

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		1	DE: 94

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN.

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA *SERVICIO POSTAL MEXICANO*

Cabrera Granados Edgar.
 Cervantes Durán Ana Luisa.
 Fuentes Sánchez Ramón.
 Guzmán Rodríguez Oscar Daniel.
 Higuera Jon Hedyuki Hnizbett.
 Jiménez Flores Janet.
 Lozano Estudillo Luis Fernando.

14 de Junio de 2006.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	2	DE:	94

ÍNDICE.

ÍNDICE.	2
INTRODUCCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	5
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	6
MISIÓN	6
VISIÓN	6
POLÍTICA DE CALIDAD	6
NORMATIVIDAD	6
ESTATUTO ORGÁNICO DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO	6
ACCIONES	6
PLANEACION	6
PROGRAMA DE TRABAJO.	6
INSTRUMENTACIÓN	6
CUESTIONARIO.	6
OBJETO DE LAS PREGUNTAS.	6
INDICADORES	6
PAPELES DE TRABAJO	6
EVIDENCIA	6

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	3	DE:	94

REQUISITOS DE LA EVIDENCIA	6
SUPERVISIÓN DEL TRABAJO	6
EXAMEN	6
INFORME.	6
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	6
ANEXOS	6
CARTA CONVENIO	6
Atentamente	6
BIBLIOGRAFÍA	6
AGRADECIMIENTOS	6

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	4	DE:	94

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio realizado a "SEPOMEX" (Servicio Postal Mexicano) se hará hincapié en el área de recursos humanos, específicamente en la gerencia de recursos humanos, con el propósito de verificar y evaluar las actividades que se estarán desempeñando en dicha área, así como las posibles fallas y las correcciones que se pueden hacer. Esta auditoria contiene puntos importantes que son de gran importancia para SEPOMEX par poder lograr una mejora en las operaciones que esta área realiza.

Esta tendrá como finalidad hacer más eficiente el área de recursos humanos allegándonos de muchas herramientas administrativas, desde la evaluación del desempeño de los empleados, hasta sus factores en la estructura administrativa.

Todas las herramientas empleadas para realizar la auditoria nos ayudarán a definir la situación actual de la organización, con lo cual nos dará por resultado final organizar del modo más conveniente a SEPOMEX y poder ayudar a convertirla en una institución competitiva y de clase mundial.

La realización de esta auditoria es necesaria para establecer un apropiado manejo de sus funciones y recursos de cada trabajador, así como para poder aplicar los conocimientos adquiridos para el beneficio de dicha institución.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	5	DE:	94

JUSTIFICACIÓN


En el presente estudio realizado a "SERVICIO POSTAL MEXICANO (SEPOMEX)" se hará hincapié en el área de Recursos Humanos, con el propósito de verificar y evaluar las actividades que se estarán desempeñando en dicha área.

Esta tendrá como finalidad el hacer más eficiente el área de Recursos Humanos allegándonos de muchas herramientas administrativas, desde la evaluación del desempeño productivo acerca de los factores ambientales, hasta sus factores de la estructura administrativa.

Todas las herramientas empleadas para realizar la auditoria nos ayudarán a definir la situación actual de la empresa lo cual nos dará por resultado final organizarla del modo más conveniente.

La realización de esta auditoria es necesaria para establecer un apropiado manejo de sus funciones y recursos de cada trabajador.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		6	DE: 94

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Correo, viene de correr y se remonta a épocas en que los portadores de nuevas eran verdaderos atletas, dedicados a llevar y traer noticias y documentos para la nobleza, casta sacerdotal y preferentemente, para los militares, donde la información que trasmitían era de vital importancia logística para el movimiento de sus tropas. No es posible, so pena de faltar a la verdad, afirmar o proporcionar datos concretos sobre los orígenes del correo, porque todo lo que se dijera al respecto sería subjetivo y basado más en la tradición y la leyenda que en hechos concretos.



La institución del sistema de correos y en especial, el surgimiento y establecimiento de las "postas" que marcaron los inicios de la prestación misma del servicio, aparecen en Europa, de manera incipiente a fines del siglo XIV y principios del XV. El término de "Postal", utilizado por todos los servicios de correos del mundo e incluso por la Unión Postal Universal, tiene su origen en el uso generalizado del caballo, como medio de transporte indispensable para el traslado de la correspondencia de una ciudad a otra y, en el recorrido de esas distancias se encontraban las postas, lugares donde estaban a disposición de los jinetes y/o carruajes, cabalgaduras frescas para continuar la jornada.

A esta especie de corrales o caballerizas que concentraban a un buen número de caballos para el relevo oportuno y en donde se les proveía de agua, forrajes y granos para su alimentación y descanso, se les conoció como "postas" nombre de origen latino que significa: lugar o puesto donde están los caballos.



ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		7	DE: 94

Al paso del tiempo, con el crecimiento de la demanda del servicio de correos, de manera paralela a las postas, fueron haciendo su aparición pequeños mesones u hosterías donde se podía tomar alimentos y pernoctar, además de convertirse en lugares propicios para entregar y recibir correspondencia; de ahí los títulos de "Correo Mayor de Hostes y Postas" que posteriormente fueron dados a las personas que ejercían la función del correo.

En esta época, el servicio de correos, era una empresa de carácter privado y estaba destinada a comunicar a la nobleza, a las altas jerarquías de la iglesia, al ejército y a la naciente clase adinerada de comerciantes. Con los años, el correo, privilegio de reyes, se fue extendiendo a todas las capas sociales y se popularizó como un servicio confiable que va de la mano con el afianzamiento de las lenguas romances como el español, el francés, el italiano, el portugués, el rumano; las de origen Germánico como el alemán, el inglés, el flamenco, el sueco y el holandés; y las de origen Eslavo como el ruso, el servio-cróata, el eslovaco, el checo y el polaco, por citar las más conocidas; así como con el desarrollo de la imprenta y el uso de la palabra escrita como medio de comunicación.

En virtud de la necesidad inherente de comunicarse del ser humano, podríamos señalar que el correo se remonta a los orígenes mismos de la civilización, pero hablar de éste, como se entiende en la actualidad, sólo lo podemos hacer a partir del siglo XV y XVI, cuando el emperador Maximiliano I de Alemania, nombra a Francisco Gabriel de Tassis, Conde de Valsanima, "Maestro Mayor de Hostes, Postas y Correos de todos mis Reinos y Señoríos" y posteriormente su nieto, Carlos I de España y V de Alemania, lo confirmó en el cargo.



Después, es el mismo Carlos V, quien lleva a la Corte de Toledo, a los descendientes de Francisco Gabriel de Tassis y los establece también como los Correos Mayores del Imperio Español. Antes de esto, en la Edad Media, existen testimonios del primer correo de a caballo en Francia, durante el reinado de Luis XI, en 1476, que

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		8	DE: 94

posteriormente se conocen como las famosas "estafetas". Estafeta viene del italiano "staffa" que significa estribo, de donde se deriva "staffetta" que en español se conoce como relevo. Las estafetas eran pues, los correos de a caballo.

En el México precortesiano, especialmente en el Estado Culhua-Mexica, conocido por la tradición como azteca, y cuya sede era la Ciudad de Tenochtitlán, tenían tres tipos de mensajeros: los painanis, los yciucatitlantis y los tequihuatitlantlis. Los painanis, que aunque trasmitían información, en estricto sentido u oficio era mas bien de tipo religioso y ceremonial, ya que como emisarios del Dios Panal, mensajero de Huitzilopochtli, pregonaban el advenimiento de las Guerras Floridas. Los yciucatitlantis, mensajeros que llevaban datos urgentes, como fue el caso de comunicar a Tenochtitlán la llegada de los españoles. Y los Tequihuatitlantlis, mensajeros con cierto grado de jerarquía en el ejército, que informaban sobre el desarrollo de la guerra o la suerte de alguna batalla. Todos estos mensajeros pertenecían al ejército y de manera fundamental se ubicaban en las fortalezas militares construidas en forma de montículos denominadas "Techialoyan", edificadas en las fronteras de guerra, que servían además como puestos de vigilancia y límites territoriales. Esta organización de mensajeros, mezcla de espías, guerreros y seudocomerciantes, nunca constituyeron un sistema de correos; sino, como en todos los pueblos mesoamericanos, eran parte de la logística y estrategia de la guerra. Los painanis, mensajeros del dios Painal, cuya definición etimológica es la de "el corredor veloz" o "el de los pies ligeros" y en vez de transmitir mensajes, en estricto sentido, su oficio era religioso y ceremonial, ya que pregonaban el advenimiento de las Guerras Floridas. Hay que entender que painal representa en la mitología azteca, la diligencia necesaria en la movilización de los ejércitos. Iniciada la conquista, a la caída de Tenochtitlán, el 13 de agosto de 1521, los españoles se dedican a consolidarla, iniciando importantes viajes de descubrimiento y colonización propiamente, tanto hacia el norte como hacia el sur y a occidente. Durante un periodo de 59 años, en el recién establecido Virreinato de la Nueva España,



ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

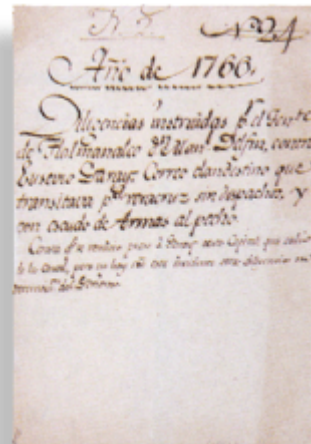
	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		9	DE: 94

no existió la institución del correo como tal y todo se manejaba a partir de mensajeros particulares, oficio que recaía generalmente en miembros del ejército, no obstante que al Dr. Lorenzo Galíndez de Carvajal, le había conferido el 14 de mayo de 1514, Carlos I, el oficio de "Correo Mayor de las Indias, Islas y Tierra Firme del Mar Océano descubiertas y por descubrir".

Es realmente durante la época del virreinato, cuando Felipe II, mediante un decreto expedido el 31 de mayo de 1579 en el Palacio de Aranjuez, nombra "Correo Mayor de Hostas y Postas de Nueva España", a don Martín de Olivares, al cual da posesión de su cargo el Virrey don Martín Enríquez de Almanza, el 27 de agosto de 1580.

El correo novohispano en sus inicios, concebido como una empresa privada, considerado un oficio "vendible y renunciabile" permanece por espacio de 187 años en manos de particulares. Con la instauración de las Reformas Borbónicas en todo el imperio español, el servicio de correos, que hasta ese entonces estaba concesionado sobre la base de Mercedes Reales, pasa a ser una función prioritaria de la Corona Española y toca a don Antonio Méndez Prieto y Fernández, último Correo Mayor, entregar al Estado, el 1º de julio de 1766, el Oficio.

Durante todo el periodo de la Colonia, de manera paralela al surgimiento de las grandes ciudades, centros mineros, portuarios y zonas agrícolas, el sistema de correos se va implantando a todo lo largo y ancho de Nueva España y se establecen las primeras rutas postales a la Nueva Galicia, al Nuevo Reino de León, a la provincia de Antequera, al Real de Zacatecas, a la Nueva Vizcaya y a las distantes Californias, siguiendo las rutas originales de los caminos reales y de herradura. Las Ordenanzas de Correos de 1762, establecieron



ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		10	DE: 94

el uso de los "buzones", puestos en todas las hijuelas y veredas de las diferentes rutas postales; y consignan, por primera vez en la historia del correo, la figura del *cartero*, personaje imprescindible en el medio urbano, como parte del surgimiento de las grandes ciudades.

"No pudiendo despacharse las cartas al público enteramente por la reja de los oficios (buzones) -dicen las mencionadas Ordenanzas- a causa de no acudir sus dueños a sacarlas, se ha hecho preciso destinar sujetos determinados, que las lleven a las casas, los cuales se llaman carteros." Al parecer, según relatos de la época, el primer cartero de oficio en la Nueva España, se llamó Joseph Lazcano y era su obligación anotar los cambios de domicilio, indagar los nuevos y dejar las cartas en manos del destinatario, salvo que conociera a sus parientes y criados. Cuando la carta era certificada, recogía el recibo y lo entregaba al administrador. Toda correspondencia debía repartirse en un plazo de doce horas. Las Ordenanzas de 1762, señalaban como motivo de despido el retraso en el reparto y la modificación al precio marcado en la envoltura. Por lo demás, de acuerdo con lo dispuesto en las mismas, Lazcano obtenía, para él, un cuarto de real de sobre porte por cada carta entregada.

