas.</p> <p>Veracidad en registros e información Los registros reflejarán la realidad de las operaciones, se prohíbe alterar, falsificar, hacer registros fraudulentos y ocultar información.</p> <p>Conflicto de intereses y negocios con proveedores: Evitar negocios conflictivos por eso no es permitido que cualquier miembro de la empresa realice actividades asesorías o negocios.</p> <p>Información Confidencial: Mantener estricta confidencialidad en aspectos estratégicos y vitales para obtener ventajas de los competidores, por ello será importante hacer firmar a todo el personal un convenio de confidencialidad.</p>	

Tabla 44: Documento 40: Determinar diferencias entre Código de Ética empresarial y Código de Ética del Buen Vivir.

 <p>CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P. – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LAS RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014</p> <p>Materia controlada: Responsabilidades y compromisos.</p>	<p>ERC/2 - 4</p>
<p>OBJETIVO: Determinar las diferencias entre el Código de Ética empresarial con el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.</p>	
<p>Luego de comprobar los dos Códigos de Ética, se determina que el Código de Ética empresarial comprende la mayoría de las responsabilidades y compromisos que incluye el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, sin embargo no se consideran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocer y valorar el esfuerzo y el mérito de los/as servidores/as y trabajadores/as públicos/as en el cumplimiento del presente Código de Ética y el fortalecimiento del trabajo en equipo, generando en la entidad una convivencia armónica en los espacios laborales. ✓ Generar espacios de capacitación e inducción permanente en la aplicación de la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, visión, metas, objetivos empresariales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción procurando el bien colectivo y aplicables al servicio público. ✓ Que todo el personal de la empresa firmen una carta de compromiso al cumplimiento del Código de Ética empresarial. 	
<p>MARCAS:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>∞ Analizado del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva y el Código de Ética</p> <p>* Observado del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva y el Código de Ética empresarial.</p> <p>< Indagado el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva con los del Código de Ética empresarial</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>	
<p>En la empresa no se hace firmar al personal una carta de compromiso al cumplimiento del Código de Ética empresarial.</p>	
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>EL Código de Ética empresarial, no contiene aspectos primordiales como: reconocer y valorar el cumplimiento del Código de Ética por parte de los servidores, generar espacios de capacitación de la aplicación de normativas legales, constitucionales y códigos; y finalmente contempla necesidad de firmar una carta de compromiso al Código de Ética por parte de todo el personal.</p> <p>La empresa debe considerar estos requisitos muy importantes para cumplir con los postulados éticos.</p> <p>En la entidad se firman convenios de confidencialidad pero solo a los principales funcionarios.</p>	

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

Tabla 45: Documento 41: Determinación nivel de cumplimiento con principio de confidencialidad.



 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.– (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LAS RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014.			EPVE / 3 - 4
Materia controlada: Responsabilidades y compromisos.			
<p>OBJETIVO: <i>Demostrar que se cumple en parte con el principio de confidencialidad, como un modelo visionario que integra de forma armónica la gestión empresarial y cumplimiento de valores éticos por personas para la comunidad.</i></p>			
<p><i>El momento que una persona ingresa a la empresa por primera vez a trabajar como jefe departamental se le hace firmar un convenio de confidencialidad, en donde se compromete a mantener en secreto todo tipo de información de carácter restringido.</i></p>			
DETALLE DE LEGALIZACIÓN DE CONVENIOS DE CONFIDENCIALIDAD EN CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., - LOJA			
<i>Nombres y apellidos de los Servidores</i>	<i>Cargo</i>	<i>N° de Convenio</i>	
<i>Ing. Serbio Córdova.</i>	<i>Gerente</i>	<i>AD-001</i>	
<i>Ing. Alonso Ortiz.</i>	<i>Jefe Operativo</i>	<i>AD-002</i>	
<i>Ing. Ximena Carreño</i>	<i>Jefe de Marketing</i>	<i>AD-003</i>	
<i>Ing. Alexandra León.</i>	<i>Financiero</i>	<i>AD-004</i>	
<i>Ing. Pedro Escobar</i>	<i>Jefe de talento humano</i>	<i>AD-005</i>	
<p><i>Comprobado con los convenios de confiabilidad, legalizado por cada servidor de la empresa pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, aspecto muy importante para la entidad, toda vez que dispone de cierta información que solamente debe ser conocida internamente y de ello depende en gran parte su desarrollo.</i></p>			
MARCAS:			
ACC	<i>Anexo2: Convenio de confidencialidad.</i>		
*	<i>Observado de Convenios de Confidencialidad de Correos del Ecuador CDE E.P.- Loja.</i>		
✓	<i>Comparado de Convenios de Confidencialidad de Correos del Ecuador firmados por los funcionarios.</i>		
∞	<i>Analizado de Convenios de Confidencialidad de Correos del Ecuador CDE E.P. - Loja.</i>		
<p>CONCLUSIÓN: <i>Al parecer solamente se hace firmar convenios de confidencialidad a los principales funcionarios de la empresa y no a los trabajadores, pese que algunos de ellos tienen relación directa con la recepción y envió tanto de correspondencia como de paquetería.</i></p> <p><i>Es importante que se haga firmar los convenios de confidencialidad a todo el personal de la empresa ya que ello garantiza la seguridad de la información y paquetería que se envía.</i></p>			








Tabla 46: Documento 42: Actividades que cumple con responsabilidad y compromisos del Código de Ética

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P. – (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DE LAS RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014 Materia controlada: Responsabilidades y compromisos.																																																
OBJETIVO: <i>Demostrar que actividades se realizan para cumplir con las responsabilidades y compromisos que se explican en el Código de Ética empresarial.</i>																																																
<p>Se revisó el archivo de <i>relacionado con el plan de capacitaciones que dispone la entidad durante el año 2013 el mismo que contiene lo siguiente:</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN PLANIFICADOS PARA EL PERIODO 2013</th> </tr> <tr> <th>N°</th> <th>Nombre</th> <th>Fecha de Ejecución</th> <th>Participantes</th> <th>Costo</th> <th>N° horas</th> <th>Entidad Ejecutora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Atención al cliente</td> <td>Desde 05/01/13 Hasta 13/01/13</td> <td>Todo el personal</td> <td>500,00</td> <td>40 horas</td> <td>Instituto Nacional de Capacitación y gestión empresarial</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Normas ISO en relación a la calidad</td> <td>Desde 01/05/13 Hasta 17/05/13</td> <td>Todo el personal</td> <td>500,00</td> <td>40 horas</td> <td>Instituto Nacional de Capacitación y gestión empresarial</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Tributación</td> <td>Desde 11/08/13 Hasta 11/08/13</td> <td>Personal de contabilidad</td> <td></td> <td></td> <td>Servicio de Rentas Internas</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Marketing</td> <td>Desde 11/11/13 Hasta 17/11/13</td> <td>Administración personal de Marketing y operaciones.</td> <td>800,00</td> <td>40 horas</td> <td>Instituto Nacional de Capacitación y gestión empresarial</td> </tr> </tbody> </table>							SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN PLANIFICADOS PARA EL PERIODO 2013							N°	Nombre	Fecha de Ejecución	Participantes	Costo	N° horas	Entidad Ejecutora	1	Atención al cliente	Desde 05/01/13 Hasta 13/01/13	Todo el personal	500,00	40 horas	Instituto Nacional de Capacitación y gestión empresarial	2	Normas ISO en relación a la calidad	Desde 01/05/13 Hasta 17/05/13	Todo el personal	500,00	40 horas	Instituto Nacional de Capacitación y gestión empresarial	3	Tributación	Desde 11/08/13 Hasta 11/08/13	Personal de contabilidad			Servicio de Rentas Internas	4	Marketing	Desde 11/11/13 Hasta 17/11/13	Administración personal de Marketing y operaciones.	800,00	40 horas	Instituto Nacional de Capacitación y gestión empresarial
SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN PLANIFICADOS PARA EL PERIODO 2013																																																
N°	Nombre	Fecha de Ejecución	Participantes	Costo	N° horas	Entidad Ejecutora																																										
1	Atención al cliente	Desde 05/01/13 Hasta 13/01/13	Todo el personal	500,00	40 horas	Instituto Nacional de Capacitación y gestión empresarial																																										
2	Normas ISO en relación a la calidad	Desde 01/05/13 Hasta 17/05/13	Todo el personal	500,00	40 horas	Instituto Nacional de Capacitación y gestión empresarial																																										
3	Tributación	Desde 11/08/13 Hasta 11/08/13	Personal de contabilidad			Servicio de Rentas Internas																																										
4	Marketing	Desde 11/11/13 Hasta 17/11/13	Administración personal de Marketing y operaciones.	800,00	40 horas	Instituto Nacional de Capacitación y gestión empresarial																																										
<p><i>En la entidad se ha realizado planes de capacitación anual con diversos temas, pero no hace constar la socialización y capacitación para el cumplimiento del Código de Ética empresarial, ello no garantiza que se estén realizando las actividades bajo un marco de responsabilidad, puntualidad, respecto, confidencialidad, compromiso y honestidad, entre otros valores que son fundamentales para ofrecer productos y servicios de calidad a los usuarios y lograr incrementar la credibilidad de la entidad.</i></p> <p>MARCAS:</p>																																																
<p>* Observado con el plan de capacitaciones de Correos del Ecuador Loja CDE E.P. –Loja, para el año 2013.</p> <p>✓ Comparado con el plan de capacitaciones realizado y con el Código de Ética.</p> <p>✗ Analizado con el Código de Ética empresarial y el plan de capacitaciones.</p>																																																
<p>CONCLUSIÓN: <i>Dentro de los seminarios planificados para el año 2013 no se ha considerado realizar una capacitación sobre el contenido y aplicación del Código de Ética del Buen Vivir para la Función Ejecutiva y Código de Ética empresarial, que se debe implementar en la entidad a pesar de disponer de este código.</i></p>																																																

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

3.2.5. Del Comité de Ética.


Tabla 47: Documento 43: Comité de Ética y su conformación.

 CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.– (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA COMPARATIVA DEL COMITÉ DE ÉTICA 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014		ECE/ 1 - 1
Materia controlada: Comité de Ética.		
OBJETIVO: Conocer si se ha conformado del Comité de Ética en la empresa.		
<p>El Jefe de Talento Humano expresa que en la empresa no se ha conformado el Comité de Ética; el responsable de hacer cumplir este código es el Jefe de Talento Humano quien realizará el seguimiento de las denuncias presentadas con el propósito de establecer su legitimidad y buscar mecanismos que faciliten la comprensión del Código.</p> <p>No se han definido responsabilidades específicas como se lo hace en el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva que se encarga de vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva.</p> <p>No se han definido procedimientos para conformar el Comité de Ética de la entidad así como lo hace el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.</p>	   ENTH/ 1-1	
MARCAS:		
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>ENTH/ 1-1 = Entrevista realizada al Jefe de Talento Humano.</p> <p> Analizado del Código de Ética.</p> <p> Observado del Código de Ética.</p> <p> Comparado con Código de Ética</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>		
CONCLUSIONES:		
<p>No existe Comité de Ética en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, sin embargo quien cumple estas funciones es el Jefe de Talento Humano, sería importante que se nombrara éste Comité de Ética, para promover de forma organizada su cumplimiento.</p>		

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

3.2.6. Elaboración del cuadro de cumplimiento.

Tabla 48: Documento 44: Cuadro de hallazgos

 CORREOS DEL ECUADOR-LOJA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CUADRO DE CUMPLIMIENTO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014			CC/ 1
Materia controlada	Desviación del cumplimiento	Consideraciones relativas a la materialidad y la formación de conclusiones	
Del objetivo del Código de ÉTICA	<i>El Código de Ética de la empresa Correos del Ecuador CDE E., no se ha divulgado a todos los involucrados, el Gerente y Jefe de Talento Humano, conoce de la existencia del Código de Ética.</i>	<i>El no socializar el Código de Ética puede ser significativo puesto que el personal desconoce su contenido y puede incumplirlo, lo que podría afectar las relaciones personales de los funcionarios y trabajadores, así como disminuir la calidad del servicio.</i>	
Ámbito de aplicación	<i>Debe ser aplicado a todo el personal que labora en la empresa mediante: Cartas de Compromiso y acuerdo de confidencialidad.</i>	<i>Esto no garantiza el incremento del profesionalismo de funcionarios y colaboradores.</i>	
De los principios y valores éticos generales.	<i>El Código de Ética exige que se cumpla a cabalidad con todos los principios y valores éticos. La empresa debe socializar esta información a todos los departamentos. Garantizando un desarrollo sostenible en la línea de servicios postales.</i>	<i>El no cumplir con todos o la mayoría de los principios y valores éticos, puede generar insatisfacción en el servicio recibido por los clientes, lo que hace que pierda credibilidad la empresa.</i>	
Responsabilidades y compromisos	<i>Todo el personal debe firmar convenios de confidencialidad. En la entidad solo firman los principales funcionarios de la empresa y no los trabajadores. Por ende somos responsables por todos los impactos que resulten de nuestras acciones en el cumplimiento del trabajo laboral.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ello no garantiza seguridad de la información y de los bienes recibidos para envío.</i> ✓ <i>El incumplimiento a esta norma no permite cumplir con las formas de aplicación del Código de Ética.</i> 	
Del Comité de Ética	<i>La UATH deberá conformar Comité de Ética en la Empresa Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, constituyéndose en ella en un objeto básico para la razón, diálogo y deliberación desde donde se traten aquellos intereses que desarrollan a la empresa, satisfacción mediante el diálogo ético.</i>	<i>El no conformar el Comité de Ética no permite evaluar el grado de observancia y cumplimiento del código durante el desempeño de sus funciones, por lo que el personal no podría mostrar interés que requiere cada actividad realizada.</i>	

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

3.3. Informe de Auditoría de Cumplimiento.

3.3.1. Carta de presentación del informe.

Carta de presentación.

Auditoría de cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, correspondiente al periodo 01 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.

Lic. Serbio Córdova.
GERENTE CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., SUCURSAL LOJA,

Ciudad.-

De mis consideraciones.

Se ha ejecutado la auditoría de cumplimiento en la Empresa Correos del Ecuador CDE E.P – Loja, por el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014 de conformidad a lo previsto según orden de trabajo No 001 con fecha 22 de diciembre del 2014, y notificación No 001 con fecha 02 de enero de 2015.

El objetivo es establecer el grado de implementación del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva durante el primer año de implementación.

3.3.2. Información general.

La auditoría se dirigió al estudio de la ética, en lo relacionado con el cumplimiento del Código de Ética institucional y el Código de Ética del Buen Vivir en Correos del Ecuador CDE E.P., de Loja, para lo cual se consideró como base del análisis las cinco materias controladas: Objetivos del Código de Ética, Ámbito de Aplicación, Compromisos y Responsabilidades, De los Principios y Valores y Del Comité de Ética.

Según Acuerdo Ministerial No. 996 del 15 de diciembre de 2011 establece en sus artículos 24 y 27: «Corresponde a la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión diseñar, desarrollar e implementar el Código de Ética para el Buen Vivir»; «El Código de Ética será expedido por la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión» ; artículo 27.1, literal a): «Las instituciones

públicas de la Función Ejecutiva, obligatoriamente, socializarán y aplicarán el Código de Ética para el Buen Vivir» .

La empresa pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, con Matriz en Quito, mediante nota inserta en el Memorando 2012-DNTH-04224-CDE-EP-PIC del 10 de abril del 2012, art 1 Resolución N° 2012-093, autoriza y dispone a la Dirección Nacional Jurídica aprobar el Código de Ética y conducta para los servidores públicos y trabajadores de la empresa pública Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en mismo que tiene como objetivo regular las relaciones laborales del personal que presta servicios en ésta Empresa Pública, sean estos servidores u obreros, bajo los principios que norman la ética.

3.3.3. Hallazgos y recomendaciones.

El Código de Ética empresarial solo es conocido por los funcionarios. Los colaboradores desconocen su contenido y pueden incumplirlo, lo que podría afectar las relaciones interpersonales, así como, disminuir la calidad del servicio.

En la Empresa no se han realizado evaluaciones de desempeño. Esto no garantiza el incremento del profesionalismo de funcionarios y colaboradores.

Es evidente que el Código de Ética no se ha socializado a todo el personal que labora en la Empresa, se determina que el Gerente y Jefe de Talento Humano si conocen de la existencia del mismo, este hecho genera insertidumbre a la hora de evaluar a cada uno de los trabajadores para determinar el compromiso adquirido con la empresa a la hora de ofertar un buen servicio.

En la empresa no se les hace firmar un acuerdo de confidencialidad a los trabajadores, por lo concerniente no garantiza seguridad de la información y de los bienes receptados.

No se firman cartas de compromiso al cumplimiento del Código de Ética empresarial, ello no permite cumplir con todas las formas de aplicación.

No se conforma un Comité de Ética en la empresa, esto no permite evaluar el grado de observancia y cumplimiento del código durante el desempeño de sus funciones, por lo que el personal no podría mostrar interés que requiere cada actividad realizada.

La empresa incentiva a los funcionarios y trabajadores que durante el año se han esmerado por cumplir a cabalidad con los requerimientos que exige cada función, y principalmente con los que cumplen valores como la responsabilidad, colaboración, puntualidad, honestidad y compañerismo.

Hallazgo 1.

El Código de Ética empresarial solo es conocido por los funcionarios.

Normativa legal.

El Título VII Cumplimiento del Código de Ética y Conducta, indica que: “Cada Gerencia y Dirección deben velar y ser garantes del cumplimiento de este código, pondrán en conocimiento de todo su personal y asegurara que se lo interiorice y se convierta en una práctica cotidiana en sus actividades, conducta y comportamiento ante los diferentes grupos de interés. Cada Gerencia y Dirección debe auditar anualmente el cumplimiento del Código de Ética y Conducta en todos sus ámbitos y reportar cuando se cometan alguna violación a esta norma”.

Criterio:

Se evidencia que en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, no se ha difundido a todos los miembros que conforman esta franquicia, el conocimiento del Código de Ética que es necesario para el emprendimiento de sus labores diarias por ende se debe promulgar el mismo a cada uno de sus funcionarios a la vez que se necesita una vigilancia constante del Código de Ética para que las labores cotidianas se practiquen de la mejor manera, generando así una buena imagen corporativa.

Recomendación.

Establecer procedimientos que permitan la socialización del Código de Ética del Buen Vivir como del Código de Ética empresarial al personal de la empresa, para que genere un mejor trabajo en equipo, compromiso y colaboración.

Hallazgos 2.

En la entidad no se han realizado evaluaciones de desempeño.

Normativa legal.

El Título VII Cumplimiento del Código de Ética y Conducta, expresa que: “Cada gerencia y dirección auditará anualmente el cumplimiento del Código de Ética y Conducta en todos sus ámbitos y reportará alguna violación cometida”

Criterio:

Cada Gerencia y dirección departamental, está obligada a realizar de forma periódica una evaluación del comportamiento laboral en base a: calidad, mejora continua, confianza, respeto y talento humano, valores esenciales que contiene el reglamento del Código de Ética vigente en la franquicia.

El incumplimiento de estas normas será sancionado conforme al reglamento interno de la Gestion de Talento Humano de la empresa pública Correos del Ecuador CDE. E.P., sucursal Loja.

Recomendación.

El jefe de Gestion de Talento Humano de la empresa pública Correos del Ecuador CDE. E.P., sucursal Loja, debe planificar exámenes de auditoría en base al Código de Ética de forma periódica a los diferentes departamentos de la empresa, aportando así a la mejora continua del rendimiento del personal que permitirá un óptimo cumplimiento del Código de Ética establecido.

Hallazgos 3

No se ha establecido el Comité de Ética en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, lo que no permite evaluar el grado de observancia y cumplimiento del código durante el desempeño de sus funciones, por lo que el personal no podría mostrar interés que se requiere en cada actividad realizada.

Normativa legal:

Capítulo I: Antecedentes del Código de Ética del buen Vivir de la Función Ejecutiva establece que las entidades contarán con un Comité de Ética que vele por la aplicación del Código de Ética para el Buen Vivir, el cual debe ser complementado con una serie de acciones de orden organizativo, de difusión y de vivencia participativa.

Criterio:

Mediante la ejecución de la investigación se evidenció que no se ha conformado aun un Comité de Ética, por ende no se ha realizado una evaluación que verifique si las actividades del Código de Ética sean cumplido como lo estipula la ley, estos hallazgos evidencian que es necesario de manera urgente, se conforme el Comité de Ética para calificar si la empresa ha otorgado un servicio de calidad hacia el logro de sus objetivos trazados.

Recomendación:

Establecer un Comité de Ética de acuerdo con lo que exige el Código de Ética Empresarial en el título III: “De las Responsabilidades”, en el cual indica que son responsables de hacer cumplir el Código de Ética de la institución el Directorio, Gerente, Directores de la empresa y Jefe de Talento Humano.

Hallazgo 4:

El Código de Ética de la empresa, exige que tanto los funcionarios como los trabajadores firmen convenios de confidencialidad, siendo los funcionarios los únicos que adquieren esta responsabilidad, este incumplimiento es significativo puesto que algunos trabajadores también tienen a su cargo la recepción de correspondencia y paquetería que es de uso exclusivo de cada cliente.

Normativa legal:

TITULO VI: aplicación del Código de Ética, Numeral 9.1: Confidencialidad de nuestros servidores y obreros: “Todo el personal debe firmar el convenio de confidencialidad de la empresa, sin importar el nivel o el puesto que desempeñe. Está obligado a guardar confidencialidad de la información a la que tenga acceso por motivo de sus actividades laborales aun después de separarse de éstas.

Criterio:

Criterio cada uno de los funcionarios que laboran dentro de la organización deben de ser conscientes que sobre ellos recae una gran responsabilidad la cual es la de mantener la confidencialidad de cada una de las correspondencias de los clientes que acuden a la franquicia para su envío y la recepción de paquetería, a la vez que deben de mantener en completa confidencialidad todos los documentos que llegan a sus manos, éstos no pueden por ningún motivo hacerlo de conocimiento público ya que estaría infringiendo el convenio de confidencialidad como lo estipula Código de Ética empresarial.

Recomendación:

Es responsabilidad de cada miembro que conforma la empresa firmar los convenios de confidencialidad, con el objetivo de salvaguardar toda la información que se receipta y envía, debido a que es uso exclusivo de cada cliente ,que puede ser de carácter restringido, entre ellos cheques, nómina, procesos judiciales, nómina de aportes al IESS , etc.

Hallazgos 5

No se ha hecho firmar a los servidores y trabajadores una carta de compromiso al cumplimiento del código establecido, por lo que no permite cumplir a cabalidad con las formas de aplicación del Código de Ética establecidas.

Normativa legal:

CAPITULO VI: Código de Ética del buen Vivir de la Función Ejecutiva: Responsabilidades y Compromisos: del servidor/a y trabajador/a público/a: “Suscribir una carta de compromiso en la que asume la responsabilidad de cumplir el contenido y las formas de aplicación del Código de Ética”

Criterio:

No se justifica el hecho de no haber realizado lo estipulado por la ley, que es de obligación por parte de cada uno de los miembros de la organización de firmar cartas de compromiso para el cumplimiento de la ética a más de estar infringiendo la ley están dando libertad al personal de incumplir el código de ética , al no existir un acuerdo por parte de la organización y sus trabajadores, legalmente los libera de cualquier tipo de sanción posible ya que no existe ningún precedente que los obliga a cumplir el código de ética solo la conciencia de cada uno de los funcionarios.

Recomendación:

Suscriba cartas de compromiso tanto a servidores como a trabajadores los mismos que aseguren la responsabilidad en el cumplimiento del contenido y la forma de aplicación del Código de Ética.

Hallazgo 6:

En algunas ocasiones no se ha ofrecido servicios de calidad al usuario tal y como lo dispone el Código de Ética empresarial, lo que genera la inconformidad de los clientes, que los lleva a buscar otras empresas que ofertan los mismos servicios, situación que no le conviene a la empresa, ya que pierde credibilidad y seguridad.

Normativa legal:

CAPITULO V: Código de Ética empresarial: Política de conducta: literal 2: Valores institucionales: Calidad: “satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes.

Criterio:


Existe carencia de información con respecto al conocimiento de Código de Ética empresarial por parte de los funcionarios que laboran dentro de la franquicia de lo que establece el Código de Ética y como debe de ser su aplicación en las labores cotidianas por parte de los mismos, ha dado como resultado que las personas que acuden algunas veces a la oficina de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, sea sientan tratados de una manera inadecuada lo cual ha llevado a que existan varias quejas acerca del comportamiento de los funcionarios.

Recomendación:

la Unidad de Gestión de Talento Humano debe de encargarse obligatoriamente de hacer conocer a cada uno de los miembros de la franquicia en qué consiste el Código de Ética empresarial, resaltando responsabilidades y compromisos que se adquiere con la misma, para su correcta aplicación, además es necesario que obtengan un conocimiento, sobre el uso de buenas relaciones laborales hacia los clientes que acuden cada día a la empresa tomando como base los principios de responsabilidad, calidad, mejora continua, confianza y respeto, talento humano, de tal forma que logren satisfacer las necesidades de los clientes, logrando un conocimiento sostenible que enmarque el cumplimiento de sus obligaciones ante la sociedad.

3.4 Seguimiento.

Tabla 49: Seguimiento de recomendaciones.

 CORREOS DEL ECUADOR-LOJA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014							SR / 1-1
Hallazgo	Casa	Efecto	Conclusión (Desviación)	Recomendación	Responsable	Fecha	
Matriz-Quito informó, Código de Ética empresarial a: Gerente, Jefe de Recursos Humanos Operativo, Marketing, Contabilidad.	No se han planificado eventos de socialización	Que el personal desconoce su contenido y pueda incumplirlo, lo que podría afectar las relaciones personales entre funcionarios y trabajadores, disminuir la calidad del servicio.	Código de Ética Institucional: El Título VII Cumplimiento del Código de Ética y Conducta, indica que: "Cada Gerencia y Dirección deben velar y ser garantes del cumplimiento de este código, pondrán en conocimiento de todo su personal y asegurara que se lo interiorice y se convierta en una práctica cotidiana en sus actividades, conducta y comportamiento ante los diferentes grupos de interés. Cada Gerencia y Dirección debe auditar anualmente el cumplimiento del Código de Ética y Conducta en todos sus ámbitos y reportar cuando se cometan alguna violación a esta norma	Establecer procedimientos que permitan la socialización del Código de Ética del Buen Vivir como del Código de Ética empresarial al personal de la empresa previa, generando trabajo en equipo, compromiso y colaboración.	Jefe de Talento Humano	Primera semana de junio	
Inexistencia de aplicación a las evaluaciones de desempeño.(Cartas de Compromisos, acuerdos de confidencialidad)	No se planifican y ejecutan evaluaciones de desempeño.	Disminuye el nivel de desempeño del personal de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja,, así como el cumplimiento total del Código de Ética establecido.	Código de Ética empresarial: El Título VII Cumplimiento del Código de Ética y Conducta, expresa que: "Cada gerencia y dirección debe auditará anualmente el cumplimiento del Código de Ética y Conducta en todos sus ámbitos y reportará alguna violación cometida"	Aplicar evaluaciones de desempeño a todo el personal de la empresa con criterios de calidad, responsabilidad, eficiencia, honestidad; entre otros.	Gerente de Correos del Ecuador y Jefe de Talento Humano	Primera semana de junio	