Es conveniente mencionar que durante este periodo se establece el correo marítimo entre tres continentes: Europa, América y Asia; ya que la "Nao de China" comunicaba a Manila con el puerto fluvial de Sevilla, donde se asentaba la Casa de Contratación de Sevilla, a través de su paso por Acapulco, la Ciudad de México y Veracruz. En esta época, Carlos III, expide la Real Ordenanza del Correo Marítimo el 26 de enero de 1777, modelo de todo un avanzado sistema de correos que comprendía toda la normatividad existente en esa época y consigna que el sistema de correos español cuente con su propia flota de bajeles que tenía su sede en el puerto de La Coruña y desde ahí, se planeaban los viajes a la Habana, Veracruz, Cartagena de Indias, Mar del Plata, Valparaíso e incluso hasta Manila.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--


	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		11	DE: 94

Es tal la especialización y minucia de esta ordenanza, que además de encargarse de todos los aspectos operativos y administrativos, en los que contempla un sistema de retiro y pensiones para los empleados del correo, hace serias recomendaciones para la navegación sobre el río de la Plata, entre Montevideo y Buenos Aires, debido a la aparición de bajos y bancos de arena durante los meses de diciembre y enero. Este documento elaborado después de exhaustivas investigaciones y análisis en todos los tópicos que aborda, fue coordinado por don José Gálvez, Marqués de Grimaldi, quien estaba al frente de la Superintendencia General de Correos y Postas, con sede en Madrid. Posteriormente, las Ordenanzas de Correos de 1794 establecieron toda la normatividad del sistema de correos en el Imperio Español, y gran parte de estas disposiciones continuaron vigentes en el México independiente, hasta el 31 de diciembre de 1883, antes de publicarse el Primer Código Postal, de 1884.

Durante la Guerra de Independencia, el correo jugó un papel primordial. La red postal -que tenía una extensión de casi veinticinco mil kilómetros y contaba con 401 oficinas atendidas por 901 trabajadores-, tan sólo en el año de 1801, movió un millón cien mil piezas. En las valijas postales, a pie, a caballo o en carreta, viajaron por todo el territorio, de manera escrita, el sentimiento de libertad y los planes de conspiración que dieron origen al México Independiente. Tal era la fuerza comunicativa del correo que, en 1812, el virrey, don Félix María Calleja, ordenó abrir toda la correspondencia en los pueblos donde se sospechaba que vivían insurgentes, lo que motivó a los simpatizantes de la Independencia a desarrollar sus propios correos.

Al consumarse la Independencia del país el 27 de septiembre de 1821, a escasos 42 días, el 8 de noviembre, la Junta Provisional de la Regencia establece que la Dirección General de Correos, dependerá de la Secretaría de Estado y del Despacho Universal de Relaciones Interiores y Exteriores, así como de Gobernación; y especifica que el correo subsistiría con los emolumentos que obtuviera por prestar el servicio. El 11 de febrero de 1822, es nombrado, por la misma Junta Provisional de la Regencia, don José María Beltrán, como Administrador General de Correos, cargo en el que

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		12	DE: 94

sustituye al Señor Andrés Mendivil de Amirola, quien se encontraba al frente del correo en la transición de la época colonial a la independiente.

El 8 de diciembre de 1824, durante el gobierno de don Guadalupe Victoria, se establece que la "Renta de Correos" pase a depender de la Secretaría de Hacienda, a la cual permaneció adscrita hasta 1891, año en que pasó a ser parte de la recién creada Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas.

Durante 67 años el correo fue considerado importante renta del estado, debido a los ingresos que por este concepto generaba.

Al dejar de considerársele como tal pasa a ser reconocido, independientemente de los ingresos que generase, como un servicio público y el organismo adquiere el rango de Dirección General a partir del primero de julio de 1901. Es importante hacer notar que en esta época, la Historia del Correo Mexicano fluctúa y sufre los altibajos del convulsionado Siglo XIX, dadas las luchas internas por el poder y las distintas guerras de intervención de que fue objeto el país.



De un día para otro, lo que era Dirección General de Correos, pasaba a ser Administración General de Correos, mediante la firma de un decreto o un comunicado; el correo cambiaba de estructura y de nombre constantemente, sin interrumpir jamás su función estratégica de prestador de servicios para la sociedad.

Durante todo este período, al igual que todos los correos del mundo, el correo mexicano crece y se enlaza a la red postal mundial, al ritmo del desarrollo de la naciente revolución industrial que plantea nuevos retos a todas las administraciones postales existentes y hace necesario actualizar de manera permanente los sistemas administrativos, operativos, así como ampliar y mejorar las rutas.

En 1840, es Rowland Hill quien encabeza toda una serie de innovaciones postales en Gran Bretaña, al establecer que el pago e la correspondencia y envíos, debería

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		13	DE: 94

hacerlo el remitente y no el destinatario, implantando un pago único y general en cada país; derivándose como consecuencia de esto, el uso de la estampilla postal, que aparece por primera vez en Inglaterra y ostenta el perfil de la joven Reina Victoria, con valor facial de un penique, conocido en la historia como el "*penny black*", con el que se inicia la afición a la Filatelia, considerada hoy en día toda una disciplina que sintetiza y agrupa una serie de consideraciones artísticas, culturales y científicas, que proporcionan a la vez una visión integral de la vida, usos y costumbres de un país.



En México, dieciséis años después, en el gobierno del Presidente Ignacio Comonfort, se estableció mediante decreto del 21 de febrero de 1856, la impresión de las primeras estampillas postales, mostrando la efigie de don Miguel Hidalgo y Costilla, mismas que se pusieron en circulación el primero de agosto de ese mismo año.

El diseño y grabado, realizados en una placa de cobre, técnica conocida como huecograbado, estampado sobre papel blanco unido, de diversos gruesos, son obra de don José Villegas, hábil y célebre dibujante, Jefe de la Oficina del Sello de Estampas e Impresos del Gobierno.



La estampilla original fue impresa en hojas de sesenta ejemplares, cada una en diez hileras de a seis, para recortar a mano con tijera. El busto de Hidalgo se enmarca en un óvalo orlado; en la parte superior tiene la leyenda "Correos Méjico" y al calce su valor facial: medio, uno, dos, cuatro y ocho reales. En su impresión se utilizaron tintas azules, naranja, verde, rojo y lila, respectivamente para diferenciar el precio.

Los términos timbre, sello y estampilla, se utilizan indistintamente para denominar a este pequeño trozo de papel, que adherido a la carta, valida el pago y hace llegar a todo el mundo un mensaje de buena voluntad y amistad del país que lo emite.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		14	DE: 94

En México, como en la gran mayoría de los miembros de la Unión Postal Universal, se acepta por consenso el término "estampilla", que se diferencia de la denominación "timbre", de origen francés y connotación fiscal, así como la de "sello" utilizada en España y que en nuestro país corresponde más a una marca de acero o goma, que se coloca sobre la carta con la fecha de envío o recepción.



Dos cosas cambiaron para siempre el concepto de la carta: la invención del sobre en 1830 atribuida a un librero inglés de apellido Brewer y la aparición de la estampilla postal en 1840, porque a partir de esta última fecha, la historia del uso de las cartas se divide en época prefilatélica y época filatélica.

En el año de 1857, al promulgarse la primera Constitución Liberal de México, se reafirma el hecho de que el servicio de correos es y seguirá siendo una atribución del Estado y se toman las medidas necesarias para fortalecerlo y facultarlo a realizar convenios internacionales bilaterales, que facilitaran el libre tránsito de la correspondencia hacia otros países.

A partir de la segunda mitad del siglo XIX, al consolidarse los avances tecnológicos en materia de transportes, especialmente con el ferrocarril y los barcos de vapor, las reformas postales promovidas por Rowland Hill, cobraron mayor importancia y exigieron la atención más específica de todos los países del mundo, a los que ya no satisfacían los convenios bilaterales por las crecientes necesidades del desarrollo postal y empezaron a vislumbrar la posibilidad de crear un organismo mundial que rigiera y normara en este sentido.



Fue Heinrich Von Stephan, funcionario de la Administración Postal de la Confederación de Alemania del Norte, quien sentó las bases de un proyecto de unión postal entre las naciones civilizadas en el año de 1868. Propuso a su gobierno que se sometiera este proyecto a las deliberaciones de una Conferencia de Plenipotenciarios,

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		15	DE: 94

la que, por invitación del Gobierno Suizo, se reunió en Berna, el 15 de septiembre de 1874, con la asistencia de 22 países.


El Congreso se clausuró con la firma del Tratado de Berna de 1874 y consagró el primer convenio colectivo que reglamentaba el servicio postal internacional y la fundación de la "Unión General de Correos". La entrada en vigor de este convenio fue fijada para el primero de julio de 1875. Tres años más tarde, ante las numerosas adhesiones producidas en torno al mismo, la "Unión General de Correos" tomó la denominación de "Unión Postal Universal" (UPU), a la cual el Correo Mexicano se adhiere el primero de abril de 1879.

Las reglas fundamentales introducidas por el Convenio de Berna de 1874, tal como figuran todavía hoy en la Constitución de la Unión Postal Universal, firmada en Viena en 1964 y en el Convenio de Seúl en 1994, son las siguientes:



- 1.- Formar un solo territorio postal entre todos los países miembros para el intercambio recíproco de envíos de correspondencia.
- 2.- Garantizar, dentro del territorio de la Unión, la libertad de tránsito.
- 3.- Uniformar las tasas que cobra cada país por los envíos de correspondencia destinados al conjunto del territorio de la Unión; sin embargo, debe constatarse que este principio ya no se aplica con el mismo rigor de antes, debido a la facultad que tuvieron las Administraciones de aumentar en gran medida o de reducir las tasas básicas, ya que dichas tasas pasaron a ser indicativas a partir de la entrada en vigor de las actas del Congreso de Washington en 1989.
- 4.- En lo que respecta a los envíos de correspondencia, suprimir la partición de las tasas entre el país expedidor y el país destinatario, conservando cada Administración, por completo, las tasas que cobra para retribuir, según las normas establecidas, a las Administraciones intermediarias que aseguran el tránsito de sus envíos. Desde el Congreso de Tokio en 1969, la UPU admitió que, las Administraciones de destino pueden exigir a las Administraciones expedidoras una remuneración a título de compensación por el correo recibido en mayor cantidad que el correo enviado.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	16	DE:	94

5.- Crear un procedimiento de arbitraje para solucionar los conflictos entre Administraciones.

6.- Crear con el nombre de Oficina Internacional, una oficina central, cuyos gastos corren por cuenta de todos los países contratantes.

7.- Reunir periódicamente un Congreso de Plenipotenciarios de los países miembros para revisar las actas básicas de la Unión y debatir los problemas comunes.

En el año de 1884, durante el gobierno del General Manuel González, se publica el primer Reglamento y Manual de Organización de la Administración General de Correos, mismo que se reforma y actualiza en el año de 1901, al ser erigido el organismo a la categoría de Dirección General.

Dada la creciente importancia del Servicio de Correos, que en el año de 1900 tuvo un movimiento anual de 134, 631, 009 piezas postales y contaba con 1, 972 oficinas y un presupuesto de \$ 2. 178, 593.88, se contempló la conveniencia de contar con una serie de cartas postales por estado y territorio, para facilitar la operación, así como elaborar los correspondientes itinerarios.



Debido al auge y desarrollo del correo como uno de los principales medios de comunicación del momento, se hizo necesaria la construcción de un edificio que satisficiera las necesidades del manejo de los altos volúmenes de correspondencia. El 17 de febrero de 1907, el presidente Porfirio Díaz Mori inaugura el Palacio Postal o "Quinta Casa de Correos".

Unión Postal de las Américas, España y Portugal

Así como en el ámbito mundial se hace necesaria la existencia de un organismo regulador y normativo, a nivel continental surge, a partir del congreso de 1921, celebrado en Buenos Aires, Argentina, la "Unión Postal Panamericana", a la cual México se integra.

Posteriormente, cambia su denominación por la de "Unión Postal de las Américas y España" en el congreso de 1931, celebrado en Madrid, España. En el Congreso

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		17	DE: 94

de 1990, con el ingreso de Portugal al Organismo su denominación cambia a "Unión Postal de las Américas, España y Portugal".

Correos y telégrafos



En febrero de 1933, se decretó la concentración de labores de la Dirección General de Correos con la de Telégrafos, creándose la Dirección General de Correos y Telégrafos; tiempo después, el 7 de marzo de 1942, el ejecutivo federal decretó definitivamente la separación de las mismas, estableciéndose la Dirección General de Telecomunicaciones, a la que perteneció Telégrafos para que funcionara independientemente de la Dirección General de Correos.

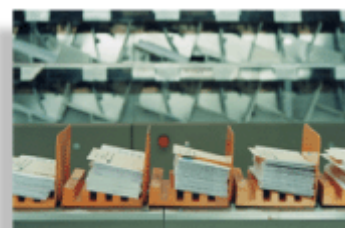
En 1951, con base en la modificación que sufrió la Ley de Vías Generales de Comunicación, se reestructuró la Dirección General de Correos. En 1958, la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, creó dos nuevas Secretarías: la de Comunicaciones y Transportes de la cual depende la Dirección General de Correos y, la de Obras Públicas.

Durante el sexenio de 1964-1970 se llevó a cabo un Programa Nacional de Correos, elaborándose para tal efecto un plan que constaba de las siguientes etapas:

- A) El análisis del mercado.
- B) El análisis de la operación.
- C) La administración postal general.

Para cumplir con la tercera etapa se consideró necesario el análisis de la estructura administrativa vigente, concluyéndose que ésta era inadecuada, por lo que se elaboró un modelo ideal de organización y un plan a largo plazo para alcanzar el mismo, sin que esto ocasionara trastornos en la operación. Como parte de este plan se realizaron reformas administrativas tales como:

- A) Distribución de funciones entre las oficinas existentes.



ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		18	DE: 94

B) Creación de la Oficina de Mecanización postal.

C) Creación del Departamento de Emisiones Postales.

Debido a la creciente demanda del servicio postal, por decreto presidencial del 5 de julio de 1977 se llevó a cabo dentro de la Dirección General de Correos una reestructuración sustancial.

En 1979, por acuerdo secretarial publicado en el diario oficial el 16 de noviembre del mismo año, se realizan nuevos cambios en la Dirección General, iniciándose la desconcentración administrativa de algunas funciones, dando lugar a la creación de 9 Gerencias Postales Regionales.

Mediante oficio-circular de 1980 se lleva a cabo una reestructuración orgánica, misma que se mantiene hasta el 7 de septiembre de 1983, año en el que se publica en el diario oficial, un nuevo acuerdo de modificación a la estructura orgánica de la Dirección General de Correos.

Servicio Postal Mexicano, organismo descentralizado

Por decreto presidencial publicado en el diario oficial el 20 de agosto de 1986, se crea el organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano como respuesta a la necesidad de modernizar las prácticas operativas y administrativas en busca de una mayor productividad en la prestación de los servicios de comunicación. De esta forma, el organismo adquiere personalidad jurídica y patrimonio propio y pasa a formar parte de la administración pública paraestatal. Uno de sus primeros pasos como entidad paraestatal fue la determinación de una estructura de organización acorde a su nueva figura. De esta manera, en primer término, se lleva a cabo la sustitución de las 9 Gerencias Postales Regionales por 31 Gerencias Postales Estatales, estableciéndose mejores condiciones para beneficiar al máximo a los usuarios del servicio de correos, delegando facultades de decisión a dichas gerencias para dar trámite a los asuntos en el ámbito de su jurisdicción.

Con el fin de mejorar la estructura orgánica del Servicio Postal Mexicano, estableciendo un adecuado equilibrio entre sus áreas sustantivas, con fecha 1º de abril de 1989, se autoriza su reorganización, ampliándose las funciones existentes: se crea

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	19	DE:	94


la Dirección Comercial, la cual absorbe las funciones de la Dirección de Planeación y Sistemas, misma que desaparece; se incorporan nuevas áreas a nivel departamental para el desarrollo de funciones básicas, en apoyo al logro de los objetivos del organismo, atendiendo aspectos relativos al aseguramiento de la calidad de los servicios, atención a los usuarios, relaciones laborales, promoción filatélica, proyectos, concurso y control de obras, entre otros, no cubiertos con anterioridad.

Posteriormente, en razón de la dinámica económica y social observada en el país, surge la necesidad de reforzar las acciones del Servicio Postal Mexicano, para estar en condiciones de responder eficiente y oportunamente al crecimiento de la demanda, haciendo llegar el servicio a la mayoría de la población en todo el territorio nacional, así como competir comercialmente en el mercado de la mensajería privada, en permanente desarrollo.

De esta manera, en forma interna se transforma progresivamente la estructura de organización de la entidad, dando lugar al establecimiento de unidades administrativas en apoyo de la función social y comercial del servicio de correos, creándose la Dirección de Mexpost, las Coordinaciones Metropolitana y de Gerencias Postales; de igual forma se precisaron las funciones de la Dirección de Operación y la Dirección Comercial y de Servicios, fortaleciéndose con áreas estratégicas. Dicha reestructuración fue aprobada por la H. Junta Directiva y las autoridades sectoriales correspondientes en agosto de 1993, y se orienta a elevar los índices de eficiencia, productividad y calidad en cada una de las funciones asignadas.

El Servicio Postal Mexicano brinda un servicio accesible, seguro, eficiente, de bajo costo y con la cobertura más amplia tanto a nivel nacional como internacional.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	20	DE:	94

**CORREOS MAYORES, ADMINISTRADORES
Y DIRECTORES GENERALES DEL CORREO DE 1580 A 2001**


CORREOS MAYORES

Martín de Olivares	1580-1601
Alonso Diez de la Barrera	1604-1614
Pedro Diez de la Barrera	1614-1651
Francisco Alonso Diez de la Barrea y Bastida	1651-1693
Pedro Jiménez de los Cobos	1693-1724
Manuel Jiménez de los Cobos	1724-1745
Pedro Jiménez de los Cobos	1745-1752
Pedro Jiménez de los Cobos Peña y Flores	1752-1760
Antonio Méndez Prieto y Fernández	1760-1765

ADMINISTRADORES DEL CORREO

Domingo Antonio López	1765-1779
Laureano Teixeira de Sanande	17769-1780
Antonio Joaquín Fernández de la Vega	1780-1790
Andrés Mendívi del Amirola	1790-1817, 1818-1822
José María Beltrán	1822-1828
José Ignacio Esteva	1829-1830
Juan Mier y Terán	1830-1832. 1835-1840
J. Miguel Arroyo	1840-1845
Juan Mier y Terán	1846-1847
Romualdo Ruano	1834-1840, 1841-1842, 1846-1847 (Durante pequeños periodos)
Pedro María Anaya	1846-1854
Valentín Gómez Farías	1855-1856
Guillermo Prieto	1856-1857, 1859-1861, 1862, 1863.1865
Nicolás de Ycaza y Mora	1859-1863
Luis de la Peza	1864-1866
Luis Gutiérrez Correa	1862-1869. 1871
Pedro de Garay y Garay	1872-1879

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	21	DE:	94

Matías Romero	1880
Francisco P. de Romero	1880
Manuel J. Toro	1881-1886
Francisco Espinoza	1884
Francisco P. Cochicoa	1885-1888, 1890-1895
Ignacio Garfias	1896-1897
Francisco Martínez Calleja	1897

DIRECTORES GENERALES

Manuel de Zamacona e Inclán	1897-1901. 1901-1903
Manuel García Goytia	1903
Norberto Domínguez	1903-1911
José Covarrubias	1911-1912
José M. Fernández	1912-1913
Javier Larrea	1913
Jesús T. Acevedo	1913-1914
Eusebio García Martínez	1914
Cosme Hinojosa	1914-1928
Andrés G. García	1920
José Quevedo	1920
Arturo M. Elías	1928-1933-1934
Lino B. Rochin	1932
León Escobar	1935
Rubén Mejía	1935-1936-1939-1940
Alfonso Gómez Morentín	1936
J. Fernando Ramírez	1940-1943
José María Tapia	1944-1947
Emigdio Martínez Adame	1947-1952
Rafael Murillo Vidal	1952-1965
Fernando Magro Soto	1965-1970
Miguel Delgado Chávez	1970-1977
Romeo Rincón Serrano	1977-1982
Rodolfo Olavarría Moreno	1982-1985
Filiberto Cepeda Tijerina	1985-1988
Gonzalo Alarcón Osorio	1988

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	22	DE:	94

MISIÓN

Apoyar la integración y cohesión nacional, y de México con el mundo, a través de la entrega confiable y oportuna de la correspondencia, garantizando así el servicio universal de correos.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	23	DE:	94

VISIÓN

Ser la empresa que satisfaga las necesidades de comunicación postal de toda la población, con estándares internacionales de calidad, asegurando la autosuficiencia financiera, contando con autonomía de gestión y un ambiente laboral productivo.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	24	DE:	94

VALORES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

- Confianza
- Oportunidad
- Seguridad
- Calidad
- Servicio

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	25	DE:	94

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Alcanzar un índice de satisfacción del 80% al cliente social y corporativo al término del año.
- Alcanzar estándares competitivos de calidad, entregando en un 90% la correspondencia en los tiempos establecidos.
- Buscar la autosuficiencia financiera del Organismo.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	26	DE:	94

POLÍTICA DE CALIDAD

En SEPOMEX nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros servicios, aprovechando óptimamente los recursos y buscando la eficacia de los procesos postales para la entera satisfacción de la población de México.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		27	DE: 94

NORMATIVIDAD

FUNDAMENTO LEGAL

La Junta Directiva del Servicio Postal Mexicano, con fundamento en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 1, 3 fracción I, 9, 36 fracciones I, II y XII, 37 fracciones: I, XII y XVIII, 45, 48, 49, 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; artículos 1, 8, 9, 11, 14 al 26, 46 al 66 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; artículos 1, 5, 7, 8, 10, 48, 50, 51 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; artículos 1 y 11 de la Ley de Vías Generales de Comunicación; artículos 3, 4, 5, 6, 7 y 11 de la Ley del Servicio Postal Mexicano, y Decreto por el que se crea el Organismo denominado Servicio Postal Mexicano, y

CONSIDERANDO

Primero

Que el servicio público de correos es una actividad estratégica que se encuentra reservada en forma exclusiva al Estado, quien la ejerce por conducto del Organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano;

Segundo

Que para la prestación del servicio público de correos es necesario dotar al Servicio Postal Mexicano de las bases de organización y funciones que correspondan a

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	28	DE:	94

los requerimientos de una administración moderna, con objeto de que cuente con una estructura que le permita alcanzar en forma eficiente sus objetivos institucionales;

Tercero

Que las distintas áreas que componen el Servicio Postal Mexicano deben estar clara y adecuadamente facultadas y suficientemente provistas de competencia para cumplir con su cometido; y

Cuarto

Que los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo y del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes imponen la obligación de adoptar medidas que conduzcan a la modernización y mejoramiento de las actuales prácticas operativas y administrativas de la prestación del servicio público de correos, haciendo necesario dotar al Servicio Postal Mexicano de una estructura adecuada a esos propósitos, se expide el siguiente:

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		29	DE: 94

ESTATUTO ORGÁNICO DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

Capítulo XI De la Dirección de Recursos Humanos

ARTÍCULO 23.- LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS ESTARÁ ADSCRITA AL DIRECTOR GENERAL Y TENDRÁ LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

I.- Planear, establecer, organizar, dirigir y evaluar el cumplimiento de las normas, políticas y lineamientos relativos a la administración de recursos humanos y prestar apoyo y asesoría en esas materias a las demás áreas del Organismo;

II.- Planear y coordinar las actividades en materia de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo, remuneraciones y estímulos al personal;

III.- Coordinar las relaciones laborales con el sindicato y con los trabajadores y administrar las Condiciones Generales de Trabajo;

IV.- Coordinar la aplicación de sueldos y prestaciones establecidas en las Condiciones Generales de Trabajo y autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y proponer sus modificaciones;

V.- Proponer, registrar y mantener actualizados ante las instancias correspondientes los tabuladores de sueldo y la plantilla de personal;

VI.- Aplicar el reglamento de escalafón del Organismo;

VII.- Proponer, coordinar y definir estudios y estrategias que promuevan el desarrollo, la productividad y calidad de servicio del personal;

VIII.- Imponer las sanciones a que se hagan acreedores los trabajadores, con base en la normatividad vigente, previo dictamen de la documentación generada por el

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		30	DE: 94

acto sancionable, así como solicitar opinión a la Dirección de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal sobre aquellos dictámenes que propongan la rescisión de la relación laboral de los trabajadores;

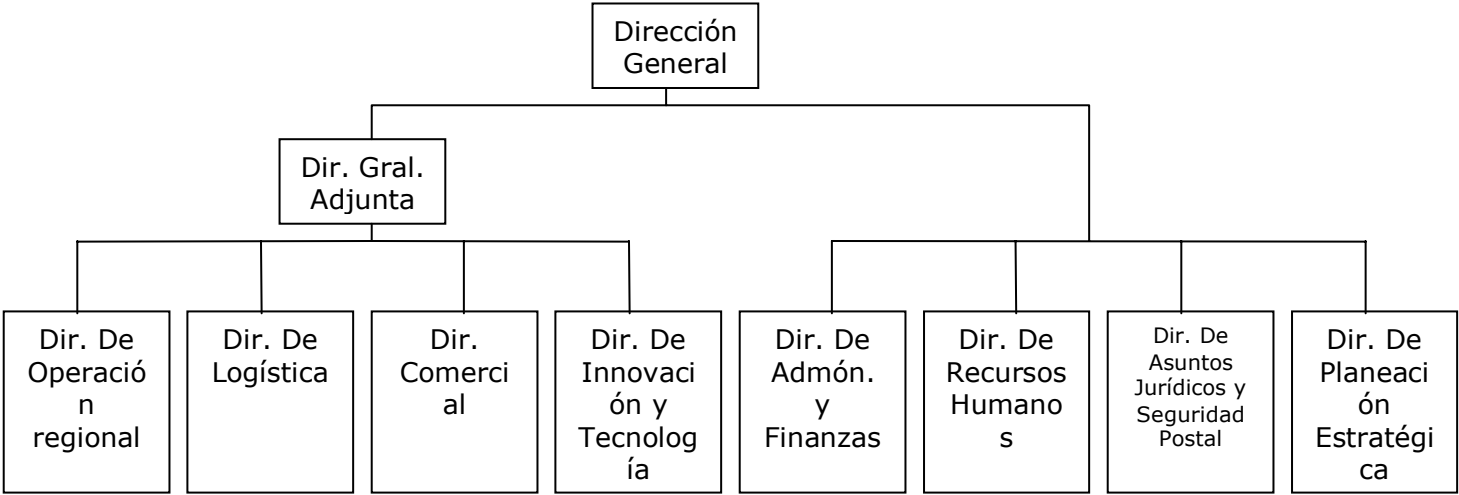
IX.- Promover actividades deportivas, culturales y de recreación de los trabajadores;

X.- Establecer las estrategias de negociación, proponer cambios y coordinar la revisión de las Condiciones Generales de Trabajo; y

XI.- Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de las anteriores o que le encomienden el Director General u otras disposiciones legales que le apliquen.

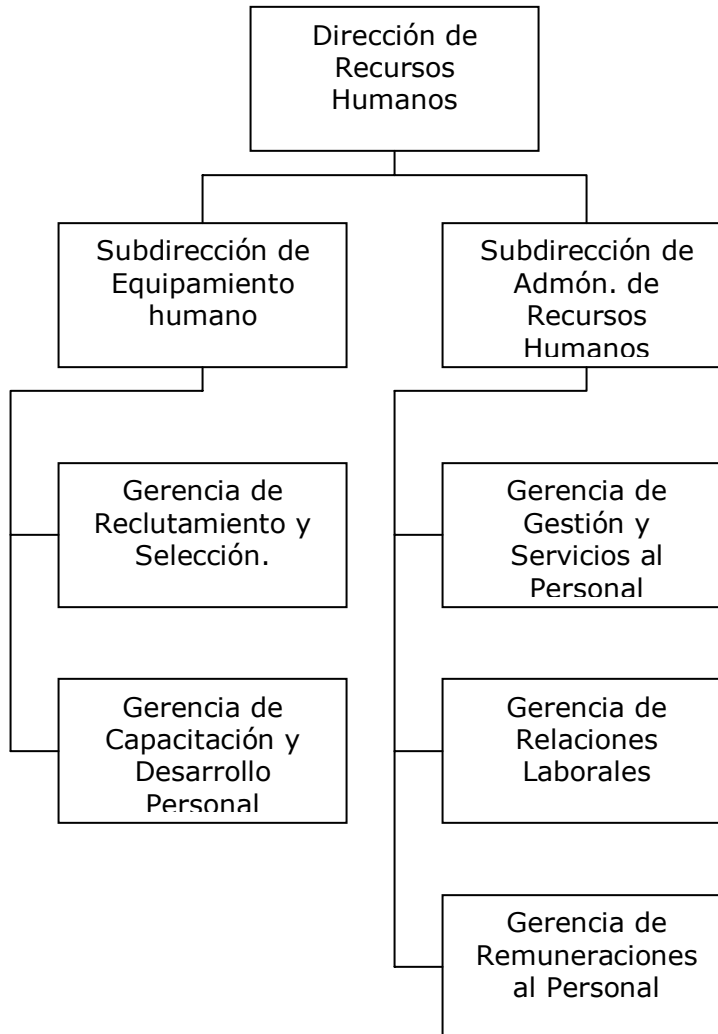
ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

ORGANIGRAMA GENERAL DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO



	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		32	DE: 94

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS



ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		33	DE: 94

ACCIONES

Partiendo de la necesidad de realizar una auditoria administrativa integral a una organización pública, nos dimos a la tarea de establecer un contacto con SEPOMEX donde era factible la realización de la misma debido al contacto de una de los miembros del grupo con un integrante de la dirección de recursos humanos.

Dado que es difícil realizar una auditoria por todo lo que conlleva y por la disponibilidad de opciones se decidió realizarla en SEPOMEX con base en las facilidades de acceso a la información y posibilidades de aplicar mejoras administrativas.

Se le informó a la dirección de recursos humanos con un poco más de detalle en que consistía el proyecto, comentándole a la Lic. Lucia Landín Ruiz Esparza, directora general de la dirección de recursos humanos que con esta auditoria se pretendía llevar acabo un examen integral en alguna gerencia para determinar la situación actual y detectar oportunidades de mejora.

Necesariamente se le informó la metodología a aplicar desglosándole de manera general los puntos a desarrollar los cuales fueron los siguientes:

Planeación
Instrumentación
Examen
Informe
Seguimiento

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		34	DE: 94

Estando de acuerdo con la metodología se agregaron los factores a auditar, organizados por etapas y funciones apegados al proceso administrativo, señalando que los parámetros o indicadores se dividían en dos tipos: cualitativos y cuantitativos.

Quedando definidos de la siguiente manera:

Proceso administrativo

PLANEACIÓN.

Propósito estratégico: Definición del marco de actuación de la organización.

ETAPA: ORGANIZACIÓN.

Propósito estratégico: Diseñar e instrumenta la infraestructura para el funcionamiento de la organización.

ETAPA: DIRECCIÓN.

Propósito estratégico: Tomar las decisiones pertinentes para normar la gestión de la organización.

ETAPA: CONTROL.

Propósito estratégico: Medición del progreso de las acciones en función del desempeño.

ACEPTADAS LAS CONDICIONES DE TRABAJO, LA GERENCIA ESTABLECIÓ UNA ENTREVISTA CON TODO EL EQUIPO AUDITOR PARA CONOCER PERSONALMENTE A CADA UNO DE LOS INTEGRANTES QUE ESTARÍA REALIZANDO LOS TRABAJOS. POSTERIORMENTE DISPUSO LA APERTURA INFORMANDO A SU PERSONAL DEL PROYECTO PARA FORMALIZAR EL TRABAJO DE AUDITORIA.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	35	DE:	94

PLANEACION

OBJETIVOS

1. Identificar el motivo por el cual SEPOMEX tiene un desfavorable ambiente laboral
2. Implementar un programa de trabajo que incluya guías de acción que permitan a la organización mejorar su desempeño.
3. Fomentar la satisfacción efectiva de las necesidades de los clientes

FACTORES A REVISAR

Proceso administrativo

➤ ETAPA: PLANEACIÓN.

Propósito estratégico: Definición del marco de actuación de la organización.

- Visión
- Objetivos
- Políticas
- Procedimientos
- programas

➤ ETAPA: ORGANIZACIÓN.

Propósito estratégico: Diseñar e instrumenta la infraestructura para el funcionamiento de la organización.

- Estructura organizacional
- División y distribución de funciones
- Cultura organizacional

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	36	DE:	94

- Recursos humanos

➤ ETAPA: DIRECCIÓN.

Propósito estratégico: Tomar las decisiones pertinentes para normar la gestión de la organización.

- Liderazgo
- Comunicación
- Grupos y equipos de trabajo
- Manejo de estrés y conflicto
- Toma de decisiones

➤ ETAPA: CONTROL.

Propósito estratégico: Medición del progreso de las acciones en función del desempeño.

- Naturaleza
- Niveles
- Proceso
- Calidad

FUENTES DE ESTUDIO

Se refiere a las instancias internas y externas que utilizamos para poder recopilar información valiosa para realizar un diagnóstico.

Internas

- Órganos de gobierno (SEPOMEX)

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	37	DE:	94

- Sistemas de información que en este caso tomaremos en cuenta como el manual de organización y procedimientos que fueron proporcionados por la gerencia de reclutamiento y selección de SEPOMEX.

Externas

- Normativas
- Redes de información
- Usuarios de SEPOMEX

INVESTIGACIÓN PREELIMINAR

➤ DETERMINACIÓN DE NECESIDADES ESPECÍFICAS

Al tener un primer acercamiento con la realidad de SEPOMEX en cuanto a realizar una observación directa y al platicar informalmente con los miembros de la gerencia, el equipo auditor pudo deducir que existe un clima organizacional tenso y que además existe problemas de comunicación y trabajo en equipo porque existen grupos muy bien definidos, consideramos que es una necesidad el que esta área reconozca este problema y trabaje en cambiarlo.

➤ IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES QUE REQUIEREN ATENCIÓN

Desde el punto de vista administrativo consideramos que un punto importante para analizar y adentrarnos era la dirección, aunque decidimos realizar una evaluación de otros aspectos para estar seguros de nuestra decisión.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		38	DE: 94

PREPARACIÓN DEL PROYECTO DE LA AUDITORÍA

Propuesta Técnica

La propuesta técnica quedo estructurada de la siguiente forma:

- Naturaleza: Auditoria Administrativa.
- Alcance: Gerencia de reclutamiento y Selección
- Antecedentes: Las realizadas anualmente por el órgano interno de control.
- Objetivos:
 1. Brindar a la empresa una panorámica de la situación actual
 2. Conceder los elementos necesarios para mejorar su funcionamiento.
 3. Establecer una dinámica de trabajo para mejorar el desempeño organizacional.
 4. Satisfacer eficazmente las necesidades de sus clientes.
- Estrategia: Promover un liderazgo, para lograr estimular el trabajo y mejorar el clima organizacional.
- Justificación: Detectar las deficiencias que se pudieran dar en el manejo administrativo de la empresa, así como replantear la comunicación y el estilo de dirección

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		39	DE: 94

➤ Acciones:

1. Formalizar la aplicación de la auditoria.
2. Establecer los mecanismos de coordinación para su ejecución.
3. Consolidar los avances en cada etapa de aplicación metodológica.
4. Derivar observaciones y recomendaciones para cada función del proceso.
5. Proponer recomendaciones generales, vigilar su implementación y efectuar su seguimiento.

➤ Recursos: Integración del equipo de auditoria y definición de los requerimientos materiales y tecnológicos necesarios.

➤ Costo: Por tratarse de una práctica escolar no existirá un costo.

➤ Resultados esperados:

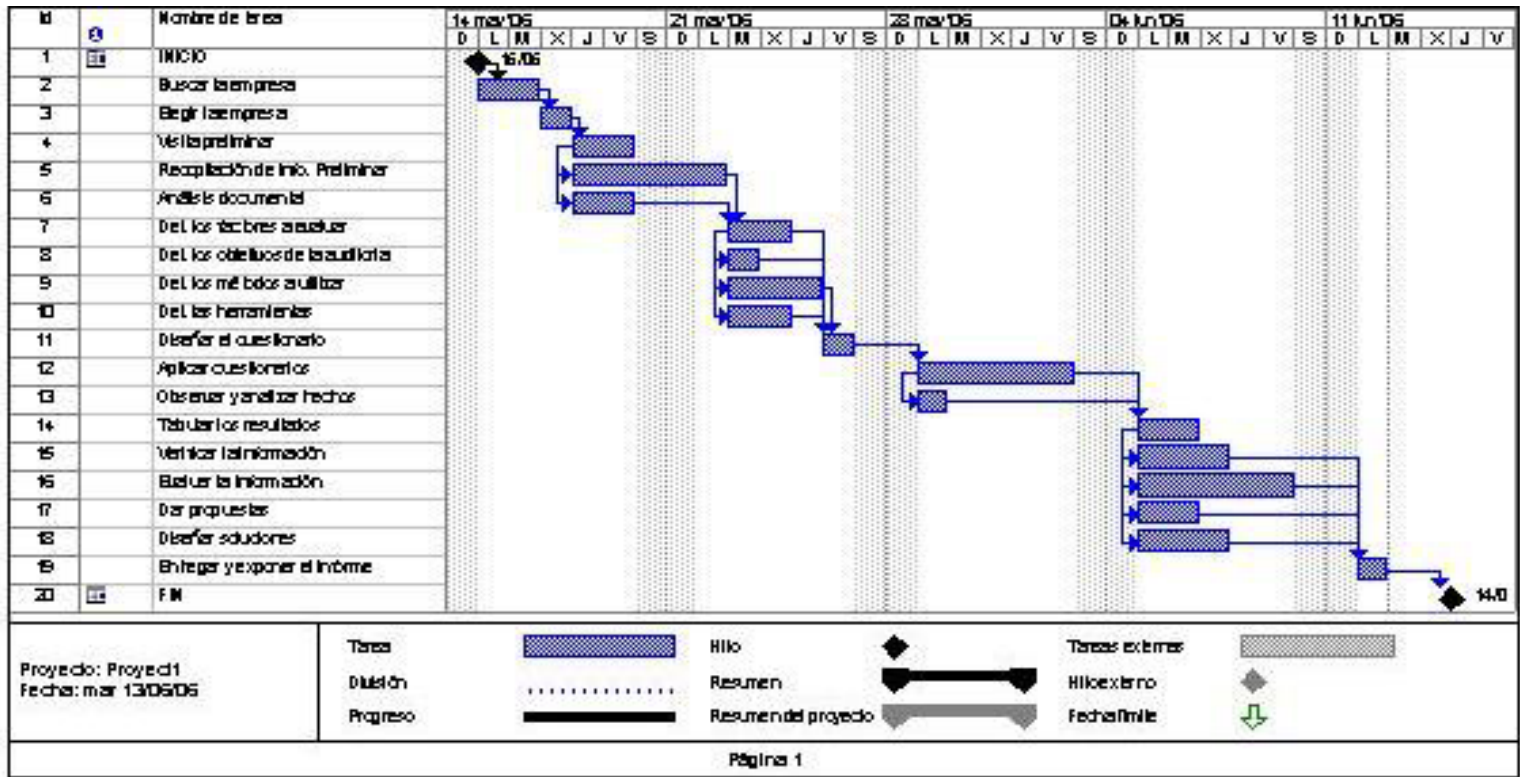
1. Fortalecer administrativamente a la empresa.
2. Mejorar el clima organizacional de la empresa.
3. Identificar las herramientas administrativas que servirán para el desarrollo de SEPOMEX.
4. Elevar la competitividad de SEPOMEX.