Se evidencia que el Gerente, Jefe de Talento Humano conoce acerca del Código de Ética empresarial.	Desconocimiento del Código de Ética por parte de los trabajadores.	Genera insatisfacción en el servicio recibido por los clientes, lo que hace que pierda credibilidad la empresa.	Código de Ética empresarial: El Título VII I: Cumplimiento del Código de Ética y Conducta, expresa que: "Cada gerencia y dirección debe auditar anualmente el cumplimiento del Código de Ética y Conducta en todos sus ámbitos y reportará alguna violación cometida"	Supervisiones constantes al cumplimiento del Código de Ética por parte del Comité de Ética	Jefe de Talento Humano	Cuarta semana de junio
Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, no ha suscrito convenios de confidencialidad con los trabajadores.	Inobservancia a los lineamientos del Código de Ética de la empresa	Divulgar información clave para el desarrollo de la empresa.	Código de Ética Institucional: TITULO IV aplicación del Código de Ética, Numeral 9.1: Confidencialidad de nuestros servidores y obreros: "Todo el personal debe firmar el convenio de confidencialidad de la empresa, sin importar el nivel o el puesto que desempeñe.	Suscribir convenios de confidencialidad, tanto con los servidores como con los trabajadores.	Jefe de Talento Humano	Tercera semana de junio
Los trabajadores y funcionarios de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, no han firmado cartas de compromiso concerniente al cumplimiento del código establecido.	Inobservancia a los lineamientos del Código de Ética del Buen Vivir	No se garantiza el cumplimiento de las normas del Código de Ética, lo que puede incidir en un escaso desempeño.	Código de Ética del buen Vivir de la Función Ejecutiva: CAPITULO VI: Responsabilidades y Compromisos: del servidor/a y trabajador/a público/a: "Suscribir una carta de compromiso en la que asume la responsabilidad de cumplir el contenido y las formas de aplicación del Código de Ética"	Suscribir cartas de compromiso a todo el personal que labora en la empresa, en la que asume la responsabilidad de cumplir el contenido y las formas de aplicación del Código de Ética"	Jefe de Talento Humano	Cuarta semana de junio
No se ha conformado el comité de ética.	Inobservancia a los lineamientos del Código de Ética del Buen Vivir	No permite evaluar el grado de cumplimiento del código durante el desempeño de sus funciones, por lo que el personal no podría mostrar interés que requiere cada actividad realizada.	Código de Ética del buen Vivir de la Función Ejecutiva: CAPÍTULO I: Antecedentes del Código de Ética del buen Vivir de la Función Ejecutiva: "Las entidades contarán con un Comité de Ética que vele por la aplicación del Código de Ética para el Buen Vivir	Conformar un Comité de Ética que esté integrado por: Directorio y Gerente, Jefe de Talento Humano y dos trabajadores	Gerente de Correos del Ecuador y Jefe de Talento Humano	Segunda semana de junio

Elaborado por: Torres Tillaguango, Nelly Carmen.

CAPÍTULO IV:

IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR EN CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., SUCURSAL LOJA

4.1. Efectos esperados.

- Gerencia y UATH, publica en diferentes áreas departamentales la Misión y Visión que rigen a la empresa.
- Código de Ética empresarial, fue creado en base al Código de Ética del Buen Vivir en función del bienestar social y empresarial.
- Personal recibe, espacios de capacitación e inducción permanente en la aplicación de la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, visión, metas, objetivos empresariales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción, procurando el bien colectivo, aplicables al servicio público, contemplados en el Código de Ética empresarial.
- Correos del Ecuador CDE. E.P., sucursal Loja, dispone de un grupo de trabajo que promueve principios, valores, responsabilidades y compromisos adquiridos con la empresa, con el afán de ofertar un servicio óptimo a los clientes y lograr un mejor posicionamiento en el mercado.
- Se vivencia un excelente clima laboral, generando espacios de diálogo y deliberación entre servidores y trabajadores de la empresa, aporte esencial para el logro y cumplimientos de los metas propuestas.

4.2. Efectos no esperados.

- El Gerente y Jefe de Talento Humano han incumplido en la no difusión del Código de Ética empresarial.
- Los servidores públicos y trabajadores de la empresa pública Correos del Ecuador CDE-EP., sucursal Loja, desconocen si se han omitido o agregado valores y principios al Código de Ética empresarial.
- No se ha socializado el Código de Ética a todo personal de la empresa, no obstante se supervisa su cumplimiento profesional de manera parcial por que el personal lo desconoce.
- No se ha considerado realizar una capacitación sobre el contenido y aplicación del Código de Ética del Buen Vivir para la Función Ejecutiva y Código de Ética empresarial, que se debe implementar en la entidad a pesar de disponer de este código
- No existe la firma del convenio de confidencialidad y carta de compromiso entre el personal, medida oportuna para salvaguardar la integridad del servicio ofertado al cliente y el incremento de la transparencia y honestidad en nuestra empresa.
- Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, no dispone de parámetros establecidos para evidenciar el grado de cumplimiento de las medidas de conducta, que determinen la evaluación del desempeño laboral.
- Se realiza programas socio-culturales de integración y ceremonias de premiación al mejor trabajador.

CONCLUSIONES

Una vez realizada la auditoría de cumplimiento a Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, siguiendo los respectivos procesos y procedimientos, se concluye con lo siguiente:

- La Auditoría de Cumplimiento permite examinar si las operaciones presentadas en una empresa se han ejecutado de conformidad a las normativas legales y procedimientos vigentes.
- La auditoría de cumplimiento aplicada a Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, se ejecutó para establecer el grado de implementación del Código de Ética empresarial durante el primer año de su implementación.
- Del examen realizado en los diferentes departamentos de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, se deduce que dispone del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva y del Código de Ética empresarial, pero no son conocidos por sus colaboradores, puesto que no ha sido socializado.
- No se ha nombrado un Comité de Ética que permita vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del mismo; además se han firmado convenios de confidencialidad solamente con los funcionarios principales más no a los trabajadores, así mismo no se ha hecho firmar una carta de compromiso al cumplimiento del código establecido.
- Se realizan supervisiones esporádicas del trabajo que realiza el personal teniendo como indicadores principales el cumplimiento de las actividades asignadas y la puntualidad, lo que sirve de base para incentivar su rendimiento; sin embargo no se realizan evaluaciones al desempeño.
- El presente trabajo investigativo permitió determinar el grado de cumplimiento del objetivo, ámbito de aplicación, principios y valores, responsabilidades y compromisos al código establecido en Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.

RECOMENDACIONES.

- Aplicación de procesos idóneos que permitan determinar el nivel de observación de las normativas legales, reglamentos, estatutos, códigos y otros procedimientos requeridos por parte de la entidad examinada.
- Analizar los resultados obtenidos por el auditor luego de la aplicación de la auditoría para determinar el nivel de cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Ética.
- Establecer un Comité de Ética en la empresa, y este socialice a todo el personal el Código de Ética existente, mediante la aplicación de procesos claros que permitan su análisis y aplicación; todo el personal debe firmar convenios de confidencialidad de carácter restringido para que no divulguen información.
- Los servidores responsables de cumplir y hacer cumplir los lineamientos establecidos en el Código de Ética deberán conformar el Comité de Ética en la empresa para mejorar permanentemente los procesos, el personal deberá ratificar su lealtad y honorabilidad a sus responsabilidades adquiridas mediante la carta de compromiso y acuerdo de confidencialidad, para el cumplimiento de sus funciones, de manera que les permita acatar las leyes, normas, códigos, reglamentos internos y externos a todos quienes conforman Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja.
- El Jefe de Talento Humano planifique y ejecute evaluaciones de desempeño a todo el personal, así como también formule un plan de incentivos para agasajar a quienes se han destacado por cumplir a cabalidad los postulados del Código de Ética empresarial.
- La información obtenida mediante el presente trabajo investigativo ayudara a mejorar el nivel cumplimiento de normas y leyes reglamentos establecidos en el código de ética del buen vivir y el código de ética empresarial que rige y regirá a la franquicia en sus años de vida empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva. (Diciembre de 2012). Quito-Ecuador: SNTG.

Ministerio Del Trabajo. (s.f.). Ecuador ama la vida. Obtenido de Ecuador ama la vida: <http://www.trabajo.gob.ec/jubilaciones-y-contratos-losep/>.

Colegio de Contadores de Chile A.G. (2012). Obtenido de <http://www.chilecont.cl/wp-content/uploads/2011/12/NORMA-DE-AUDITORIA-INTERNA-Y-DE-GESTION>.

Correos del ecuador. (mayo de 2010). obtenido de <http://www.correosdeecuador.gob>.

Correos del Ecuador. (Abril de 2012). Obtenido de <http://correosdeecuador.com.ec>.

Correos del Ecuador. (s.f.). Ecuador ama la vida. Obtenido de <http://www.correosdeecuador.gob.ec/?p=1398>.

Diccionario Definición. (2014). Obtenido de <http://definicion.de/etica/>.

Instituto de Investigaciones Contables de la Federación Nacional de Contadores Públicos del Ecuador. (22 de Septiembre de 2007). Obtenido de <http://www.fnce.ec/page/Normas.aspx>.

INTOSAI. (s.f.). Obtenido de http://es.issai.org/media/14649/issai_4100_s.pdf.

Intosai. (2009). Directrices para la auditoria de cumplimiento. Obtenido de http://es.issai.org/media/14649/issai_4100_s.pdf.

INTOSAI. (2010). Obtenido de <http://www.intosai.org/>.

Intosai, O. I. (2006). Obtenido de <http://www.intosai.org/es/issai>.

Jonsson, G. (2009). Directrices de la Auditoría Financiera. Obtenido de <http://www.tce.mg.gov.br/projetoauditar/normas/Auditoria%20Financeira%20ISSAI%201000-2999.pdf>.

Luna. (2006). Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. Colombia: ECOE, Ediciones Martínez. (Septiembre de 2010). Control interno. Obtenido de <http://ofcontrolinterno.ugr.es/pages/jacu>.