➤ Información Complementaria: Recopilación y revisión de todo el material normativo, administrativo y funcional de la empresa.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA: 14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA: 40	DE: 94

PROGRAMA DE TRABAJO.



ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	41	DE:	94

INSTRUMENTACIÓN

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Concluida la parte preparatoria, se procede a este paso la instrumentación en la cual describiremos las técnicas de recolección que estimamos más viables.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Para el levantamiento de información se utilizó:

- La comunicación,
- Observación directa,
- La investigación documental,
- Cuestionarios,
- Además contamos con el acceso a redes de información, en donde se obtuvieron datos significativos y de gran interés para el desarrollo de la auditoría.

Investigación documental

En cuanto a la investigación documental, se pudo tener acceso a diferentes tipos de información, entre las fuentes documentales que consideramos importantes en el área de recursos humanos, específicamente en la gerencia de reclutamiento y selección se encuentran:

- Normativa
 - Reglamento interno
 - Reglamentación específica

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	42	DE:	94

➤ Administrativa

- Organigramas
- Manuales administrativos
- Plantilla de Personal
- Estadísticas de Trabajo
- Normas
- Unidades de medida de desempeño
- Otros

Observación directa

En lo referente a este rubro se tuvo el debido acercamiento y revisión del área física donde se desarrolla el trabajo de la organización, en donde se tuvo el conocimiento de las condiciones de trabajo y el clima organizacional que en la misma impera.

Acceso a redes de información

Para tener una visión de la situación interactiva que posee SEPOMEX, se utilizó INTERNET a través de la página de esta institución que es:

<http://www.sepomex.gob.mx/>

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		43	DE: 94

Entrevista

En la entrevista se tuvo la oportunidad de reunirse con la gerente de reclutamiento y selección, ya que se consideró fundamental la información que esta nos podría proporcionar de acuerdo al rango y posición que desarrolla en SEPOMEX; ya que ella tendría la oportunidad de describir como funciona ella rea en la que se desempeña y posteriormente se verificaría esta información con los cuestionarios aplicados al personal que labora ahí.

Cuestionarios

A la empresa se le informó a cerca del uso de estas técnicas y herramientas y nos permitió la observación directa y el acercamiento a su personal por medio de cuestionarios.

Así mismo determinamos que dependiendo de la complejidad de la información que deseábamos obtener las preguntas que se aplicaron fueron en algunos casos abiertas, de intervalos, ordinales y duales.

Objetivo del Cuestionario: Conocer el funcionamiento de SEPOMEX en lo referente a los factores que decidimos estudiar, los cuales fueron: el proceso administrativo y recursos humanos, para determinar problemas y posibles oportunidades de mejora.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		44	DE: 94

CUESTIONARIO.

El cuestionario se dividió en las siguientes partes:

1. Planeación.
 - 1.1 Visión.
 - 1.2 Misión.
 - 1.3 Objetivos.
 - 1.4 Procedimientos.
2. Organización.
 - 2.1 Estructura organizacional.
 - 2.2 División y distribución de funciones.
 - 2.3 Cultura organizacional.
3. Dirección.
 - 3.1 Liderazgo.
 - 3.2 Motivación.
 - 3.3 Manejo de estrés y conflicto.
 - 3.4 Toma de decisiones.
4. Control.
 - 4.1 Proceso.
 - 4.2 Herramientas.
5. Elementos específicos.
 - 5.1 Distribución del espacio.
 - 5.2 Recursos Humanos.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	45	DE:	94

El cuestionario que se aplicó fue el siguiente:

PREGUNTAS		RESPUESTAS					
1	1 ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación de la organización?						
2	2 ¿Ese responsable pertenece a un órgano de línea o de staff?	LÍNEA	STAFF				
3	3 ¿Se brinda capacitación permanente al personal del área?	SI	NO				
4	4 ¿De que naturaleza y con que periodicidad?						
1.1	5 ¿La visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?	SI	NO				
6	6 ¿Cómo se transmite dicha visión a toda la organización?						
7	7 ¿Qué efectos se han logrado al compatir esta visión?	A	B	C	D	E	F
		a) Elevar la moral y el espíritu de equipo					
		b) Tener aspiraciones comunes					
		c) Mayor integración de las personas					
		d) Compromiso para con la organización					
		e) mejor comunicación					
		f) Ninguno					
1.2	8 ¿Qué representa para la organización su misión?						
9	9 ¿La misión traduce:	A	B	C	D		
		a) cual es su principal capacidad?					
		b) Que posicionamiento busca?					
		c) calidad y productividad para ofrecer?					
		d) Valor agregado con a la competencia?					
1.3	10 ¿Cumplen los objetivos con la función de encauzar los esfuerzos de la organización para el logro de su misión?	SI	NO				
11	11 ¿En los objetivos se contemplan los resultados que se espera obtener de las áreas clave de la organización?	SI	NO				
1.4	12 ¿Disponen de procedimientos para realizar el trabajo?	SI	NO				
13	13 ¿Los procedimientos son preparados por toda la organización?	SI	NO				
14	14 ¿Con que frecuencia se revisan y actualizan?						

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		46	DE: 94

2.1	15	¿Las funciones asignadas a cada área de la organización son las adecuadas para el cumplimiento de tal misión?	SI	NO			
2.2	16	¿Cómo se definen las funciones para cada área y nivel jerárquico de la organización?					
	17	¿De que manera se determina la asignación de personal para cumplir con las funciones definidas?					
	18	¿El proceso de inducción de personal incluye información sobre las funciones?	SI	NO			
	19	¿Se brinda capacitación sobre funciones por área y puesto?	SI	NO			
2.3	20	¿La cultura organizacional ejerce influencia en los niveles de productividad? Describalo	SI	NO			
3.1	21	¿El estilo de liderazgo basado en el uso de la autoridad es:	A	B	C		
			a) Autocrático (impositivo)				
			b) Democrático (participativo)				
			c) Liberal (independiente)				
	22	¿Ha sido necesario cambiar de estilo de liderazgo para adaptarse los requerimientos de la organización?	SI	NO			
3.2	23	¿El modelo de motivación contempla:	A	B	C		
			a) necesidades				
			b) conducta				
			c) recompensa				
	24	¿Qué acciones se llevan a cabo cuando las iniciativas para motivar al personal no funcionan?					
3.3	25	¿La dinámica de la organización genera estrés o conflicto?	SI	NO			
	26	¿El estrés se presenta de forma esporádica o permanente?	ESPORADICA	PERMANENTE			
	27	¿El estrés y el conflicto se propician por causas tales como:	A	C	E	G	I
			B	D	F	H	J
			a) recursos limitados para trabajar				
			b) ambigüedad en las instrucciones				
			c) comunicación inadecuada				
			d) falta de información				
			e) diferencia de estatus				
			f) búsqueda de reconocimiento				
			g) ejercicio de la autoridad				
			h) centralización de datos				
			i) otros				

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		47	DE: 94

28	¿Cómo afronta la organización el estrés y el conflicto?					
3.4 29	¿Que tan centralizado o descentralizado esta el proceso de toma de decisiones?					
30	¿El proceso para decidir fomenta la participación y creatividad del personal?	SI	NO			
4 31	¿Existe congruencia entre los estándares fijados en la fase de planeación y el ejercicio del control?	SI	NO			
4.1 32	¿Cómo se mide la productividad?					
4.2 33	¿Se cuenta con controles financieros y presupuestales?	SI	NO			
34	¿Se cuenta con un presupuesto de:	A	B	C	D	E
	a) Ingresos y egresos?					
	b) Tiempo, espacio, materiales y productos?					
	c) Capital?					
	d) Efectivo?					
	e) otros?					
35	¿A que plazos se presupuesta?					
5.1 36	¿Hay políticas definidas para el cuidado y uso racional de instalaciones?	SI	NO			
37	¿El mobiliario y equipo es el adecuado para desarrollar el trabajo?	SI	NO			
5.2 38	¿Existe algún documento que consigne los requerimientos para el reclutamiento y selección de personal?	SI	NO			
39	¿Qué procedimiento se utiliza para la contratación e inducción de personal?					
40	¿Se les aplican exámenes de:	A	B	C	D	
	a. Conocimientos generales?					
	b. Conoc. requeridos para el puesto?					
	c. Idiomas?					
	d. Psicométricos?					
41	¿Se efectúa un análisis de congruencia entre el contenido curricular y de referencias de los aspirantes, y la evaluación de exámenes?	SI	NO			
42	¿Quién autoriza la contratación del personal?					
43	¿Qué información se proporciona al empleado de nuevo ingreso?	A B	C D	E F	G H	I J
	a. Visión y misión de la organización.					

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		48	DE: 94

b. Objetivos.
c. Políticas.
d. Funciones.
e. Procedimientos.
f. Tipo de producto o servicios.
g. Campo de trabajo.
h. Principales clientes.
i. Prestaciones.
j. Otros.

44	¿Se entrega al personal de nuevo ingreso manuales de:	A	B	C	D	E	F
		a. Bienvenida? b. Historia de la organización? c. Descripción de puestos? d. Políticas? e. Organización? f. Otros?					
45	¿Se lleva a cabo la presentación del personal de nuevo ingreso?	SI		NO			
46	¿El proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción ha contribuido a disminuir la rotación de personal?	SI		NO			
47	¿Se dispone de un inventario de personal, actualizado?	SI		NO			
48	¿Existe un programa de capacitación y desarrollo de personal?	SI		NO			
49	¿Se evalúa el desempeño? ¿Cómo?	SI	NO				


ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	49	DE:	94

OBJETO DE LAS PREGUNTAS.

PREGUNTA	OBJETO
1	Conocer si el trabajador conoce de quien vienen las órdenes.
2	Saber si la persona o grupo de personas que planean son internos o externos a la organización.
3	Permitirá conocer si realizan o no capacitación.
4	Conocer cada cuando se da la capacitación y que tipo es ésta.
5	Saber si las personas que conocen la vision de la organización se identifican con ella.
6	Pide información acerca de la manera por la cual se enteran de dicha visión.
7	Saber si los efectos que ha logrado la visión son conocidos por el cuestionado e identificarlos.
8	Conocer si el empleado puede definir la misión como algo útil para la organización.
9	Cuestiona sobre los propósitos de la misión y tambien se sabe si el empleado desglosa su contenido

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	50	DE:	94

10	Pregunta si se sabe la relación entre los objetivos y la misión.
11	Conocer lo que se espera con el planteamiento de objetivos.
12	Saber si hay procedimientos.
13	Algunas veces los empleados son partícipes en la enunciación de los procedimientos, esto se sabe gracias a esta pregunta.
14	Conocer cada cuando son puestos en cuestionamiento los procedimientos.
15	Conocer si los empleados conocen sus funciones y la relación que tiene con la misión.
16	Permite saber como es la definición de las funciones.
17	Saber si hay algun estudio para asignación de funciones previo.
18	Enterarse si hay un método de inducción al personal y su contenido.
19	Alcance de la capacitación en cuanto a las funciones.
20	Conocer la percepción del empleado con relación a la cultura organizacional y la productividad.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		51	DE: 94

21	Saber como el plano en el que el subordinado tiene ubicado a su jefe.
22	Saber si el empleado conoce otros tipos de liderazgo y si es así, saber si eso se da en la organización.
23	Cuestiona sobre el concepto de motivación que tiene la persona.
24	Saber si conoce y son aplicadas acciones correctivas con respecto a la motivación.
25	Saber si los empleados tiene estrés o su nivel de trabajo en equipo.
26	Conocer la frecuencia de aparición del estrés.
27	Permite conocer las fuentes que el empleado cree que tienen el conflicto y el estrés
28	La organización debe de tener acciones para eliminar este aspecto, se pregunta si el empleado lo sabe.
29	Conocer a grandes rasgos el proceso de toma de decisiones y su efectividad.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		52	DE: 94

30	El empleado dará su percepción con respecto a la toma de decisiones y sabremos si es tomado en cuenta para dicho proceso
----	--

31	Sabemos que hay controles, esta pregunta abre el horizonte del auditor a saber si funciona el proceso administrativo.
----	---

32	Conocer el método que se aplica para medir la productividad de los empleados.
----	---

33	Saber si el control abarca aspectos financieros y como son conocidos por los miembros de la .organización
----	---

34	Conocer los tipos de presupuestos que aplica la organización.
----	---

35	Conocer el alcance de los presupuestos.
----	---

36	Saber si las políticas con respecto al espacio son conocidas por el empleado, y como se aplican.
----	--

37	Si la distribución del espacio esta bien planeada.
----	--

38	Conocer si cuentan con un analisis de puestos y este se encuentra documentado.
----	--

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	53	DE:	94

39	Saber que la efectividad de la contratación del personal.
----	---

40	Saber los tipos de evaluaciones que aplica la organización a los candidatos a puestos.
----	--

41	Permite conocer que tanto es cruzada la información que obtienen de los candidatos.
----	---

42	Saber si el personal conoce quien es el que decide las contrataciones ya quien se le deben de entregar los resultados.
----	--

43	Explorar en la organización con respecto a los documentos que se tienen para el nuevo personal.
----	---

44	Veremos los tipos de documentos que cree la organización que son de utilidad para los nuevos empleados.
----	---

45	Aquí se verá a que tipo de cultura organizacional se anexa un nuevo empleado y la importancia que tiene esto para la empresa.
----	---

46	Conocer el grado de efectividad que tienen los procesos que tienen en la organización.
----	--

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--


	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	54	DE: 94

47	Saber si manejan bases de datos para facilitar el trabajo en este aspecto.
----	--

48	Permite saber si hay programas efectivos en cuanto a la capacitación del personal.
----	--

49	Sabremos la forma que la organización cree adecuada para evaluar el desempeño del trabajo de sus empleados.
----	---

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		55	DE: 94

PLANEACIÓN CON ESCALA DE MEDICIÓN

NO. DE PREGUNTA	1 Inexistente o nunca	2 Inadecuado o casi nunca	3 Efectivo o a veces	4 Bueno o con frecuencia	5 Muy efectivo o siempre
1					x
2					x
3					x
4				x	
Visión					
5					x
6				x	
7					x
Misión					
8					x
9					x
Objetivos					
10				x	
11				x	
Procedimientos					
12				x	
13				x	
14				x	
TOTAL	63				

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	56	DE:	94

ORGANIZACION CON ESCALA DE MEDICIÓN

NO. DE PREGUNTA	1 Inexistente o nunca	2 Inadecuado o casi nunca	3 Efectivo o a veces	4 Bueno o con frecuencia	5 Muy efectivo o siempre
Estructura Organizacional					
15					x
División y distribución de funciones					
16				x	
17				x	
18	x				
19	x				
20					x
TOTAL	20				

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		57	DE: 94

DIRECCION CON ESCALA DE MEDICIÓN

NO. DE PREGUNTA	1 Inexistente o nunca	2 Inadecuado o casi nunca	3 Efectivo o a veces	4 Bueno o con frecuencia	5 Muy efectivo o siempre
Liderazgo					
21					x
22	x				
Motivación					
23					x
24				x	
Manejo de estrés y de conflicto					
25	x				
26			x		
27			x		
28	x				
Toma de decisiones					
29					x
30					x
TOTAL	33				

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		58	DE: 94

CONTROL CON ESCALA DE MEDICIÓN

NO. DE PREGUNTA	1 Inexistente o nunca	2 Inadecuado o casi nunca	3 Efectivo o a veces	4 Bueno o con frecuencia	5 Muy efectivo o siempre
31					x
Procesos					
32				x	
Herramientas					
33					x
34					x
35					x
distribución del espacio					
36					x
37					x
TOTAL		34			

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		59	DE: 94

RECURSOS HUMANOS CON ESCALA DE MEDICIÓN

NO. DE PREGUNTA	1 Inexistente o nunca	2 Inadecuado o casi nunca	3 Efectivo o a veces	4 Bueno o con frecuencia	5 Muy efectivo o siempre
Reclutamiento, selección, capacitación e inducción					
38					x
39				x	
40					x
41					x
42				x	
43					x
44					x
46					x
Organización y control del personal					
48					x
49					x
TOTAL	48				

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	60	DE:	94

CRITERIOS DE PUNTUACIÓN PARA LA EVALUACIÓN FINAL

Puntos específicos	Puntos máximos	
	Establecidos	Obtenidos
PLANEACION	20	19
✓ Visión	15	14
✓ Misión	10	10
✓ Objetivos	10	8
✓ Procedimientos	15	12
	70	60
	30	20
ORGANIZACIÓN	5	5
✓ Estructura organizacional		
✓ División y distribución de funciones		
	25	15
DIRECCIÓN	10	6
✓ Liderazgo	10	9
✓ Motivación	20	8
✓ Manejo de estrés y conflicto		
✓ Toma de decisiones		
	10	10
CONTROL	5	5
✓ Procesos	5	4
✓ Herramientas	15	15
✓ distribución del espacio		
	10	10
RECURSOS HUMANOS	40	38
✓ Reclutamiento, selección, capacitación e inducción	10	10
✓ Organización y control de personal		
	335	278
TOTAL		

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	61	DE:	94

INDICADORES

PLANEACIÓN

➤ Visión

$$\frac{\text{Personas que la conocen}}{\text{Total de empleados}} = \frac{20}{30} = 0.66$$

Observaciones: Se ha detectado que la visión con que cuenta la empresa, no es de conocimiento general para todos los empleados.

➤ Misión

$$\frac{\text{Personas que la conocen}}{\text{Total de empleados}} = \frac{22}{30} = 0.73$$

Observaciones: La misión de la empresa solo es conocida, por los gerentes de área, por los dueños y algunos empleados, es por ello que los empleados no asimilan de forma directa cual es la razón de ser de la empresa.

➤ Objetivos

$$\frac{\text{Personas que lo conocen}}{\text{Total de empleados}} = \frac{15}{30} = 0.5$$

Observaciones: Los propietarios establecen los logros a alcanzar en un periodo determinado, y solo logran conocerlos la mitad de los empleados.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	62	DE:	94

➤ Procedimientos

$$\frac{\text{Procedimientos aplicados}}{\text{Numero de áreas}} = \frac{2}{4} = 0.5$$

Observaciones: A pesar de que los procedimientos son adecuados, no son los suficientes para el número de áreas y así cumplir con las actividades requeridas.

ORGANIZACION

➤ Estructura organizacional

$$\frac{\text{Áreas sustantivas}}{\text{Total de áreas}} = \frac{4}{4} = 1$$

Observaciones: En cuanto a su estructura orgánica, están perfectamente delimitadas sus áreas funcionales.

➤ División y distribución de funciones

$$\frac{\text{Empleados}}{\text{No. De Áreas}} = \frac{30}{4} = 7.5$$

DIRECCIÓN

➤ Liderazgo

$$\frac{\text{Personal que identifica el estilo}}{\text{Total de personal}} = \frac{30}{30} = 1$$

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	63	DE:	94

$$\frac{\text{Personas que aceptan el estilo}}{\text{Total de personal}} = \frac{28}{30} = 0.93$$

Observaciones: El liderazgo ejercido es satisfactorio para la mayoría de los empleados y esto da un mejor desempeño en las funciones de los empleados y una mejor comunicación.

➤ Manejo de estrés

$$\frac{\text{Personal con estrés}}{\text{Total de personal}} = \frac{10}{30} = 0.33$$

Observaciones: Es un problema para algunos trabajadores, lo cual impide un buen desempeño en el área de producción ya sea por el espacio reducido o la cantidad de ruido que hay.

➤ Toma de decisiones

$$\frac{\text{Decisiones programadas}}{\text{Total de decisiones}} = \frac{20}{25} = 0.8$$

Observaciones: Se observa que surgen nuevas situaciones día con día, para tomar decisiones como los problemas que frecuentan en el área de producción y recursos humanos.

CONTROL

➤ Procesos

$$\frac{\text{Procesos preventivos}}{\text{Total de procesos}} = \frac{4}{4} = 1$$

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	64	DE:	94

Observaciones: La falta de un orden, y mejores procesos de supervisión hace que la empresa tenga muchas carencias en esta área.

➤ Herramientas

$$\frac{\text{Auditorias}}{\text{Total de controles}} = \frac{0}{4} = 0$$

Observaciones: La empresa tiene, grandes deficiencias tanto en controles como en herramientas que la lleven a su mejoramiento, y lo notamos en las carencias que sufre.

RECURSOS HUMANOS

➤ Reclutamiento, selección, capacitación e inducción

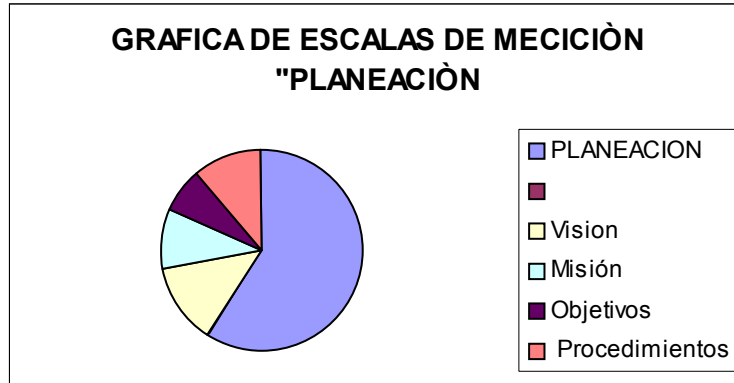
$$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Cursos de capacitación}} = \frac{38}{40} = 9.5$$

Observación: Su personal ha sido capacitado, lo cual los lleva a realizar su trabajo de una manera muy eficiente y muy eficaz.

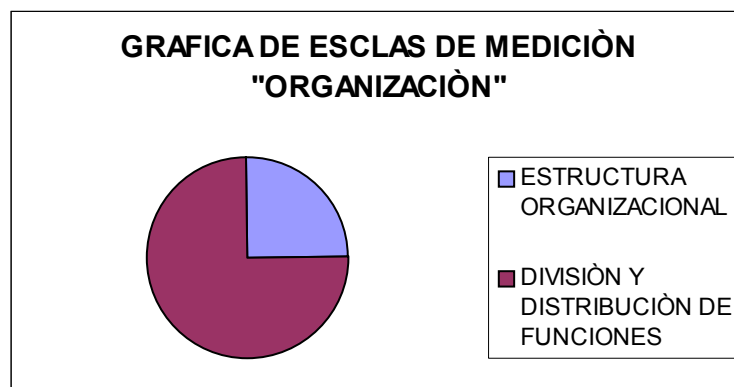
PLANEACION		63
Visión		14
Misión		10
Objetivos		8
Procedimientos		12

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	65	DE:	94



ORGANIZACIÒN	20
Estructura organizacional	5
División y distribución de funciones	15



ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

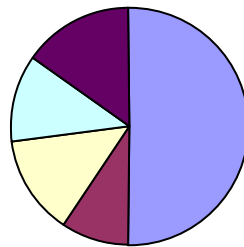
	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	66	DE:	94

DIRECCIÓN

33

Liderazgo	6
Motivación	9
Manejo de estrés y conflicto	8
Toma de decisiones	10

ESCALAS DE MEDICIÓN "DIRECCIÓN"

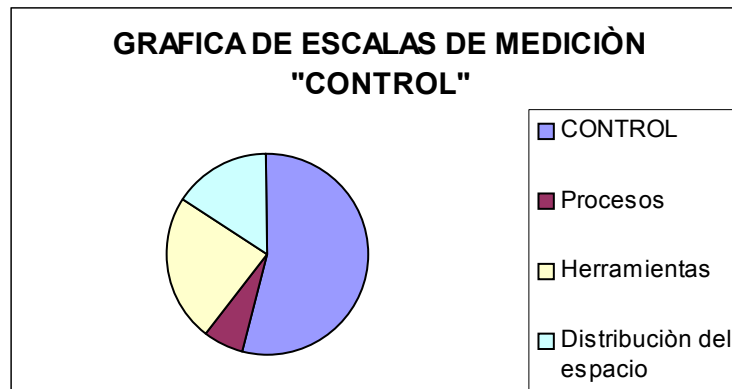


■	DIRECCIÓN
■	Liderazgo
■	Motivación
■	Manejo de estrés y conflicto
■	Toma de decisiones

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	67	DE:	94

CONTROL	34
Procesos	4
Herramientas	15
distribución del espacio	10



ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

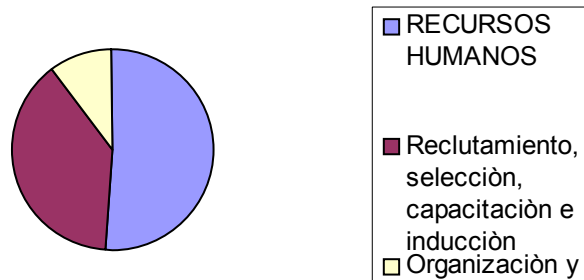
	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	68	DE:	94

RECURSOS HUMANOS

50

Reclutamiento, selección, capacitación e inducción	38
Organización y control de personal	10

**GRAFICA DE ESCALAS DE MECICIÓN
"RECURSOS HUMANOS"**



ELABORÓ:

Cabrera Granados Edgar.
Cervantes Durán Ana Luisa.
Fuentes Sánchez Ramón.
Guzmán Rodríguez Oscar Daniel.
Higuera Jon Hedyuki Hnizbett.
Jiménez Flores Janet.
Lozano Estudillo Luis Fernando.

REVISÓ:

Lic. Enrique Benjamín
Franklin Fincowski

AUTORIZÓ:


Psic. Nancy Sofía Sobrado
Villegas.