Organización Internacional de las Entidades Financieras Superiores- Intosai. (2006). Directrices para las auditorías de cumplimiento. Obtenido de <http://www.intosai.org/>.

Plan Nacional Del Buen Vivir. (2013). Buen Vivir. Obtenido de Buen Vivir: <http://www.buenvivir.gob.ec/herramientas>.

Registro Oficial 184 del 2010. (s.f.). Obtenido de <http://www.correosdelecuador.gob.ec/wp>.


Secretaría Nacional de Gestión de la Política. (11 de Diciembre de 2012). Obtenido de <http://www.politica.gob.ec/>.

Secretaria Nacional de Transparencia y Gestión. (2012). Código de Etica del Buen Vivir de la Función Ejecutiva. Quito: Dirección de Comunicación. Zamorano. (14 de Mayo de 2012). Obtenido de <http://www.cnnexpansion.com>.

ANEXOS

Entrevistas con personal de la Empresa.

Anexo 1: Entrevistas:

	CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., SUCURSAL LOJA, - (LOJA) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO 01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014 PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE ENTREVISTAS	AEF / 1-5
Departamento: Gerencia		
Preguntas y respuestas de las entrevistas realizadas al Ing. Sergio Córdova Gerente de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, - Loja.		
<u>Preguntas y respuestas a las entrevistas realizadas</u>		
1. ¿Conoce de la existencia del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva? Si conozco el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva.		
2. ¿Conoce de la existencia del Código de Ética de la empresa? Si, fue analizado con todos los directivos		
3. ¿Qué valores considera más importantes en el desempeño de las funciones? Considero muy importantes: calidad, la mejora continua, la confianza, respeto y el talento humano.		
4. ¿La empresa dispone de un Comité de Ética?. No, en la empresa lo reemplaza el Jefe de Talento Humano		
5. ¿Conoce los compromisos y responsabilidades que deben asumir los servidores y trabajadores según el Código de Ética empresarial? Si, y me parecen muy interesantes para lograr el desarrollo institucional		
6. ¿Se han planificado mecanismos que promuevan la difusión, capacitación, y aplicación Permanente del contenido del Código de Ética empresarial? No se han establecido, solamente se analizó entre los directivos de la empresa.		
7. Reconoce e incentiva comportamientos éticos positivos demostrados por los servidores y personal de la empresa? Si se lo realiza en fin de año.		
8. Le han aplicado una evaluación al desempeño de sus funciones asignadas? No, pero el Jefe de Talento Humano realiza seguimientos periódicos.		
9. ¿Ha firmado convenios de confidencialidad que le obliguen a mantener información que proceso en secreto? Si cuando ingresé a trabajar firme un convenio de confidencialidad		
10. ¿Se han establecido responsabilidades a cada uno de los miembros del Comité? No se ha designado el Comité de Ética		
11. Ha hecho firmar una carta de compromiso al cumplimiento del Código de Ética empresarial? No lo he firmado cartas de compromiso		



Departamento: Jefe de operaciones

Preguntas y respuestas de las entrevistas realizadas al Ing. Alonzo Ortiz Jefe de Operaciones.

1. ¿Conoce de la existencia del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva?

Si pero de una forma muy general.

2. ¿Ha participado de los cursos de capacitación para conocer el contenido del Código de Ética empresarial?

Se lo analizó entre los directivos de la empresa.

3. ¿Qué valores considera más importantes en el desempeño de las funciones?

Entre los más importantes que se deben cumplir en la empresa son: calidad, la mejora continua, la confianza, respeto y el talento humano, la responsabilidad y la honestidad.

3. ¿Ha formado parte de los integrantes del Comité de Ética, que permitan vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética?

No se ha conformado el Código de Ética en la empresa.

4. ¿Asume los compromisos y responsabilidades de acuerdo a los lineamientos del Código de Ética empresarial?

En parte.

5. ¿Ha formado parte de la planificación de procesos idóneos que promuevan la difusión, capacitación, y aplicación del Código de Ética?

No se han planificado procesos para difundir el Código de Ética.

6. ¿Le ha reconocido he incentivado comportamientos éticos positivos demostrados en la empresa?

Si, en el programa que se realiza a fin de año, en tiempo cerca de navidad.

7. ¿Ha firmado un convenio de confidencialidad?

Al momento que firme el nombramiento.

8. Ha sido evaluado durante su jornada de trabajo

Evaluación en sí, no se han realizado, sin embargo el Jefe de Talento Humano realiza supervisiones en todos los departamentos para ver el trabajo que se está realizando.

9. ¿Ha firmado una carta de compromiso a la observancia y cumplimiento del Código de Ética empresarial?

No me han pedido este requisito.



Departamento: Marketing

Preguntas y respuestas de las entrevistas realizadas al Ing. Ximena Carreño, Jefe de Marketing de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja,. – Loja.

Preguntas y respuestas de las entrevistas.

1. ¿Conoce de la existencia del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva?

Si pero de una forma muy general.

2. ¿Ha participado de los cursos de capacitación para conocer el contenido del Código de Ética empresarial?

Se lo analizó entre los directivos de la empresa

3. ¿Qué valores y principios considera más importantes que debe cumplir el personal?

Entre los más importantes que se deben cumplir en la empresa son: calidad, la mejora continua, la confianza, respeto y el talento humano, la responsabilidad y la honestidad.

4. ¿Ha formado parte de los integrantes del Comité de ética, que permitan vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética?

No se ha conformado el Código de Ética en la empresa.

5. ¿Asume los compromisos y responsabilidades de acuerdo a los lineamientos del Código de Ética Institucional?

En parte

6. ¿Ha formado parte de la planificación de procesos idóneos que promuevan la difusión, capacitación, y aplicación del Código de Ética?

No se han planificado procesos para difundir el Código de Ética.

7. ¿Le ha reconocido he incentivado comportamientos éticos positivos demostrados en la institución?

Si, en el programa que se realiza a fin de año, en tiempo cerca de navidad

8. ¿Cumple con los principios de confidencialidad en los diferentes casos que lo requieran?

Al momento de ingresar a la empresa.

9. ¿Ha firmado una carta de compromiso a la observancia y cumplimiento del Código de Ética empresarial?

No, cada cual trata de cumplir de mejor manera el rol asignado.

10. ¿Ha sido evaluado durante su jornada de trabajo?

No, más bien debemos llevar un informe de la forma como se desenvuelve el personal a nuestro cargo y luego se le entrega al Jefe de Talento Humano.



CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., SUCURSAL LOJA, - (LOJA)
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014
PREGUNTAS Y RESPUESTAS REALIZADAS

AEF / 4-5

Departamento: Financiero.

Preguntas y respuestas de las entrevistas realizadas al Ing. Alexandra León Jefe de Marketing.

1. ¿Conoce de la existencia del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva?

Si pero de una forma muy general.

2. ¿Ha participado de los cursos de capacitación para conocer el contenido del Código de Ética empresarial?

Se lo analizó entre los directivos de la empresa.

3. ¿Ha formado parte de los integrantes del Comité de Ética, que permitan vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética?

No se ha conformado el Código de Ética en la empresa.

4. ¿Asume los compromisos y responsabilidades de acuerdo a los lineamientos del Código de Ética Institucional?

En parte

5. ¿Ha formado parte de la planificación de procesos idóneos que promuevan la difusión, capacitación, y aplicación del Código de Ética?

No se han planificado procesos para difundir el Código de Ética.

6. ¿Le ha reconocido he incentivado comportamientos éticos positivos demostrados en la institución?

Si, en el programa que se realiza a fin de año, en tiempo cerca de navidad.

7. ¿Cumple con los principios de confidencialidad en los diferentes casos que lo requieran?

Cuando ingresé a trabajar en esta institución firme un convenio de confidencialidad, puesto que diariamente se maneja correspondencia que solamente le interesa a remitentes y destinatarios; sin embargo los trabajadores no han firmado este convenio.

8 ¿Ha firmado una carta de compromiso a la observancia y cumplimiento del Código de Ética institucional?

No he firmado.

9. ¿Ha sido evaluado durante su jornada de trabajo?

No, llevo un reporte de la forma como trabaja el personal a mi cargo.

10. ¿Qué valores y principios considera más importantes que debe cumplir el personal?

Entre los más importantes que se deben cumplir en la empresa son: calidad, la mejora continua, la confianza, respeto y el talento humano, la responsabilidad y la honestidad.



CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., SUCURSAL LOJA, - (LOJA)
PROGRAMA DE AUDITORIA
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
01 de Julio de 2013 al 30 de Junio de 2014
PREGUNTAS Y RESPUESTAS REALIZADAS

AEF / 5-5

Departamento: Talento Humano

Preguntas y respuestas de las entrevistas realizadas al Ing. Pedro Escobar.

1. ¿Conoce de la existencia del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva?

Si, en su mayoría.

2. ¿Ha organizado cursos de capacitación para socializar el Código de Ética a todo el personal de la empresa?

Solamente se lo dio a conocer a los directivos de la empresa.

3. ¿Ha formado parte de los integrantes del Comité de ética, que permitan vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética Institucional?

No, dispone la institución de un Comité de Ética, como jefe de talento humano me intereso porque los colaboradores cumplan con los principios establecidos en el Código de Ética.

4. ¿Asume los compromisos y responsabilidades de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Código de Ética empresarial?

En parte, se trata de hacer las cosas de lo mejor posible.

5. ¿Ha realizado un plan de incentivos a los comportamientos éticos positivos demostrados en la institución?

Si, se lo realiza a fin de año, se nombra al mejor trabajador, de acuerdo a votación.

6. ¿Ha hecho firmar un convenio de confidencialidad al personal de la empresa?

Solamente han firmado los funcionarios.

7. ¿Ha hecho firmar cartas de compromiso a la observancia y cumplimiento del Código de Ética institucional?

No he realizado.

8. ¿Ha planificado evaluaciones de desempeño para el personal?

No todavía, pero cada departamento lleva un informe del trabajo realizado por cada personal a su cargo.

9. ¿Qué valores y principios considera más importantes que debe cumplir el personal?

Entre los más importantes que se deben cumplir en la empresa son: calidad, la mejora continua, la confianza, respeto y el talento humano, la responsabilidad y la honestidad.

Anexo 2: Evidencias

Correo Electrónico enviado por el Jefe de Talento Humano a los funcionarios de Correos del Ecuador CDE E.P., sucursal Loja, en Loja para que asistan a una reunión en donde se socializará el Código de Ética empresarial.



ACSCE

Publicación misión y visión.



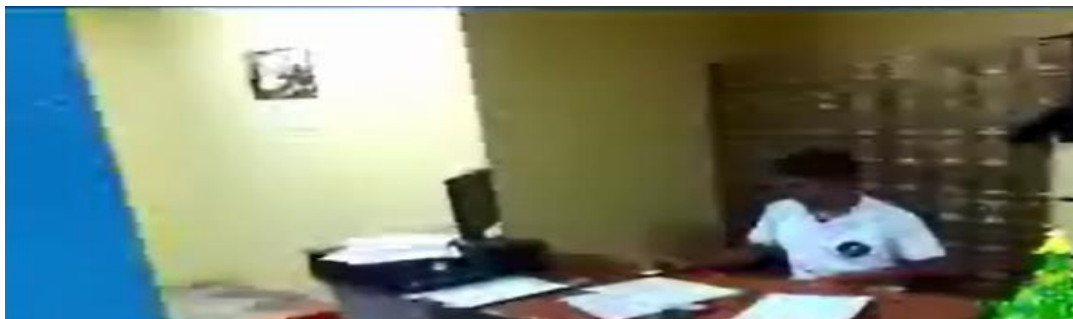
MV

Incentivo a la mejor trabajadora.



IT

Revisión de informes.



RI

Acuerdo de confidencialidad.

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD ENTRE CORREOS DEL ECUADOR Y UN COLABORADOR

CC 1

Prestación de servicios, el cual está regido de acuerdo al Art. 16 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas textualmente dispone : el órgano de administración del sistema de talento humano; La Administración del Talento Humano de la Empresas Públicas corresponde al Gerente General o a quien este delegue expresamente, bajo los principios que norman la ética ya que Todos deben mantener la más estricta confidencialidad en los aspectos que resulten estratégicos y vitales para obtener ventajas frente a los competidores. Es decir el personal debe firmar el convenio de confidencialidad de la empresa sin importar el puesto que desempeñe está obligado a guardar la confidencialidad de la información a la que tenga acceso por motivo de sus actividades laborales

1. Obligaciones especiales del Colaborador:

Todos aquellos proveedores de bienes y servicios de la empresa Publica a quienes se les encomiende una tarea, proyecto o estudio de confianza deben guardar bajo secreto profesional toda la información que se le proporcione, todos estos convenios deben contar con el visto bueno del Asesor Jurídico de la Empre Pública Correos del Ecuador.

Parágrafo: El incumplimiento de esta obligación no sólo es causal de terminación de la relación Laboral, sino que podría conllevar a iniciar acciones judiciales en contra de colaborador por los perjuicios que cause.

2. Sanciones por incumplimiento:

La violación de este convenio de confidencialidad es totalmente inaceptable es por esto que en caso de ser reportada una falta como esta se dará a conocer a la Dirección de Talento Humano para que se tomen las medidas correspondientes

3. Aspectos finales: Este Acuerdo de Confidencialidad se mantendrá en el tiempo, así la relación laboral haya terminado, pues su incumplimiento causará perjuicios a Correos del Ecuador y le dará derecho a hacer uso de la cláusula penal establecida por el sólo hecho de su incumplimiento y sin perjuicio de las acciones judiciales civiles y penales del caso por los perjuicios causados.

2. Sanciones por incumplimiento:

La violación de este convenio de confidencialidad es totalmente inaceptable es por esto que en caso de ser reportada una falta como esta se dará a conocer a la Dirección de Talento Humano para que se tomen las medidas correspondientes

3. Aspectos finales: Este Acuerdo de Confidencialidad se mantendrá en el tiempo, así la relación laboral haya terminado, pues su incumplimiento causará perjuicios a Correos del Ecuador y le dará derecho a hacer uso de la cláusula penal establecida por el sólo hecho de su incumplimiento y sin perjuicio de las acciones judiciales civiles y penales del caso por los perjuicios causados.

En constancia de lo anterior, las partes suscriben el presente contrato laboral en la ciudad de Loja

Corres del Ecuador

El Trabajador



NIT: C.C.

 Agencia Nacional Postal		ORDEN DE INSPECCIÓN 526-14-DC
FECHA: 11/11/2017	HORA:	
Por medio de la presente ORDEN se dispone que se realice la inspección in situ al punto de atención de la EMPRESA PÚBLICA CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., RUC 1768042620001, UBICADA en CARIAMANGA, provincia LOJA ciudad de CARIAMANGA calle. SUCRE # 334 ENTRE DANIEL OJEDA Y BERNARDO VALDIVIESO, JUNTO A TVCABLE, con identificador 110049, disposición que se la realiza por motivo de:		
Tipo: ORDINARIA Subtipo: CALIDAD Literal: g.		
NOMBRE DEL ORDENANTE: <i>Maria José Sánchez S.</i> Maria José Sánchez S.		
CARGO: DIRECTORA DE REGISTRO, INSPECCION, CONTROL Y PROTECCION AL USUARIO		
Dando cumplimiento con la disposición arriba indicada, se designa al Inspector(a) Sr(a). Jorge L. Acaro Z. que realice la diligencia respectiva de acuerdo al Reglamento de Inspecciones de la Agencia Nacional Postal y demás normas y leyes pertinentes.		
<i>Jorge L. Acaro Z.</i> INSPECTOR DESIGNADO		 RECIBIDO POR

AED

 Agencia Nacional Postal		ORDEN DE INSPECCIÓN 540-14-DC
FECHA: 13/11/2017	HORA:	
Por medio de la presente ORDEN se dispone que se realice la inspección in situ al punto de atención de la EMPRESA PÚBLICA CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P., RUC 1768042620001, UBICADA en CARIAMANGA, provincia LOJA ciudad de CARIAMANGA calle. SUCRE # 334 ENTRE DANIEL OJEDA Y BERNARDO VALDIVIESO, JUNTO A TVCABLE, con identificador 110049, disposición que se la realiza por motivo de:		
Tipo: ORDINARIA Subtipo: PERIODICA Literal: b		
NOMBRE DEL ORDENANTE: <i>Maria José Sánchez S.</i> Maria José Sánchez S.		
CARGO: DIRECTORA DE REGISTRO, INSPECCION, CONTROL Y PROTECCION AL USUARIO		
Dando cumplimiento con la disposición arriba indicada, se designa al Inspector(a) Sr(a). Jorge L. Acaro		

Anexo 3: Código de Ética.



CE/1-12

RESOLUCIÓN No. 2012 – 093

**LA GERENCIA GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA CORREOS DEL ECUADOR
CDE E. P.**

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 226, establece que: Las Instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras y servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 324 de 14 de abril de 2010, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, crea la Empresa Pública Correos del Ecuador – CDE E. P., como Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador; persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha;

AIS

Que, el Directorio de la Empresa Pública Correos del Ecuador, mediante Resolución No. DIR-CDE-EP-2010-001-OR de 21 de abril de 2010, nombró al Lcdo. Roberto José Enrique Cavanna Merchán, como Gerente General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE – E. P.;

Que, el Art. 16 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas textualmente dispone:

"Art. 16.- ORGANISMO DE ADMINISTRACION DEL SISTEMA DEL TALENTO HUMANO.- La Administración del Talento Humano de las empresas públicas corresponde al Gerente General o a quien éste delegue expresamente."

Que, es de suma importancia en Correos del Ecuador CDE-E.P., regular las relaciones laborales del personal que presta servicios en ésta Empresa Pública, sean estos servidores u obreros, bajo los principios que norman la ética;

Que, mediante Nota inserta en el Memorando 2012-DNTH-0424-CDE-EP-PIC de 10 de abril de 2012, el Gerente General autoriza y dispone a la Dirección Nacional Jurídica proceda con la elaboración de la resolución correspondiente; y,

En uso de las facultades legales, la Gerencia General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E. P.,

Matriz Quito: Jipón N36-153 y Av. Naciones Unidas. PBX (593-2) 2995800
Guayaquil: Azuara 301 entre Chile y Pedro Carbo (593-4) 2998130



REPÚBLICA DEL ECUADOR



CE/2-12

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el Código de Ética y Conducta para los Servidores Públicos y Trabajadores de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P.

I. OBJETIVO

El objetivo esencial del presente Código de Ética es regular las relaciones de todos los servidores y obreros que conforman la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., con los diferentes clientes internos y externos de la misma. Basado principalmente en la ética personal y profesional con la que todos los que conforman la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P. deben laborar.