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	69	DE:	94

PAPELES DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN	ENCONTRADOS	NO ENCONTRADOS	NO PROPORCIONADOS
1. Registro Federal de Contribuyentes (RFC). Secretaría de Hacienda y Crédito Público.	OK		
2. Rama a la que pertenece y tipo de establecimiento.	OK		
3. Acta constitutiva para verificar capital constitutivo.		OK	
4. Copia que indique a que cámara pertenece.			OK
5. Registro patronal del IMSS, clase y RT, último pago SUA.			OK
6. Número de expediente INFONAVIT, último pago de afore.			OK
7. Contrato individual de un trabajador, contrato colectivo del sindicato.			OK
8. Organigrama de la empresa.	ok		
9. Cronogramas, Gráficas de Gantt, ciclo de auditoria.	OK		
10. Sistemas y procedimientos para concentrado de resultados.	OK		
11. Diagrama de flujo operacional	ok		
12. Personal participante, listado, nombre, puesto.	OK		
13. Manuales, políticas, objetivos de la empresa.	OK		
14. Análisis de puesto, tiempos y movimientos.		OK	
15. Análisis de flujo operacional.		ok	
16. Control maestro de todos los trabajadores que incluya vacaciones, aguinaldo, RFC, por puesto o departamento, antigüedad.	OK		

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:		70	DE: 94

DESCRIPCIÓN	ENCONTRADOS	NO ENCONTRADOS	NO PROPORCIONADOS
17. Última nómina con deducciones y prestaciones especiales.	OK		
18. Valuación de puestos			ok
19. Listado de productos ofrecidos	ok		
20. Listado de principales competidores	ok		
21. Auditorias anteriores			ok
22. Reglamento interno	ok		
23. Libros contables			ok
24. Contrato de luz			ok
25. Contrato de arrendamiento			ok
26. Contrato de agua			ok
27. Contrato de línea telefónica			ok

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	71	DE:	94

EVIDENCIA

La auditoria tuvo la participación de todos sus elementos de una forma inherente, ya que a través del proceso de elaboración de la misma se tuvieron acceso a información de diferentes formas.

Física Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

En la gerencia de reclutamiento y selección de SEPOMEX pudimos constatar mediante la observación directa las diversas actividades que se desarrollan, así como también se hicieron las notas pertinentes a las mismas observaciones de las que se percato el equipo en el momento de la auditoria.

Documental Se obtiene por medio del análisis de documentos y esta contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación producto del trabajo

En SEPOMEX se puede decir que hubo un trato flexible para el equipo auditor, ya que por tiempo o por políticas de restricción, no se pudo tener acceso a todos los documentos como lo hubiésemos deseado, pero si existió evidencias a través de registros, facturas, controles, contratos, etc., podemos asegurar que la evidencia documental existió constantemente en el proceso de elaboración de la citada auditoria.

Testimonial Se consigue de toda persona que realiza declaraciones durante de aplicación de la auditoria

En este paso, se tuvo acercamiento directo y abierto, con personas que llevan un lapso de trabajo permanente y que son de base en ese centro, durante esta evidencia testimonial, pocos trabajadores se quejan o hablan mal de la institución, aunque ven

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		72	DE: 94

claramente deficiencias en el sector de la dirección y están consientes de que estos problemas son susceptibles de mejora.

Analítica Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes.

Aunque está auditoria esta implícitamente enfocada al área de recursos humanos, existe un mecanismo directo de dependencia con las áreas que conforman a la empresa, aunque la información no se completo o autorizo en las diversas áreas si existen comparaciones entre otras áreas lo cual esta sujeto de comprobación.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	73	DE:	94

REQUISITOS DE LA EVIDENCIA

Suficiente Si es la necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor

Nuestra información como lo mencionamos anteriormente, fue tácitamente flexible con el grupo, ya que no se tuvieron serias dificultades para hacer juicios correspondientes, con lo cual se evitaron deducciones o supuestos por parte del equipo, fue una información que nos proporcione un criterio amplio de decisión y de manejo de conclusiones o aseveraciones.

Competente

En el proceso de desarrollo de la auditoria se puede decir que la información es consistente, confiable y ha sido validada, de acuerdo con el manejo de la información que se tuvo estamos en un nivel para decir que la información esta alterada y como institución de carácter publico sería complicado el tratar de modificar la información.

Relevante Cuando aporta elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y patente. Esta auditoria tuvo como característica única es que las cosas o la información fue de manera abierta, en la cual se tuvo la oportunidad de aportar elementos que de cierta manera se pudieran refutar con lo que esta sucediendo actualmente en la empresa.

Pertinente Cuando exista congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoria. En la auditoria se constato que los resultados obtenidos fueron acertados y que son apropiados con lo que se esperaba de dicha auditoria, se piensa que se está en el momento como para tener los suficientes elementos de juicio como para asegurar que los resultados están en el momento preciso como para implementarse en la auditoria.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	74	DE:	94

SUPERVISIÓN DEL TRABAJO

En la elaboración de la presente auditoria existió un carácter flexible de responsabilidad de SEPOMEX con el grupo auditor, en la cual se puede constatar con los resultados de la misma, no existió un marco riguroso de obtención inmediato de resultados, pero dejando claramente que era un trabajo importante y que no se prestaría sólo al hecho de cumplir, sino que se debería poner un entusiasmo y dedicación para que ambas partes salieran beneficiadas.

En el proceso de elaboración, se tuvo la debida comunicación, en la cuál existió un proceso de despeje de dudas y con ello existió una retroalimentación oportuna en este proceso.

Existió y se mantuvo un control estimado de cada visita al centro de trabajo, para cumplir cada quien con sus labores y sobretodo tratar de que nuestra presencia no tuviera una repercusión en el atraso de sus actividades.

Podemos concluir y como lo hemos mencionado en el desarrollo del mismo, que esta auditoria resulto flexible de ellos para nosotros, que existió un trato amable y que siguen abiertos para cualquier tipo de resultados que pueda ser susceptible de mejora.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	75	DE:	94

EXAMEN

El trabajo que realiza el Departamento en estudio es el Reclutamiento y Selección de los Recursos Humanos necesarios del Servicio Postal Mexicano a nivel nacional, lo que se pretende alcanzar con estas actividades es cubrir cada una de las vacantes que lleguen a surgir, esto es mediante la contratación del personal mas idóneo y que tenga los conocimientos y las capacidades necesarias para ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas del cliente y logre cubrir sus necesidades.

Además de otorgarle al personal que se llega a contratar, un programa de inducción con toda la información necesaria acerca de la empresa, del área en la que se va a desarrollar, las actividades que deberá desarrollar para brindar el mejor de los servicios y un mejoramiento de la cultura que mejore los servicios que llegara a prestar y por consiguiente su propia calidad de vida.

Quienes intervienen en la realización de estas actividades son las personas de la dirección del departamento de Recursos Humanos, ya que es personal que cuenta con los conocimientos y la experiencia necesaria para poder cubrir una vacante con el individuo idóneo.

Para realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal necesario, se cuenta con un software que le permite manejar toda la información necesaria a nivel nacional, de una manera rápida, segura y ágil.

El proceso se realiza de la manera rápida, ya que debe durar por lo menos 7 días, desde que se recoge la información de solicitud de la vacante hasta que se da una respuesta.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		76	DE: 94

Además de la anterior se hace anualmente una evaluación de todas las actividades que se realizan en el departamento, para ver que aspectos del proceso que realizan necesitan una mejora que satisfaga las necesidades que la misma organización necesita, tales como rapidez, confiabilidad, seguridad, calidad, excelencia en el servicio que se otorga, entre otras.

Los problemas a los que se enfrenta este departamento son:

- No hay una clara idea de la visión del departamento
- No tienen conocimiento de la misión del departamento, la conocen al principio en el proceso de inducción pero no lo tienen en todo momento muy presente
- Existe un liderazgo autocrático
- Nivel de estrés alto cuando la dirección cambia
- Existe un trabajo muy individualista
- Hay una motivación en base a recompensas económicas
- No hay un trato personal hacia los empleados
- La dirección del departamento esta a cargo de personas de otras profesiones que no tienen nada que ver con los conocimientos necesarios del puesto que desempeñan.
- Hay una comunicación vertical que hace que esta pierda el verdadero sentido cuando llega a los niveles operativos

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		77	DE: 94

TÉCNICAS DE ANÁLISIS ADMINISTRATIVAS UTILIZADAS PARA DESARROLLAR EL EXAMEN:

Control total de calidad: El departamento busca un mejoramiento de acuerdo a la calidad que realizan en el trabajo, buscan otorgar un servicio más rápido, más seguro, mejorarlo constantemente, tratan de evitar la burocracia y lograr un cambio de mentalidad en cuanto al servicio que otorgan.

Tratan de evitar errores y hacer un hábito la superación constante, para así satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Inculcan los valores, ideales, objetivos y metas que la organización quiere alcanzar a través de su proceso de inducción.

Autoevaluación: Se realiza una evaluación anualmente con el fin de buscar un mejoramiento constante, a través de métodos en los cuales los integrantes del departamento identifiquen valoren y comparen sus avances con evaluaciones anteriores, relacionándolas con las metas y los objetivos que están establecidos por la dirección.

Desarrollo Organizacional: Se pudo observar que el departamento de Recursos Humanos del Servicio Postal Mexicano, busca realizar modificaciones en las actitudes de la organización, previendo posibles errores y tratan de hacer constante la superación, para así satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes al otorgarles el servicio, todo lo anterior nos habla de un desarrollo organizacional en la organización.

Empowerment: Se busca un desarrollo óptimo de los recursos humanos, para que haya una responsabilidad y compromiso con la organización y con el servicio que se presta, y buscan que haya una relación mas estrecha del personal y de los directivos.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		78	DE: 94

Diagnóstico Administrativo

Actualmente el departamento realiza sus actividades en buenas condiciones, con rapidez, trata de brindar un servicio de calidad al cliente, es una institución con una gran trayectoria histórica por lo tanto cuenta con el prestigio que la institución le brinda.


A pesar de lo anterior tiene varios problemas tales como:

- Carencia de un liderazgo que motive a los seguidores a trabajar de una manera más adecuada
- Carencia de un trabajo en equipo
- Falta de motivadores que permitan una empatía con la organización, que se puede ver reflejada en el servicio que prestan.
- Falta de conocimientos en el área administrativa que le puedan permitir un crecimiento constante tanto de la organización como de cada uno de los integrantes de la misma.

Lo que se pretende obtener con la realización de la auditoria administrativa es ver los factores que afectan el desempeño del departamento de Recursos Humanos, que actividades de las que realiza se pueden mejorar y cuales están afectando el buen funcionamiento de la misma.

Detectar deficiencias en el manejo, ver como se pueden mejorar mediante la investigación que se realice, conocer los hechos, descomponerlo en partes que nos permitan realizar un análisis mas exacto, explicar el comportamiento del mismo y proponer mejorar que ayuden de la mejor manera posible.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		79	DE: 94

Lo anterior con el objeto de mejorar la calidad de vida de la institución y a la vez de cada una de los integrantes que la forman.

Por ultimo se considera que la implantación de los resultados que se obtengan en la auditoria ayudara a mejorar la administración del departamento, provocaran una mejora que permitirá un crecimiento y un servicio de mayor calidad para el mercado al que va dirigido.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		80	DE: 94

INFORME.

Para efectos de este trabajo, se tomó como base el formato de "Informe General".

Responsable.

Grupo Auditor.

Introducción.

La decisión de realizar la auditoria dentro de la organización es debido a que existe la necesidad de incrementar la productividad por medio de un mayor rendimiento y que todo el personal tanto operativo, como niveles altos sean partícipes del proceso de mejoramiento.

La organización realiza un buen uso de los recursos disponibles como financieros, materiales pero existe un aprovechamiento deficiente en el factor humano y productivo, y son las áreas donde se debe buscar maximizar su aprovechamiento y lograr el éxito de toda la organización.

Antecedentes.

La organización nace como tal el 31 de mayo de 1579, cuando Felipe II en el Palacio de Aranjuez, crea por decreto el "Correo Mayor de Hostas y Postas de la Nueva España".

A partir de esa fecha, la organización ha sufrido demasiados cambios dependiendo de la época por la cual pasa nuestro país y los presidentes que hacen nuevos decretos.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	81	DE:	94

Técnicas empleadas.

Cuestionarios.

Entrevista.

Observación directa.

Acceso a redes de información.

Investigación Documental.

Diagnóstico.

En el presente estudio se hará hincapié en el área de Recursos Humanos, específicamente en la gerencia de recursos humanos, con el propósito de verificar y evaluar las actividades que se estarán desempeñando en dicha área, así como las posibles fallas y las correcciones que se pueden hacer. Esta auditoria contiene puntos importantes que son de gran importancia para SEPOMEX par poder lograr una mejora en las operaciones que esta área realiza.

Actualmente el departamento realiza sus actividades en buenas condiciones, con rapidez, trata de brindar un servicio de calidad al cliente, es una institución con una gran trayectoria histórica por lo tanto cuenta con el prestigio que la institución le brinda. A pesar de lo anterior tiene varios problemas tales como:

Carencia de un liderazgo que motive a los seguidores a trabajar de una manera más adecuada

Carencia de un trabajo en equipo

Falta de motivadores que permitan una empatía con la organización, que se puede ver reflejada en el servicio que prestan.