II. ALCANCE

El presente Código de Ética aplica para los servidores y obreros que conforman la Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE E.P., desde el directorio hasta el personal operativo.

III. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Directorio, Gerentes y Directores de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., hacer cumplir cada uno de los puntos descritos en el presente Código.

IV. INTRODUCCIÓN

El presente Código asume las siguientes asunciones básicas:

La Ética del Directorio, Gerentes, Directores, Servidores y Obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., es imprescindible para que la empresa del siglo XXI pueda cumplir adecuadamente sus fines, en la medida en que constituye el requisito necesario para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los grupos de interés por ella afectados: colaboradores, clientes, proveedores, socios estratégicos de negocio y sociedad en general.



CE/3-12

La Ética presupone el cumplimiento riguroso, en y por la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., de la legislación ecuatoriana, así como de los Estatutos Sociales y Reglamentos de funcionamiento interno de la sociedad.

La Ética en la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., requiere que el Directorio y la Gerencia General se constituyan en garantes del cumplimiento de las obligaciones de administradores y directivos.

El presente Código debe ser entendido también como un marco general y básico susceptible de ser adaptado a las áreas que comprenden la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., de manera que contemple la aplicación de principios de ética y desarrollo sostenible en la línea de servicios postales.

V. POLITICA DE CONDUCTA

1. Principios Fundamentales:

- Actuar con integridad, honestidad y lealtad en todas nuestras Relaciones de trabajo, de negocio y ante la sociedad.
- Cumplir nuestro compromiso con la responsabilidad social Empresarial como visión de negocio y mantener un desarrollo sostenible.
- Respetar a las personas, los valores, la comunidad y el medio ambiente.
- Mantener y exigir una conducta ética y respetuosa en nuestras Relaciones con Gerentes Estratégicos, Directores Nacionales, Gerentes Zonal y Sucursal, Jefaturas, colaboradores, clientes, Proveedores, competidores, autoridades externas, comunidad y el medio ambiente.
- El objetivo de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P. es su crecimiento sostenible y a largo plazo, enmarcado en el cumplimiento de nuestras Obligaciones ante la comunidad, las leyes y reglamentos que regulan nuestra actividad empresarial.

2. Nuestros Valores Institucionales

- Calidad: Satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes.
- Mejora Continua: Hacer las cosas hoy mejor que ayer y mañana mejor que hoy.
- Confianza y Respeto: Fomentar el trato adecuado entre colaboradores, clientes y proveedores.



CE/4-12

- Talento Humano: Formación integral para mejorar como personas y como profesionales.

VI. APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

En la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., la calidad, mejora continua, confianza, respeto y talento humano son valores que tienen preeminencia por sobre todas las cosas y debemos actuar con total apego a éstos en todas nuestras relaciones de trabajo, de negocio y ante la sociedad.

Es responsabilidad de todos los Servidores y Obreros actuar siempre conforme a nuestros principios éticos y los valores que aquí se establecen, respetar y promover la salud ocupacional e Industrial, al igual que el respeto al medio ambiente, y actuar responsablemente en las comunidades en donde operamos.

Nuestras relaciones son honestas y transparentes con nuestros Gerentes Estratégicos, Directores Nacionales, Jefaturas, Gerentes Zonal y Sucursal, colaboradores, clientes, Proveedores, competidores, autoridades externas y comunidad.

1. Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial es nuestro compromiso y lo entendemos como una visión de negocio que integra en forma armónica la gestión empresarial, el cumplimiento a la ley y el respeto por los valores éticos, por las personas y por la comunidad.

Somos responsables por todos los impactos que generan nuestras operaciones; respetamos y cumplimos la ley y sus regulaciones.

2. Respeto por las Personas e Igualdad de Oportunidades

Somos respetuosos de la diversidad étnica y cultural y de los derechos humanos sin discriminación por género, grupo étnico o religión. Rechazamos el trabajo infantil en cualquiera de sus expresiones y promovemos su abolición.

Todos los Servidores y Obreros tienen igualdad de oportunidades y son tratados con dignidad y respeto. Todas las decisiones relacionadas con la selección y contratación de personal las basamos en habilidades, cualidades, capacidad, experiencia profesional y congruencia con los valores de la empresa. No consideraremos la raza, sexo, edad, color, origen étnico o cualquier otro factor que no esté relacionado a los criterios mencionados para la toma de dichas decisiones.

La Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., promueve ambientes de



CE/5-12

trabajo seguro, saludable y en total apego a las leyes laborales ecuatorianas. Somos responsables de mantener un ambiente adecuado de orden y limpieza en las instalaciones, que contribuya a las prácticas seguras y a la eliminación de condiciones de riesgo en el trabajo.

3. Acoso Sexual y Maltrato

Está prohibido el acoso, hostigamiento o abuso sexual en cualquiera de sus expresiones o formas: acoso verbal, acoso físico, intimidación, hostilidad, solicitud de favores o conductas sexuales condicionadas a empleo, evaluaciones del desempeño, promociones y/o ascensos.

La violencia y el maltrato son inaceptables en nuestras relaciones de trabajo y deben ser reportados inmediatamente a la Dirección Nacional de Talento Humano para que se tomen las medidas disciplinarias correspondientes.

4. Drogas y Alcohol

El uso de drogas (estupeficientes o sustancias prohibidas por la ley) y/o su venta está prohibido y su incumplimiento estará sujeto a lo que establecen las leyes ecuatorianas.

El consumo de bebidas alcohólicas está sujeto a los reglamentos de la empresa. El ingreso de cualquier individuo a las empresas o áreas de trabajo bajo efectos de drogas o alcohol está estrictamente prohibido.

5. Participación Política

Estimulamos la participación cívica ciudadana y el derecho al voto en todos nuestros Servidores y Obreros.

Los Servidores y Obreros de Correos del Ecuador CDE E.P., no pueden participar en política partidista ni hacer política a favor de determinado candidato dentro de la Empresa; tampoco utilizar las instalaciones y recursos de la misma para estos fines.

Toda participación política por parte de Servidores y Obreros de la Empresa, deberá ser aprobada por la Gerencia General.

6. Veracidad en Registros e Información

Todos nuestros registros, reportes contables y financieros son auditados y deben reflejar la realidad de nuestras operaciones y estar en total apego a la realidad.

Alterar, falsificar, hacer registros fraudulentos y ocultar información es considerado



una falta grave.

7. Conflicto de Intereses y Negocios con Proveedores

En todos los niveles organizacionales, evitamos aquellas actividades o negocios que por su naturaleza generan "conflicto de intereses" y ponen en riesgo la integridad de la Empresa, tales como:

- No se acepta que cualquier miembro de nuestro personal realice actividades, asesorías o negocios que compitan o que entren en conflicto con los intereses de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P.
- Ningún Servidor u Obrero puede utilizar tiempo normal de trabajo ni recursos de la organización para atender intereses o negocios ajenos a su relación laboral con la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., no está permitido que un servidor u obrero utilice para su beneficio maquinaria, equipo, personal y recursos sin previa autorización.
- No está permitido tener negocios en propiedad o en participación dentro de las instalaciones de la empresa, cuya venta o servicio esté destinados a los propios empleados, trabajadores o terceros.
- Cuando exista parentesco entre personas que laboran en la Empresa y esta situación provoque conflicto de intereses en las relaciones de trabajo, el jefe inmediato debe resolver el conflicto en forma justa sin que prevalezca la relación de parentesco.
- No podemos ser propietarios, socios o estar involucrados familiarmente con alguna empresa proveedora de bienes, insumos, materias primas y/o servicios que la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., compra o utiliza en sus operaciones; salvo aquellas operaciones conocidas y autorizadas por la Gerencia General. Todas estas relaciones comerciales deben ser reportadas anualmente para confirmar que los montos de compras y pagos sean comparables a la norma de mercado.
- Los familiares directos o indirectos de nuestros Servidores y Obreros pueden realizar transacciones comerciales con la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., siempre y cuando nuestro servidor u obrero "familiar" no esté involucrado en ninguna fase de la decisión de compra o contratación de servicios.
- Todas las transacciones comerciales deberán ser en términos competitivos y de mercado. Estas transacciones deben ser monitoreadas y reportadas a la Administración.



REPÚBLICA DEL ECUADOR



CE/7-12

- Ningún Servidor u Obrero puede utilizar para su beneficio o el de terceros descuentos o tratos especiales con proveedores de la Empresa, como consecuencia de su participación en el proceso de decisión de compra de bienes, insumos, materias primas y/o servicios; o bien por haber favorecido o recomendado la compra de los mismos.
- Está prohibido realizar transacciones comerciales con proveedores que operan al margen de la ley o de dudosa y extraña reputación, que incumplen o demuestran prácticas sociales y/o ambientales irresponsables, y/o que no estén debidamente autorizados para el uso y comercialización de productos y servicios suscritos a pagos de regalías o derechos de propiedad intelectual.
- No se permite solicitar ni aceptar regalos, viajes, invitaciones o comisiones de proveedores que puedan provocar compra de voluntades en negociaciones de productos, materia prima, insumos o servicios para la Empresa. Si un proveedor ofrece a un Servidor u Obrero un viaje para realizar una visita técnica o de trabajo y éste conviene a los intereses de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., el mismo se puede aceptar con la autorización de la Gerencia General. Los viajes de carácter turístico o viajes técnicos que no tengan relación con la actividad profesional de la persona invitada no pueden ser aceptados.
- Ningún Servidor u Obrero que compre o tenga relación comercial con proveedores, deberá aceptar para uso personal regalos, obsequios o comisiones por parte de los proveedores.
- Ningún miembro del personal que tenga relación comercial directa o indirecta, está autorizado para solicitar ayuda económica o donativos a proveedores. Se exceptúan los casos en los que la Empresa se haya sumado al esfuerzo de otras empresas para apoyar campañas dirigidas a la atención de necesidades específicas. Se exceptúan también aquellos proveedores de productos de consumo que cuenten dentro de su organización con departamentos de promoción y mercadeo y que apoyen ese tipo de actividades. Cualquier evento de esta naturaleza debe ser autorizado y coordinado por la Gerencia General o a quien delegue.

8. Información Confidencial

Todos debemos mantener la más estricta "confidencialidad" en los aspectos que resulten estratégicos y vitales para obtener y/o mantener ventajas frente a nuestros competidores.

Se considera confidencial lo concerniente a:

- La información contable financiera y presupuesto, operaciones con valores y



financiamientos.

- Los sistemas de organización, metas y objetivos estratégicos. Información de planeación, planes estratégicos, fusiones, adquisiciones, asociaciones, proyectos de mejora integral, cambios organizacionales, proyectos de ampliación o crecimiento.
- Las estrategias de comercialización, costos y mercadeo de nuestros productos.
- Los sistemas, procedimientos y estrategias de compras.
- Información no oficial a proveedores.
- Los manuales, compendios y material que forma parte de nuestras políticas, procesos y sistemas de información.
- Los medios magnéticos, software, programas, materiales y sistemas de información.
- Datos e información de las diferentes nóminas y planillas de pago del personal y documentos sobre sistemas salariales, compensación y beneficios.
- Información personal de los empleados.
- Manuales de capacitación y entrenamiento.

9. Convenio de confidencialidad

Todos aquellos proveedores de bienes y servicios a quienes se les encomiende una tarea, proyecto o estudio de confianza, deben firmar convenios de confidencialidad, mediante los cuales nos ofrezcan guardar bajo secreto profesional, toda la información que se les proporcione. Todos estos convenios deben contar con el visto bueno del Asesor Jurídico de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P.

9.1 Confidencialidad de nuestros Servidores y Obreros

Todo el personal debe firmar el convenio de confidencialidad de la empresa, sin importar el nivel o el puesto que desempeñe. Está obligado a guardar la confidencialidad de la información a la que tenga acceso por motivo de sus actividades laborales aún después de separarse de éstas.



9.2 Secreto profesional

En relación a las visitas a nuestras instalaciones no se permite compartir información verbal ni por escrito, sobre los sistemas o procesos de trabajo que se consideran confidenciales. Toda visita debe ser autorizada previamente por la Gerencia General.

9.3 Comunicación

9.3.1 Comunicación interna

En los medios de comunicación interna (revistas, folletos, boletines, circulares, videos, correo electrónico, portales de información, tableros de avisos, periódicos) no debe divulgarse información que pueda comprometer aspectos del negocio ni que viole los niveles de confidencialidad aprobados. El acceso o distribución de pornografía y materiales ofensivos por Internet o correo electrónico está prohibido; así como enviar información ajena a la actividad laboral: comentarios políticos, religiosos, personales o cualquier uso que no sea estrictamente de trabajo. El uso del correo electrónico para estos fines está sujeto a sanciones que pueden afectar legal, laboral y penalmente al responsable.

9.3.2 Comunicación externa

Todos los colaboradores de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., deben observar los lineamientos de confidencialidad cuando por cualquier circunstancia tengan que dar declaraciones, emitir opiniones, juicios, comentarios, participar en eventos formales, académicos o sociales. Toda participación que represente a la empresa en eventos públicos debe ser autorizada previamente por la Gerencia General. Las únicas personas autorizadas para dar información a los medios de comunicación sobre la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P. son sus voceros oficiales.

9.3.3 Comunicación Oral

En términos generales pero de observancia obligatoria, debe evitarse proporcionar información confidencial de la empresa en reuniones sociales o informales, conversaciones en restaurantes, vuelos de avión, reuniones, etc



9.3.4 Información para Autoridades de Gobierno

A las autoridades e instituciones gubernamentales que soliciten información relacionada con actividades de la empresa, se les proporcionará –previa autorización- únicamente la información que legalmente corresponda, sin incluir datos o información específica sobre asuntos confidenciales. Debe asegurarse que dicha información se proporcione únicamente por los voceros oficiales, siempre y cuando la persona requirente cuente con la autoridad pertinente y esté debidamente acreditada e identificada por la institución estatal o empresa que lo solicita.

9.4 Contratos y Acuerdos

Todos los contratos y acuerdos en los que participe la Empresa son llevados a cabo y ejecutados de acuerdo con los valores institucionales de la empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

Todo contrato o acuerdo con entidades o dependencias del gobierno, o con personas que en el momento de la firma del contrato están fungiendo en un cargo público, únicamente pueden ser llevados a cabo por ejecutivos debidamente autorizados por la Gerencia General.

9.5 Patentes y Propiedad Intelectual

Respetamos la propiedad intelectual, la propiedad de marcas y patentes, derechos de autor, derechos de propiedad de software y licencias.

9.6 Corrupción y Soborno

No se permite bajo ninguna circunstancia, prácticas de corrupción o soborno. Ningún Servidor u Obrero tiene permitido hacer y/o recibir pagos fuera de ley o sobornos con entidades, personas, autoridades públicas o gubernamentales para asegurar alguna concesión, contrato, aprobación o ventajas en beneficio propio ni de la Empresa.

9.7 Prevención, uso Adecuado y Custodia de Activos e Información

Somos responsables por el uso eficiente, cuidado y salvaguarda de los recursos y activos de la Empresa: Esto incluye maquinaria, vehículos, equipos de computación y comunicación, etc. Debemos tener especial cuidado en la custodia y administración de toda aquella documentación y recursos que por razones de su trabajo esté a su cargo y sea de carácter confidencial.



CE/11-12

VII. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

1. Responsables

La responsabilidad y el estricto cumplimiento de este Código es de observancia general y el mismo no contempla excepciones. Toda persona que ejerza funciones en el Directorio, Gerencia General, Subgerencia General, Gerentes Estratégicos, Directores Nacionales, Gerentes Zonal y de Sucursal, tiene la obligación de ser ejemplo del cumplimiento de este Código de Ética y Conducta, de no permitir la violación de los estándares, prácticas y comportamientos éticos establecidos en este Código y en otras políticas asociadas o que se complementan.

Cada Gerencia y Dirección deben velar y ser garantes del cumplimiento de este Código, pondrá en conocimiento de todo su personal y asegurará que se lo interiorice y se convierta en una práctica cotidiana en sus actividades, conducta y comportamiento ante los diferentes grupos de interés. Cada Gerencia y Dirección debe auditar anualmente el cumplimiento del Código de Ética y Conducta en todos sus ámbitos y reportar cuando se cometan alguna violación a esta norma.

La Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos a través de la Dirección de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas serán las responsables por la difusión y actualización del presente Código; y la Dirección Nacional de Talento Humano, se encargará del seguimiento de las denuncias presentadas con el propósito de establecer su legitimidad. Adicionalmente, se encarga de definir las metodologías que faciliten la comprensión del Código.

Se establecerán medios y sistemas de comunicación de fácil acceso, que permitan al personal dar a conocer y reportar el incumplimiento o las violaciones a los estándares o prácticas establecidos en este Código a la Gerencia General.

2. Ámbito de Aplicación

Este código aplica a todos los miembros desde el Directorio, Gerentes Estratégicos, Directores Nacionales, Gerentes Zonal y de Sucursal y en general a los servidores u obreros de la empresa. También los proveedores y contratistas están involucrados en el cumplimiento parcial o total de algunos aspectos o prácticas de trabajo y/o conducta fijados en los respectivos contratos, convenios y en este Código. El cumplimiento una vez acordado es obligatorio y su inobservancia estará sujeta a la sanción conforme el Reglamento Interno de Gestión de Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.



ESTADO PLURAL BILINGÜE



Art. 2.- Encargase la ejecución de la presente Resolución, al Gerente Estratégico de Administración de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

Art. 3.- Esta Resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNIQUESE, dado en Quito, en el despacho de la Gerencia General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, a los 12 días del mes de abril de 2012.

X Ldo. Roberto Cavanna Merchán
**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA
CORREOS DEL ECUADOR CDE - E. P.**

2012/04/12



**EMPRESA PÚBLICA
CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P. LOJA.**

Loja, 11 de junio de 2014.

A petición verbal de la interesada y previo a las vías legales y reglamentarias.

AUTORIZO:

- Que la Srta. NELLY CARMEN TORRES TILLAGUANGO, con CI. N°: 110491686-9, estudiante de la carrera de "CONTABILIDAD Y AUDITORIA" de la UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA, realice la presente investigación de trabajo de Fin de Titulación con el Tema: "**AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO**" del Código de Ética para el buen vivir, en esta prestigiosa institución.

La Srta. NELLY CARMEN TORRES TILLAGUANGO, puede hacer uso de la presente en lo que estime conveniente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

Ldo.
Sr. **Fernando Córdova**
**GERENTE EMPRESA PÚBLICA CORREOS
DEL ECUADOR CDE E.P. LOJA SUC LOJA**