Falta de conocimientos en el área administrativa que le puedan permitir un crecimiento constante tanto de la organización como de cada uno de los integrantes de la misma.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		82	DE: 94

Lo que se pretende obtener con la realización de la auditoria administrativa es ver los factores que afectan el desempeño del departamento de Recursos Humanos, que actividades de las que realiza se pueden mejorar y cuales están afectando el buen funcionamiento de la misma.

Detectar deficiencias en el manejo, ver como se pueden mejorar mediante la investigación que se realice, conocer los hechos, descomponerlo en partes que nos permitan realizar un análisis mas exacto, explicar el comportamiento del mismo y proponer mejorar que ayuden de la mejor manera posible.

Lo anterior con el objeto de mejorar la calidad de vida de la institución y a la vez de cada una de los integrantes que la forman.

Por ultimo se considera que la implantación de los resultados que se obtengan en la auditoria ayudara a mejorar la administración del departamento, provocaran un cambio de cultura que permitirá un crecimiento y un servicio de mayor calidad para el mercado al que va dirigido.

Estrategias de implantación.

La estrategia comprende cronológicamente los siguientes datos:

Se investigó por medio de redes de información (Internet) los aspectos mas relevantes que tiene la organización.

Se concretó una cita por medio del teléfono.

Se realizó una entrevista.

Se aplicaron cuestionarios.

Al aplicar los cuestionarios se realizó la observación directa.

Se pidieron documentos para sustentar la investigación.

Se recolectó evidencia.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	83	DE:	94

Seguimiento

Se selecciono a la organización publica y el área para aplicarle la auditoria, la organización es Servicio Postal Mexicano y el área es la dirección de recursos humanos en la gerencia de reclutamiento y selección

Se contacto a la persona responsable del área de reclutamiento y selección de SEPOMEX para concertar una cita.

En dicha cita se explico el proceder de la auditoria y se concertó a una segunda cita para iniciar con la auditoria.

Después de haber realizado las entrevistas y los cuestionarios se recabara la información obtenida y se tabularan los cuestionarios.

Conclusiones

La gerencia de reclutamiento y selección no esta del todo bien, se necesita generalizar conceptos dentro de sus diferentes puestos.

El trabajo en equipo es casi nulo cada persona tiene la conciencia de lo que debe hacer y trata de no ir mas allá de esto.

Existe cierto temor hacia el mando superior.

La comunicación no es muy buena, existe la crítica constructiva pero es escasa y poco objetiva.

Recomendaciones

Se recomienda fomentar el trabajo en equipo ya que este es fundamental para un mejor desarrollo en las actividades, por que al conocer las capacidades de los compañeros con los que se labora es muy importante por que al desarrollar el trabajo en equipo se realiza con mayor eficiencia. Se puede comenzar haciendo juntas mensuales con la plantilla laboral, en estas se desarrollaran puntos como: propuestas de mejora, estipular metas y objetivos durante el siguiente mes y hacer análisis de los logros alcanzados.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	84	DE:	94

La comunicación debe ser más fluida y abierta sin tabúes con esto nos referimos a todos aquellos temas que los trabajadores consideren temas prohibidos dentro de las horas de trabajo como puede ser dar un punto de vista o una critica constructiva a un compañero, acercarse con su superior y hacer alguna propuesta de mejora o una queja cual sea el caso, esto provocará un mejor ambiente dentro del área del trabajo y creará vínculos afectivos entre el personal lo cual da como resultado que la información fluya de manera adecuada.

La motivación es imprescindible para los empleados ya que con esta se puede lograr iniciativa personal lo cual llevara a la dirección a un nivel de eficiencia bastante alto, deben comprender que todos forman un solo equipo y la voz de todos y cada una de las partes es muy importante para el desarrollo del área. La forma de motivar será a través formar una relación muy estrecha entre la organización y el personal, esto se puede lograr con mayor facilidad ya que la plantilla de personal es muy reducida y cumple con los estándares del manejo de equipos de trabajo que dice que un directivo puede manejar de manera eficiente a un máximo de 8 personas.

Anexos.

Se anexan los manuales de organización y procedimientos del área del a gerencia de reclutamiento y selección.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	85	DE:	94

PROCESO.

1. Toma de decisiones sobre posible organismo público a auditar.
2. Investigar los antecedentes de la empresa.
3. Contacto vía telefónico a la empresa.
4. Contacto con la empresa vía telefónica para estipular previa cita para la entrevista.
5. Elaboración o diseño de la entrevista previa.
6. Entrevista previa con la gerente del área.
7. Establecer el objetivo de la auditoria.

INVESTIGACIÓN PRELIMINAR.

1. Información general de la organización pública:
2. Misión.
3. Visión.
4. Objetivos.
5. Establecimiento de estructura orgánica.
6. Objetivo general de la auditoria.
7. Alcance de la auditoria.

TÉCNICAS A UTILIZAR PARA LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

1. Entrevistas.
2. Diseño del formato para las entrevistas.
3. Para la gerente del área.
4. Para la plantilla de personal del área.
5. Cuestionarios.
6. Diseño de los cuestionarios.
7. Para la gerente del área.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	86	DE:	94

8. Para la plantilla de personal del área.

TÉCNICAS PARA REALIZAR EL INFORME.

1. Tipo de informe.
2. Metodología a seguir.

OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

1. Guía de entrevista para la gerente del área.
2. Aplicación de entrevista de la gerente del área.
3. Aplicación de los cuestionarios de la gerente del área.
4. Aplicación de los cuestionarios a la plantilla de personal.
5. Apreciaciones sobre el personal y su desenvolvimiento.

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN, SÍNTESIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

1. Análisis, interpretación, síntesis y evaluación de la información obtenida en cuestionarios.
2. Determinación de los factores a evaluar.
3. Asignación de puntos a los factores.
4. Determinación de los indicadores.
5. Tabulación de la información.

SEGUIMIENTO:

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	87	DE:	94

1. Se selecciono a la organización publica y el área para aplicarle la auditoria, la organización es Servicio Postal Mexicano y el área es la dirección de recursos humanos en la gerencia de reclutamiento y selección
2. Se contacto a la persona responsable del área de reclutamiento y selección de SEPOMEX para concertar una cita.
3. En dicha cita se explico el proceder de la auditoria y se concertó a una segunda cita para iniciar con la auditoria.
4. Se tuvieron 4 visitas más para conocer a fondo el área, realizar la entrevista, aplicar cuestionarios y aclara dudas
5. Acudiremos a las oficinas de SEPOMEX para realizar la entrega fe resultados y aclara dudas al respecto.
6. Se acordara con la gerente si desea que le ayudemos para la implantación de algún nuevo método.
7. Se buscará mantener un contacto con SEPOMEX, ya que se establecieron buenas líneas de trabajo.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	88	DE:	94

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES:

- La gerencia de reclutamiento y selección no esta del todo bien, se necesita generalizar conceptos dentro de sus diferentes puestos.
- El trabajo en equipo es casi nulo cada persona tiene la conciencia de lo que debe hacer y trata de no ir mas allá de esto.
- Existe cierto temor hacia el mando superior.
- La comunicación no es muy buena, existe la crítica constructiva pero es escasa y poco objetiva.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda fomentar el trabajo en equipo ya que este es fundamental para un mejor desarrollo en las actividades, por que al conocer las capacidades de los compañeros con los que se labora es muy importante por que al desarrollar el trabajo en equipo se realiza con mayor eficiencia. Se puede comenzar haciendo juntas mensuales con la plantilla laboral, en estas se desarrollaran puntos como: propuestas de mejora, estipular metas y objetivos durante el siguiente mes y hacer análisis de los logros alcanzados.
- La comunicación debe ser más fluida y abierta sin tabúes con esto nos referimos a todos aquellos temas que los trabajadores consideren temas prohibidos dentro de las horas de trabajo como puede ser dar un punto de vista o una critica constructiva a un compañero, acercarse con su superior y hacer alguna propuesta de mejora o una queja cual sea el caso, esto provocará un mejor ambiente dentro

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:		14 de Junio de 2006	
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:		89	DE: 94

del área del trabajo y creará vínculos afectivos entre el personal lo cual da como resultado que la información fluya de manera adecuada.

- La motivación es imprescindible para los empleados ya que con esta se puede lograr iniciativa personal lo cual llevara a la dirección a un nivel de eficiencia bastante alto, deben comprender que todos forman un solo equipo y la voz de todos y cada una de las partes es muy importante para el desarrollo del área. La forma de motivar será a través formar una relación muy estrecha entre la organización y el personal, esto se puede lograr con mayor facilidad ya que la plantilla de personal es muy reducida y cumple con los estándares del manejo de equipos de trabajo que dice que un directivo puede manejar de manera eficiente a un máximo de 8 personas.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	90	DE:	94

ANEXOS

Se anexan los manuales de organización y procedimientos del área del a gerencia de reclutamiento y selección.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.		PÁGINA:	91	DE:	94

CARTA CONVENIO

México D.F. a 29 de mayo de 2006.

Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
Dirección de Recursos Humanos.
Servicio Postal Mexicano.

Estimada Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.

La presente confirma nuestro acuerdo concerniente a los términos que se establecen en el convenio y la naturaleza de los servicios que llevarán a cabo para realizar la Auditoria **específica en la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de la Dirección de Recursos Humanos**. Que tendrá como objetivo verificar las actividades que se desempeñan, detectar problemas y dar probables soluciones a estos.

Las condiciones son las siguientes:

- **Periodo:** Este convenio será por un periodo de **dos semanas** iniciándose el **Lunes 29 de Mayo de 2006**. Ninguna de las partes puede finalizar el contrato, sin previo aviso teniendo como plazo 5 (cinco) días antes, entregando un aviso por escrito de la causa del termino a la contraparte.
- **Obligaciones:** El Grupo Auditor incluye como sus obligaciones:
 - a) Aplicación de una Auditoria Administrativa específica en el área ya mencionada.
 - b) Se contará con personal especializado en el área de Recursos Humanos, para llevar a cabo la Auditoria de forma eficiente y eficaz.
 - c) Otorgar de forma escrita el informe de la auditoria que se realice.

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	92	DE:	94

Servicio Postal Mexicano incluye como sus obligaciones:

- a) Se compromete a entregar oportunamente los documentos e información que se necesiten en la Auditoría.
 - b) Colaboración y participación en el desarrollo de la misma cada vez que el Grupo Auditor lo requiera.
 - c) Estará una persona encargada de recibírnos y otorgarnos la información requerida, en caso de no encontrarse la persona nos atenderá un sustituto para no obstruir la auditoría y pueda ser entregado el informe en la fecha estipulada anteriormente.
- **Compensación:** Las partes concuerdan que por tratarse de una práctica escolar, el estudio no tendrá costo alguno.

El presente documento se presentara en original y copia para que sea firmado como acuse de recibo de la copia respectiva para ser archivada en la carpeta de correspondiente.

Atentamente

Ana Luisa Cervantes Durán.
Coordinadora del Grupo Auditor.

Aceptado y aprobado.
Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoría Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	93	DE:	94

BIBLIOGRAFÍA

- Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín.
 "AUDITORÍA ADMINISTRATIVA"
 Mc Graw – Hill. México. 2001.
- "APUNTES DE CLASE DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA II"
 Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín.
 (Proporcionados durante el desarrollo de la cátedra)

ELABORÓ: Cabrera Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--

	Auditoria Administrativa "SEPOMEX"		FECHA:	14 de Junio de 2006		
	<i>Miguel Shultz 102 Col. San Rafael. México D.F.. Tel. 5340 3300.</i>		PÁGINA:	94	DE:	94

AGRADECIMIENTOS

Deseamos agradecer a todas las personas que nos ayudaron a elaborar este trabajo:

- En primer lugar al Profesor Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín; por todo el apoyo, las enseñanzas de ida y los conocimientos que nos proporcionó.
- A la contadora Rocío Durán Rojas, coordinadora de enlace administrativo de la Dirección General de Recursos Humanos de SEPOMEX, la cual fungió como enlace entre la dependencia y nosotros.

Y por último y no por eso menos importante a:

- La Psicóloga Nancy Sofía Sobrado Villegas, gerente del área de reclutamiento y selección que nos proporcionó la información y las facilidades para realizar este trabajo. Cuyo teléfono y horario es el siguiente:

TEL. 53403300

Ext. 35119

Horario de oficina: De 9:00 a.m. a 3:00 y de 4:00 p.m. a 6:00

ELABORÓ: Cabrerá Granados Edgar. Cervantes Durán Ana Luisa. Fuentes Sánchez Ramón. Guzmán Rodríguez Oscar Daniel. Higuera Jon Hedyuki Hnizbett. Jiménez Flores Janet. Lozano Estudillo Luis Fernando.	REVISÓ: Lic. Enrique Benjamín Franklin Fincowski	AUTORIZÓ: Psic. Nancy Sofía Sobrado Villegas.
---	---	--